



جامعة ابن خلدون - تيارت -

ملحقة قصر الشلالة

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم مالية ومحاسبة



مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في شعبة: علوم مالية ومحاسبة تخصص: مالية وبنوك

## دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر دراسة حالة وكالة قصر الشلالة

تحت إشراف:

د. بنية صابرينة

من إعداد الطالبة:

❖ فرحي ووداد

لجنة المناقشة:

الصفة	رتبة الاستاذ	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	آيت عيسى عيسى
مشرفا ومقررا	محاضر أ	بنية صابرينة
مناقشا	محاضر أ	بوجنان خالدية
مناقشا	محاضر ب	لكحل الأمين

الموسم الجامعي 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## شكر وتقدير

أولاً نتقدم بخالص شكرنا إلى المولى عز وجل لإعطائه لنا القوة والصحة لإتمام هذا العمل المتواضع حيث تتسابق الكلمات، وتتزاحم العبارات لتتنظم عقد الشكر الذي لا

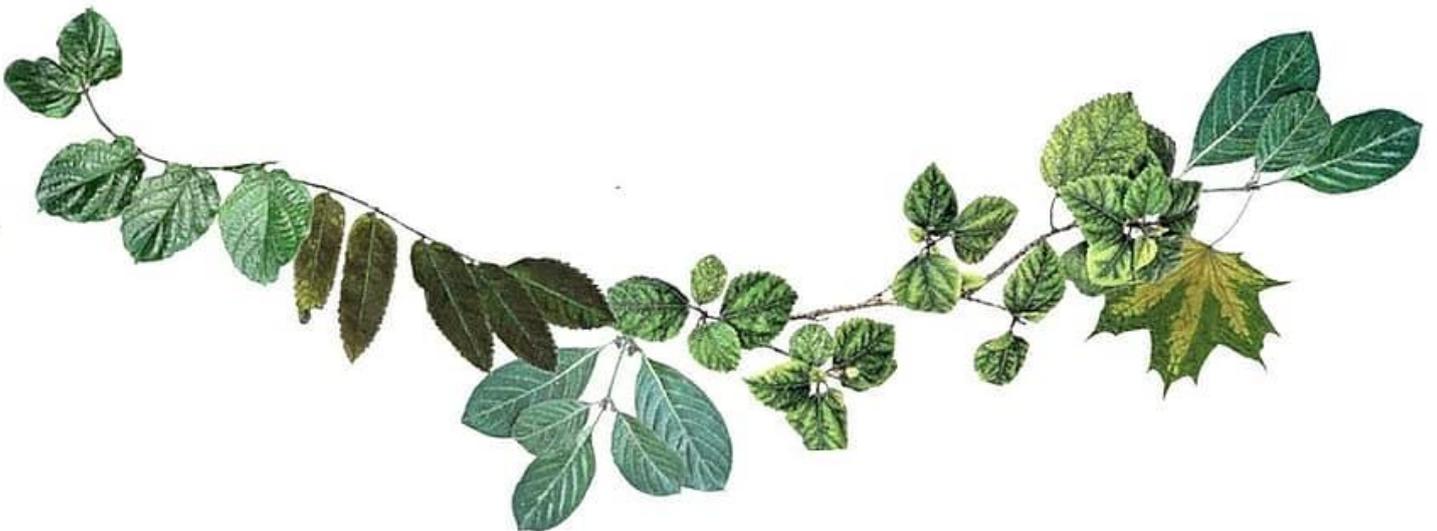
يستحقه إلا أنت

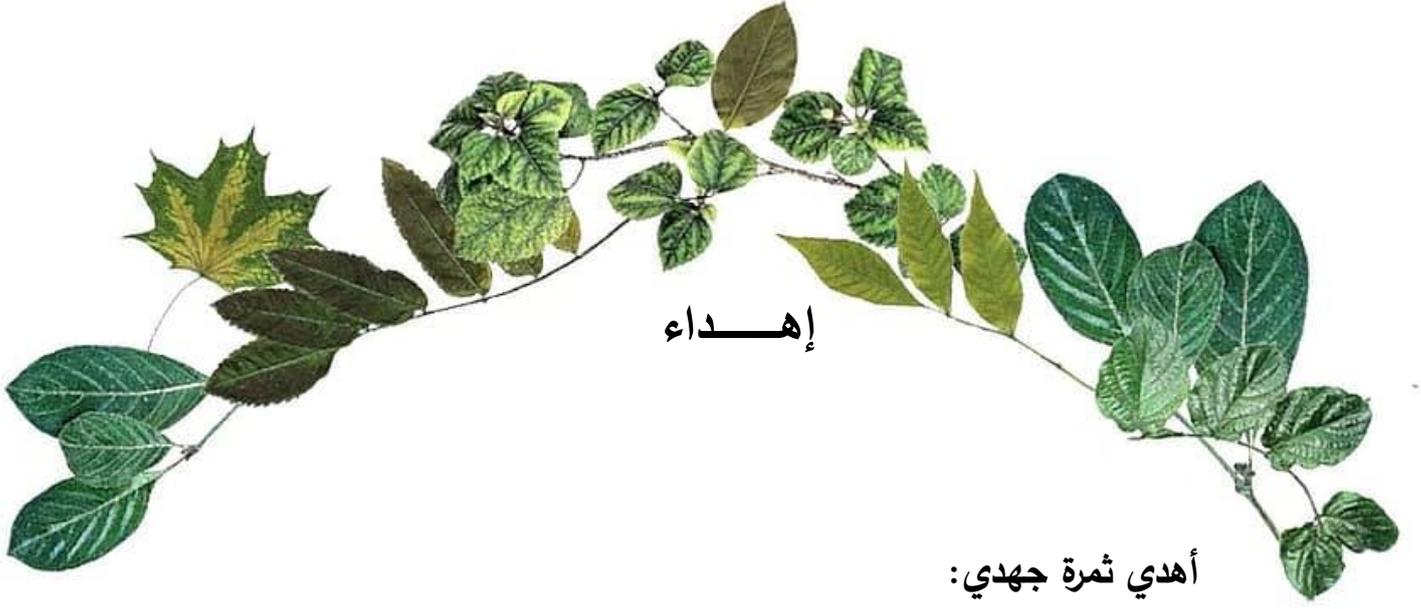
إليكي يا من كان لها قدم السبق في ركب العلم والتعليم، إليك يا من بذلت ولم تنتظر

العطاء، إليك أهدي عبارات الشكر والتقدير إلى الاستاذة المشرفة: بنية صابرينة

على تأطيرها وتشجيعها لي خلال إعداد هذا العمل.

نشكر كل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد لإنجاز هذه المذكرة.





## إهداء

أهدي ثمرة جهدي:

إلى أعز ما لدي في الوجود إلى من أكن لهما أعظم المحبة والتقدير

إلى من قال فيهما رب السموات والأرض: " وقل ربي إرحمهما كما ربياني صغيرا"

الوالدين الكريمين حفظهما ورحاهما الله.

إلى من تجمعني بهم أنبل المشاعر إلى من شعرت معهم بدفء الوجود وكانو لي

نعمة السند إخوتي صابرينة، سهيلة، ذكرى. وسندي الثاني زين العابدين أبو

التقى.

إلى زميلاتي قندوز شهيناز وقندوز سعاد متمنية لهم النجاح في حياتهم.

إلى كل هؤلاء أهدي عملي المتواضع هذا راجيا من الله أن يحقق مساعينا وآمالنا

بإذنه تعالى.

فرحي وداد



# الفهرس

المحتويات	
	البسملة
	شكر وعرهان
	إهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول والاشكال
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: شركات التأمين في الجزائر</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية التأمين
03	المطلب الأول: مفهوم وأنواع التأمين وأهميته
11	المطلب الثاني: منتجات التأمين
13	المطلب الثالث: عقد التأمين مفهومه وخصائصه
17	المبحث الثاني: شركات التأمين في الجزائر
17	المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين
18	المطلب الثاني: أنواع شركات التأمين في الجزائر
25	المطلب الثالث: أهداف شركات التأمين
27	خلاصة
<b>الفصل الثاني: التأمين الإلكتروني</b>	
28	تمهيد:
29	المبحث الأول: عموميات حول التأمين الإلكتروني
29	المطلب الأول: مفهوم التأمين الإلكتروني
31	المطلب الثاني: خصائص التأمين الإلكتروني
33	المطلب الثالث: مزايا التأمين الإلكتروني

35	المبحث الثاني: عقد التأمين الإلكتروني
35	المطلب الأول: مفهوم عقد التأمين
40	المطلب الثاني: آثار عقد التأمين الإلكتروني
43	المطلب الثالث: واقع التأمين الإلكتروني في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية
49	خلاصة
	<b>الفصل الثالث: تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر</b>
51	تمهيد
52	المبحث الأول: نظرة عامة لعينة الدراسة
52	المطلب الأول: تعريف الشركة ونشأتها
53	المطلب الثاني: مهام وأهداف الشركة:
54	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لعينة الدراسة
57	المبحث الثاني: تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر.
57	المطلب الأول: دراسة ثبات وصدق الاستبيان
57	أولاً: معامل ألفا كرونباخ
58	ثانياً: معامل الارتباط بيرسون
58	المطلب الثاني: دراسة وصفية للعينة
58	أولاً: دراسة وصفية للعينة حسب متغير الجنس
59	ثانياً: دراسة وصفية للعينة حسب متغير السن
59	ثالثاً: دراسة وصفية للعينة حسب المستوى التعليمي
60	رابعاً: دراسة وصفية للعينة حسب المؤسسة
61	خامساً: دراسة وصفية للعينة حسب المهنة
61	سادساً: دراسة وصفية للعينة حسب الخبرة
62	المطلب الثالث: استجابات الأفراد وإختبار الفرضيات

62	أولاً: استجابات الأفراد لمحاور الإستبيان
65	ثانياً: إختبار الفرضيات
67	خلاصة
س	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	ملخص

قائمة

الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
57	صدق وثبات الاستبيان	01-03
62	استجابات الأفراد للمحور الأول ( أداء شركات التأمين في الجزائر)	02-03
64	استجابات الأفراد للمحور الثاني ( التأمين الإلكتروني في الجزائر)	03-03
66	اختبار <b>test T</b> للفرضية الاولى	04-03
66	اختبار <b>test T</b> للفرضية الثانية	05-03

قائمة

الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
55	الهيكل التنظيمي للمدرية الجهوية بالشركة الوطنية للتأمين	01-03
56	الهيكل التنظيمي للمدرية الجهوية بالشركة الوطنية للتأمين	02-03
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	03-03
59	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	04-03
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	05-03
60	توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة	06-03
61	توزيع أفراد العينة حسب المهنة	07-03
62	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	08-03

# مقدمة

إن صناعة التأمين تعتبر جزءا حيويا من الاقتصاد الوطني، ولا يمكن لهذا الأخير أن ينمو ويتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي، وهذا يتطلب أن تكون عملية التأمين تواكب التطورات الحديثة. مما يتطلب عرض خدمات التأمين الكترونيا والابتعاد عن العمليات التقليدية لإجراء عقود التأمين وهو ما يوفر جملة من المزايا تنسجم مع السرعة والمرونة التي تتميز بها المعاملات التجارية، وحيث أن استخدام شبكات الانترنت لعرض خدمات التأمين فكرة حديثة على الدول النامية وتتطلب وعي وإدراك بأهمية التجارة الالكترونية على التنمية الاقتصادية وتحقيق أهداف شركات التأمين.

يمنح التأمين الالكتروني تجربة تأمينية فريدة عبر شبكة الانترنت تساعد على الحصول على أفضل الأسعار للغطية التأمينية الأنسب، لذلك فإن بيان التنظيم القانوني للتأمين الالكتروني ضرورة تتطلبها واقع الحياة التجارية المليئة بالمخاطر وخصوصا أصحاب الشركات الاستثمارية الذين يرغبون إبرام عقود تأمين على استثماراتهم بعيدا عن إجراءات التعقيدات الإدارية التي تكون عقبة في جذب الاستثمارات أضف إلى ذلك أن عرض خدمات التأمين الكترونيا يتطلب من الدول تهيئة التقنيات الفنية الحديثة ونشر الوعي الالكتروني لدى المستهلكين وموظفي شركات التأمين باستخدام الشبكة المعلوماتية للتسوق الالكتروني لخدمات التأمين.

وما يلاحظ على المشرع الجزائري أنه بإصداره للقانون 18 - 05 المتعلق بالتجارة الالكترونية الجزائري فقد تضمن أرضية تشريعية للتأمين الالكتروني باعتباره عقدا الكترونيا مع إتاحة الفرصة لشركات التأمين المختلفة، لإطلاق خدماتها عبر تطبيقات الدفع الالكتروني والتي عرفها المشرع الجزائري من خلال نص المادة 6 من القانون رقم 18 - 05 على أنها: " كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة الكترونية"، كما خصص هذا القانون فصلا سادسا بعنوان "الدفع في المعاملات الالكترونية" ضمن (المواد 27 - 29) التي يمكن التعويل عليها لإجراء خدمات التأمين الالكتروني في ظل غياب أحكام خاصة تنظم إمكانية إجراء خدمات التأمين بالوسائل الالكترونية وهو الأمر الذي يفرض صعوبة في أغلب دول العالم التي لم تنظم التأمين الالكتروني في قانون مستقل، إلا أن بعضها قد تبني فكرة عرض خدمات التأمين الكترونيا على أرض الواقع مستندا في ذلك إلى

قوانين التجارة الالكترونية والتوقيع الالكتروني والتي عرفت العقد الالكتروني بوجه عام وكيفية إبرامه وتنفيذه الكترونيا.

إن فكرة التأمين الالكتروني المتولدة من انتشار العمليات التجارية الالكترونية تكاد تكون مجهولة من حيث خلو القانون وكتابات الفقهاء وأحكام القضاء من التأمين الالكتروني كعنوان مستقل، فضلا عن بعض الممارسات لخدمات التأمين الالكتروني لاسيما في ظل التعامل التجاري وبشكل قوي، مما دفع بعض الدول إلى إصدار قرارات متعلقة بالتأمين الالكتروني، ومن أهمها قرار رقم (2) لسنة 2012 بشأن استخدام النظام الالكتروني الفلسطيني للتأمين على المركبات وتنظيم آلية عمله بمقتضى أحكام قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005.

### أولا- الإشكالية الرئيسية والاسئلة الفرعية:

ترتبا على ذلك نطرح الإشكالية التالية:

#### ما أثر التأمين الالكتروني على أداء شركات التأمين؟

ومن هذه الإشكالية تندرج مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل هناك تأمين الكتروني في شركات التأمين بالجزائر؟
- ما هو دور التأمين الالكتروني في شركات التأمين بالجزائر؟

#### ثانيا- فرضيات الدراسة:

وللإجابة على هذه الأسئلة صغنا الفرضيات التالية:

- يفترض أن شركات التأمين بالجزائر تستخدم التأمين الالكتروني.
- هناك علاقة موجبة بين شركات التأمين والتأمين الالكتروني بالجزائر.

#### ثالثا- أسباب اختيار الموضوع:

استكمالا للدراسات السابقة وانطلاقا من أهمية نظام التأمين الالكتروني في شركات التأمين والدور الذي يساهم به في تحقيق التنمية والتطور الاقتصادي، ولأن ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات الأخرى أنها تحدثت عن موضوع وهو موضوع حديث يعنى باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التأمين.

### رابعاً- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في:

- التعرف على التأمين الالكتروني الذي يعتبر مصطلح جديد في سوق التأمين الجزائرية.
- التعرف على بعض منتجات التأمين الالكتروني المطروحة من قبل شركات التأمين الجزائرية وإمكانية الاستفادة منها.
- توضيح ضرورة مواكبة شركات التأمين لموجة التطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إن عرض خدمات التأمين فكرة حديثة عند أغلب الدول وخصوصا النامية منها، فهي تتطلب مستلزمات مادية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي.

### رابعاً- أهداف الدراسة:

هناك عدة أسباب للبحث في هذا الموضوع أهمها:

- أن فكرة التأمين الالكتروني المتولدة من انتشار العمليات التجارية الالكترونية تكاد تكون مجهولة من حيث خلو القانون من التأمين الالكتروني كعنوان مستقل، مما يتطلب وضع أحكام خاصة بهذا التأمين من خلال الاسترشاد بقوانين التجارة الالكترونية والقواعد العامة لإبرام العقود الكترونيا.
- بزوغ تطبيقات التأمين الالكتروني لاسيما في ظل التعامل التجاري وبشكل قوي، مما دفع بعض الدول إلى إصدار قرارات متعلقة بالتأمين الالكتروني.
- قصور القواعد العامة في التأمين التقليدي عن مواجهة النتائج التي تترتب على إجراء التأمين الكترونيا.

### خامسا- منهج الدراسة:

حتى تستكمل الدراسة جميع الجوانب ونظرا لطبيعة الموضوع ارتأينا إتباع المنهج الوصفي التحليلي كونه يتلاءم مع الجانب النظري للدراسة، كما سيتم الاعتماد على منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي للدراسة وذلك من خلال الاعتماد على الاستبيان كأداة لتحليل البيانات وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية ( SPSS 23 ) والمجدول ( EXCEL ).

### سادسا- أدوات الدراسة:

- الكتب والمراجع.

- مجلات وأيام دراسية ومحاضرات بالإضافة على مداخلات لدكاترة وباحثين، الملتقيات العلمية، ورسائل جامعية منشورة وغير المنشورة التي تناولت موضوع البحث.

- الملاحظة: اعتمدنا على هذه الأداة في استنباط واستقراء النتائج من خلال ما أتيح له من بيانات ومعلومات.

- الاستبيان: أداة يمكن من خلالها التعرف على أفكار وآراء ومعلومات عن عينة الدراسة.

- أداة التحليل الإحصائي spss: statistical package for social science الذي يعتبر أكثر البرامج الإحصائية استخدمنا لإدخال البيانات وحفظها وإجراء التحليلات الإحصائية.

- أداة التحليل الإحصائي EXEL: استخدمناها في هذه الدراسة من أجل إعداد بعض الرسوم البيانية.

### سابعا- حدود الدراسة:

يمكن تلخيص حدود البحث من خلال ما يلي:

- الحدود الموضوعية: حيث تتمثل في:

بالنسبة للجانب النظري من هذا البحث تم تسليط الضوء على شركات التأمين الالكتروني وعلى التأمين الالكتروني.

في الجانب النظري انصب اهتمامي حول دراسة دور التأمين الالكتروني في شركات التأمين في الجزائر.

- الحدود الزمنية: وتمثل في: شهر أفريل – ماي 2023/2022.

- الحدود المكانية: وتمثل في: عينة من وكالات التأمين: الشركة الوطنية للتأمين SAA وشركة SALAMA للتأمينات.

ثامنا- صعوبات الدراسة:

واجهت بعض من الصعوبات التي عرقلت إنجاز هذه الدراسة نعرض أهمها:

- صعوبة التعامل مع المتعاملين مع شركات التأمين، الأمر الذي أوجب علينا بذل جهد ووقت إضافيين لإتمام الجمع واسترجاع الاستبيانات الموزعة.

- وجدت صعوبة كذلك في تطبيق وتحليل نتائج برنامج SPSS.

تاسعا- الدراسات السابقة:

بما أن مصطلح التأمين الالكتروني يعتبر جديد فإن الدراسات التي تناولته قد تكون شبه معدومة خاصة ما تعلق بالدراسات الجزائرية، غير أنه تجدر الإشارة إلى أن هناك بعض الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاعات مختلفة أما في قطاع التأمين فإنها تعد بالأصابع ونذكر منها:

- دراسة عصام قاسم حسن أبو عرة، بعنوان " مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء شركات التأمين في مدينة رام الله " رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة القدس، فلسطين، 2018، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركات التأمين وذلك من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كل من "نمو المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، والإبداع والتعليم"، ولقد توصل الباحث إلى نتيجة مفادها وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء لدى شركات التأمين في مدينة رام الله.

- دراسة الدكتور عيد أحمد أبو بكر، بعنوان " دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت (ممارسة التأمين الالكتروني)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقديم معلومات مفيدة لشركات التأمين لتبين تطبيقات شبكة الانترنت عن مزايا استخدام شبكة الانترنت وكذلك عن المعوقات التي تحول دون التوسع في استخدام هذه التطبيقات، ولقد توصل الباحث إلى جملة من التوصيات تفيد شركات التأمين في استخدام شبكة الانترنت وكيفية التغلب على المعوقات.

### عاشرا- هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بكافة جوانب موضوع البحث قمت بتقسيمه إلى ثلاث فصول تسبقهم مقدمة عامة وتليهم خاتمة عاما كما يلي:

- الفصل الأول: بعنوان شركات التأمين في الجزائر و به مبحثين، المبحث الأول يتمثل في ماهية التأمين أما المبحث الثاني فيتمثل في مفهوم شركات التأمين.

- الفصل الثاني: بعنوان التأمين الالكتروني وبه مبحثين، المبحث الأول يتمثل في عموميات حول التأمين الالكتروني، أما المبحث الثاني فيتمثل في عقد التأمين الالكتروني

- الفصل الثالث: وهو عبارة عن دراسة ميدانية لموضوع البحث، بعنوان قياس دور التأمين الالكتروني في شركات التأمين في الجزائر. وكانت هذه الدراسة الميدانية بتوزيع استمارات على رؤساء وعمال شركات التأمين ومستعملي التأمين الالكتروني وذلك بهدف معرفة دور التأمين الالكتروني في شركات التأمين في الجزائر.

الفصل الأول:

شركات التأمين

في الجزائر

### تمهيد:

يعد نشاط التأمين من الأنشطة الاقتصادية المهمة في المجتمعات المتقدمة لكونه يعتمد فكرة التعاون والتكافل لتجاوز الخسائر المترتبة من جراء تحقق الأخطار، بتقليل آثارها السلبية على الأفراد والمجتمع، فهو وسيلة من وسائل مواجهة الخطر، إذ يعمل التأمين على تكافل أفراد المجتمع عن طريق مساهمات مشتركة للأفراد يتم تجميعها للاستفادة منها عند الحاجة. ولم يعد التأمين في شكله المعاصر يهدف إل الحماية من المخاطر التي يتعرض لها المجتمع بل يتعد ذلك دوره الكبير في التنمية الاقتصادية عن طريق تعبئة المدخرات واستثمارها في مجالات مختلفة.

### المبحث الأول: ماهية التأمين

إن التأمل في واقع الحياة المعاصرة، والتي تخطو خطوات سريعة بفعل التطور العلمي والمعرفي، يحتم علينا القول أن التأمين كان وأصبح يشكل جزءا هاما من النشاط القانوني والاقتصادي والمالي وغيرها في كل بلد، وبفعل هذا التطور العلمي الهائل تطورت أساليب التأمين وتعدد أنواعه بفعل تطور حاجات الإنسان حتى أصبحت أنواعه في الوقت الحاضر لا تعد ولا تحصى وهذا ما سندرجه في هذا المبحث المفهوم والأنواع والأهمية والمنتجات وعقد التأمين.

### المطلب الأول: مفهوم وأنواع التأمين وأهميته

يرتبط التأمين ارتباطا وثيقا بالنظرية الاقتصادية حيث يعالج الخسارة الاقتصادية لثروات الأفراد والجماعات و المشروعات و الدول كما يعتمد التأمين على علم الإحصاء لحساب تكلفة الخدمة التأمينية بالإضافة إلى اعتماده على علم القانون نظرا لاستخدام العقود في إبرام عقد التأمين و ما يترتب عليه من وجود التزامات قانونية الأطراف المتعاقدة.

### أولا: مفهوم التأمين:

يعتبر التأمين أحد فروع علم الاقتصاد التطبيقي، بالتالي يعد أحد فروع العلوم الاجتماعية التي تسعى إلى تقديم وتسهيل المزيد من الحلول للمشاكل التي تعترض حياة الأفراد، ومن خلال النظر إلى طبيعة عملية التأمين نجد أنها تهدف إلى قيام المؤمن بتحمل أخطار معينة نيابة عن الشخص أو الجهة التي يحتمل تعرضها لمثل هذه الأخطار نظير تقاضي أجر محدد عن هذه العملية.

### 1-التعريف اللغوي:

تأمين: مصدر أصله "أمن" من الفعل الماضي "أمن" وله معان كثيرة في اللغة منها الأمان والاطمئنان وهو ضد الخوف.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد أحمد شحاتة حسين، مشروعية التأمين وأنواعه، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2005، ص: 13.

التأمين: أي اطمئنان وزال خوفه، وهو بمعنى سكن قلبه، وكذلك كلمة الأمن عند الخوف، ومن ذلك قوله تعالى بعد بسم الله الرحمان الرحيم وأمنهم من خوفٍ 1

قد يظن القارئ لأول وهلة أن هذه المعاني بعيدة الصلة عن بعضها، إلا أنه وبشيء من التأمل نجد أن تلك المعاني تصب جميعها في معنى واحد. فالشعور بالاطمئنان يؤدي إلى عدم الخوف والسكون وبسط الحماية من مصدر الأمن الذي يؤمن ما يخشى منه، وبذلك هو التزام طرف بتوفير مبلغ نقدي اتفاقي بتحقيق شرط أو حلول الأجل، حيث في هذا معنى تحقق الأمن ضد الأيام والسلامة من الأضرار أو التعويض عنها، وذلك في نفس الإنسان وماله، وكأن الإنسان قد آمن من كل هذا مثلاً ثم إذا رأى الشخص أن في ظاهر هذا كله خير. 1

### 2-التعريف الاصطلاحي:

تنحصر فكرة التأمين في الاحتياط للمستقبل والتسلح ضد خطر الخسائر المادية التي تسببها الكوارث التي تقع للإنسان في المستقبل سواء على الممتلكات وهنا نشأ التأمين على الممتلكات أو تقع على الإنسان نفسه وهنا نشأ ما يسمى بتأمين الحياة وأصبح بشقيه نظام من أهم النظم التي تقوم عليها الحضارة الحديثة. 2

ويطلق على مصطلح التأمين في مفهومه الفني على مجموعة إجراءات يتم بموجبها تمويل القسم الأكبر من عبئ خطر معين من شخص طبيعي أو اعتباري هو المؤمن له، إلى شخص اعتباري يسمى المؤمن (التأمين التجاري) أو إلى مجموعة أفراد (التأمين التبادلي والتعاوني) أكثر مقدرة منه واستعداد للتحمل، ويترجم ذلك عملياً بدفع مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن منه، وذلك بهدف التعويض في عقود التأمين على الأشياء وعلى المسؤولية المدنية، حيث يتم بموجب هذا التحويل استبدال خسارة كبيرة احتمالية مستقبلية وخسارة أخرى بسيطة مؤكدة تتمثل في قسط التأمين، وبهدف الادخار وتكوين رؤوس الأموال في عقود التأمين على الأشخاص.

1 محمد أحمد شحاتة حسين، مرجع سبق ذكره، ص: 15.

2 عبد الغفار حنفي، رسمية قرياص، أسواق المال وتمويل المشروعات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص: 95.

ويتمثل التأمين بالتالي في مجموعة إجراءات يتم بموجبها المحافظة على مستو اقتصادي معين للمؤمن له خلال فترة زمنية معينة.<sup>1</sup>

ولعل أهم تعريفات التأمين الاصطلاحية:

➤ أنه وسيلة أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد أو المنشآت من الخسائر المادية المحتملة الناشئة عن تحقق الأخطار المؤمن منها، وذلك عن طريق نقل عبئ مثل هذه الأخطار إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها وذلك في مقابل أقساط محددة محسوبة وفقا لمبادئ رياضية وإحصائية معروفة.<sup>2</sup>

➤ عقد يلتزم به المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد مبلغا من المال وفق ترتيب معين في حالة وقوع الخطر المحدد في العقد أو ذلك مقابل أن يدفع المؤمن له للمؤمن مبلغا محددًا أو أقساطا دورية.<sup>3</sup>

➤ هو عقد تجاري بين طرفين يعرفان بالمؤمن والمؤمن له، بقصد مواجهة أخطار تحمل بالمؤمن له، وفي حالة وقوع يلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين للمؤمن له، مقابل التزام المؤمن له بدفع قسط التأمين للمؤمن.

➤ ولقد عرف التأمين في نطاقين مختلفين: التأمين من حيث هو نظام التأمين بما هو عقد تطبيقي. وأما التأمين كنظام فهو كما قال السنهوري: " تعاون منظم تنظيما دقيقا بين عدد كبير من الناس معرضين جميعا لخطر واحد، حتى إذا تحقق الخطر بالنسبة إلى بعضهم تعاون الجميع على مواجهته بتضحية قليلة يبذلها كل منهم يتلقون بها أضرارا شتى تحقيق بمن نزل به الخطر منهم لولا هذا التعاون، وأما الشيخ مصطفى أحمد الزرقا فعرف التأمين كنظام بأنه: " نظام تعاقدى يقوم على أساس

<sup>1</sup> محمد الجرف، تقوم عقود هينات التأمين الإسلامية المعاصرة فقهيًا، المجلة العلمية للتجارة الأزهر، العدد 22، يناير 1997، ص: 33.

<sup>2</sup> إبراهيم علي عبد ربه، التأمين ورياضياته، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002، ص: 28.

<sup>3</sup> محمود حمودة، مصطفى حسين، أضواء على المعاملات المالية في الإسلام، مؤسسة الوراق للخدمات الجامعية، الطبعة الثانية، عمان، 1999، ص: 187.

المعاوضة غايته التعاون على ترميم أضرار المخاطر الطارئة بواسطة هيئات منظمة تزاوّل عقوده بصورة فنية قائمة على أسس وقواعد إحصائية.<sup>1</sup>

وفي هذا الصدد نؤكد أهمية التفرقة بين تعريف التأمين بوصفه نظاما وبوصفه عقدا تطبيقيا إذ في ذلك أثر عظيم في تحرير محل الخلاف الشديد بين العلماء في حكم التأمين، فإنهم يكادون يتفقون على إباحة التأمين بما هو نظام، فمحل الخلاف منصب على صورة التعاقد في التأمين، وتحديد العلاقة بين الأطراف وترتيب آثارها.

ويصطلح آخرون على تعريف التأمين بما يلي:

التأمين هو استبدال لخسارة كبيرة محتملة بخسارة جزئية بسيطة فعلية، وذلك من خلال تفتيت الخطر وتقسيمه وتوزيعه وهذه الفكرة تعتمد على توزيع الخطر من حيث آثاره حين تحققه على أكبر عدد ممكن من الأشخاص الذين يتعرضون لذلك الخطر، بحيث إذا تحقق ذلك الخطر لشخص منهم توزع الخسارة على الجميع بحيث يكون نصيب كل واحد منهم من تلك الخسارة جزءا يسيرا جدا بالمقارنة إذا ما تحملها الشخص لوحده وهذه الفكرة يستند إليها علم التأمين الحديث وهو ما يسمى بقانون الأعداد الكبيرة.<sup>2</sup>

### 3-التعريف القانوني:

يركز القانونيين عند تعريفهم للتأمين على تعريف عقد التأمين كوسيلة قانونية للتعاقد حيث يبدو الاهتمام هنا بأطراف عقد التأمين وتعهدات كل طرف والمصلحة التي تعود عليه من التعاقد.

#### أ- تعريف القانون العام للتأمينات:

تعني الضمانات أو الوسائل التي يتقي بها الشخص خطرا معيناً، سواء أكانت التأمينات نتيجة سعي إرادي كالتأمينات التي يتم التعاقد عليها مع شركات التأمين التجارية، أو نتيجة تنظيم قانوني كالتأمينات

<sup>1</sup> أختّر زيتي بنت عبد العزيز، المعاملات المالية المعاصرة وأثر نظرية الذرائع في تطبيقها، دار الفكر، الطبعة الأولى، دمشق، 2008، ص: 304.

<sup>2</sup> فلاق صليحة، متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي، - تجارب عربية - ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، السنة الجامعية 2014/2015، ص: 15.

الاجتماعية التي تهدف إلى حماية الأفراد من الأخطار الاجتماعية التي تهدد أمنهم الاقتصادي، كالمريض والعجز و الشيخوخة والبطالة وغيرها.

### ب- تعريف القانون الخاص للتأمين: "ضمانات تنفيذ الالتزام"

أي الضمانات التي تؤمن الدائن من خطر عدم الوفاء بالدين، وتتيح له استيفاء حقه إذا ما حل أجله المضروب، فالعلاقة بين الدائن والمدين تقوم في الأساس على الثقة التي يضعها الدائن في مدينه.<sup>1</sup>

### ثانيا: أنواع التأمين

إن التأمين موضوع واسع جدا وتطبيقاته غير محدودة خاصة مع مرور الزمن والتطور الحاصل وعليه توجد عدة تقسيمات للتأمين تختلف حسب أسس معينة ووجهات نظر مختلفة، ويتمثل التقسيم الأكثر شيوعا عموما في:

### 1- المعيار الأول: على أساس موضوع التأمين

#### أ. التأمين على الأشخاص:

يقوم هذا النوع من التأمين بتغطية الأخطار التي يترتب عليها خسارة في ذات الفرد أي أنها تلحق به ضررا بصفة مباشرة في حياته أو صحته، مما ينجر عنه ضررا ماليا في دخله بسبب توقفه عن العمل أو انخفاض دخله أو حتى أو حتى انقطاعه وعليه فالشخص المؤمن له هو موضوع التأمين مثل: التأمين على الحياة والتأمين ضد المرض، التأمين ضد الشيخوخة والتأمين ضد البطالة، وهنا يدفع المبلغ المتفق عليه دون ربط بين هذا المبلغ واستحقاقه للمستفيد وبين الضرر الذي تحقق عند وقوع الحادث.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حسين عبد اللطيف، التأمينات العينية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2007، ص: 21.

<sup>2</sup> جلال حفايطية، دور التشخيص المالي في شركات التأمين، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات "caat" للفترة ( 2009 . 2010 )، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم مالية، تخصص مالية المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، السنة الجامعية 2012/2013، ص: 06.

### ب - تأمينات الممتلكات:

وتنحصر في الأخطار التي تصيب ممتلكات الأشخاص موضوع التأمين ويندرج تحت هذا التقسيم التأمينات التالية: التأمين من الحريق، تأمين تلف أو فقد السيارة، التأمين البحري، تأمين الطيران تأمين السرقة، تأمين الزلازل والبراكين.

### ج - تأمينات المسؤولية المدنية:

وهي الأخطار التي تنتج عن التصرفات الخاطئة للغير، كما قد يسأل الفرد أو المؤسسة مسؤولية مدنية قبل الغير نتيجة لتصرف خاطئ أو إهمال ما قد يسبب وقوع خطر معين للغير ومن هنا نشأت فكرة التأمين من المسؤولية المدنية قبل الغير وأهم التأمينات نجد:

- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السفن والطائرات.

- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب المخازن والعمارات.

- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب المهن الحرة.

- تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب العقارات.

- تأمين المسؤولية المدنية من إصابات العمل وأمراض المهنة.<sup>1</sup>

### 2 - المعيار الثانى: الغرض من التأمين وينقسم إلى تأمين خاص وتأمين اجتماعي:

أ- التأمين الخاص: ويكون اختياري أي للشخص الحرية في أن يؤمن أو لا يؤمن كتأمينات الحياة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زهرة مختاري، التشخيص المالي ودوره في تقييم الأداء في شركة التأمين . دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين خلال الفترة 2007/2005، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، السنة الجامعية 2011/2010، ص: 24.

<sup>2</sup> زينب بن يونس، قطاع التأمين في الجزائر . الواقع والتحديات . دراسة السوق الجزائرية للتأمين 2006 . 2015، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، اقتصاديات التأمين، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2017/2018، ص: 10 .

ب - التأمين الاجتماعي: يقوم هذا النوع من التأمين على أساس أهداف اجتماعية، وهذا من خلال حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من أخطار يتعرضون لها، بحيث لا قدرة لهم على تحملها ولا دخل لإرادتهم في حدوثها وفي الغالب تقوم هيئات بتنفيذها.

### 3 - المعيار الثالث: عنصر التعاقد

ونقصد بأساس التعاقد العنصري الإجماع والاختيار في التعاقد أي هل المؤمن مجبر أو مخير في إجراء عقد التأمين وهنا نميز نوعين رئيسيين:

#### أ - التأمين الاختياري:

حيث هنا يقوم التأمين على أساس الاختيار بين كل من المؤمن والمؤمن له ولا يوجد أي صورة من صور الإجماع على المؤمن لقبول الخطر، كما أن المؤمن له مطلق الحرية و بإرادة كاملة في الإقدام على العملية التأمينية، ويشمل هذا النوع كافة أنواع وفروع التأمينات التي يتوافر فيها الأساس السابق مثل: تأمينات الحوادث الشخصية، تأمينات ضد الحريق.

#### ب - التأمين الإجباري:

هي تأمينات ليست لإرادة الشخص دخل فيها، وليس له حرية في قبولها أو رفضها وغالبا ما تقوم الدولة بفرضها وهي التي تحدد شروطها ويكون هدفها عادة اجتماعي وليس بغرض تحقيق الربح ويكون غالبا قسط التأمين موحد بالنسبة للجميع في إطار تغطية خطر معين ويكون طبقا لنص تشريعي محدد لذلك، كما يمكن أن يتم تعديله في فترات لاحقة على حسب الظروف الاقتصادية، ويشمل هذا النوع من التأمين فروع التأمينات الخاصة الإجبارية كالتأمين الإجباري على السيارات.<sup>1</sup>

### 4 - المعيار الرابع: عنصر التعويض وتنقسم إلى تأمينات نقدية وتأمينات الخسائر.

<sup>1</sup> زهرة مختاري، مرجع سبق ذكره ص ص : 20 . 21 .

### أ - التأمينات النقدية:

وتتمثل كافة أنواع التي يصعب تقدير الخسارة المادية الناتجة عنها عند تحقق مسببات الخطر المؤمن منها، وذلك لوجود جانب معنوي نتيجة تحقق الخطر، فنظرا لصعوبة القياس للأخطار المعنوية يتفق مقدما على مبلغ التعويض المستحق عند تحقق هذا الخطر فعلا، ويتمثل ذلك في مبلغ التأمين، وتعد تأمينات الحياة من أبرز التأمينات التي ينطبق عليها الاعتبار السابق، لذلك أطلق عليها بالتأمينات النقدية أي التي تقدر فيها قيمة الخسارة مقومة بالنقد مقدما والتي يجب تحملها بالكامل عند تحقق الخطر المؤمن منه.

### ب - تأمينات الخسائر:

وتشمل كافة أنواع التأمين التي يسهل فيها تحديد الخسارة المادية الفعلية الناتجة عن تحقق الخطر المؤمن منه، وينطبق ذلك على تأمينات الممتلكات بأنواعها المختلفة، فالتعويض هنا يتناسب مع الخسارة الفعلية ويحدد أقصى مبلغ التأمين المحدد في وثيقة التأمين.<sup>1</sup>

### 5 - المعيار الخامس: من الناحية العملية

أ - التأمين على الحياة: ويضم كافة التأمينات التي يكون فيها الخطر المؤمن منه متعلقا بحياة أو وفاة الشخص أو الاثنين معا.

ب - التأمين العام: وفق هذا التأمين تتم التغطية التأمينية للممتلكات والمسؤولية المدنية نحو الغير ويشمل: تأمين النقل بأنواعه، تأمين الحرائق، السرقة ....

### ثالثا: أهمية التأمين

إن التأمين في جوهره يجب أن يقوم على التعاون والتعاضد الكلي يتجل في أسى معانيه، وهذا ما يجعل التأمين يقدم العديد من الأهمية نذكر منها:

<sup>1</sup> أجماد مداسي، مساهمة شركات التأمين الخاصة في قطاع التأمين بالجزائر، دراسة حالة شركة أليانس للتأمينات ( 2011 . 2017 )، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تحقق اقتصاد التأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، السنة الجامعية 2018/2019، ص: 15 .

يوفر الطمأنينة والارتياح للمؤمن له، ضد خطر معين قد يتعرض له في نفسه أو ماله، فالشخص يؤمن نفسه من الخسارة التي قد تصيبه في ماله أو تمسه في شخصه أو غيره.

إن التأمين هو أفضل وسيلة لتسهيل منح الائتمان ويتضح ذلك من خلال ما يوفره من ضمانات للمقترضين على أموالهم.<sup>1</sup>

التأمين وسيلة مساعدة على تنمية الشعور بالمسؤولية، وتقليل الحوادث، ويتضح ذلك من خلال دراسة أسباب وقوع الأخطار، وإصدار التعليمات والتوصيات بإتباع أنجح الوسائل للتقليل من هذه الأخطار، وعدم دفع التعويض في حالات مساهمة المؤمن له في إحداث الخطر أو المساعدة في إحداثه.

التأمين يمكن رجال الأعمال تجنب تجميد جزء من رأسمالهم لمواجهة الأخطار المختلفة التي يحتمل وقوعها، حيث أنهم يدفعون قسطا معيناً وبذلك يحققون ضماناً ضد الخسائر المالية التي يحتمل أن تصيبهم نتيجة وقوع خطر معين.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: منتجات التأمين

تعتبر شركات التأمين أحد المشاركين في سوق التأمين باعتبارها الجهة التي توفر الخدمات التأمينية مثل توفير منتجات مختلفة تعمل على تلبية الحاجات التأمينية للأفراد والشركات والهيئات الأخرى.

#### أولاً- المنتجات التأمينية الخاصة بالأفراد<sup>3</sup>

**1. التأمين الشامل للمركبات:** وهذا المنتج الخاص بتغطية الأضرار التي تحصل على مركبات الأطفال والعائلات (الملكية الفردية)، وقد تبدو جميع برامج تأمين المركبات متشابهة في تغطياتها.

<sup>1</sup> مدفوني وحيدة، واقع وأهمية إعادة التأمين في مواجهة التزامات شركات التأمين دراسة حالة السوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين، مذكرة مكملة ضمن نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية تأمينات وتسيير المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2015، ص: 06.

<sup>2</sup> ابراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر، 1980، ص: 43.

<sup>3</sup> المعهد المالي، مدخل إلى أساسيات التأمين، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2016م - 1437هـ، ص: 167 .. 173.

2. تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير بالنسبة للمركبات: يعتبر هذا الغطاء نوعاً أو أحد صور تأمين المركبات الأكثر شيوعاً في سوق التأمين، ويعتبر من التأمينات الإلزامية من خلال وثيقة التأمين الموحدة التي صدرت عن مؤسسة النقد العربي، وقد تم إعداد هذا الغطاء من قبل خبراء صناعة التأمين لتعويض الطرف الثالث والذي هو هنا الشخص الذي ليس طرفاً في عقد التأمين إلا أن مصالحه قد تتأثر بأحكام وشروط عقد التأمين.

3. التأمين الطبي للأفراد: مجلس الضمان الصحي التعاوني أقر وثيقة تأمين موحدة للتأمين الطبي حيث يتم التأمين الطبي على كافة العاملين في القطاع الخاص.

4. تأمين أخطاء ممارسة المهنة الطبية: وثيقة تأمين أخطاء ممارسة المهنة الطبية توفر الحماية لأي ممارس طبي ضد المسؤوليات التي قد يسأل عنها بفعل خطأ أو إهمال أو إغفال أو سهو ارتكب خلال مزاولته عمله، ومن هذا المنطلق روعي عند تصميم الوثيقة ألا تقتصر تغطياتها على الأطباء أو الجراحين فقط بل تمتد لتشمل المسعفين والممرضين والفنيين والطبيين والصيادلة... الخ.

5. تأمين مساكن الأفراد: توفر وثيقة التأمين على المساكن راحة البال حيث تضمن حماية المباني والمحتويات الموجودة بها، ضد الحريق والكوارث الطبيعية، الانفجار، أعمال الشغب، الإضراب، الأضرار العمدية، العواصف، أو تفجير الأنابيب.

6. تأمين الحوادث الشخصية للأفراد: صممت وثيقة الحوادث الشخصية لتعوض مادي الشخص المؤمن له (أو ورثته الشرعيين) في حالة تعرضه خلال مدة التأمين لحادث أدى إلى إصابته أو تعرضه لحالة من حالات العجز الدائم أو المؤقت أو الوفاة، ويوفر الغطاء على أساس طول فترة التأمين وعلى نطاق جميع الدول.

7. تأمين إصابات العمل: الوظائف المتصلة بحوادث تشكل جزءاً من كل مهنة أو عمل أو نشاط تجاري أو صناعي خاصة عندما يتضمن هذا النشاط العمل اليدوي، وبموجب قانون العمل فإن كل صاحب عمل مسئول عن دفع تعويضات لموظفيه عند الوفاة أو تعرضهم لإصابة أو مرض أو عجز من جراء حوادث العمل التي تقع.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> المعهد المالي، مرجع سبق ذكره، ص: 174 . 175.

### المطلب الثالث: عقد التأمين مفهومه وخصائصه

لقد عرف المغرب خلال تسعينات القرن الماضي إصدار مجموعة من القوانين ضمن حزمة آليات استهدفت في مجملها الحفاظ على الكيانات الاقتصادية والمنشآت المالية ومنها عقد التأمين في شركات التأمين خاصة مع تعرض خمس شركات للإفلاس وما تلاه من تبعات اجتماعية واقتصادية.

#### أولاً: مفهوم عقد التأمين

اتفاق بين طرفين يتم بمقتضاه التعهد من قبل المؤمن بدفع مبلغ مالي (تعويض) في حال تحقق الخطر أو مجموعة المخاطر المحددة في الاتفاق لصالح الغير أو لصالح المؤمن له، والذي يلتزم بدوره بالدفع للمؤمن مبلغاً مالياً دورياً (قسماً أو اشتراكاً)، ومن ثم فكل طرف من أطراف العملية التأمينية حقوق وعليه واجبات، يمكن أن يقتصر عقد التأمين على طرفين فقط هما المؤمن والمؤمن له ويمكن أن يتعداه إلى أطراف أخرى مثل المستفيد والمكاتب.<sup>1</sup>

#### ثانياً: خصائص عقد التأمين

يتميز عقد التأمين بخصائص عامة وخاصة سنذكرها على التوالي:

#### 1. الخصائص العامة لعقد التأمين:

##### أ- عقد التأمين من العقود المسماة

يعتبر عقد من العقود المسماة خصه المشرع الجزائري بتسمية خاصة وأحكام خاصة سواء في القانون المدني أو القوانين الخاصة مثل قانون التأمينات.

##### ب- عقد التأمين من العقود الملزمة للجانبين

نلمس صفة التبادل بين طرفيه كون أن عقد التأمين يترتب التزامات متقابلة على عاتق كل من المؤمن والمؤمن له بدفع القسط المتفق عليه بين الطرفين.

<sup>1</sup> فلاق صليحة، متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي، مرجع سابق، ص: 27

### ت- عقد التأمين من العقود الزمنية

العقد الزمني هو عقد ينفذ فيه الالتزام بأدوات مستمرة أو دورية أو على دفعات فهو يتطلب مدة معينة لتنفيذه فهو عقد يكون الزمن عنصرا جوهريا فيه وعنصر المدة هو من العناصر الأساسية لعقد التأمين فالمؤمن يلتزم لمدة معينة يتحمل فيها تبعة الخطر المؤمن منه ابتداء من تاريخ معين إلى نهاية التاريخ كما أم المؤمن له يلتزم في نفس المدة بتقديم أقساط متتابعة على مدى هذه المدة كما يمكنه دفع القسط دفعة واحدة حسب طبيعة ونوع عملية التأمين ويترتب على اعتبار عقد التأمين من العقود الزمنية أنه في حالة فسخ العقد قبل انتهاء مدته لا ينحل بأثر رجعي بل ينحل من يوم الفسخ.

### ث- عقد التأمين عقد معاوضة

لأن كلا من المؤمن والمؤمن له يأخذ مقابلا لما يعطيه حيث يعطي المؤمن له الأقساط ويأخذ مقابلا لها مبلغ التأمين عند تحقق الخطر ويعطي المؤمن مبلغ التعويض عند تحقق الخطر ويأخذ مقابلا له أو مقابل تحمل مخاطر أقساط التأمين.<sup>1</sup>

### 2. خصائص عقد التأمين الخاصة:

يتميز عقد التأمين بخصائص تعكس ذاتيته الخاصة وتميزه عن غيره من العقود وهذه الخصائص تتمثل في:

### أ- عقد التأمين عقد احتمالي

يقصد بالعقد الاحتمالي ذلك الاتفاق الذي يتضمن عنصر الاحتمال أي ذلك العقد الذي لا يعرف فيه كل متعاقد وقت انعقاد العقد مقدار ما سيأخذ ولا مقدار ما سيعطي لأن هذا التحديد يعتمد على حصول حادث غير مؤكد الوقوع، يندرج عقد التأمين ضمن عقود الغرر إذ نجد في عقود التأمين هذه الصورة أكثر وضوحا فبالنسبة للمؤمن لا يستطيع معرفة مقدار ما سوف يأخذه ومقدار ما سوف يعطيه

<sup>1</sup> زيتوني زكريا، محاضرات مقياس قانون التأمينات. تخصص قانون التأمينات والضمان الاجتماعي، ماستر 2، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة 2، السنة الجامعية 2021/2022، ص: 5. 6.

لأن ذلك متوقف على حدوث أو عدم حدوث الحادث المؤمن منه أما بالنسبة للمؤمن له فهو كذلك لا يستطيع معرفة ما سوف يأخذ وما سوف يقدمه حين إبرام العقد ويتوقف الأمر هنا على تحقق أو عدم تحقق الحادث.

### ب- عقد التأمين عقد رضائي

الأصل في عقد التأمين أنه عقد رضائي أي ينعقد بمجرد تطابق الإرادتين على إحداث أثر قانوني معين وهذا وفقا لأحكام المادة 59 من القانون المدني أي لا تخضع العقود في تكوينها لأية شكلية أو إجراء وتؤكد أحكام المادة 60 مدني جزائري هذا المبدأ حيث تسمح للمتعاقدين بالتعبير عن إرادتهما بمختلف الوسائل وبطريقة صريحة أو ضمنية دون أن يولي المشرع أفضلية أو أولوية لأي كيفية من الكيفيات المذكورة.

### ت- عقد التأمين من عقود الإذعان

عقد الإذعان هو عقد يملي فيه المعاهد شروطه على المعاهد الثاني الذي ليس له الحق في مناقشتها أو المساومة أو التفاوض عليها بل له الحق في أن يرفض العقد أو يقبله دون وضع قيود.

### ث- عقد التأمين من عقود حسن النية

في عقد التأمين حسن النية مفترضة عند انعقاد العقد وعند تنفيذه. فمن المبادئ العامة التي تسري على العقود والتي يقضي بها القانون أن عقد التأمين يجب أن ينفذ طبقا لما يقضي به حسن النية وذلك عند انعقاد عقد التأمين يعتمد المؤمن في تقرير قبوله على صحة البيانات التي يدلي بها المؤمن له ماهية الخطر والظروف المحيطة بذلك كما يتوجب على المؤمن له أن يتحرى حسن النية عند الإدلاء بتلك البيانات وفي تنفيذ عقد التأمين يجب على المؤمن له الامتناع عن كل ما من شأنه زيادة الخطر ويعمل على الحد من زيادة الخطر ويعمل إذا تحقق.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> زيتوني زكريا، محاضرات مقياس قانون التأمينات، مرجع سابق، ص ص: 7. 8.

### ج- عقد التأمين من عقود التعاون

هو وسيلة من وسائل التعاون بين الأفراد والهيئات فبفضل هذا العقد أصبحت الأخطار التي كان يتحملها بمفرده أخطار جماعية يشترط في تحملها مجموعة من الناس يتعاونون على تحمل آثارها.

### ح- عقد التأمين ذو صفة تجارية

فيغلب على التأمين أنه ذو طابع تجاري يعتبر من الأعمال التجارية على أساس أن المؤمن تاجر يقوم بالتأمين ضد الأخطار التي تصيب الأموال والأشخاص لصالح آخرين مقابل تحقيق الربح فهو عقد تجاري بطبيعته لوروده ضمن أحكام المادة 02 من القانون التجاري التي اعتبرت كل مقابلة للتأمينات عملا تجاريا بحسب الموضوع ومع ذلك يخرج عن ذلك استثناء يكون معه جانب المؤمن له تجاريا في حالة التأمين الذي يبرمه تاجر ضد الأخطار التي تصيب محله التجاري وهذا العقد مدنيا إذا أبرمه شخص عادي لدى جمعية التأمين التبادلي وقد يكون مختلطا أي أنه مدني لشخص غير التاجر وتجاريا بالنسبة لشركة التأمين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> زيتوني زكريا، مرجع سبق ذكره ، ص:9.

### المبحث الثاني: شركات التأمين في الجزائر

الجزائر كغيرها من الدول تبنت جملة من الإصلاحات خاصة في مجال الصناعة التأمينية لتسهيل عملية الاندماج في الاقتصاد العالمي، فكان لصدور الأمر 07/95 الصادر في 1995/01/20 والمتعلق بالتأمينات الرغبة الواضحة من طرف السلطات المالية الجزائرية في تحرير القطاع التأميني وفتحه أمام المنافسة الدولية، وقد عدل وتم هذا الأمر بإجراءات تحفيزية أخرى لتدعيم تنافسية القطاع من خلال القانون 04/06 الصادر في 2006/02/20. حيث تحولت العديد من شركات التأمين إلى المعاملات الإلكترونية وتقديم خدمات تأمينية مستحدثة، وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسيابها من شركة التأمين إلى العميل بدقة وسهولة وكفاءة، الأمر الذي يتلاءم مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح المجتمع من ناحية، ويحقق للشركة نمو في حجم عملياتها و مردوديتها من ناحية أخرى.

### المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين

لقد تعددت تعاريف شركات التأمين فمثلا نجد (Christian Sainrapt) يعرف شركة التأمين على أنها هيئة مرخصة من طرف السلطات العمومية، والتي تحصل على الاعتماد الإجباري، من أجل ممارسة عمليات تأمينية محددة تتضمنها القائمة الملحقة بهذا الاعتماد، بحيث أن معظم الهيئات التأمينية هي شركات تجارية، وأغلبيتها هي شركات مساهمة مغفلة.<sup>1</sup>

أما المشرع الجزائري فقد عرف شركات التأمين و / أو إعادة التأمين وفقا للمادة 203 من القانون 06 . 04 على أنها شركات تتولى اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين و / إعادة التأمين كما هي محددة في التشريع المعمول به ويميز في هذا الشأن بين:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد القادر عصماني، تقييم إدارة المخاطر في شركات التأمين، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، السنة الجامعية 2006/2005 ن ص: 62.

<sup>2</sup> عراس آمنة، واقع استخدام الإدارة الالكترونية في شركات التأمين الجزائرية، دراسة تطبيقية لنظام الكتروني متكامل لإدارة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10، العدد 01، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2019، ص: 15.

- الشركات التي تأخذ التزامات يرتبط تنفيذها بمدّة الحياة البشرية والحالة الصحية أو الجسمانية للأشخاص والرسملة ومساعدة الأشخاص.
- شركات التأمين من أي طبيعة كانت وغير تلك المذكورة في البند الأول.

### المطلب الثاني: أنواع شركات التأمين في الجزائر

تشمل دراسة سوق التأمين عدة عناصر منها أهم الشركات التي توفر الخدمات التأمينية والطلب عليها من طرف مختلف القطاعات، ويضم السوق الجزائري للتأمين الشركات العمومية والشركات الخاصة وشركات تأمين الأشخاص، التعاقدية، والشركات المتخصصة.

#### أولاً: الشركات العمومية

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

تعتبر إحدى الشركات الكبرى في قطاع التأمين في الجزائر، ونشأت في سنة 1963 وكانت مكلفة بالمراقبة حيث تلتزم مختلف الشركات التي تزاو لها نشاطها في الجزائر أن تتنازل عن حجم الأقساط 10 % لصالح الشركة "CAAR" وفي عام 1975 تنازلت على نشاط إعادة التأمين إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين "CCR" وفي إطار إعادة هيكلة نشاطها أصبحت تختص بالتأمين على الأخطار الصناعية. وفي 1989 ومع إلغاء قانون التخصيص والانتقال إلى الاستقلالية عملت الشركة من جديد على تنويع منتوجاتها (النقل، السيارات، تأمين الأشخاص). وفي 1995 تنازلت عن محافظتها في فرع القرض الموجه للتصدير إلى الشركة الجزائرية للتأمين وضمنان الصادرات "CAGEX".

#### 2 - الشركة الجزائرية للتأمين الشامل "CAAT":

نشأت في 1985، اهتمت في البداية بالأخطار المرتبطة بفرع النقل، وذلك تطبيقاً لمبدأ التخصيص واحتكار الدولة لقطاع التأمين في تلك الفترة، وعند إلغاء التخصيص في شركة

التأمين تحولت الشركة " CAAT " إلى مؤسسة عمومية اقتصادية، وشرعت في ممارسة مختلف فروع التأمين.<sup>1</sup>

### 3 - الشركة الوطنية للتأمين " SAA " :

تأسست الشركة الجزائرية للتأمين في 12 سبتمبر 1963 في صور مختلفة جزائرية بنسبة 61 % وفي 27 ماي 1966 أمت الشركة في إطار احتكار الدولة لمختلف عمليات التأمين، وفي 21 ماي 1975 ومع ظهور قانون التخصص احتكرت الشركة كل من فرع السيارات، الأخطار البسيطة.

رأسماها الاجتماعي بثلاث آلاف ومئة مليون دينار جزائري وشبكة توزيعها 24 وحدة و 309 وكالة.

عدد العمال انتقل 5218 عامل في 1995 إلى 4325 عاملا حاليا، ويفسر هذا الانخفاض بخروج المتقاعدين.<sup>2</sup>

### 4 - شركات تأمين المحروقات " CASH " :

هي شركة ذات أسهم برأسمال اجتماعي قدره 180000 مليون، وتباشر عمليات تأمين المحروقات جانب فروع التأمين الأخرى، إلى جانب هذه الشركات الوطنية والخاصة، ثم اعتماد شركات جديدة في التأمين.

### 5 - الشركة المركزية لإعادة التأمين :

بدأت نشاطها في سنة 1975 قصد تحقيق مايلي:

- المساهم في تطوير السوق الوطنية لإعادة التأمين.

- ترقية التعاون الدولي الإقليمي في مجال إعادة التأمين.

<sup>1</sup> لزرقي زورقي قويدري، التأمين وآثاره على الاقتصاد في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون التأمينات والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، السنة الجامعية 2017/2018، ص: 68.

<sup>2</sup> عودة بوسحابة، تطور عقد التأمين في ظل التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، تخصص التأمينات والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، السنة الجامعية 2016/2017، ص: 49.

- مكلفة بإعادة التأمين أو تأمين الأخطار الجزائري في الخارج.

ثانيا: الشركات الخاصة

### 1 - ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين ( TRUST ALGERIE ):

هي أول شركة تأمين ذات أسهم ( SPA ) برأسمال أجنبي ملك للخوادم، مشترك بين شركة ترست البحرينية للتأمين وإعادة التأمين ( 95% ) والشركة القطرية العامة للتأمين ( 5% )، منحت الاعتماد يوم 18 نوفمبر 1997 لممارسة جميع عمليات التأمين وإعادة التأمين وبدأت نشاطها سنة 1998 يبلغ رأسمالها الاجتماعي حاليا 2,05 مليار دج.

### 2 - الجزائرية للتأمينات 2A:

أنشئت الشركة في إطار التعلية رقم 95/07 بتاريخ 25 جانفي 1995 المتعلقة بفتح السوق التأمينية، منح لها الاعتماد رقم 14/98 الصادر في 05 أوت 1998 من أجل ممارسة جميع عمليات التأمين وإعادة التأمين.<sup>1</sup>

وهي شركة ذات أسهم برأسمال خاص قدره 02 مليار دج، وتملك شبكة تجارية تضم 09 مديريات جهوية و 154 وكالة مباشرة على كافة مستوى القطر الوطني.

### 3 - شركة أليانس للتأمين ( ALLIANCE ASSURANCES ):

هي شركة ذات أسهم اعتمدت في جويلية 2005 وبدأت النشاط سنة 2006، تعتبر أول شركة تقوم بالاكنتاب العام في بورصة الجزائر، تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين، حيث يبلغ رأس مالها الاجتماعي 2,2 مليار دج كما تملك حوالي 200 وكالة منتشرة على مستوى 43 ولاية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أيوب بالقط، دراسة تحليلية لمؤسسات التأمين في الجزائر واقع التحديات ( 2017/2011 )، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حاما لخضر، الوادي، السنة الجامعية 2018/2019، ص: 41 .

<sup>2</sup> أيوب بالقط، مرجع سبق ذكره، ص: 42.

4 - شركة سلامة للتأمينات الجزائر ( SALAMA ):

ظهرت هذه الشركة بموجب اتفاق بين مجموعة من المشاركين وقد تأسست في 26 مارس سنة 2000 ورأسماها يقدر ب 2 مليار دينار جزائري تساهم فيه كل من تونس والسعودية بنسبة 60 % أما الجزائر فنسبة 4 %، وهي فرع من المجموعة الدولية العربية الإسلامية للتأمين وإعادة التأمين.<sup>1</sup>

5 - الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين ( CIAR ):

شركة خاصة ذات أسهم، أنشأت بتاريخ 01 أوت 1998 برأسمال خاص وطني يقدر ب 4,167 مليار دينار جزائري، رقم أعمالها بلغ سنة 2016 ما يقارب 9,182 مليار دينار جزائري.

6 - العامة للتأمينات المتوسطة ( GAM ):

شركة ذات أسهم أنشأت بتاريخ 10 سبتمبر 2002 برأسمال أجنبي ( ECP ) يقدر ب 2400 مليار دينار جزائري ورقم أعمالها سنة 2016 هو 3,329 مليار دينار جزائري.

7 - شركة كارديف الجزائر ( CARDIF ELDJAZAIR ):

شركة ذات أسهم تم اعتمادها في 11 أكتوبر 2006 برأسمال أجنبي ملك للبنك الفرنسي " BNP PARIBAS " يقدر ب مليار دينار جزائري، أما رقم أعمالها لسنة 2016 يقدر ب 1,768 مليون دينار جزائري.<sup>2</sup>

8 - أكسا للتأمين على الأضرار ( AXA DOMMAGE ):

وهي شركة ذات أسهم ( SPA ) للتأمين على الأضرار ولديها فروع تختص بتأمينات الأشخاص، تتمتع برأسمال اجتماعي قدره 3,15 مليار دج مقسم بين ثلاث شركاء كالتالي: مجموعة AXA الفرنسية

<sup>1</sup> صليحة لزعر ، التأمين ودوره في التنمية الاقتصادية . دراسة حالة الشركة العامة للتأمينات المتوسطة GAM ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي بونعامة، خميس مليانة، السنة الجامعية 2016/2017، ص : 26.

<sup>2</sup> أمجاد مداس، مرجع سبق ذكره ، ص : 24 .

(49%)، الصندوق الوطني للاستثمار FNI (36%) وبنك الجزائر الخارجي BEA (15%)، تم اعتمادها في 03 أكتوبر 2011 وباشرت النشاط شهر نوفمبر بممارسة جميع عمليات تأمين الأضرار وإعادة التأمين، وتضم حاليا 78 وكالة مباشرة.

### ثالثا: شركات تأمين الأشخاص

شهد قطاع التأمينات تغيرا في تقديم منتجاته مع ميلاد فروع متخصصة في التأمين على الأشخاص الذي يعد قطاعا يتمتع بقدرات ضخمة ومردود معتبر من شأنه تحقيق رقم أعمال أكبر مما هو عليه الآن، وهذا طبقا للقانون 04/06 المتعلق بالتأمينات الذي منح شركات التأمين مهلة خمس (05) سنوات لفصل تأمينات الأشخاص عن تأمينات الأضرار (مارس 2006 - مارس 2011)، سمحت هذه المبادرة ببعث حقيقة التأمين على الأشخاص من خلال منتجات عديدة وأساليب تسيير حديثة حيث تم الإعلان عن إنشاء ستة (06) شركات متخصصة في التأمين على الأشخاص منذ سنة 2011، وهي:

#### 1 - شركة التأمين على الحياة تالا (TALA):

تأسست في 11 أبريل 2011 تحتص في التأمينات على الأشخاص من طرف شركة CAAT .

#### 2 - شركة كرامة للتأمينات:

تأسست في 09 مارس 2011 تحتص في التأمينات على الأشخاص من طرف شركة CAAR<sup>1</sup>.

#### 3 - شركة مصير للحياة (MACIR VIE):

تأسست في 11 أوت 2011 نتيجة لانقسام CIAR برأس مال يقدر بمليار دج.

#### 4 - شركة التأمين والاحتياط والصحة (SAPS):

يطلق عليها أيضا اسم "أمانة AMANA" وهي شركة ذات أسهم (SPA) مختصة في التأمين على الأشخاص برأسمال قدره 02 مليار دج، مشترك بين شركة التأمين SAA (34%) والمجموعة التعااضدية لتأمين تجار وصناعي فرنسا وإطار قطاعي التجارة والصناعة MACIF (41%)، بنك BDL

<sup>1</sup> صليحة لزعر، مرجع سبق ذكره، ص ص: 24-25.

(15%) وبنك BADR (10%)، تم اعتمادها من وزارة المالية يوم 10 مارس 2011 وشرعت في العمل ابتداء من 01 جويلية، تمارس الشركة جميع نشاطات تأمين الأشخاص وإعادة التأمين وعمليات الاحتياط الجماعية، كما تقدم خدمات الاستشارة في مجال الأعمال المتعلقة باقتناء العقارات عن طريق تشكيل ربوع عمرية.

### 5 - أكسا للتأمين على الحياة ( AXA VIE ):

هي الفرع الثاني لشركة AXA المختص بتأمينات الأشخاص، وهي شركة مساهمة تتمتع برأسمال اجتماعي قدره 01 مليار دج، مقسم كالتالي: مجموعة AXA الفرنسية (49%)، FNI (36%)، وبنك BEA (15%)، تم اعتماد هذا الفرع في 02 نوفمبر 2011 وبدأت العمل في نفس الشهر، حيث شرعت في تسويق محفظة منتجات متنوعة على غرار التأمين على السفر والصحة والتأمين على حوادث الحياة وغيرها.

### 6 - شركة الخليج الجزائرية لتأمين الأشخاص (الجزائرية للحياة) (AG LIC):

شركة ذات أسهم (SPA) مختصة في تأمينات الأشخاص، منحت الاعتماد في 22 فيفري 2015 برأسمال قدره 01 مليار دج مقسم على الشركاء الثلاث كالتالي: مجموعة الخليج الكويتية للتأمين GIG (42,5%) شركة تأمين المحروقات CASH (42,5%)، والبنك الوطني الجزائري BNA (15%)<sup>1</sup>.

رابعا: التعاضدية

### 1 - الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA:

شركة تعاضدية، أنشأت بتاريخ 02 ديسمبر 1972، تؤمن خاصة ضد الأخطار الزراعية لوصايتها التعاونيات الجهوية، أموال تأسيس هذه التعاضدية بلغت مليار دينار جزائري، رقم أعمالها لسنة 2016 يقدر ب 12,649 مليار دينار جزائري.

### 2 - التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة (MAATEC):

<sup>1</sup> أيوب بالقط، مرجع سبق ذكره، ص ص : 43 . 44 .

شركة تعاضدية، أنشأت بتاريخ 10 ديسمبر 1964، تغطي أخطار السيارات وأخطار المنازل لعمال التربية والثقافة، أموال تأسيس هذه التعاضدية تقدر ب 153 مليون دج، رقم أعمالها لسنة 2016 يقدر ب 469 مليون دج.<sup>1</sup>

### خامسا: الشركات المتخصصة

#### 1 - الشركة الوطنية لضمان الصادرات (CAGEX):

نشأت الشركة في 10 جانفي 1996 بموجب الأمر 96/07 المتعلق بتأمين الغرض الموجه للتصدير وتمثل مهام الشركة في:

- ضمان العمليات الموجهة للتصدير لحسابها الخاص ولحساب الدولة.

- ضمان تمويل الصادرات.

ومن بين الأخطار المضمونة: الخطر التجاري، خطر عدم إمكانية تحويل أموال الزبون.<sup>2</sup>

#### 2 - الشركة الجزائرية لضمان القرض العقاري (SGCI):

رأسماها مليار دج تخصص لتقديم ضمانات القروض العقارية، تأسست عام 1997.

#### 3 - الشركة الجزائرية لضمان قرض الاستثمار (AGCI):

رأسماها 2 مليار دج تخصص لممارسة عمليات التأمين المرتبطة بمنح قروض الاستثمار الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تأسست عام 1998.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أمجاد مداسي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 25 .

<sup>2</sup> لزرقي زورقي قويدري ، مرجع سبق ذكره ، ص : 69 .

<sup>3</sup> أمجاد مداسي ، مرجع سبق ذكره ، ص : 25 .

### المطلب الثالث: أهداف شركات التأمين

تختلف أهداف التأمين باختلاف أنواعه:<sup>1</sup>

#### 1-التأمينات الاجتماعية:

هدفها الأساسي هو حماية الطبقة الفقيرة من أخطار يتعرضون لها لا دخل لإرادتهم فيها ولا قدرة لهم على حماية أنفسهم منها، مثل العجز، الوفاة والأمراض والحوادث.

#### 2-التأمينات على المسؤولية المدنية:

هدفها حماية أفراد المجتمع من الضرر ليحكم بالتعويض لمن أصابه الضرر في شخصه أو ماله مثل التأمين ضد الغير في حوادث السيارات.

#### 3-التأمينات الخاصة:

هدفها تحقيق الربح لأنه يتم وفقا للإرادة الحرة لطرفي العقد مثل التأمين على الحياة أو على مجوهرات ثمينة أو على صوت مغني أو قدم لاعب.

#### أهداف أخرى:<sup>2</sup>

- تحقيق المنفعة لمصلحة المتعاملين مع الشركة من مساهمين وأعضاء مجلس إدارة وعملاء وموظفين.
- التفاعل مع مشاكل وهموم المجتمع المحلي والمساهمة الفعالة في تخفيف المعاناة وتقديم يد العون والمساعدة والنهوض بفئات المجتمع من خلال العمل التطوعي.
- خدمة الاقتصاد الوطني، وذلك بالمساهمة في تقديم تغطيات تأمينية جديدة ومتطورة.
- تطوير سياسة الائتمان حسب أفضل المعايير الدولية.

<sup>1</sup> محمد أمين بوسبعين، دور قطاع التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين saa، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة العقيد أكلبي محمد أولحاج، البويرة، السنة 2014/2015، ص: 14.

<sup>2</sup> محمد أمين بوسبعين، مرجع سبق ذكره، ص: 15.

### خلاصة:

التأمين أو شركات التأمين هي وسيلة لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها الإنسان في كيانه أو أمواله أثناء فترة حياته في سبيل التخفيف من وطأتها، جوهر هذه الوسيلة هو التعاون الذي يتحقق باشتراك الأشخاص المعرضين لذات الخطر في مواجهة الآثار التي تنجم عن تحقيقه بالنسبة لبعضهم، وذلك بدفع كل منهم لاشتراك أو لقسط، وتجمع المبالغ المتحصلة ثم توزع على من تحمل بهم الكارثة، وبهذا تحقق آثار الكارثة على المشتركين في تحقيق هذا التعاون.

فالتعاون هو واقع عملي وهو أفضل الوسائل التي تمكن الإنسان من التخفيف من آثار الكوارث سواء وقعت هذه الكوارث بفعل الشخص نفسه بتقصير منه أو بإهماله أو بفعل الغير، وهو وسيلة الأمان التي تنفق وروح العصر الحديث الذي كثرت فيه متطلبات الحياة وازداد فيه خطر الآلة وأصبحت مخاطر التطور فيه واضحة.

الفصل الثاني:

التأمين

الالكتروني

### تمهيد:

تعد صناعة التأمين جزءاً "حيوياً" من الاقتصاد الوطني، ولا يمكن لهذا الأخير أن ينمو ويتطور بمعزل عن الاقتصاد العالمي، وهذا يتطلب أن تكون عملية التأمين تواكب التطورات الحديثة، مما يتطلب عرض خدمات التأمين الكترونياً والابتعاد عن العمليات التقليدية لإجراء عقود التأمين وهو ما يوفر جملة من المزايا تنسجم مع السرعة والمرونة التي تتميز بها المعاملات التجارية، وحيث أن استخدام شبكات الانترنت لعرض خدمات التأمين فكرة حديثة على الدول النامية وتتطلب وعي وإدراك أهمية التجارة الإلكترونية على التنمية الاقتصادية وتحقيق الأهداف المبتغاة من قبل شركات التأمين.

لذلك فإن بيان التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني ضرورة تتطلبها واقع الحياة التجارية المليئة بالمخاطر وخصوصاً أصحاب الشركات الاستثمارية الذين يرغبون إبرام عقود تأمين على استثماراتهم بعيداً عن إجراءات التعقيدات الإدارية التي تكون عقبة في جذب الاستثمارات، إضافة إلى ذلك أن عرض خدمات التأمين إلكترونياً يتطلب من الدول تهيئة التقنيات الفنية الحديثة ونشر الوعي الإلكتروني لدى المستهلكين وموظفي شركات التأمين باستخدام الشبكة المعلوماتية للتسويق الإلكتروني لخدمات التأمين.

### المبحث الأول: عموميات حول التأمين الإلكتروني

أوضحت خدمات التأمين الإلكتروني من بين أهم المرتكزات لبناء اقتصاد رقمي الذي يتسم بالتخلي عم مختلف بنوع من الخصوصية مقارنة بالعمليات التقليدية لإجراء عقود التأمين، الأمر الذي يتيح عديد المزايا لصالح الزبائن لاسيما ما تعلق منها بالسرعة والمرونة التي تتميز بها المعاملات التجارية، بفضل إقحام التكنولوجيات الحديثة في العملية من خلال استخدام شبكات الانترنت لعرض خدمات التأمين، الأمر الذي يستدعي توفير البنية القانونية اللازمة لممارسة هاته العمليات المستحدثة التي تستند للدفع الرقمي المعتمد في إطار التجارة الإلكترونية بمختلف آلياته المقررة بالقانون 18 - 05.

### المطلب الأول: مفهوم التأمين الإلكتروني

إن عرض خدمات التأمين فكرة حديثة عند أغلب الدول و خصوصا النامية منها، فهي تتطلب مستلزمات مادية وفنية تساهم في النهوض واقع التأمين التقليدي، لذلك نجد على صعيد الفقه القانوني خلو مؤلفاتهم الفقهية من تعريف التأمين الإلكتروني تماشيا مع عدم وجود تنظيم قانوني للتأمين الإلكتروني، فهم قد عرفوا التأمين بصورته التقليدية على أنه: " اتفاق بموجبه يتم التعهد لطرف سواء له شخصا أو للغير لقاء قسط معين، أنه سيحصل على مبلغ من النقود أو إيراد أو أي أداء آخر في حالة تحقق الخطر المنصوص عليه في العقد، وذهب جانب من الفقه على تعريفه على أنه " عقد وعملية فنية في آن واحد، ذلك أنه يحتوي على جانبين احدهما قانوني والآخر فني، فهو لا يقتصر على العلاقة التعاقدية بين طرفيه، ولكنه عملية فنية تقوم أساسا على التعاون بين عدد من الأشخاص والاشترك في تحمل ما يصيبهم من الكوارث.<sup>1</sup>

يتضح من التعاريف المقدمة أن التأمين كعقد من العقود التجارية الاحتمالية يقوم على جانبين فني وقانوني، فالجانب القانوني يقوم على فكرة أن شخص ما قد يخشى للتعرض إلى خطر معين، فيسعى لتأمين نفسه ضد هذا الخطر أو للتأمين على أمواله وذلك خلال علاقة تعاقدية أساسها عقد التأمين و به يلتزم

<sup>1</sup> أحمد شرف الدين، أحكام التأمين، دراسة في القانون والقضاء المقارنين، مطبعة نادي القضاة، الطبعة الثالثة، 1991، ص: 12.

المؤمن بدفع التعويض المناسب للمؤمن له في حالة تعرضه للأخطار المؤمن ضدها، أما الجانب الفني فإنه قائم على فكرة التعاون التي تؤدي توزيع نتائج الكوارث والخسائر بين أفراد المجموعات، وبالتالي يكون الرصيد المشترك كافياً للوفاء بالتعويضات.<sup>1</sup>

أما على صعيد التشريعات المقارنة، نجد بحق أنها لم تضع تعريفاً للتأمين الإلكتروني، فنجد أن المشرع الجزائري قد عرف التأمين بصورته التقليدية في نص المادة 619 من القانون المدني الجزائري على أنه "التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

إن عرض خدمات التأمين إلكترونياً، تشكل عقداً إلكترونياً يتم فيه إجراء المفاوضات وتقديم الطلبات وإبرام العقد بوسائل إلكترونية بعيدة عن الصعوبات الإدارية المعقدة، بالرغم من أن أغلب دول العالم لم تنظم التأمين الإلكتروني ضمن قانون مستقل، إلا أن بعضها قد تبنت فكرة عرض خدمات التأمين إلكترونياً على أرض الواقع مستنداً في ذلك إلى قوانين التجارة الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني والتي سمحت بإجراء العقود إلكترونياً.

هناك عدة تعريفات أخرى للتأمين الإلكتروني ومن أبرزها:<sup>2</sup>

- يعرف التأمين الإلكتروني بصفة عامة على أنه استعمال شبكة الانترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية.
- كما يعرف التأمين الإلكتروني بأنه تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق من عرض وتفويض وتعاقد عبر الانترنت، كذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت.

<sup>1</sup> باسم محمد صالح، القانون التجاري، القسم الأول، منشورات دار الحكمة، بغداد، 1987، ص: 210.

<sup>2</sup> عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص: 14 . 15.

- يعرف التأمين الإلكتروني على أنه استعمال شبكة الانترنت وتقنيات المعلومات ذات العلاقة في إنتاج وتوزيع المنتجات والخدمات التأمينية.<sup>1</sup>
- التأمين الإلكتروني هو تقديم التغطيات التأمينية وما يتعلق بها من عرض، تفاوض، تعاقد عبر الانترنت، كذلك يكون الدفع وتوصيل الوثيقة وعمليات تسوية المطالبات يكون من خلال الانترنت.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: خصائص التأمين الإلكتروني

يتميز التأمين الإلكتروني بخصائص تعكس ذاتيته الخاصة، وتميزه عن غيره من العقود، ويمكن بيان تلك الخصائص من خلال النقاط التالية:

#### 1-التأمين الإلكتروني عقد إلكتروني:

يعتبر التأمين الإلكتروني بأنه عقد يتم إبرامه عن بعد، لأن عملية بيع وشراء خدمات التأمين تتم عبر شبكات الانترنت، حيث أن أطراف العقد غير متواجدين في مجلس العقد من حيث المكان، فهو تعاقد بين غائبين من حيث المكان وتعاقد بين حاضرين من حيث الزمان، كما يتم الوفاء في العقد الكترونياً.<sup>3</sup>

وبناء على ما تقدم، فإن التأمين الإلكتروني عقد يقوم به على عمليات ومراحل متعددة من أهمها الإعلان والعرض لخدمات التأمين وهو ما جسده المشرع الجزائري بموجب المادة 10 من القانون 18 - 05 التي تنص: "يجب أن تكون كل معاملة تجارية إلكترونية مسبقة بعرض تجاري إلكتروني وأن توثق بموجب عقد إلكتروني يصادق عليه المستهلك الإلكتروني".

<sup>1</sup> عيد أحمد أبو بكر، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت، <http://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf> تاريخ الاطلاع 2022/05/19 على الساعة 12:43.

<sup>2</sup> عيد أحمد أبو بكر، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت (ممارسة التأمين الإلكتروني: المزايا والمعوقات)، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، ص: 02.

<sup>3</sup> حزام فتيحة، الأحكام المتعلقة بخدمات التأمين الإلكتروني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 14، العدد 01، جوان 2021، بومرداس، الجزائر، ص: 13.

فمن خلال ذلك تقوم شركة التأمين يعرض موقعها الإلكتروني للمستهلكين، ثم تأتي مرحلة الاختيار من قبل المستهلكين تمهيدا للتفاوض مع شركات التأمين وذلك بتبادل المعلومات إلكترونيا وصولا إلى إبرام العقد والتزام الأطراف بالتنفيذ وفقا للشروط التي تضمنها ذلك العقد الإلكتروني.

### 2-التأمين الإلكتروني من عقود الإذعان:

إن ما يميز التأمين الإلكتروني كونه من عقود الإذعان على اعتبار أن المستهلك لا يملك إلا أن يضغط في عدد من الخانات المقترحة أمامه في الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، فالمستهلك يجد أمامه طلب التأمين ثم شروط محددة مسبقا، فهو لا يملك أن يناقش أو يعارض شركة التأمين حول شروط التعاقد، لأنه لا يملك إلا التوقيع في حالة القبول أو عدم التوقيع في حالة الرفض<sup>1</sup>، لذلك أن على شركات التأمين الإلكترونية إذا أرادت الإقبال على التأمين على مواقعها الإلكترونية أن تجعل هناك وسيطا إلكترونيا<sup>2</sup>، يعمل على الثقة لدى المستهلكين والإجابة عن كل ما يتعلق بتقديم خدمات التأمين وذلك لتعزيز الثقة لدى المستهلكين وزيادة إقبالهم نحو إبرام عقود التأمين إلكترونيا والعزوف عن عقود التأمين التقليدية.

### 3-التأمين الإلكتروني من عقود حسن النية:

إن إبرام المستهلك عقد التأمين إلكترونيا، وذلك لأجل التزود بخدمة التأمين يعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين شركة التأمين والمستهلك (المؤمن له)، وذلك لعدم التقاء الطرفين، حيث أن آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق إفصاح طالب التأمين عن البيانات التي تتطلبها الشركة، من خلال ملئ نموذج استمارة البيانات إلكترونيا، وفي ضوء ما تقدم تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر وأسعار خدماتها التأمينية المناسبة له وفي حالة تحقق الخطر المؤمن ضده، سوف تلجأ شركة التأمين بالتأكد من البيانات التي أفصح عنها المؤمن له، فإذا تبين أن البيانات المقدمة غير صحيحة لا يحصل المؤمن له على التعويضات،

<sup>1</sup> عمر حسن الموفى، التوقيع الإلكتروني وقانون التجارة الإلكترونية، عمان، 2003، ص: 35 . 36.

<sup>2</sup> حبيب عبيد مرزة العماري، ماهر محسن عبود الخيكاني، التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 26، العدد 8، كلية القانون، جامعة بابل، 2018، ص: 141.

وهو ما ينسجم مع مبدأ حسن النية في تنفيذ العقود<sup>1</sup>، لذلك على أطراف عقد التأمين الإلكتروني مراعاة مبدأ حسن النية في مرحلة المفاوضات والتنفيذ والإفصاح عن جميع المعلومات والبيانات التي تساعد الأطراف على زرع الطمأنينة والثقة وأن كان العقد قد أبرم إلكترونياً، وعليه فإن الالتزام بمبدأ حسن النية في عقد التأمين يشكل قيوداً على المستهلك وشركات التأمين التي تستمد أحكامها من مبدأ سلطان الإرادة والعقد شريعة المتعاقدين.

### المطلب الثالث: مزايا التأمين الإلكتروني

إن ما أشرنا إليه سابقاً من المميزات الخاصة بالتأمين الإلكتروني يمكن أن تقودنا إلى ذكر جملة من المزايا التي يحققها التأمين الإلكتروني والتي تكون عاملاً مشجعاً للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين إلكترونياً، لذلك فإن التأمين الإلكتروني يجد ذاته يحقق لنا المزايا التالية:

- يساهم التأمين الإلكتروني في توسع نطاق التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات، باعتباره من وسائل المبادلات الإلكترونية التي تنسجم مع النشاطات التجارية التي تمتاز بالسرعة والمرونة وهذا لا يتحقق إلا من خلال تجاوز الإجراءات التقليدية في إبرام عقود التأمين، لأن اللجوء إلى إبرام العقد إلكترونياً سيوسع العقود الدولية وخصوصاً عقود الاستثمار التي ترغب في التأمين على استثماراتها من المخاطر التجارية وغير التجارية من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لشركات التأمين وإجراء عقد التأمين إلكترونياً.<sup>2</sup>

- إن إجراء عملية التأمين إلكترونياً يساعد في اختصار عمليات التأمين التقليدية والطويلة، لأن التأمين عملية معقدة ذات إجراءات طويلة، فالتأمين الإلكتروني يختصر هذه العمليات بأقل خطوات ممكنة.

- يساعد التأمين الإلكتروني على انتشار توسيع أنواع معينة من التأمين، كالتأمين على السيارات والتأمين على السكن والمستلزمات المنزلية والمشاريع الاستثمارية، لأنها أكثر ملائمة للتوزيع عبر الانترنت، لأن وضعها وتقدير قيمتها يكون باستعمال عدد قليل من المقاييس.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حبيب عبید مرزة العماری، ماهر محسن عبود الخیکانی، مرجع سبق ذكره، ص: 142.

<sup>2</sup> حزام فتیحة، مرجع سبق ذكره، ص: 17.

<sup>3</sup> مصطفى محمد الجمال، اصول عقد التأمين عقد الضمان، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، الطبعة الأولى، 1999، ص: 172.

- يساعد التأمين الإلكتروني المستهلكين الوصول مباشرة على المدراء والمسؤولين في شركات التأمين الإلكتروني ويمكن تحقق ذلك من خلال برامج الوسيط الإلكتروني وفي أي وقت يشاء وكذلك الإجابات الفورية عن المسائل المتعلقة بالعملية التأمينية.<sup>1</sup>
- إن استعمال تقنيات التأمين الإلكتروني يساعد في تقليل الوقت والكلفة على المستهلكين وتوفير آلية سريعة في الوفاء والأداء المالي بعيدا عن الإجراءات التقليدية التي تحتاج إلى جهد مادي ومالي وهو قد لا نجده في اللجوء إلى خدمات التأمين الكترونيا.<sup>2</sup>
- إن التطور الهائل في واقع التجارة الإلكترونية استلزم ظهور التسوق الإلكتروني لخدمات التأمين، لذلك على الدول أن تسعى جاهدة نحو التحول إلى إجراء عقد التأمين الكترونيا بما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات إلى بلدانها.

<sup>1</sup> طارق أحمد قندوز، بلحمير إبراهيم، تأثير التسوق الإلكتروني في صناعة الامتياز التنافسي، مجلة الاجتهاد القضائي للدراسات القانونية والاقتصادية، عدد 12، جوان 2017، المركز الجامعي تامنغاست، ص: 299.

<sup>2</sup> حسن عبد الباسط الجميعي، إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عبر الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص: 21.

## المبحث الثاني: عقد التأمين الإلكتروني

لقد تأثر عقد التأمين بما توصلت إليه التكنولوجيا والتي جعلت العالم قرية صغيرة، فعن طريق مواقع شبكات الانترنت أصبحت شركات التأمين تسوق خدماتها التأمينية التي تقدمها لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة في الحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده الكترونيا، وتبرم عقودا الكترونية مع المؤمن لهم جعلت خاصية الإذعان تبرز في عقد التأمين الإلكتروني شأنه في ذلك شأن عقد التأمين التقليدي غير أنه ومن خلال تفحص القانون الوضعي الجزائري لم يظهر تدخل المشرع لتنظيمه لعقد التأمين ولو بإشارة ضمنية.

### المطلب الأول: مفهوم عقد التأمين

ينشأ العقد كأصل عام بإيجاب يصدر من شخص يطابقه قبولا من الطرف الذي وجه إليه لإجراء علاقة تعاقدية قد تسبقها أحيانا مرحلة مفاوضات يناقش فيها المتعاقدان عروضهم من خلال إبداء أحدهم لرغبته في التعاقد حول موضوع معين يدعو فيه الطرف الثاني لمناقشة كل جزئية خاصة بهذا الموضوع.

ولما كان عقد التأمين ينعقد يتطابق إرادة المؤمن له من جهة وإرادة المؤمن من جهة ثانية فإن الرضا هو المعبر عن وجود هذه الإرادة ومع ذلك نجد أن العرف التأميني قد أدرج تعديلات جوهرية على الصورة المعتادة للتراضي<sup>1</sup> إذ جعلته يمر بمراحل عديدة، استبدلت بطرق حديثة أفرزتها المعاملات الإلكترونية، أصبح بموجبها العقد الإلكتروني قواما للمعاملات التجارية الإلكترونية لاحتوائه على ما يعيشه العالم من حوادث في المعاملات ومن تطور تكنولوجي.

كما يعتبر عقد التأمين الإلكتروني من التصرفات القانونية المستحدثة التي برزت مع ظهور التطور التكنولوجي نتيجة استخدام وسائل الاتصال الحديثة، التي كانت نتيجة اقتران نوعين من التكنولوجيا وهي تكنولوجيا الاتصالات بتقنيات المعلومات، هذه الأخيرة كانت نتيجة ابتكار الحاسب الآلي والذي صاحبه ظهور شبكة عالمية للمعلومات تسمى "الانترنت".

<sup>1</sup> مريم عمارة، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2014، ص: 04.

لا يمكن التطرق لمفهوم عقد التأمين الإلكتروني دون تعريف العقد الإلكتروني باعتباره ينتمي لهذه الفئة من العقود.

### أولاً: تعريف العقد الإلكتروني:

لم يحظ العقد الإلكتروني بتعريف موحد له، خاصة إذا ما أخذنا بعين الاعتبار التعاريف المختلفة التي أقرتها المحافل الدولية والجهات المتعددة من جهة، ونتيجة تطور وسائل الاتصال وتعدد الوسائل الإلكترونية من جهة أخرى.<sup>1</sup>

فمن التعاريف الواردة في الميثاق الدولية، نجد المادة الثانية من التوجيه الأوروبي رقم 97 - 07 الصادرة في 20 مايو 1997 عن البرلمان الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد، أن المقصود بالتعاقد عن بعد " أي عقد متعلق بالسلع والخدمات يتم بين المورد والمستهلك من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد والتي يتم استخدام واحدة أو أكثر من وسائل الاتصال الإلكترونية، حتى إتمام التعاقد ".<sup>2</sup>

أما عن المشرع الجزائري لم يتولى تنظيم هذا النوع من العقود لا بتسميتها ولا بتعريفها، إلا أنه وبصدور القانون رقم 18 - 05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، قام المشرع بتعريف العقد الإلكتروني في المادة السادسة، الفقرة الثانية والي نصت على أن " العقد الإلكتروني: العقد بمفهوم القانون رقم 04 - 02 المؤرخ في 05 جمادى الأولى 1425 الموافق ل 23 يونيو سنة 2004 الذي يحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والمتزامن لأطرافه باللجوء حصرياً لتقنية الاتصال الإلكترونية ".

يبدو أن المشرع الجزائري قد حصر مفهوم العقد الإلكتروني في وسيلة إبرامه التي تتم الكترونياً، ومن هذا المنطلق فإن عقد التأمين الإلكتروني هو الآخر يتم بوسيلة الكترونية، ونظراً لحدائته لم تتطرق له مؤلفات الفقه القانوني، الذي اقتصر على تعريفه بصورته التقليدية.

<sup>1</sup> مناني فراح، العقد الإلكتروني وسيلة إثبات حديثة في القانون المدني الجزائري، دار الهدى، الجزائر، 2009، ص: 05.

<sup>2</sup> مانح رحيم أحمد، التراضي في العقود الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، جامعة السليمانية، 2006/2005، ص: 05.

ثانيا: تعريف عقد التأمين الإلكتروني خصائصه

### 1- تعريف عقد التأمين

إن حداثة العقد الإلكتروني وكذا الخدمات التأمينية (خاصة في الدول النامية) وانعدام تنظيم قانوني للتأمين الإلكتروني جعلت مؤلفات الفقه القانوني تخلو من تعريف عقد التأمين الإلكتروني، الذي اقتصر جانب من الفقه على تعريفه بصورته التقليدية على أنه " اتفاق بموجبه يتم التعهد لطرف سواء له شخصيا أو للغير لقاء قسط معين أنه سيحصل على مبلغ من النقود أو إيراد أو أي أداء آخر في حالة تحقق الخطر المنصوص عليه في العقد " <sup>1</sup>.

يبدو أن تعريف الفقه لعقد التأمين الإلكتروني تدفعا لإثارة عدة تساؤلات لعل أهمها هو: كيف يتم نقل المفاهيم التقليدية إلى بيئة الكترونية؟

إن الإجابة عن هذا التساؤل يكون من خلال عرض الخصائص التي يتميز بها عقد التأمين الإلكتروني التي تعكس ذاتيته.

### 2- خصائص عقد التأمين الإلكتروني

يتميز عقد التأمين الإلكتروني بنفس الخصائص العامة التي يتميز بها عقد التأمين التقليدي، فتحليل العملية التأمينية الإلكترونية كعقد تتطابق فيه إرادتين لإحداث أثر قانوني وفق ما عرفه المشرع الجزائري في نص المادة 619 من القانون المدني، وتتولد عنه التزامات متقابلة تجعله من العقود الرضائية التي تتم بمجرد توافق إرادتي المؤمن والمؤمن له والذي لا يكفي وجود الإرادة فحسب بل يشترط أن تكون سليمة خالية من العيوب طبقا للقواعد العامة الواردة في القانون المدني.

كما أنه يعتبر من العقود الملزمة للجانبين يلزم كل من المتعاقدين على سبيل التقابل بالتزامات تعد سببا لالتزامات الطرف الآخر، فالمؤمن له الإلكتروني يلتزم بدفع الأقساط المتفق عليها وفي المقابل يلتزم المؤمن الإلكتروني بتغطية الخطر المؤمن منه عند تحققه بوقوع الكارثة.

<sup>1</sup> خميس خضير، عقد التأمين في القانون المدني، المجلد الأول، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1974، ص: 05.

وإن حدث وأن لم يقع الخطر المؤمن ضده لا يلتزم المؤمن بدفع أي شيء للمؤمن له ومع ذلك يبقى عقد التأمين الإلكتروني يحتفظ بمميزته كونه ملزم للجانبين لأن العبرة في تقابل الالتزامات التعاقدية هو لحظة إبرام العقد وليس لحظة تنفيذه، وفي هذه الحالة ينصرف معنى الضمان إلى ما قدمه المؤمن للمؤمن له من أمان واطمئنان طيلة فترة العقد المبرم إلكترونياً.<sup>1</sup>

كما يعتبر عقد التأمين الإلكتروني أنه من عقود المعاوضة على اعتبار أن المؤمن له يحصل على مبلغ التأمين مقابل لما دفعه من أقساط، وغن شك البعض في هذه الصفة واعتبروه من عقود التبرع كما في الحالة التي يعطي فيها المؤمن له الأقساط للمؤمن دون أن يحصل على مبلغ التأمين لعدم تحقق الخطر المؤمن منه، فإن هذا التشكيك يقابله عدم توفر الشرط الأساسي في عقود التبرعات وهو نية التبرع، إذ إن المؤمن له وبدفعه لتلك الأقساط لم تكن له أية نية للتبرع عند إقدامه على إبرام العقد لأنه كان على علم أنه لن يحصل على مبلغ التأمين عن لم يتحقق الخطر المؤمن ضده، وهو ما يؤكد خاصية أخرى لعقد التأمين الإلكتروني أنه من العقود المحتملة وذلك بالنظر للخطر الذي يعتبر في مادة التأمينات الحدث غير المؤكد المولد للكارثة يجعل من أطرافه غير مدركين حين تبادل الموافقات أنه قد يتحقق بالفعل، وأنه لا مجال للخطر الظني الذي يفتقر للأساس الواقعي والحقيقي باعتباره قائماً في ذهن والتصور طرفي عقد التأمين أو أحدهما، ومن الناحية الفعلية خطر قد حدث قبل إبرام العقد أو قد زال نهائياً قبل التعاقد لانتفاء فيه صفة الاحتمال، فهاته الصفة تبرز في عقد التأمين الإلكتروني باعتباره علاقة عقدية بين المؤمن والمؤمن له، أما إذا نظرنا عليها من الناحية الفنية نجد أن عنصر الاحتمال يتضاءل وذلك لقيامه من هذه الناحية على أسس الإحصاء وقانون الكثرة وأساليب فنية أخرى تجعل الاحتمال ضئيلاً وإن لم يكن منعدماً.<sup>2</sup>

كما يعتبر عقد التأمين الإلكتروني من العقود المستمرة فحتى لو دفع المؤمن له الأقساط دفعة واحدة بواسطة وسائل الدفع الإلكتروني الذي يتم دون الحضور المادي للأطراف في مجلس العقد، ما يجعلها تتكيف مع هذه الطبيعة الإلكترونية فالتركيز هنا ليس على النتيجة وإنما على الوسيلة التي تكفل الوصول لتحقيق

<sup>1</sup> غازي خالد أبو عرابي، أحكام التأمين، دراسة مقارنة عقود الغرر موقف الشريعة الإسلامية منها، مبادئ وأركان التأمين، عقد التأمين البحري والبري، التأمين الإلزامي الإجباري من المسؤولية المدنية الناجمة عن حوادث المركبات، المجلد الأول، دار وائل للنشر، عمان، 2011، ص: 06.

<sup>2</sup> محمد حسن قاسم، محاضرات في عقد التأمين، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1999، ص: 06.

النتيجة، بالتالي يبقى عقدا زمنيا بالنسبة له، طالما امتنع خلال كل مدة العقد من القيام بأي عمل من شأنه أن يؤدي إلى تفاقم الخطر، إلى جانب مراعاته في تقدير الأقساط على دفعة واحدة للزمن المتعاقد عليه.

وإلى جانب الخصائص العامة لعقد التأمين التقليدي والتي يتميز بها أيضا عقد التأمين الإلكتروني، فإنه يتفق معه حتى في الخصائص الخاصة به والتي تعكس ذاتيته الخاصة وتميزه عن غيره من العقود، كنه من عقود حسن النية هاته الأخيرة تشكل قييدا على المستهلك وشركات التأمين التي تستمد أحكامها من مبدأي سلطان الإرادة والعقد شريعة المتعاقدين إذ تبرز فيه في مرحلة الانعقاد ومرحلة التنفيذ، إلى جانب خاصية الإذعان.

وبالتالي، فإن جميع الخصائص التي يتميز بها عقد التأمين التقليدي يتميز بها أيضا عقد التأمين الإلكتروني، إلا أن هذا الأخير ينفرد بخصائص أخرى راجعة للسمة الأساسية له، أنه يتم بين غائبين لا يجمعهما مجلس عقد حقيقي، التي تتمثل في:<sup>1</sup>

- أنه من العقود التي تبرم عن بعد إذ يتم الإيجاب والقبول فيها باستخدام وسائل الاتصال عن بعد يكون في المؤمن والمؤمن له حاضرين من حيث الزمان، غائبين من حيث المكان فهو ينتمي لنوع جديد من مجالس العقد التي يمكن تسميتها بالمجالس الافتراضية.

- انه من العقد التي تبرم عن طريق استخدام الوسائط الإلكترونية، فعقد التأمين الإلكتروني لا يختلف من حيث الموضوع أو الأطراف عن عقد التأمين التقليدي، ولكنه يختلف فقط في طريقة إبرامه التي تتم باستخدام وسائط الكترونية اختفت معها الكتابة التقليدية التي تقوم على الدعائم الورقية لتحل محلها الكتابة الإلكترونية القائمة على دعائم الكترونية.

<sup>1</sup> حفصة ممشاوي، مقال بعنوان: عقد التأمين الإلكتروني بين الإرادة والإذعان في التشريع الجزائري، مخر القانون المقارن، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 03، جامعة تلمسان، الجزائر، 2020/12/28، ص: 685.

### المطلب الثاني: آثار عقد التأمين الإلكتروني

من خصائص التأمين الإلكتروني أنه عقد الكتروني، وحيث أن آثار أي عقد تتمثل بالحقوق والالتزامات التي تترتب على عاتق كل من طرفيه.

#### 1-التزامات المستهلك (المؤمن له)

يلتزم المستهلك (المؤمن له) بمقتضى عقد التأمين الإلكتروني بالإفصاح عن البيانات المتعلقة بالخطر المضمن عند إبرام العقد بعد إبرامه حتى يتمكن المؤمن (شركة التأمين) تقدير المخاطر التي يمكن أن تقع على عاتقه، وكذلك يلتزم المؤمن له بأداء قسط التأمين وأخطار المؤمن بوقوع الخطر المؤمن ضده.<sup>1</sup>

#### 2-الالتزام بتقديم البيانات الخاصة بالخطر عند إبرام العقد وبعد إبرامه

يمثل الخطر حجر الزاوية التي يقوم عليها التأمين الإلكتروني، فالمقصود من هذا الأخير هو تفادي أو تخفيف أثر الخطر، فالمؤمن يحرص على معرفة أكبر قدر من المعلومات عن الخطر وفي ضوء ذلك يمكن لشركات التأمين أن تتخذ قرارها في قبول التأمين من عدمه على أنه (يلتزم المؤمن له بما يأتي: أن يقرر وقت إبرام العقد كل الظروف المعلومة له، والتي يهيم المؤمن معرفتها، ليتمكن من تقدير المخاطر التي يأخذها على عاتقه، ويعتبر مهما في هذا الشأن الوقائع التي جعلها المؤمن محل أسئلة مكتوبة).

يتضح أن على المستهلك طالب التأمين الالتزام بالشفافية والإفصاح عن البيانات والمعلومات عن محل التأمين والظروف المحيطة بالخطر المؤمن منه، أضف إلى ذلك أنه يجب على المؤمن له الإدلاء بتلك البيانات أثناء سريان العقد وكل ما يستجد من أحوال تؤدي على زيادة حدة الخطر المؤمن منه، والالتزام المقدم قد أصبح من الأمور المسلم بها في العرف التأميني الإلكتروني، لأن عملية تقديم خدمات التأمين عبر الانترنت تعتمد بشكل كبير على الثقة المتبادلة بين أطراف التعاقد، حيث أن آلية بيع هذه الخدمات تكون عن طريق إفصاح طالب التأمين عن البيانات التي تتطلبها شركة التأمين من خلال ملئ نموذج خاص متاح

<sup>1</sup> محمد أحمد الصعوب، ملخص التأمين الإلكتروني التسويق الإلكتروني "خصائص ومزايا وآثار"، شركة الشرق الأوسط للتأمين، ص: 10.

على الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، وبناء على البيانات المقدمة من قبل المستهلك الإلكتروني تقوم شركة التأمين بتحديد درجة الخطر وأسعار خدماتها التأمينية المناسبة له.

### 3- الالتزام بأداء قسط التأمين

يعد الالتزام بأداء قسط التأمين من أبرز الالتزامات على عاتق المستهلك (المؤمن له)، لأنه يعد المقابل الذي يدفعه نظير التزام شركة التأمين بضممان الخطر، والواقع أن هذه الأقساط تكون لشركات التأمين الإلكترونية سلطة في تقديرها حسب نوع الخطر المؤمن ضده وبناء على البيانات التي تم الحصول عليها من قبل المؤمن له، أن ما يميز التأمين الإلكتروني هذا أن طريقة دفع القسط تتم بطريقة الكترونية بعيدا عن طرق الدفع التقليدية، وتعد وسائل الوفاء الإلكترونية من الوسائل الحديثة والتي تسمح للمؤمن له أن يسدد القسط عبر الانترنت سواء كان من خلال القيام بالدفع مباشرة أو غير المباشر، وتعد وسائل الوفاء الإلكترونية ومن أهمها بطاقات الوفاء المدنية وبطاقات الوفاء الائتمانية.

لذلك يتضح مما تقدم أن التأمين الإلكتروني قد أفرز لنا طريقة الدفع الإلكتروني لأداء الأقساط وهو ما يحقق منافع ومزايا لأطراف العلاقة التأمينية.<sup>1</sup>

### 4- الالتزام بإشعار المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه

إذا تحقق الخطر المؤمن منه التزمت شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين أو تعويض الضرر الذي لحق بالمؤمن له، وهذا لا يحدث تلقائيا ما لم يقوم المؤمن له بإعلام المؤمن بوقوع الخطر لكي يتخذ التدابير اللازمة لحصر نطاق الضرر والرجوع عن المسئول عن وقوع الخطر وحيث أن عملية التأمين الكترونيا، فإن بإمكان المؤمن له إرسال رسالة الكترونية يشعر فيها المؤمن بتحقق الخطر المؤمن منه ويتم إرسال الرسالة إلى الموقع الإلكتروني لشركة التأمين، وعلى هذه الأخيرة أن ترسل رسالة إلى المؤمن له تعلمه فيها بتلقي الإشعار واستلامه يتضح مما تقدم أن المؤمن له أن يقدم تقرير مفصل عن تحقق الخطر والأضرار التي أصابت الشيء المؤمن ضده ويمكن تقديم هذا التقرير الكترونيا بشكل ينسجم مع إبرام عقد التأمين الكترونيا.

<sup>1</sup> محمود عادل، استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسويق الدولي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر، 2001، ص:

لذلك نجد أن عدم القيام بالالتزام المتقدم من طرف المؤمن له ربما يعرضه لفقدان حقه بالمطالبة بالتعويض، لذلك نجد أن بعض شركات التأمين الالكترونية قد أنشأت موقعا شبكيا وقامت بإنشاء (Extra Net) للتعامل مع وكلائها عبر العالم، حيث أن هذا النظام يبيح إمكانية التفاوض والتشاور بين المستهلكين وخبراء الشركة وإرسال البيانات المطلوبة إشعار شركة التأمين بوقوع الخطر التأميني أو تفاقمه.

### 5-التزامات المؤمن

يمثل الالتزام الأبرز على عاتق شركة التأمين الالكترونية هو دفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن ضده أو حلول اجل العقد إذا كان التزام المؤمن مضافا إلى أجل على أنه (متى تحقق الخطر، أو حل أجل العقد، أصبح التعويض أو المبلغ المستحق بمقتضى عقد التأمين واجب الأداء). ويشترط لاستحقاق مبلغ التأمين أن يكون المستهلك (المؤمن له) قد أوفى بجميع التزاماته التي فرضها عليه عقد التأمين الإلكتروني تجاه شركة التأمين.

أضف إلى ذلك أن على المؤمن له أن يقدم طلبا عن طريق الموقع الإلكتروني لشركات التأمين ضمن استمارة متاحة على موقع الشبكة وأن يرفق معها ما يؤيد صحة معلوماته من مستندات وأدلة تؤكد صحة طلبه، يضاف إلى الالتزام المتقدم التزام شركات التأمين الالكترونية بالسرية التامة وذلك بالمحافظة على أسرار العميل وعدم إفشائها لأي طرف كان وعدم تسريب أو استغلال المعلومات والبيانات المتحصل عليها بحكم عملها، تلزم شركات التأمين الالكترونية جميع موظفيها ووكلائها التابعين لها والمصارف المتعاقدة مع شركات التأمين بعدم إفشاء أسرار العملاء، ويكون كل مسئول مسئولية تضامنية تكافلية، ولأجل ذلك ألزمت الهيئة جميع الجهات المستخدمة للنظام الإلكتروني بالتوقيع على نموذج سرية المعلومات والذي يعتبر جزءا لا يتجزأ من عملية التأمين الإلكتروني، وهذا العقد كسائر العقود لا بد أن ينقضي، لذلك يمكن أن ينقضي إما بانتهاء مدته أو بتحقيق الخطر المضمون ودفع التعويض أو بفسخ العقد وغيرها من الأسباب الأخرى للانقضاء.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حسين عبد الله الرضا، الوفاء الإلكتروني كوسيلة لتنفيذ الالتزام، دراسة قانونية، بحث منشور في مجلة كلية الحقوق، جامعة النهرين، المجلد 14، العدد 3، 2012، ص: 11.

### المطلب الثالث: واقع التأمين الإلكتروني في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية

وذلك من خلال مظاهر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية كما نحاول تقديم البعض من نماذجه.

أولاً- مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية:

وفيما يلي بعض أهم مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين الجزائرية:

#### 1- المواقع الإلكترونية لشركات التأمين:

أصبح من الضروري اليوم على كل الشركات الناشطة في السوق الجزائرية بما في ذلك شركات التأمين أن تملك موقعا إلكترونيا تجاريا يعد بمثابة المرآة العاكسة لكل نشاطاتها، هذه الأخيرة عبارة عن مجموعة من الصفحات المتصلة على الشبكة العالمية الانترنت ( يعرف الموقع الإلكتروني على أنه عنوان الشركة على شبكة الانترنت والمعتمد على مطبوعاتها وإعلاناتها والمرخص من الجهة المختصة)، خصوصا وأننا اليوم أمام أفراد رقميين يجذون التعامل الرقمي على التعامل المادي لما يميزه من خصائص تعمل على إزاحة الحواجز المعيقة بتوفيره الوقت والجهد وعناء التنقل. وبتصفح لمواقع الواب لشركات التأمين الجزائرية، عمومية كانت أو خاصة، يمكن أن نلاحظ إضافة على كلمة الرئيس المدير العام، وبعض المعلومات الأساسية ( شبكة الوكالات العناوين الهاتف والبريد الإلكتروني) خدمات على الخط سيما ما تعلق بالأسعار المقترحة التي تسمح للمؤمن أن يقوم بالاختيار والتفكير قبل أن ينتقل للوكالة، كما تتيح هذه المواقع الإلكترونية لمستخدميها تقارير متخصصة دورية تتضمن كل الأعمال التي قامت بها شركات التأمين بالأرقام. كما يمكن لبعض المواقع أن توفر نماذج لعمليات التقييم الأولية متوفرة في صفحة الاستقبال، بالإضافة إلى إمكانية التصريح على الخط في حالة وقوع حادث مرور للسيارة أو ضياع الأمتعة خلال السفر (موع أليانس وأكسا ومسير حياة مثلا)، وزيادة على هذا يمكن لهذه المواقع أن توفر إمكانية الاككتاب على الخط الخاصة ببعض منتجات التأمين.

## 2- قاعدة البيانات:

تعرف قاعدة البيانات بأنها عبارة عن كمية كبيرة من البيانات والمعلومات التي يمكن الرجوع إليها وإجراء العمليات المختلفة عليها كعمليات البحث والتعديل والمقارنة، وذلك من خلال تكلفة بسيطة وسرعة عالية، وتمتاز هذه البيانات الرقمية بأنها بيانات ذات فهرسة وترتيب معين، وتعتبر لغة **SQL** وترجمتها "لغة الاستعلام البنائية" هي اللغة الأكثر استخداما وشيوعا في برمجة قواعد البيانات.<sup>1</sup>

ولقد تمكنت شركات التأمين اليوم من تكوين قاعدة بيانات بمثابة الذاكرة الحية أو العصب الرئيسي لجميع نشاطاتها، تضم هذه الأخيرة جميع البيانات الشخصية للمكاتب وكذا الأخطار المؤمنة عليها ومدة التأمين بالإضافة إلى المعلومات المتعلقة بعمليات الاكتتاب، وبناء على هذه المعلومات التي تعتمد عليها كثيرا عملية التسعير يمكن لشركات التأمين أن تطبق تخفيضات لكل المكاتب الذين تفادوا وقوع بعض الأخطار المؤمن ضدها فهي بذلك تعد تحفيزا من قبل شركات التأمين لتفادي بعض الحسائر واتخاذ الحيطة والحذر وبالتالي التقليل ولو بشكل قليل نسبة من الأخطار المتوقع حدوثها، ترتبط وكالات التأمين التابعة لنفس شركة التأمين بشبكة داخلية من خلالها يمكن الاطلاع على قاعدة البيانات الخاصة بنفس الشركة، ولا يمكن لشركة تأمين أخرى أن تطلع عليها مما يحد من فعاليتها. في انتظار إنشاء قاعدة بيانات الكترونية متكاملة لأنشطة التأمين المختلفة موحدة بين جميع شركات التأمين للاستعلام عن سجل طالب التأمين، يبقى اكتفاء بقاعدة بيانات محدودة هو السبيل لكل شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

## 3- الدفع الإلكتروني:

بما أن نظم الدفع هي أساس قيام العمليات الاقتصادية في جانبها المالي، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال أضفت العديد من المزايا التي جعلت من هذه الخدمات المالية تتم بطريقة الكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن يمينة فوزي، قاعدة البيانات على الرابط <https://mawdoo3.com>، تاريخ الاطلاع 2022/05/29 على الساعة 19:58.

<sup>2</sup> محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، العدد 06، 2011، ص ص: 97 - 98.

ولهذا بدأت شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تتحول نحو الرقمنة بوضع عدد من الخدمات التأمينية عبر شبكة الانترنت، بما في ذلك معاملة الدفع الإلكتروني. ولقد قام الوزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية بالإعلان الرسمي عن إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني بالجزائر وهذا يوم 2016/10/10 بعد انتظار طويل من طرف المؤسسات والأفراد تماشيا مع التطور التكنولوجي الرقمي العالمي، حيث باتت هذه الخدمة ضرورة حتمية، بسبب المعاملات البيع والشراء عبر الانترنت والذي بات يوفر سهولة كبيرة لمختلف الدول وكذا يسهل للخواص إمكانية الحصول على منتجات عن طريق الدفع الإلكتروني<sup>1</sup>. ولقد استغلت العديد من شركات التأمين إطلاق هذه الخدمة لتطبيقها على بعض منتجاتها على غرار الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين و"كاش" للتأمينات والتي وقعت كل منها اتفاقية مع القرض الشعبي الجزائري، ويتم بموجب هاتان الاتفاقيتين إطلاق عمليات تسديد مستحقات التأمين بواسطة بطاقات الدفع الإلكتروني الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري، كما تم تركيب العديد من أجهزة القارئ الطرفية لهذه البطاقات على مستوى الوكالات التابعة للقرض الشعبي الجزائري، وسيتم إدخال خدمة الدفع الإلكتروني لمنتجات التأمين تدريجيا على غرار التأمين على مخاطر السفر وغيرها من المنتجات الأخرى في انتظار ضم جميع منتجات التأمين في هذه الخدمة.

#### 4- البرامج الجاهزة المتخصصة:

تعتمد شركات التأمين في تسيير أعمالها على بعض البرامج الجاهزة والمتخصصة والتي تعمل على تسهيل ادعاء أعمالها بشكل سريع ودقة كبيرة جدا، وفيما يلي البعض من هذه البرمجيات:

- برامج حساب أقساط التأمين، حيث يقوم هذا الأخير بإظهار قسط التأمين مباشرة بعد إدخال البيانات الأولية اللازمة لذلك ( نوع التأمين، مدة التأمين، بعض المتغيرات....) وبالاعتماد على قاعدة البيانات التي تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالمكسبين، ففي حالة وجود اتفاقية مثلا بين شركة التأمين وجهة أخرى موضوعها تخفيض أسعار التأمين بنسبة معينة يقوم هذا البرنامج تلقائيا بتطبيق هذا التخفيض.

<sup>1</sup> إطلاع خدمة التأمين الإلكتروني "e-paiement" في الجزائر رسميا ، على الرابط <https://www.tweet-html.com> ، تاريخ الاطلاع 2022 /05/30 على الساعة 08:00.

- برامج حساب التعويضات في حالة وقوع الحادث: تعمل هذه البرامج على حساب مبلغ التعويض تلقائيا بالرجوع إلى وثيقة التأمين وتقرير المعاينة.

ثانيا- بعض نماذج التأمين الإلكتروني في شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية

### 1- نموذج كرامة للتأمينات:

وقعت شركة تأمين الأشخاص كرامة للتأمينات (الفرع التابع لشركة التأمين وإعادة التأمين) بتاريخ 23 أبريل 2017 بالجزائر مع القرض الشعبي الجزائري اتفاقية تتيح لحاملي البطاقات البنكية الإلكترونية باكتتاب عقد تأمين الكترونيا، وفي مرحلة أولى شرع في نوع واحد من التأمين وهو التأمين على السفر وسيوسع في المستقبل القريب ليشمل منتجات أخرى. وهذا الغرض فتحت شركة كرامة للتأمينات بوابة للاكتتاب والتسيير والدفع الإلكتروني. وتسمح هذه البوابة التي طورتها الشركة ليس فقط بإعداد كشف تقديري الإلكتروني وتحويله إلى عقد والدفع بالبطاقة البنكية الإلكترونية بل وأيضا بتسيير وتغيير العقد عن بعد فيما يخص مثلا فترة ومدة السفر أو الوجهة بل وحتى إلغاءه، كما تتيح أيضا للزبون إمكانية التعويض بشكل آلي<sup>1</sup>. بالإضافة إلى تطبيق "ماي كرامة" وهو تطبيق مجاني يمكن تحميله على أغلب الهواتف الذكية وكذا اللوحات ويتيح الفرصة للزبائن التواصل مباشرة مع كرامة للتأمين والولوج في أي وقت إلى عدة خدمات منها تحديد مختلف نقاط البيع كرامة للتأمين، إمكانية الحصول على تسعيرة تقديرية للتأمين خلال السفر والاطلاع على جميع المنتجات الأخرى وصيغ التأمين المتوفرة، التصريح بالحوادث وتحميل الوثائق المبررة مباشرة عبر التطبيق.

### 2- نموذج الجزائرية للحياة:

أعلنت شركة التأمين الجزائرية للحياة **AGLIC** يوم 22 أكتوبر 2018 عن توفر الاكتتاب للتأمين على سرطان الثدي "وردة" عبر المنصة الإلكترونية [www.algeriennevie.com](http://www.algeriennevie.com) وهي الخدمة التي أطلقتها لصالح النساء منذ سنة وجاء في بيان "الجزائرية للحياة" وهي فرع لشركة "كاش

<sup>1</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية بين كرامة والقرض الشعبي الجزائري من اجل الاكتتاب الإلكتروني للتأمين، 03 افريل 2017، على الموقع <http://www.aps.dz/ar/economie/41532>، تاريخ الاطلاع 30 /05 /2022 على الساعة 12:15.

للتأمينات" ومجمع سونطراك أن هذه المبادرة "وردة" قد أطلقت بمناسبة مرور سنة على طرح منتج التأمين الخاص بسرطان الثدي والموجه خصيصا للنساء وكذا بمناسبة قدوم شهر أكتوبر الوردى المخصص للوقاية من سرطان الثدي، وتسمح الخدمة "وردة" للمكثبات الاستفادة في حال تشخيص مرض السرطان من مبلغ مالي يقدر ب 500.000 دج أو 1.000.000 دج، وأوضح ذات المصدر أن اكتتاب هذا التأمين يتم عن طريق دفع مبلغ سنوي يختلف حسب سن المؤمنة وبعد الإجابة على استمارة إستجوابية بسيطة، وتنوي الجزائرية للحياة في هذا الإطار إطلاق حملة للتوعية عن طريق العديد من القنوات من أجل إعلام وطمأنة زبونها حول طرق الدفع الإلكتروني واستعمال بطاقة الدفع الإلكتروني بطريقة آمنة بالإضافة إلى تسهيل الإجراءات على المستفيدات من التأمين قصد تبسيط الولوج إلى "خدمة وردة".<sup>1</sup>

### 3- نموذج الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR:

في نموذج الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين اتفاقية الدفع الإلكتروني لعقود التأمين التي تم توقيعها من طرف الرئيس المدير العام للقرض الشعبي الوطني والرئيس المدير العام للشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين وهذا بحضور وزير المالية. في المرحلة الأولى سيتم تطبيق هذا النوع من الاكتتاب عبر الانترنت على منتج التأمين السكني متعدد المخاطر ما يسمح لزبائن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين من الحائزين على بطاقة ما بين البنوك الصادرة عن أي مؤسسة بنكية ناشطة في الجزائر بدفع مقابل عقد التأمين الخاص بهم من خلال البوابة الإلكترونية للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين. وأوضح السيد الرئيس المدير العام للشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين أنه سيتم قريبا توسيع نطاق خدمة الدفع عبر الانترنت هذه لتشمل منتجات التأمين الأخرى التي يتم تسويقها من قبل الشركة بما في ذلك التأمين ضد الكوارث الطبيعية. وتدخل هذه العملية في إطار الديناميكية التي شرعت فيها الحكومة لمواصلة تعزيز عملية عصنة وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر ورقمنة الاقتصاد الوطني.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، اكتتاب تأمين سرطان الثدي متوفر على الانترنت، 22 أكتوبر 2018، على الموقع

<http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/61606-2018-10-22-14-55-01>

<sup>2</sup> وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية من أجل الدفع الإلكتروني لعقود التأمين، الخميس 02 نوفمبر 2017 على الرابط

<http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/50463-2017-11-30-16-45-10>، تاريخ الاطلاع

2022/05/30 على الساعة 14:45.

4- نموذج اليانس وأكسا :

لقد خطت شركة "اليانس" و"أكسا" للتأمينات خطا كبيرة نحو التأمين الإلكتروني باعتباره البديل الأمثل للتغلغل في سوق التأمينات، وهذا من خلال نماذج لعمليات تقييم أولية على الخط، حيث وفرت "اليانس" ست (06) نماذج ويتعلق الأمر بتقييم السيارات والسكن والحماية القانونية للمهنيين والحرفيين ومتعدد المخاطر للمؤسسات، وفي حالة التعرض لحادث فإن "اليانس" للتأمينات تتيح فرصة التصريح على الخط. أما "أكسا" للتأمينات فتوفر أربع (04) نماذج لعمليات تقييم أولية على الخط و يتعلق الأمر بتقييم السفر والسيارات والسكن ومجموعة خاصة بالمؤسسات وتتوفر على تطبيق نقال وفق نظام التشغيل اندرويد<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عبد القادر زهار، خدمات على الخط، شركات التأمين مطالبة بالمزيد من الجهود، 09.02.2017، على الرابط <https://www.aljazairyoun.com>، تاريخ الاطلاع 2022/05/30 على الساعة 15:59.

### خلاصة:

تتسم فكرة التأمين الإلكتروني بالحدثة عند أغلب الدول وخصوصا النامية منها، على ذلك فهي تتطلب مستلزمات تقنية وفنية تساهم في النهوض بواقع التأمين التقليدي.

نظرا لارتكاز خدمات التأمين الإلكتروني على التسويق الإلكتروني الذي يعتبر من بين المعاملات التجارية الإلكترونية التي حظيت بأحكام خاصة فصلها المشرع الجزائري ضمن القانون 18 - 05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، لذا يمكن في ظل غياب قانون مستقل خاص بالتأمين الإلكتروني التعويل عليها في تنظيم العقود التي تبرمها شركات التأمين عبر الشبكة والتي تشهد تطورا متسارعا في الجزائر الأمر الذي يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية وجذب الاستثمارات وهو ما يعتبر عاملا مشجعا للمستهلكين نحو التوجه لإبرام عقود التأمين الكترونيا.

وبناء على خصوصية التأمين الإلكتروني يتطلب الأمر وضع أحكام خاصة من خلال تخصيص قانون مستقل يراعي جوانب الخصوصية لهذا التأمين من خلال الاسترشاد بقوانين التجارة الإلكترونية والقواعد العامة لإبرام العقود الكترونيا.

الفصل الثالث:

تحليل دور التأمين

الإلكتروني في أداء

شركات التأمين بالجزائر

تمهيد:

لقد اعتمدنا في الفصلين السابقين في الدراسة النظرية على أهم عناصر إشكاليتنا، ما حاولنا الربط فيما بينها بتوضيح دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر.

وسنحاول من خلال هذا الفصل أن نسلط الضوء على عينة الدراسة تعريف الشركة ونشأتها ومهام وأهداف الشركة والهيكل التنظيمي لعينة الدراسة وتحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر وكذلك دراسة ثبات وصدق الإستبيان وفي الأخير تحدثنا على استجابات الأفراد وإختبار الفرضيات.

### المبحث الأول: نظرة عامة لعينة الدراسة

عرف التأمين في الجزائر عدّة تطورات منذ الإستقلال حتى يومنا هذا، خاصة بعد دخول الجزائر في إقتصاد السوق، وعليه تغيرت القوانين بنشاط التأمين وأصبح بذلك قطاع إقتصادي يساهم بقوة في التنمية الإقتصادية.

### المطلب الأول: تعريف شركة SAA ونشأتها

في إطار إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين SAA أنشأت هذه الشركة في 30 أفريل 1985، و التي من إختصاصها كل أنواع التأمين الخاص بحوادث النقل البري الجوي والبحري فهي إذن مؤسسة عمومية ذات أسهم أنشئت سنة 1985 وفق المرسوم 85/82. ومع دخولها في إستقلالية المؤسسات الإصلاحية الإقتصادية، أصبحت تمارس كل أنواع التأمين على غرار كل المؤسسات الأخرى.

إن الشبكة الوطنية لشركة التأمين SAA وفي إطار التطور المستمر، قد بذلت مجهودات خاصة وأظهرت إستعدادات محددة في برنامج عملها وهذا منذ نشأتها، والآن شركة التأمين تحتوي على 14 وحدات متواجدة عبر القطر الوطني على النحو التالي:

3 وحدات في الجزائر الجزائر 1 الجزائر 2 الجزائر 3.

وحدة في موزاية

وحدة في تيزي وزو

وحدة في عنابة

وحدة في قسنطينة

وحدة في وهران

وحدة في تلمسان

وحدة في سطيف

وحدة في باتنة

وحدة في ورقة

ومن بين هذه الوحدات نتطرق إلى وحدة غليزان والتي تحتوي على 45 وكالة من بينها وكالة قصر الشلالة.

تأسست في 02 جانفي 1990 وتتكون من المدير وثلاثة فروع:

1- فرع الإنتاج والذي يتفرع إلى عدة أقسام هي:

- التأمين على السيارات

- التأمين على العتاد الفلاحي

- التأمين على الأشخاص

2- قسم الحوادث والذي يتفرع إلى مصلحتين:

- مصلحة الحوادث المادية

- مصلحة الحوادث الجسمانية<sup>1</sup>

3- قسم المحاسبة:

بحيث كل وحدة من هذه الوحدات، تراقب وتتحكم في عدة وكالات، التي أنشئت لمواجهة الطلب المتزايد ومنافسة الشركات الأخرى التي لها شبكة كبيرة مثل شركة: CAAR و CAAT .

سلامة SALAMA شركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CAIR

المطلب الثاني: مهام وأهداف الشركة:

1- مهام ودور الشركة:<sup>2</sup>

من بين مهام الشركة SAA، عرض ضمانات للزبون على الأخطار الممكن أن تلحق به في حياته الإجتماعية والمهنية، إذ تقوم بتنظيم نشاط التأمين بدلالة الحاجات والرغبات المحتملة للزبائن، هذا بالإضافة إلى أن شركة SAA مرتبطة بالتطور للبلاد، وترتكز على إستراتيجية توسيع القاعدة الصناعية.

<sup>1</sup> - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة قصر الشلالة 2316.

<sup>2</sup> - موقع الأنترنت WWW.SAA.DZ

ومهامها على هذا المستوى تتمثل في:

- ممارسة كل عمليات التأمين.
- تمويل المشاريع الإئتمانية.
- تستعمل سياسة الإدخار وتساهم وتشارك كمستثمر تأسيسي.

### 2- أهداف الشركة:

- تنوع محفظة الشركة وتوسيع نشاطها، ذلك بتغطية الأخطار الصناعية البسيطة على الأشخاص وغيرهم.
- تطوير شبكة التوزيع الوطنية، بإنشاء وحدات وكالات جديدة لمواجهة الطلب المتزايد ومنافسة الشركات الأخرى مثل: CAAR CAAT ... الخ.
- تشجيع الإدخار في المدى الطويل، والمساهمة في الاقتصاد الوطني وتوظيف رؤوس الأموال على شكل ودائع لدى البنوك.

### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لعينة الدراسة

يتم عرض في هذا المطلب الهيكل التنظيمي لكل من المديرية العامة، الوحدة ثم الوكالة أين تم التبرص وكذا المجال الذي ينشط فيه الشركة.

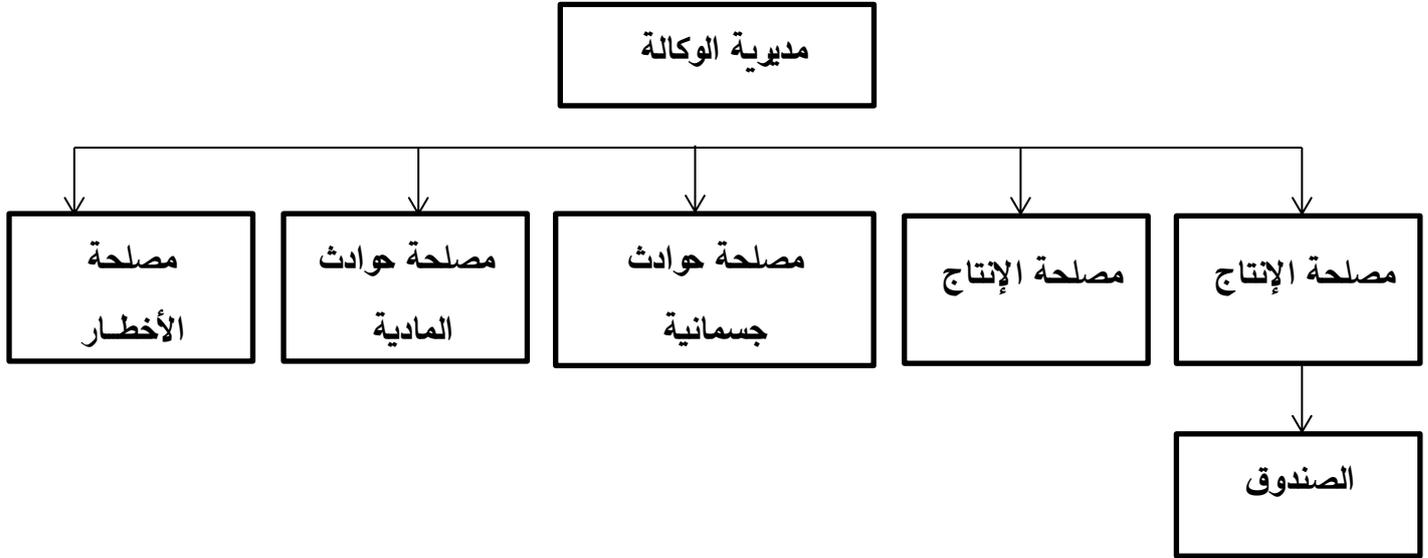
#### مجال الشركة:

مجال الشركة SAA يتحدد في عدة نشاطات منها:

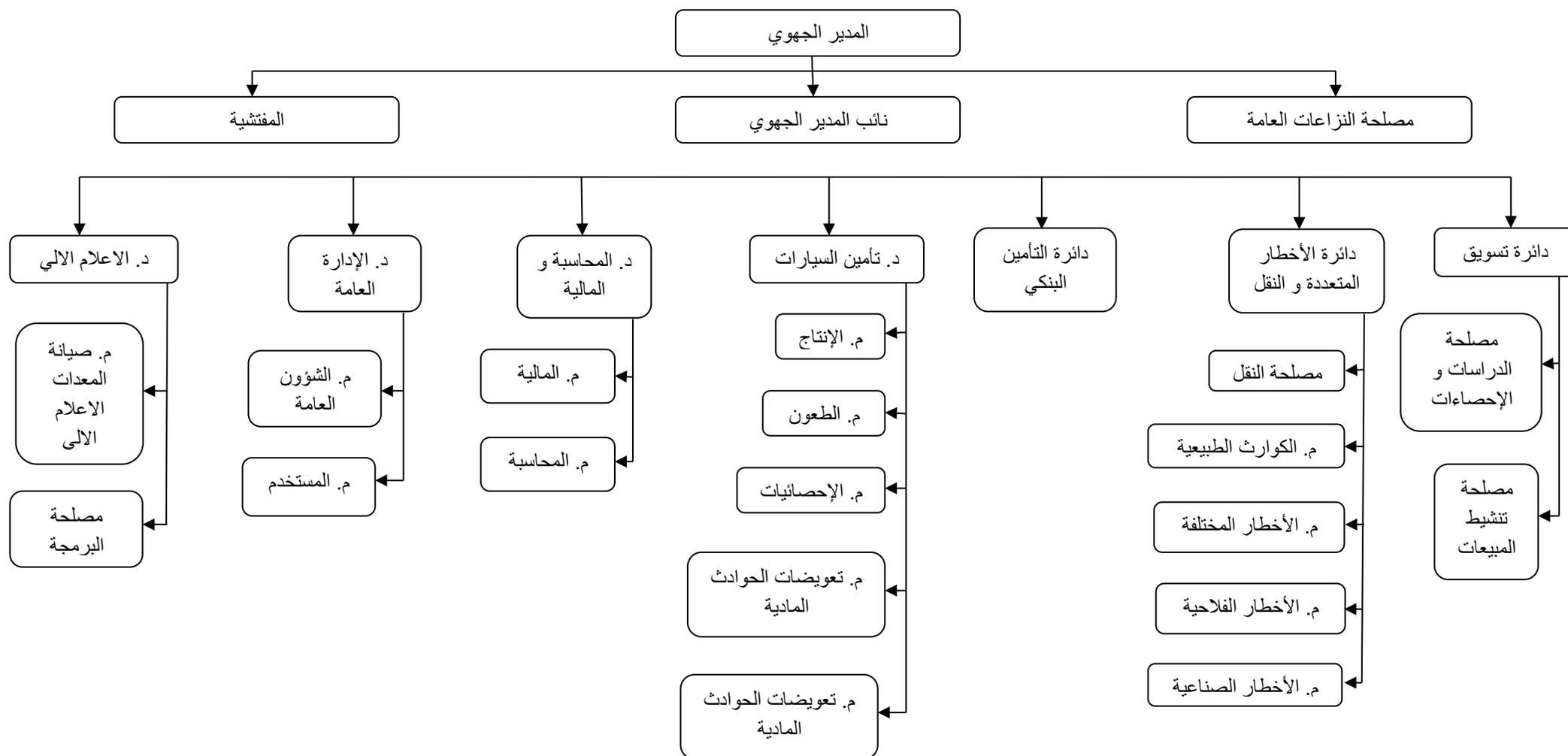
- المصانع الخاصة المتعلقة بالمنتجات الصناعية
- الميناءات والمطارات
- النقل والتفريغ
- العبور والتخزين
- البنوك والفندقة

- كل أنواع التجارة

الشكل : رقم (01-03) الهيكل التنظيمي للوكالة 2316 قصر الشلالة



الشكل: رقم (02-03) الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية بالشركة الوطنية للتأمين.



## المبحث الثاني: تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر.

قصد التعرف على الخصائص الإحصائية للعينة المدروسة تم استخدام العديد من أدوات التحليل الإحصائي لتحليل نتائج الدراسة الميدانية المخرجة من برنامج الإحصائي spss.

### المطلب الأول: دراسة ثبات وصدق الإستبيان

#### اولا: معامل ألفا كرونباخ

هو رقم أو مقياس واحد يقيس درجة ثبات أسئلة الإستبيان يأخذ قيمة تتراوح بين صفر و الواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح تعتبر قيمة معامل ألفا كرونباخ التي تفوق 60 % مقبولة للحكم على ثبات الإستبيان وكلما زادت قيمة معامل ألفا كرونباخ زادت درجة الثبات.

قصد إختبار صدق الإستبيان تم إستعمال معامل ألفا كرونباخ والجدول الموالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

#### الجدول: رقم (03-01) صدق وثبات الإستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,556	14

المصدر: مخرجات spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ 0.556 وهي أقل من 0.6 مما يدل على ثبات الإستبيان من الناحية الموضوعية وهذا يدل على أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه لهذا يسمح باستخدام هذا الإستبيان.

ثانيا: معامل الارتباط بيرسون

تم استخدام هذا المعامل لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة

### 1- معامل الارتباط بين عبارات المحور الأول ( أداء شركات التأمين في الجزائر)

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل بيرسون تتراوح بين 1 و 0.601 ومعظمها من 0.5 مما يقتضي أن هناك ارتباط وإتساق داخلي بين عبارات المحور الأول.

### 2- معامل الارتباط بين عبارات المحور الثاني ( التأمين الإلكتروني في الجزائر)

نلاحظ أن قيمة معامل بيرسون تتراوح ما بين 1 و 0.601 وأغلبها أكبر من 0.5 مما يقتضي أن هناك ارتباط وإتساق داخلي بين عبارات المحور الثاني.

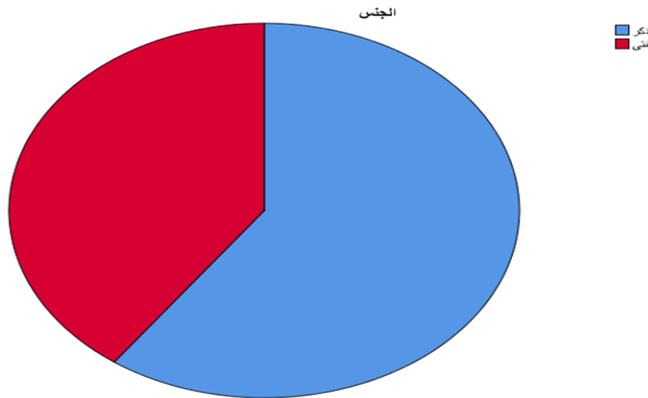
### المطلب الثاني: دراسة وصفية للعينة

غرض التعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة تم إختيار مجموعة من البيانات الشخصية للموظفين الذين شملهم البحث نوضحها في الجدول التالي:

### أولا: دراسة وصفية للعينة حسب متغير الجنس

نوضح من خلال الشكل أدناه:

### الشكل: رقم (03-03) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

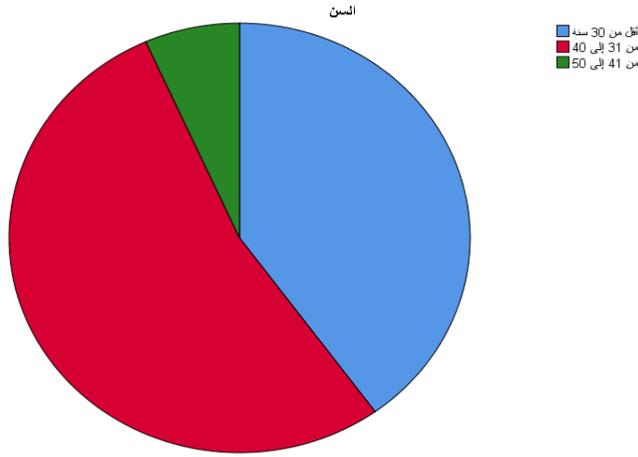
## الفصل الثالث تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن نسبة الأكبر كانت من نصيب الذكور التي بلغت 60 % في حين بلغت نسبة الإناث 40 % وهذا راجع إلى إهتمام فئة الذكور بهذا المجال.

ثانيا: دراسة وصفية للعينة حسب متغير السن

نوضح من خلال الشكل أدناه:

الشكل: رقم (03-04) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن



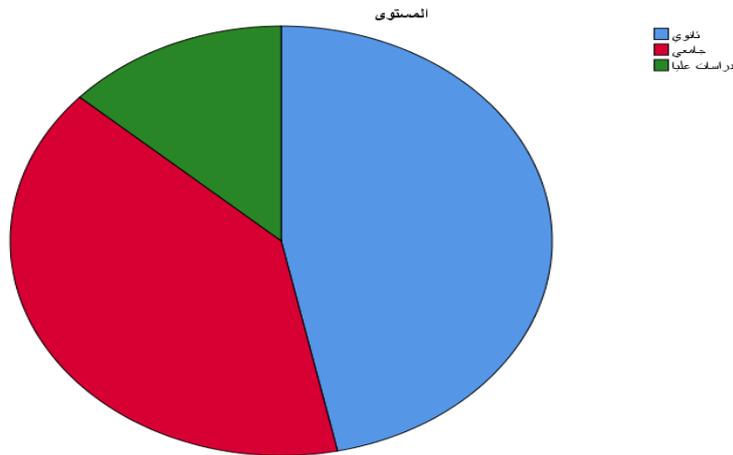
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة كانت من الفئة الثانية من 31 سنة إلى 40 سنة حيث كانت بنسبة 53.3 % ثم تليها الفئة الأولى أقل من 30 سنة وكانت بنسبة 40 % وهذا راجع إلى أن المؤسسة تهتم بفئة الشباب مع المحافظة على ذوي الخبرة.

ثالثا: دراسة وصفية للعينة حسب المستوى التعليمي

نوضح من خلال الشكل أدناه:

الشكل: رقم (03-05) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



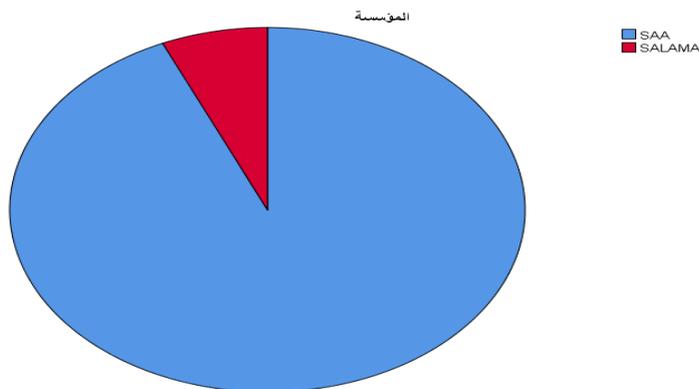
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن المستوى الثانوي هو أعلى نسبة 46.7% ويليه المستوى الجامعي بنسبة 40% والدراسات العليا هي أقل نسبة حيث كانت 13.3% هذا راجع للتركيز وإهتمام المؤسسة بالمستوى الثانوي أكثر من المستويات الأخرى.

#### رابعاً: دراسة وصفية للعينة حسب المؤسسة

نوضح من خلال الشكل أدناه:

الشكل: رقم (03-06) توزيع أفراد العينة حسب المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

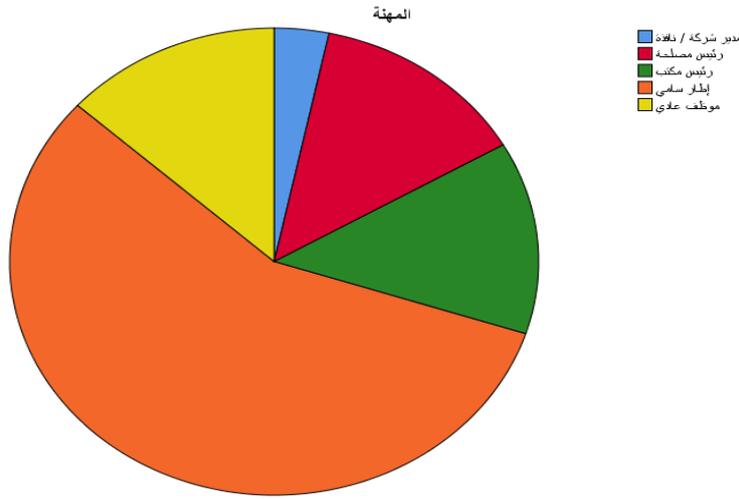
## الفصل الثالث تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن مؤسسة SAA أكبر من نسبة مؤسسة salama حيث بلغت مؤسسة سلامة 0.6 ومؤسسة SAA 93.3 %

### خامسا: دراسة وصفية للعينة حسب المهنة

نوضح من خلال الشكل أدناه:

الشكل: رقم (03-07) توزيع أفراد العينة حسب المهنة



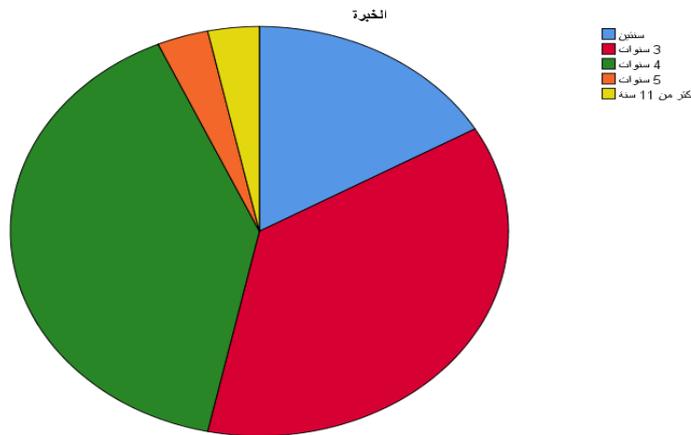
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أعلى قيمة كانت في الإطار السامي للشركة حيث كانت بنسبة 56.7 % ورئيس المصلحة ورئيس المكتب والموظف العادي كانت نسبهم متساوية 13.3 % ونلاحظ أن أدنى نسبة كانت للمدير حيث كانت نسبتها 3.3 %.

### سادسا: دراسة وصفية للعينة حسب الخبرة

نوضح من خلال الشكل أدناه:

الشكل: رقم (03-08) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أعلى خبرة كانت من أربع سنوات حيث نسبتها 40% وتليها ثلاث سنوات خبرة نسبتها 36.7% وتليها سنتين خبرة بنسبة 16.7% ونلاحظ أن 5 سنوات وأكثر من عشر سنوات كانت نسبهم متساوية وهذا راجع إلى أن الشركة تسعى وتحافظ على اليد العاملة لكسبها للبقاء في محيطها.

### المطلب الثالث: استجابات الأفراد واختبار الفرضيات

أولاً: استجابات الأفراد لمحاوّر الإستبيان

#### 1- استجابات الأفراد للمحور الأول (أداء شركات التأمين في الجزائر)

الجدول: رقم (03-02) استجابات الأفراد للمحور الأول (أداء شركات التأمين في الجزائر)

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
تعد شركات مؤسسة مالية متخصصة بمشاكل المخاطر غير المتوقعة.	30	3,63	1,245
تمثل شركات التأمين أحد مكونات النظام المالي في أي دولة.	30	3,00	1,313

تقوم شركات التأمين بدور مزدوج حيث تقوم خدمة التأمين من جهة واستثمار الأقساط المتحصل عليها من جهة أخرى.	30	3,80	,961
من بين وظائف شركات التأمين التسعير الاكتتاب الإنتاج تسوية المطالبات وإعادة التأمين.	30	3,83	,950
تعتبر عملية تقييم الأداء في شركات التأمين عنصراً أساسياً في عملية التنظيم والوقاية داخل المؤسسة.	30	3,67	1,422
تقوم شركات التأمين بتقييم أدائها المالي من خلال إظهار الكشوفات المالية.	30	3,77	1,165
عند قياس الأداء المالي لشركات التأمين تقوم بحساب النسب المالية بما فيها نسب النشاط ونسب الربحية.	30	3,73	1,230

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن من بين وظائف شركات التأمين التسعير الإكتتاب الإنتاج تسوية المطالبات وإعادة التأمين بمتوسط حسابي قدره 3.83 و إنحراف معياري قدره 0.950 كما نلاحظ أنهم وافقوا أيضا على أن تقوم شركات التأمين بدور مزدوج حيث تقوم خدمة التأمين من جهة وإستثمار الأقساد المتحصل عليها من جهة أخرى بمتوسط حسابي قدره 3.80 و إنحراف معياري قدره 0.961، كما نلاحظ أنهم وافقوا أيضا على أن تقوم شركات التأمين بتقييم أدائها المالي من خلال إظهار الكشوفات المالية، بمتوسط حسابي 3.77 و إنحراف معياري قدره 1.165 .

كما نلاحظ أنهم وافقوا على أنه عند قياس الأداء المالي لشركات التأمين تقوم بحساب النسب المالية بما فيها نسب النشاط ونسب الربحية بمتوسط حسابي قدره 3.73 و إنحراف معياري قدره 1.230 .

كما نلاحظ وافقوا أيضا تعتبر عملية تقييم الأداء في شركات التأمين عنصرا أساسيا في عملية التنظيم والوقاية داخل المؤسسة بمتوسط حسابي قدره 3.67 و إنحراف معياري قدره 1.422 ، كما نلاحظ أنهم وافقوا أيضا على أن تعد شركات التأمين مؤسسة مالية متخصصة بمشاكل المخاطر الغير متوقعة بمتوسط حسابي قدره 3.63 و إنحراف معياري قدره 1.245، كما نلاحظ أن أفراد العينة محايدين في أن تمثل

## الفصل الثالث تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر

شركات التأمين أحد مكونات النظام المالي في أي دولة بمتوسط حسابي قدره 3.00 وانحراف معياري قدره 1.313.

2- استجابات الأفراد إلى المحور الثاني: ( التأمين الإلكتروني في الجزائر)

الجدول: رقم (03-03) استجابات الأفراد للمحور الثاني ( التأمين الإلكتروني في الجزائر)

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
التأمين الإلكتروني مصطلح جديد في شركات التأمين الجزائرية.	30	3,67	1,184
التأمين الإلكتروني هو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مراحل التأمين.	30	3,70	1,264
يعد التأمين الإلكتروني بمثابة البديل الأمثل الذي يقود شركة التأمين نحو التطور والازدهار.	30	3,87	1,074
من بين مزايا التأمين الإلكتروني أنه عقد يتم إبرامه عن بعد.	30	3,33	1,470
تتم عملية شراء وبيع خدمات التأمين الإلكتروني عبر شبكات الانترنت.	30	3,20	1,349
من بين مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين، أن تمتلك موقعا تجاريا يعكس نشاطاتها.	30	3,53	1,167
يعتمد التأمين الإلكتروني على البرامج الجاهزة المتخصصة التي تعمل على تسهيل إدعاء أعمالها بشكل سريع.	30	3,70	,915

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

## الفصل الثالث تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن التأمين الإلكتروني بمثابة البديل الأمثل الذي يقود شركة التأمين نحو التطور والإزدهار بمتوسط حسابي قدره 3.87 وانحراف معياري قدره 1.074. نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة وافقوا على التأمين الإلكتروني هو إستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مراحل التأمين بمتوسط حسابي 3.70 وانحراف معياري 1.264. نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة وافقوا على يعتمد التأمين الإلكتروني على البرامج الجاهزة المتخصصة التي تعمل على تسهيل إدعاء أعمالها بشكل سريع بمتوسط حسابي 3.70 وانحراف معياري 0.915. نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة موافقون على التأمين الإلكتروني هو مصطلح جديد في شركات التأمين الجزائري بمتوسط حسابي 3.67 وانحراف معياري 1.184. نلاحظ أن من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة موافقون على من بين مظاهر إستخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين أن تمتلك موقعا تجاريا يعكس نشاطاتها بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 1.167.

نلاحظ من خلال أعلاه أن غالبية أفراد العينة غير موافقين على من بين مزايا التأمين الإلكتروني أنه عقد يتم إبرامه عن بعد بمتوسط حسابي قدره 3.33 وانحراف معياري 1.349. نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة غير موافقين على أن تتم عملية شراء وبيع خدمات التأمين الإلكتروني عبر شبكات الأنترنت بمتوسط حسابي 3.20 وانحراف معياري 1.349.

ثانيا: إختبار الفرضيات

### 1- إختبار الفرضية الأولى

- فرضية العدم: لا تستخدم الشركات التأمين في الجزائر التأمين الإلكتروني.
- الفرضية البديلة: تستخدم شركات التأمين في الجزائر التأمين الإلكتروني.

## الفصل الثالث تحليل دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر

الجدول رقم (03-04): اختبار T test للفرضية الاولى

المحور الأول	مستوى المعنوية	T
أداء شركات التأمين في الجزائر	0.00	69.176

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

بما أن قيمة t المحسوبة (  $t= 69.176$  ) جاءت أكبر من قيمة t الجدولية بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى الدلالة 05% لذا نقبل الفرضية البديلة تستخدم شركات التأمين في الجزائر التأمين الإلكتروني.

### 2- إختبار الفرضية الثانية

- فرضية العدم: لا يؤثر التأمين الإلكتروني على أداء شركات التأمين في الجزائر

- الفرضية البديلة: يؤثر التأمين الإلكتروني على أداء شركات التأمين في الجزائر

الجدول رقم (03-05): اختبار T test للفرضية الاولى

المحور الثاني	مستوى المعنوية	t
التأمين الإلكتروني في الجزائر	0.00	38.794

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

بما أن قيمة المحسوبة (  $t= 38.794$  ) جاءت أكبر من قيمة t الجدولية بقيمة احتمالية 0.00 عند مستوى الدلالة 05% لذا الفرضية تقبل البديلة يؤثر التأمين الإلكتروني على أداء الشركات التأمين في الجزائر.

### خلاصة:

تضمن هذا الفصل دراسة موضوع دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر حيث تم التعرف على وكالة salama والشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة قصر الشلالة كما إعتمدنا على الإستبيان كوسيلة رئيسية للبحث والذي وجه لعينة تقدر ب 30 فرد وتم الرد عليها ليتم بعد ذلك تفريغ البيانات ومعالجتها بإستخدام برنامج SPSS



خاتمة

لقد ظهرت فكرة التأمين لأول مرة منذ عدة قرون إلا أن الحاجة إليه تتزايد يوماً بعد يوم في ظل الأخطار المتعددة التي تهدد أمن الأفراد في مالهم، شخصهم أو ممتلكاتهم، ومع ظهور أنواع عديدة من التأمين وزيادة عدد المؤمن عليهم وفي ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة بات من الضروري على شركات التأمين اليوم استعمال هذه الأخيرة وخاصة الانترنت من أجل تحويل أعمالها التقليدية من إدارة وتسويق وإنتاج إلى أعمال إلكترونية بدقة وسرعة وفعالية كبيرة، وهو ما يطلق عليه التأمين الإلكتروني، حيث حاولت من خلال هذا البحث التعرف على منتجات هذا النوع من التأمين وكيفية الاستفادة منه، بالإضافة إلى مدى مساهمته في زيادة إنتاج شركات التأمين وتعزيز حصتها السوقية في ظل منافسة كبيرة بينها.

وبعد عرض أهم الجوانب النظرية والميدانية لموضوع " دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين"، ومن خلال إشكالية هذه الدراسة وهي: ماذا يمثل التأمين الإلكتروني بالنسبة لأداء شركات التأمين فيتضح لدينا أن المشكل المطروح يتمثل في دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين.

### أولاً- اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى القائلة بأن تستخدم شركات التأمين في الجزائر التأمين الإلكتروني فرضية صحيحة ومقبولة حسب اختبارها بال SPSS.

الفرضية الثانية التي مفادها يؤثر التأمين الإلكتروني على أداء شركات التأمين في الجزائر فرضية صحيحة حسب مخرجات ال SPSS.

### ثانياً- نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- استخدام النظام الإلكتروني أدى إلى تحسين أداء الشركة وتحقيق مزايا تنافسية لها خاصة وأن بعض الشركات لا تزال تعتمد على المعالجة اليدوية.
- تطبيقات الإدارة الإلكترونية لدى الشركة لا تزال في بدايتها، إذ تقتصر على أنظمة التسيير الإلكتروني والشبكة الداخلية فقط.

- أدى إدخال النظام الإلكتروني إلى تسهيل عملية الاككتاب للشركة من جهة، وإزالة الضغط على العمال من جهة أخرى.
- سمحت الشبكة الداخلية المعتمدة من طرف الشركة في انتقال المعلومات والبيانات بشكل سريع بين الموظفين، مما يساعد على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- كما ساهم هذا النظام الإلكتروني في التقليل من تكاليف التخزين، بحيث يتم ذلك في وسائط التخزين مثل: الأقراص، قاعدة البيانات.

### ثالثا- توصيات الدراسة:

- وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية:
- توسيع دائرة استخدام الإدارة الإلكترونية في الشركة.
- وجوب عملية التخطيط لتحديد احتياجات الشركة من هذه الإدارة الإلكترونية.
- تشجيع استخدام الإدارة الإلكترونية لما توفره من ربح في الوقت والمكان، وتحسين الأداء وتحقيق مزايا تنافسية.
- تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيات الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية.
- تشجيع نمط التكوين الذاتي من طرف المستخدمين عن طريق استخدام ما يسمى بالمحاضرات والدروس عن بعد واستخدام الأقراص المضغوطة وذلك من أجل تخفيض تكلفة التكوين.
- وجوب الرقابة اللازمة للأنظمة الإلكترونية وتجنيد مختصين لذلك، نتيجة ما تحدثه القرصنة للأنظمة من خسائر مالية بالنسبة للشركة وخاصة تلك التي تشهد تفوقا تنافسيا بالنسبة لنظيرتها.
- ضرورة التركيز على تحسين وتطوير العمليات قبل البدء بتطبيق نظام الكتروني.
- العمل على تطوير التكنولوجيا المستخدمة على مستوى الشركة لمواكبة التطورات.
- العمل على الحد من كافة المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح في الشركة.

### رابعاً- آفاق الدراسة:

نظراً للدور الهام الذي يلعبه التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين، وعلى الرغم من نقص الوعي الثقافي بمدى أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التأمينات. وفي الأخير يبقى البحث مجرد محاولة لفتح المجال أمام بحوث أخرى في هذا الخصوص، يمكن إدراج بعض المواضيع للطلبة القادمين وهي:

- فعالية التأمين الإلكتروني في شركات التأمين.
- مدى ثقافة متعاملي شركات التأمين بأهمية التأمين الإلكتروني.
- معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين.

قائمة المراجع

والمصادر

## قائمة المصادر والمراجع

### أولا- الكتب:

- 1- ابراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجزائرية، الجزائر 1980.
- 2- إبراهيم علي عبد ربه، التأمين ورياضياته، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002
- 3- أحمد شرف الدين، أحكام التأمين، دراسة في القانون والقضاء المقارنين، مطبعة نادي القضاة الطبعة الثالثة، 1991.
- 4- أخت زيتي بنت عبد العزيز، المعاملات المالية المعاصرة وأثر نظرية الذرائع في تطبيقها، دار الفكر الطبعة الأولى، دمشق، 2008.
- 5- باسم محمد صالح، القانون التجاري، القسم الاول، منشورات دار الحكمة، بغداد، 1987.
- 6- حسن عبد الباسط الجميحي، إثبات التصرفات القانونية التي يتم إبرامها عبر الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
- 7- حسين عبد اللطيف، التأمينات العينية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2007.
- 8- عبد الغفار حنفي، رسمية قرياص، أسواق المال وتمويل المشروعات، الدار الجامعية، الإسكندرية 2005.
- 9- عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 10- محمد أحمد شحاتة حسين، مشروعية التأمين وأنواعه، المكتب الجامعي الحديث، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2005.
- 11- محمد الجرف، تقويم عقود هيئات التأمين الإسلامية المعاصرة فقها، المجلة العلمية للتجارة الأزهر، العدد 22، يناير 1997.
- 12- محمود حمودة، مصطفى حسين، أضواء على المعاملات المالية في الإسلام، مؤسسة الوراق للخدمات الجامعية، الطبعة الثانية، عمان، 1999.
- 13- مريم عمارة، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، دار بلقيس للنشر، الجزائر، 2014.

## قائمة المصادر والمراجع

14- مصطفى محمد الجمال، اصول عقد التأمين عقد الضمان، منشورات الحلبي الحقوقية لبنان، الطبعة الأولى، 1999.

15- مناني فراح، العقد الالكتروني وسيلة إثبات حديثة في القانون المدني الجزائري، دار الهدى، الجزائر، 2009.

### ثانيا- المذكرات والرسائل:

1- أمجاد مداسي، مساهمة شركات التأمين الخاصة في قطاع التأمين بالجزائر، دراسة حالة شركة أليانس للتأمينات ( 2011 . 2017 )، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تحقق اقتصاد التأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، السنة الجامعية 2018/2019.

2- أيوب بالقط، دراسة تحليلية لمؤسسات التأمين في الجزائر واقع التحديات ( 2011/2017 )، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حما لخضر، الوادي، السنة الجامعية 2018/2019.

3- جلال حفايظية، دور التشخيص المالي في شركات التأمين، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات "caat" للفترة ( 2009 . 2010 )، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علوم مالية، تخصص مالية المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، السنة الجامعية 2012/2013.

4- زهرة مختاري، التشخيص المالي ودوره في تقييم الأداء في شركة التأمين . دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين خلال الفترة 2005/2007، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، السنة الجامعية 2010/2011.

## قائمة المصادر والمراجع

- 5- زيتوني زكريا، محاضرات مقياس قانون التأمينات. تخصص قانون التأمينات والضمان الاجتماعي  
ماستر 2، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة 2، السنة الجامعية  
2022/2021.
- 6- زينب بن يونس، قطاع التأمين في الجزائر . الواقع والتحديات . دراسة السوق الجزائرية للتأمين  
2006 . 2015، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
اقتصاديات التأمين، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، السنة الجامعية 2018/2017 .
- 7- صليحة لزعر ، التأمين ودوره في التنمية الاقتصادية . دراسة حالة الشركة العامة للتأمينات  
المتوسطة GAM، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم  
الاقتصادية، تخصص تأمينات وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة  
جيلالي بونعامة، خميس مليانة، السنة الجامعية 2017/2016.
- 8- عبد القادر عصماني، تقييم إدارة المخاطر في شركات التأمين، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات  
عباس، سطيف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، السنة الجامعية 2006/2005.
- 9- عودة بوسحابة ، تطور عقد التأمين في ظل التشريع الجزائري، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر  
تخصص التأمينات والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد بن باديس  
مستغانم، السنة الجامعية 2017/2016.
- 10- عيد أحمد أبو بكر، دراسة تحليلية لمدى استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة  
الانترنت ( ممارسة التأمين الالكتروني: المزايا والمعوقات )، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية  
الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية.
- 11- لزرقي زورقي قويدري، التأمين وآثاره على الاقتصاد في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة  
الماستر في الحقوق، تخصص قانون التأمينات والمسؤولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد  
الحميد بن باديس، مستغانم، السنة الجامعية 2018/2017.
- 12- محمود عادل، استخدام تكنولوجيا المعلومات في التسويق الدولي، رسالة دكتوراه غير  
منشورة، كلية التجارة، جامعة طنطا، مصر، 2001.

## قائمة المصادر والمراجع

- 13- مدفوني وحيدة، واقع وأهمية إعادة التأمين في مواجهة التزامات شركات التأمين دراسة  
حالة السوق الجزائري للتأمين وإعادة التأمين، مذكرة مكملة ضمن نيل شهادة ماستر أكاديمي في  
علوم التسيير، تخصص مالية تأمينات وتسيير المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014.
- 14- فلاق صليحة، متطلبات تنمية نظام التأمين التكافلي، - تجارب عربية - ، أطروحة  
مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية  
والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، السنة الجامعية 2015/2014.
- 15- محمد أمين بوسبعين، دور قطاع التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني لدراسة حالة الشركة  
الوطنية للتأمين saa، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية،  
تخصص مالية المؤسسة، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج، البويرة، السنة 2015/2014.

### ثالثا- المجالات:

- 1- حبيب عبيد مرزة العماري، ماهر محسن عبود الخيكاني، التنظيم القانوني للتأمين الإلكتروني، مجلة  
جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد 26، العدد 8، كلية القانون، جامعة بابل، 2018.
- 2- حزام فتيحة، الأحكام المتعلقة بخدمات التأمين الإلكتروني، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية  
المجلد 14، العدد 01، جوان 2021، بومرداس، الجزائر.
- 3- حسين عبد الله الرضا، الوفاء الإلكتروني كوسيلة لتنفيذ الالتزام، دراسة قانونية، بحث منشور في  
مجلة كلية الحقوق، جامعة النهريين، المجلد 14، العدد 3، 2012.
- 4- حفصة ممشاوي، مقال بعنوان: عقد التأمين الإلكتروني بين الإرادة والإذعان في التشريع  
الجزائري، مخبر القانون المقارن، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 03، جامعة  
تلمسان، الجزائر، 2020/12/28.
- 5- خميس خضير، عقد التأمين في القانون المدني، المجلد الأول، مكتبة القاهرة الحديثة،  
القاهرة، 1974.

## قائمة المصادر والمراجع

- 6- طارق أحمد قندوز، بلحمير إبراهيم، تأثير التسوق الإلكتروني في صناعة الامتياز التنافسي، مجلة الاجتهاد القضائي للدراسات القانونية والاقتصادية، عدد 12، جوان 2017، المركز الجامعي تامنغاست.
- 7- عراس آمنة، واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية، دراسة تطبيقية لنظام الكتروني متكامل لإدارة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 10 العدد 01، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2019.
- 8- غازي خالد أبو عرابي، أحكام التأمين، دراسة مقارنة عقود الغرر موقف الشريعة الإسلامية منها مبادئ وأركان التأمين، عقد التأمين البحري والبري، التأمين الإلزامي الإجباري من المسؤولية المدنية الناجمة عن حوادث المركبات، المجلد الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2011.
- 9- مانج رحيم أحمد، التراضي في العقود الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، جامعة السليمانية 2006/2005.
- 10- محمد أحمد الصعوب، ملخص التأمين الإلكتروني التسويق الإلكتروني "خصائص ومزايا وآثار شركة الشرق الأوسط للتأمين.
- 11- محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحديث وسائل الدفع لخدمات التأمين في الجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، العدد 06، 2011.
- 12- المعهد المالي، مدخل إلى أساسيات التأمين، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض المملكة العربية السعودية، 2016م - 1437هـ.

### رابعاً- القوانين :

- 1- عمر حسن الموفى، التوقيع الإلكتروني وقانون التجارة الإلكترونية، عمان، 2003.
- 2- القانون رقم 05 - 10 المؤرخ في 20 يونيو سنة 2005 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم.

## قائمة المصادر والمراجع

خامسا- المواقع الالكترونية:

- 1- إطلاع خدمة التأمين الالكتروني " e-paiement " في الجزائر رسميا ، على الرابط  
<https://www.tweet-html.E-paiement 10/2016 dz.com>
- 2- عبد القادر زهار، خدمات على الخط، شركات التأمين مطالبة بالمزيد من الجهود  
09.02.2017، على الرابط <https://www.aljazairalyoum.com>
- 3- عيد أحمد أبو بكر، دراسة تحليلية لمد استفادة شركات التأمين من تطبيقات شبكة الانترنت  
[http://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-](http://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf)  
research/economic/dr.eid-ahmed/11.pdf على الرابط  
<https://mawdoo3.com>
- 4- المفاهيم الإدارية لعقد التأمين، مجلة [www.hbrarabic.com](http://www.hbrarabic.com) وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية  
بين كرامة والقرض الشعبي الجزائري من اجل الاكتتاب الالكتروني للتأمين، 03 افريل 2017  
على الموقع <http://www.aps.dz/ar/economie/41532>
- 5- وكالة الأنباء الجزائرية، اتفاقية من أجل الدفع الالكتروني لعقود التأمين، الخميس 02 نوفمبر  
2017 على الرابط [http://www.aps.dz/ar/sante-science-](http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/50463-2017-11-30-16-45-10)  
[technologie/50463-2017-11-30-16-45-10](http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/50463-2017-11-30-16-45-10)
- 6- وكالة الأنباء الجزائرية، اكتتاب تأمين سرطان الثدي متوفر على الانترنت، 22 أكتوبر 2018،  
على الموقع [http://www.aps.dz/ar/sante-science-](http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/61606-2018-10-22-14-55-01)  
[technologie/61606-2018-10-22-14-55-01](http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/61606-2018-10-22-14-55-01)

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



" استبيان رسالة الماجستير حول دور التأمين الالكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر "

أخي أختي...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد....

في إطار التحضير لشهادة الماجستير تخصص مالية وبنوك تحت عنوان " دور التأمين

الالكتروني في أداء شركات التأمين بالجزائر "

من إعداد الطالبة: فرحي وداد.

نرجو المساعدة من خلال التكرم والاجابة على الأسئلة التالية:

كما نحيطكم علما بأن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها تستخدم لغرض البحث

العلمي فقط كما نتمنى أن يتم قراءة محتوى هذا الاستبيان بعناية لأن ذلك سيكون في صالح

إثراء العلم.

- نقدم لكم شكرنا الكبير لمساهمتمكم في خدمة البحث العلمي.

## تحية طيبة وبعد:

في إطار دراسة جامعية حول موضوع دور التأمين الالكتروني في أداء شركات التأمين في الجزائر، نود منكم أن تشاركونا بتقييمكم للعبارات في الأسفل، وذلك بوضع علامة X في الخانة المناسبة، الخانات متدرجة من 1 إلى 5 حيث (1) تعني غير موافق كليا، (2) تعني غير موافق، (3) تعني محايد، (4) تعني موافق، (5) تعني موافقا كليا على العبارة. شاكرين حسن تعاونكم وتفهمكم ونؤكد أن المعلومات تستخدم لغرض البحث وتعامل بسرية تامة. وشكرا مجددا.

5	4	3	2	1	العبارة
<b>المحور الأول : أداء شركات التأمين في الجزائر</b>					
					1 تعد شركات مؤسسة مالية متخصصة بمشاكل المخاطر غير المتوقعة
					2 تمثل شركات التأمين احد مكونات النظام المالي في أي دولة
					3 تقوم شركات التأمين بدور مزدوج حيث تقوم خدمة التأمين من جهة واستثمار الأقساط المتحصل عليها من جهة أخرى
					4 من بين وظائف شركات التأمين التسعير الاكتتاب الإنتاج تسوية المطالبات وإعادة التأمين
					5 تعتبر عملية تقييم الأداء في شركات التأمين عنصرا أساسيا في عملية التنظيم والوقاية داخل المؤسسة
					6 تقوم شركات التأمين بتقييم أدائها المالي من خلال إظهار الكشوفات المالية
					7 عند قياس الأداء المالي لشركات التأمين تقوم بحساب النسب المالية بما فيها نسب النشاط ونسب الربحية
<b>المحور الثاني: التأمين الالكتروني في الجزائر</b>					
					8 التأمين الالكتروني مصطلح جديد في شركات التأمين الجزائرية
					9 التأمين الالكتروني هو استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مراحل التأمين
					10 يعد التأمين الالكتروني بمثابة البديل الأمثل الذي يقود شركة التأمين نحو التطور والازدهار
					11 من بين مزايا التأمين الالكتروني أنه عقد يتم إبرامه عن بعد
					12 تتم عملية شراء وبيع خدمات التأمين الالكتروني عبر شبكات الانترنت
					13 من بين مظاهر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركات التأمين، أن تمتلك موقعا تجاريا يعكس نشاطاتها
					14 يعتمد التأمين الالكتروني على البرامج الجاهزة المتخصصة التي تعمل على تسهيل إدعاء أعمالها بشكل سريع

نرجو إتمام هذه البيانات لأغراض البحث فقط

الخبرة مهنية		المهنة	المؤسسة	المستوى التعليمي	السن	الجنس
سنة فأقل	مدير شركة تأمين	saa		ابتدائي	أقل من 30 سنة	ذكر
سنتين	رئيس مصلحة	salama		متوسط	من 31 إلى 40 سنة	أنثى
03 سنوات	رئيس مكتب	مؤسسات تأمين خاصة		ثانوي	من 41 إلى 50 سنة	
04 سنوات	إطار سامي بشركة التأمين			جامعي	من 51 إلى 60 سنة	
05 سنوات	موظف عادي			دراسات عليا	أكثر من 61 سنة	
أقل من 10 سنوات	أستاذ باحث في التأمين الالكتروني					
أكثر من 11 سنة						



الأداء تقييم عملية تعتبر التأمين شركات في	Corrélation de Pearson	-,324	-,240	,177	,315	1	,076	,007	,198	,115	,241	-,027	-,072	-,222	,000
عملية في أساسيًا عنصرًا داخل والوقاية التنظيم المؤسسة.	Sig. (bilatérale)	,080	,201	,351	,090		,689	,973	,294	,545	,200	,885	,706	,239	1,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
التأمين شركات تقوم من المالي أداؤها بتقييم الكشوفات إظهار خلال المالية.	Corrélation de Pearson	-,227	-,090	,357	,026	,076	1	-,310	-,033	-,166	-,274	,268	,382*	,145	,191
	Sig. (bilatérale)	,227	,636	,053	,892	,689		,096	,861	,380	,143	,151	,037	,443	,313
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
المالي الأداء قياس عند تقوم التأمين لشركات بما المالية النسب بحساب ونسب النشاط نسب فيها الربحية.	Corrélation de Pearson	,069	,107	-,309	-,305	,007	-,310	1	-,016	,080	,442*	-,025	-,154	,271	,417*
	Sig. (bilatérale)	,717	,574	,096	,101	,973	,096		,934	,675	,014	,894	,417	,148	,022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الالكتروني التأمين في جديد مصطلح التأمين شركات الجزائرية.	Corrélation de Pearson	-,133	-,022	,303	,593**	,198	-,033	-,016	1	,323	,018	,026	,324	-,092	,286
	Sig. (bilatérale)	,485	,907	,104	,001	,294	,861	,934		,082	,924	,890	,081	,631	,125
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
هو الالكتروني التأمين تكنولوجيا استعمال في والاتصال المعلومات التأمين مراحل مختلف.	Corrélation de Pearson	-,204	-,062	,006	,388*	,115	-,166	,080	,323	1	-,005	-,111	,158	,042	,247
	Sig. (bilatérale)	,280	,743	,976	,034	,545	,380	,675	,082		,979	,558	,405	,825	,187
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الالكتروني التأمين يعد الذي الأمثل البديل بمثابة نحو التأمين شركة يقود والازدهار التطور.	Corrélation de Pearson	,246	,318	,107	-,090	,241	-,274	,442*	,018	-,005	1	-,080	,162	,279	,274
	Sig. (bilatérale)	,191	,087	,574	,636	,200	,143	,014	,924	,979		,674	,393	,136	,144
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
التأمين مزايا بين من يتم عقد أنه الالكتروني بعد عن إبرامه.	Corrélation de Pearson	,276	,018	-,268	,189	-,027	,268	-,025	,026	-,111	-,080	1	,139	,235	,103
	Sig. (bilatérale)	,139	,925	,152	,316	,885	,151	,894	,890	,558	,674		,464	,212	,590
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
وبيع شراء عملية تتم التأمين خدمات	Corrélation de Pearson	,353	,292	,324	,242	-,072	,382*	-,154	,324	,158	,162	,139	1	,280	,274

شبكات عبر الانترنت	Sig. (bilatérale)	,056	,117	,080	,197	,706	,037	,417	,081	,405	,393	,464		,133	,143
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
استخدام مظاهر بين من المعلومات تكنولوجيا	Corrélation de Pearson	,353	,338	-,025	-,010	-,222	,145	,271	-,092	,042	,279	,235	,280	1	,381*
شركات في والاتصال	Sig. (bilatérale)	,056	,068	,897	,957	,239	,443	,148	,631	,825	,136	,212	,133		,038
موقعا تمتلك أن التأمين، نشاطاتها يعكس تجاريا	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الالكتروني التأمين يعتمد	Corrélation de Pearson	-,130	,086	,125	,099	,000	,191	,417*	,286	,247	,274	,103	,274	,381*	1
الجاهزة البرامج على	Sig. (bilatérale)	,493	,651	,509	,602	1,000	,313	,022	,125	,187	,144	,590	,143	,038	
تعمل التي المتخصصة	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
إدعاء تسهيل على															
سريع بشكل أعمالها															

\*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

\*\*. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## Corrélations

		M1	M2
M1	Corrélation de Pearson	1	,601**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	30	30
M2	Corrélation de Pearson	,601**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	30	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## ملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل وتقييم أداء شركات التأمين في الجزائر وذلك عن طريق الإعتقاد على عينة من موظفي شركات التأمين الوطنية للتأمين SAA و وكالة قصر الشلالة 2316 التي عدد موظفيها.

حيث صممت استبانة لذلك لمعرفة دور التأمين الإلكتروني في أداء شركات التأمين ومن خلال دراستنا تم التوصل إلى مجموعة من النتائج:

- استخدام النظام الإلكتروني أدى إلى تحسين أداء الشركة وتحقيق مزايا تنافسية لها خاصة أن بعض الشركات لا تزال تعتمد على المعالجة اليدوية.
- تطبيقات الإدارة الإلكترونية لدى الشركة لا تزال في بدايتها إذ تقتصر على أنظمة التسيير الإلكتروني والشبكة الداخلية فقط.
- أدى إدخال النظام الإلكتروني إلى تسهيل عملية الاكتتاب للشركة من جهة وإزالة الضغط على العمال من جهة أخرى.
- سمحت الشبكة الداخلية المعتمدة من طرف الشركة في انتقال المعلومات والبيانات بشكل سريع بين الموظفين، مما يساعد على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- كما ساهم هذا النظام الإلكتروني في التقليل من تكاليف التخزين بحيث يتم ذلك في وسائط التخزين مثل: الأقراص قاعدة البيانات.

**الكلمات المفتاحية:** التأمين الإلكتروني، أداء شركات التأمين

## Summary:

The study aims to analyze and evaluate the performance of insurance companies in Algeria by relying on a sample of employees of the national insurance companies SAA and Kasr El Shallala Agency, whose number of employees is 2316.

A questionnaire was designed for this to know the role of electronic insurance in the performance of insurance companies. Through our study, a set of results were reached: The use of the electronic system has improved the company's performance and achieved competitive advantages, especially since some companies still rely on manual processing.

The company's electronic management applications are still in their infancy, as they are limited to electronic management systems and the internal network only.

The introduction of the electronic system facilitated the company's subscription process on the one hand and removed pressure on workers on the other hand.

- The internal network approved by the company allowed the rapid transmission of information and data between employees, which helps to take decisions in a timely manner.

- This electronic system has also contributed to reducing storage costs so that this is done in storage media such as: database lending.

**Keywords:** electronic insurance, corporate performance