

جامعة ابن خلدون – تيارت-

كلية العلوم التجارية والاقتصادية وعلوم التسيير

قسم: علوم تسيير



العنوان

تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق  
التأمين الجزائري  
دراسة ميدانية الشركة الجزائرية للتأمين الشامل 226 بتيارت  
ووكالة سلامة للتأمينات 33201 بمهدية

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص: إدارة مالية

الأستاذة المشرفة:

د. بلعجين الخالدية

إعداد الطالبة

بن مسعودة سمية

أعضاء لجنة المناقشة:

عضوا رئيسا

الدكتور مسري الجيلالي

عضوا مشرفا ومقررا

الدكتورة بلعجين الخالدية

عضوا ممتحنا

الدكتورة ساجي فاطمة

السنة الجامعية 2017-2018



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

' ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وان  
أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين '

' فوق كل ذي علم عليم '

' قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون وتردون  
إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون '

# صدق الله العظيم

# شكر وتقدير

أولا وقبل كل شيء نحمد الله عز وجل الذي هدانا بالقوة لإتمام هذا العمل المتواضع فحمدا  
وشكرا لك يا الله

بصدق الوفاء والإخلاص أتقدم بالشكر الجزيل وأسمى معاني التقدير إلى أستاذتي الفاضلة  
الدكتورة بلعجين الخالدية التي أشرفت على متابعتي لانجاز هذه المذكرة ولم تبخل عليا  
بالتوجيه السديد والقيم فشكرا ولكي مني فائق الاحترام والتقدير لولا كي ما كان هذا العمل  
ليكون

كما أتقدم بعظيم الامتنان للجنة المناقشة الدكتور مسري الجيلالي والدكتورة ساجي فاطمة  
أستاذتي الكرام سفراء العلم سراج الظلام كنتم ولازلتم مرجعنا وسند لنا  
حيث ستكون انتقدناكم نصائحكم وتوجيهاتكم بمثابة طريق اسلكه لاستكمال مسيرتي العلمية

كما نتفضل بفائق الشكر والتقدير إلى كافة موظفي الشركة الجزائرية للتأمين الشامل ووكالة  
سلامة للتأمينات وعمال المكتبة على مساعدتهم وتعاونهم اخص بالذكر السادة محمد العوني  
العبادي بن عيسى, حبيب, مراد, رجاء, هاجر, إيمان, سهام, والسيدة دليلة.

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر والعرفان إلى كل زملائي وزميلاتي بدون استثناء الذين  
رافقوني في مشواري الدراسي

سنية

# الهدايا

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله فحمدا وشكرا على جزيل عطائه  
وتوفيقه لإتمام هذا العمل

إلى التي جعل الله لها الجنة تحت أقدامها والتي غمرتني بعطفها وحنانها وأنارت لي درب  
حياتي بحبها إلى التي لم تبخل علي يوما بنصيحة أو بدعوة سالحة إلى الصدر الحنون

أمي الغالية أطل الله عمرها

إلى الذي أشعل لهيب العلم في صدري وتعب لأجلي ورعاني وحن علي ورباني و ما ملكت  
يداه أعطاني وارخص لي كل غالي وفداني

أبي العزيز الغالي أطل الله في عمره

إلى إخوتي محمد \* نصر الدين \* إبراهيم \* وتوحة

إلى جدتي الغالية وكل أفراد العائلة

إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة

إلى كل طلبة إدارة مالية

إلى كل من فتح هذه المذكرة من بعدي

سمية

## الفهرس

الصفحة

العناوين

البسمة

آيات قرآنية

كلمة شكر

إهداء

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة المختصرات

مقدمة ..... 1- د

### الفصل الأول: مفاهيم حول التامين وأثره على المتغيرات الاقتصادية

المبحث الأول: عموميات حول التامين ..... 9

المطلب الأول: نشأة التامين وتعريفه ..... 9

المطلب الثاني: أنواع التامين ومبادئه ..... 16

المطلب الثالث: خصائص التامين وأهميته ..... 23

المبحث الثاني: أساسيات التامين ..... 28

المطلب الأول: أسس التامين ..... 28

المطلب الثاني: تقنية التامين ..... 31

المطلب الثالث: فوائد التامين ..... 35

المبحث الثالث: التامين وأثره على المتغيرات الاقتصادية ..... 37

المطلب الأول: شركات التامين ودورها كمؤسسة مالية ..... 37

المطلب الثاني: عوائد التامين وتوفير النماء الاقتصادي ..... 42

المطلب الثالث: انعكاسات التامين على الاقتصاد الوطني ..... 43

## الفصل الثاني: مفاهيم حول جودة خدمات التأمين وكيفية تحقيق هذه الجودة

- المبحث الأول: عموميات حول جودة الخدمات التأمينية.....49
- المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمة والجودة.....49
- المطلب الثاني: جودة الخدمات التأمينية.....59
- المطلب الثالث: أهمية جودة الخدمات التأمينية.....62
- المبحث الثاني: خصائص أبعاد ونماذج تقييم جودة الخدمات التأمينية.....65
- المطلب الأول: خصائص جودة الخدمات التأمينية.....65
- المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات التأمينية.....67
- المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمات التأمينية.....69
- المبحث الثالث: دراسة إحصائية للتأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي
- المطلب الأول: تقديم إحصائيات الدراسة.....74
- المطلب الثاني: متغيرات الدراسة وأداتها.....76
- المطلب الثالث: تحليل إحصائيات الدراسة.....77

## الفصل الثالث : دراسة ميدانية حول اثر جودة الخدمات على طلب سوق التأمينات الجزائري

- المبحث الأول : نظرة عامة حول شركة التأمين محل الدراسة.....89
- المطلب الأول : تاريخ و نشأة الشركة.....89
- المطلب الثاني :تعريف ومهام الشركة محل الدراسة.....91
- المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للشركة محل الدراسة.....95
- المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية.....101
- المطلب الأول : أداة ومجتمع الدراسة.....101

104.....	المطلب الثاني : أهداف الدراسة والمقاييس الإحصائية المستعملة فيها
107.....	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة
107.....	المطلب الأول : خصائص العينية
118.....	المطلب الثاني : تحليل النتائج العامة للدراسة
130.....	المطلب الثالث : اختبار الفرضيات ونتائج الدراسة
137.....	خاتمة
142.....	قائمة المصادر والمراجع
153.....	الملاحق
	ملخص البحث



## قائمة الجداول و الأشكال

رقم الجدول العنـــــوان الصفحة

### الفصل الثاني

74	تطور عدد عقود التأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2016-2012)	(1-2)
75	الخسائر والتعويضات للتأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2016 - 2012)	(2-2)
77	عدد العقود للتأمينات النباتية والحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي crma خلال الفترة 2016-2012	(3-2)
79	تطور المداخل للتأمينات النباتية والحيوانية خلال الفترة 2016-2012	(4-2)

### الفصل الثالث

103	الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	(1-3)
	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(2-3)
108	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	(3-3)
110	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	(4-3)
112	توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	(5-3)
114	توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التامين	(6-3)
115	توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع الشركة	(7-3)
117	توزيع أفراد العينة حسب متغير رهل هذا أول تعامل لك مع الشركة	(8-3)

118	توزيع أفراد العينة حسب متغير رضا العملاء	(9-3)
119	توزيع أفراد العينة حسب متغير تقديم التعويضات السريعة	(10-3)
120	توزيع أفراد العينة حسب متغير جودة أداء الشركة	(11-3)
121	توزيع أفراد العينة حسب متغير معدات الاتصال والمعلوماتية	(12-3)
122	توزيع أفراد العينة حسب متغير الكفاءة	(13-3)
123	توزيع أفراد العينة حسب متغير فترة الانتظار	(14-3)
124	توزيع أفراد العينة حسب متغير أداء العمل	(15-3)
125	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرد على الشكاوي	(16-3)
126	توزيع أفراد العينة حسب متغير ثقة العملاء في الشركة	(17-3)
127	توزيع أفراد العينة حسب متغير المعامل	(18-3)
128	توزيع أفراد العينة حسب متغير انخفاض جودة الخدمة المقدمة	(19-3)
129	توزيع أفراد العينة حسب متغير جودة الخدمة المنتجة	(20-3)

الفصل الثاني

53	معنى الجودة	(1-2)
71	نموذج سيرفكوال لجودة الخدمة	(2-2)
78	تمثيل بياني لتطور عدد عقود التأمينات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2013-2012)	(3-2)
78	تمثيل بياني لتطور عدد عقود التأمينات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2013-2012)	(4-2)
80	تمثيل بياني لتطور مبالغ التأمينات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2013-2012)	(5-2)
80	تمثيل بياني لمعدل نمو التأمينات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2016-2012	(6-2)
81	تمثيل بياني لتطور مبالغ التأمينات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2013-2012)	(7-2)
82	تمثيل بياني لمعدل نمو التأمينات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2016-2012	(8-2)
83	تمثيل بياني للتعويضات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2013-2012	(9-2)
83	تمثيل بياني للتعويضات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2013-2012	(10-2)
84	تمثيل بياني للخسائر الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2013-2012	(11-2)

الفصل الثالث

95	علاقة المؤسسة بالزبائن	(1-3)
96	الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) وكالة تيارات	(2-3)
97	الهيكل التنظيمي لوكالة سلامة للتأمينات	(3-3)
108	تمثيل بياني لأفراد العينة حسب متغير الجنس	(4-3)
109	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	(5-3)
111	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي	(6-3)
113	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب المهنة	(7-3)
114	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التامين	(8-3)
116	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع الشركة	(9-3)
117	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع الشركة	(10-3)
118	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير رضا العملاء	(11-3)
119	تمثيل بياني لأفراد قطاع الدراسة حسب متغير تقديم التعويضات السريعة	(12-3)
120	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير جودة أداء الشركة	(13-3)
121	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير معدات الاتصال والمعلوماتية	(14-3)

122	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الكفاءة	(15-3)
123	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير فترة الانتظار	(16-3)
124	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير أداء العمل	(17-3)
125	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الرد على الشكاوي	(18-3)
126	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير ثقة العملاء في الشركة	(19-3)
127	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المعاملة	(20-3)
128	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير انخفاض الجودة المقدمة	(21-3)
129	تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير جودة الخدمة المنتجة	(22-3)

## قائمة المختصرات

ISO	international standards organisation
CRMA	caisse régionale mutualité agricole
CAAR	compagnie algérienne d'assurances et réassurances
SAA	société algérienne d'assurances
CAAT	compagnie algérienne des assurances total
CCR	compagnie centrale de réassurance
CASH	compagnie d'assurances des hydrocarbures
CIAR	compagnie international d'assurance et de réassurance
GAM	générale assurance méditerrané
SPSS	Statistical package for the social science

مفصلة

الخدمات التأمينية بمفهومها و خصائصها لم تكن حديث العهدة بل نشأت قديما مع فكرة التعاون وتطورت بتقدم حياة الإنسان إلى أن وصلت إلى الصورة التي هي عليها في عصرنا الحديث, فالتأمين هو علم متطور شأنه في ذلك شأن التطور التكنولوجي. و زيادة على اعتباره الوسيلة المثلى لحماية الممتلكات ورؤوس الأموال و الأسرة والأفراد والمؤسسات من كافة الأخطار التي قد يتعرضون له, فهو يؤثر إيجابيا في العديد من المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية, و الأهم في كل ذلك, كونه يعمل على تعبئة المدخرات في سبيل تمويل الاستثمارات المنتجة و التي تعتبر ركيزة التقدم و الازدهار الاقتصادي.

و عليه تتضمن المخاطر التي قد يغطيها التأمين صورا متعددة منها ما يتصل بالأضرار المحتملة من وراء استخدام التقنيات الجديدة والتطور الصناعي والتلوث البيئي والأحداث والمواقف غير المواتية التي قد يتعرض لها الإنسان كالمرض و البطالة والتقاعد وكذلك مواجهة التقلبات السياسية والأزمات الاقتصادية والاجتماعية.

تشهد شركات التأمين تطورات وتغيرات سريعة على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي مع الزمن وأصبحت تساهم مساهمة كبيرة في النمو الاقتصادي, فالتأمين يشكل عنصر قوة للاقتصاد الوطني إذ ما تم الاستفادة منه بالشكل المناسب الذي يساهم في استقرار هذا الاقتصاد ونموه.

وبالنظر إلى أهمية جودة الخدمات التأمينية أصبحت مظهرا حضاريا ويجب الالتفات إليه فقياس درجة التقدم الاقتصادي لأي دولة يعتمد على قياس جودة قطاع التأمين باعتباره من الخدمات الغير منظورة التي تؤمن حاجات المجتمع و المؤسسات. وبما إن هدف جودة الخدمات التأمينية هو إعادة الحال إلا ما سبق قبل تحقق الخطر وتخفيف التوتر وعبء الخسارة المالية التي تصيب المؤمن له فهي بهذا المظهر تمثل جانبا إنسانيا يستحق البحث والدراسة.

والجزائر كغيرها من الدول، شهد قطاع الخدمات التأمينية فيها تطورا بارزا تبعاً للمراحل التي مر بها الاقتصاد منذ الاستقلال وانتهاج المذهب الاشتراكي ثم المرحلة الانتقالية المعدة لإرساء آليات اقتصاد السوق، مما اجبرها على القيام بعدة إصلاحات سمحت بإعادة تنظيم قطاع الخدمات التأمينية، و التي كللت في الأخير بفتح



مجال للتأمين الذي أعطى أفقا جديدة لعملية المنافسة التأمينية و تحسين الخدمات المقدمة من طرف هذه المؤسسات للزبون الجزائري و خلق خدمات تأمينية جديدة. حيث يلاحظ في الآونة الأخيرة زيادة و تضاعف حاجة المجتمع الجزائري للأمن والاستقرار إذ أصبح الأفراد يبحثون عن مختلف أنواع الخدمات التأمينية و الضمانات لتحويل التكاليف المالية الناتجة عن تحقق الأخطار و وقوع الحوادث الغير مرغوب فيها .

بالرغم من الأهمية الكبيرة التي يتجلى بها قطاع التأمين و الخدمات التي يقدمها للأفراد والمؤسسات والمجتمعات ومساهمته في مواكبة عجلة التقدم والتطور, فإنه ومقارنة مع دول العالم المتقدم لم يحظى بعد إلى المكانة المرموقة .

- هذا ما يدفع بنا إلى طرح السؤال التالي :

### الإشكالية:

ما هو اثر جودة الخدمات التأمينية على زيادة الطلب في سوق التأمين الجزائري؟

لكي نتمكن من الإجابة على هذا السؤال نجد أنفسنا أمام جملة من الأسئلة الفرعية :

- ماذا نقصد بقطاع التأمين ؟ ما هي مبادئه أنواعه وأسسها ؟
- ماذا نقصد بجودة الخدمات التأمينية وفيما تتمثل أبعادها ونماذج تقييمها ؟
- ما هي الخدمات والمهام التي تقدمها كل من الشركة الجزائرية للتأمين الشامل وشركة سلامة للتأمينات؟

### فرضيات البحث :

لانجاز هذا البحث وللإجابة على التساؤلات الفرعية وكمنطلق للدراسة, فقد كانت صياغة الفرضيات كالاتي :

**الفرضية الأولى:** التأمين له اثر بارز على المتغيرات الاقتصادية

**الفرضية الثانية:** أبعاد جودة الخدمة التأمينية هي مؤشرات تستخدم لقياس مدى قدرة المؤسسات على تقديم الخدمة التأمينية ذات مستوى من الجودة.

الفرضية الثالثة: جودة الخدمة التأمينية عامل أساسي لتحقيق رضا العملاء.

### منهجية البحث :

للإجابة على إشكالية البحث ومحاولة اختبار واثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها, فقد تم استخدام المنهج الوصفي و المنهج التحليلي, حيث سنستخدم في الجانب النظري المنهج الوصفي للإحاطة بالمفاهيم المتعلقة بالا يطار العام للتأمين وجودة الخدمات التأمينية وكيفية تحقيقها, أما في الجانب التطبيقي فسنعوم بالتحليل, و هذا بتسليط الضوء على المشكلة و توضيحها بإسقاط الدراسة النظرية على الواقع, باستخدام الإحصاء الوصفي ودراسة استبائييه عن طريق اداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان "Questionnaire".

### مصادر البيانات و الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

بهدف الإلمام بجميع جوانب البحث النظرية و التطبيقية تم الاعتماد على مصدرين أساسيين هما :

#### الدراسة النظرية :

بهدف تغطية جوانب الموضوع النظرية تم الاستعانة بالقران الكريم, الكتب, الملتقيات, المجالات, المقالات, المذكرات, ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه, وكذا تصفح مواقع الانترنت ذات الصلة بالموضوع.

#### الدراسة التطبيقية :

حيث تم جمع البيانات و إجراء اللقاءات والمقابلات الميدانية, والاستعانة بالبرامج الإحصائية كبرنامج الاكسل (excel), و الإحصاء الوصفي (Spss) .

#### دوافع اختيار الموضوع :

هناك عدة أسباب جعلتنا نختار هذا الموضوع يمكن تقسيم مبررات و دوافع اختيار الموضوع إلى شقين دوافع ذاتية و دوافع موضوعية.

### الدوافع الموضوعية :

- لان الموضوع يتناول الحديث عن واحد من احدث المواضيع في مجال التأمين ألا وهو " جودة الخدمات التأمينية " , والتي تعتبر من أهم وأفضل الوسائل لحل المشاكل المتعلقة بالمخاطر.
- الرغبة الشخصية في معرفة المستجدات التي طرأت على قطاع التأمين.

### الدوافع الذاتية :

- غياب الثقافة التأمينية.
- معرفة مدى رضا العملاء عن الخدمات التأمينية وجودتها.

### أهداف البحث :

تأتي دراسة وتحليل هذا الموضوع لبلوغ الأهداف التالية :

- الهدف الرئيسي لاختيار البحث هو الإجابة على التساؤلات الواردة في الإشكالية الرئيسية وإمكانية التحقق من الفرضيات المقدمة.
- محاولة تسليط الضوء على دور مؤسسات التأمين في تمويل الاقتصاد الوطني.
- الاطلاع على واقع شركات التأمين في الجزائر بشكل عام, ومعرفة إلى أي مدى يساهم في الاقتصاد الوطني بشكل خاص.
- دراسة وتوضيح العلاقة بين جودة الخدمات التأمينية و أسواق التأمين (الطلب).
- إبراز أهمية وخصوبة البحث محل الدراسة وإمكانية المواصلة فيه.

### أهمية البحث :

تتجلى أهمية الدراسة في الدور المزدوج الذي يلعبه قطاع التأمين, زيادة على كونه نظام تأميني يقدم الضمانات للأشخاص والممتلكات, فله دور تمويلي باعتبار المؤسسات التأمينية مؤسسات مالية تمنح الموارد المالية للوطن.

### صعوبة البحث :

تركزت الصعوبات التي واجهتنا أثناء الدراسة فيما يلي :

- ندرة المراجع والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث خصوصا بما يتعلق بجودة الخدمات التأمينية.
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالقطاع.
- صعوبة الحصول على الإحصائيات.
- تردد أفراد العينة المستهدفة وتخوفهم من الإدلاء بالمعلومات وملء استمارة الاستبيان

### حدود الدراسة :

من خلال اختيارنا لهذا الموضوع شملت الدراسة الحدود التالية:

### حدود موضوعية :

استهدفت الدراسة بشكل أساسي التعريف بموضوع التأمين وكيفية تحقيق جودة خدماته.

### حدود مكانية :

شملت الدراسة الميدانية الشركة الجزائرية للتأمين الشامل 'la caat' بتيارات ووكالة سلامة للتأمينات بمهدية.

### حدود زمنية :

الحدود الزمنية لهاته الدراسة فقد كانت خلال سنة الدراسة 2018/2017, اما الدراسة الإحصائية فقد شملت الفترة ما بين 20012-2016

أما استمارة الاستبيان فقد تم توزيعها بالضبط في الفترة ما بين 2018-3-18 واسترجاعها في 2018-4-6

### الدراسات السابقة :

\*فتيحة بوحروود, الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين, دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمين الشامل la caat

جامعة سطيف 1 والتي كانت مصحوبة بالإشكالية التالية: ماهي اتجاهها العملاء نحو جودة الخدمة التأمينية في الشركة الجزائرية للتأمين الشامل lacaat؟

بعد تحليل الإشكالية والدراسة التي قامت بها الباحثة قد توصلت الى عدة نتائج نذكر منها:

- يعتبر عملاء شركة caat أن الأداء الفعلي للخدمة المقدمة يمتاز بالجودة في اغلب مظاهره الملموسة وغير الملموسة وهذا يعكس الانطباع الايجابي لديهم لولا مستوى الخدمة الكلية المقدمة.
- حسن معاملة وتقدير ظروف العميل واحترامه من طرف الموظفين.
- الثقة الكاملة في الشركة وعدم الشك في تعاملاتها.
- مصداقية الأداء والالتزام بمواعيد تقديم الخدمة.
- الاستجابة لمطالب العملاء.
- عدم ملائمة ثمن خدمة التأمين على السيارات لبعض العملاء.

\*حداوي اسماء, الحاجة بالنهوض بقطاع التأمين وضرورة تجاوز المعوقات دراسة سوق الجزائر, مذكرة ماجستير بنوك وتأمينات المسيلة, 2012, تمثلت الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة في: ماهي العقبات والعراقيل التي أدت إلى ضعف قطاع التأمين في الجزائر؟

حيث توصلت الباحثة بعد الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منا:

- يعتبر قطاع التأمين من بين أهم القطاعات الاقتصادية من خلال الأدوار المختلفة التي يؤديها على مختلف الأصعدة، وكذا المساهمة في دفع النمو الاقتصادي عن طريق جمع الإدارات وتمويل الاستثمارات و المحافظة على الممتلكات.
- ضعف الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع، وعدم التفريق بين التأمين التجاري والتأمين الاجتماعي، ويعتبر غياب الوعي هذا أهم عائق أمام تطور نشاط التأمين حيث أن أغلب الأفراد لا يقبلون على طلب التأمين لغياب ثقافة التأمين لديهم والنظرة السلبية للتأمين.

- ضعف وتخلف قطاع التأمين الجزائري مقارنة بالدول المجاورة "المغرب وتونس" بالرغم من تشابه البيئة الاقتصادية.

\*بيشاري كريم , تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر جامعة سعد دحلب البليدة, 2005, حيث تمحورت إشكالية دراسته في الآتي:

**في ظل غياب ثقافة التأمين في الجزائر ما هو الدور الذي يمكن أن يلعبه الاتصال التسويقي في تقييم خدمات التأمين وبالتالي تنشيط سوق التأمين الجزائري؟**

على اثر هذه الإشكالية توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج منها:

- الاتصال التسويقي شكل من أشكال الاتصال في المؤسسة واحد أهم عناصر المزيج التسويقي الذي يجب أن يتكامل مع باقي عناصر ذلك المزيج في إطار خطة تسويقية متكاملة ويشمل كافة الجهود المتعلقة بفن تأثير الزبائن لإثارة انتباههم وإقناعهم على سلوك ايجابي اتجاه المؤسسة وخدماتها.

-يتطلب تحقيق اتصال تسويقي فعال في مؤسسة التأمين ووضع إستراتيجية اتصالية متكاملة تأخذ بعين الاعتبار خصوصيات قطاع التأمين والأهداف التسويقية لمؤسسة التأمين حيث ينمو إعدادها ب 7 مراحل متتالية انطلاقا من تحديد الجمهور المستهدف وأهداف الاتصال مرورا باختيار المزيج التأميني الاتصالي المناسب وتقييم النتائج المحققة.

\* على غرار الدراسات السابقة سيتم التعرف من خلال هذه الدراسة على أهم انعكاسات التأمين التي تؤثر على الاقتصاد الوطني وعلى أهمية جودة الخدمات التأمينية كما سيتم التعرف على أهم نقاط القوة والضعف لشركات التأمين والتي تؤثر على طلب العملاء, وكان ذلك باستهداف عينة لأنوعين من شركات التأمين ' عامة, خاصة ' لمعرفة آرائهم عن جودة الخدمات المقدمة لهم.

### هيكل البحث :

للإجابة على التساؤلات المطروحة ولإختبار صحة الفرضيات المقدمة ولتحقيق أهداف هذه الدراسة اقتضت الضرورة إلى تقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول على النحو التالي :

#### الفصل الأول : " مفاهيم حول التأمين وأثره على المتغيرات الاقتصادية "

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مختلف المفاهيم الأساسية والمتعلقة بالقطاع التأميني, ومدى مساهمته في تنمية الاقتصاد الوطني.

#### الفصل الثاني : " مفاهيم حول جودة خدمات التأمين وكيفية تحقيق هذه الجودة "

من خلاله تم إعطاء مفاهيم وعموميات عن جودة الخدمات التأمينية في المبحثين الأول والثاني, أما المبحث الثالث فقد تناول دراسة إحصائية تضمنت إحصائيات لمجموعة من المتغيرات تمثلت في عدد العقود المداخيل, التعويضات والخسائر خلال الفترة الممتدة من 2012-2016 للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

#### الفصل الثالث : " دراسة ميدانية حول اثر جودة الخدمات التأمينية على الطلب في سوق التأمين الجزائري "

يختص هذا الفصل في دراسة ميدانية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين ووكالة سلامة للتأمينات, قسمت هذه الدراسة إلى ثلاث مباحث أساسية تضمن المبحث الأول نظرة عامة عن شركات التأمين محل الدراسة, أما بالنسبة للمبحث الثاني فقد اختص في تقديم أداة الدراسة الميدانية 'الاستبيان' والتعريف بها تحديد أهدافها, أما المبحث الثالث فقد تناول تحليل شامل لأسئلة فقرات الاستبيان من أجل التوصل إلى نتائج واختبار فرضيات الاستبيان.





## تمهيد

يلعب قطاع التأمين دورا بالغ الأهمية في التنمية الاقتصادية لأي دولة, وتوفير الأمان والاستقرار لها وينصب اهتمام النشاط التأميني في مجال تأمينات الممتلكات والمسؤولية على تغطية المخاطر التي يتعرض لها النشاط الاقتصادي بجميع فروعها وفي جميع مراحل الإنتاجية التسويقية الخدمية وغيرها ومنه يمكن القول إن النشاط التأميني يواكب التطور العلمي والاقتصادي حيث يؤثر فيهما ويتأثر بهما وعليه زاد اهتمام هيئات الإشراف والرقابة على القطاع التأميني على مستوى العالم خلال السنوات القليلة الماضية تأكيدا على أهميته في المساهمة في عجلة التنمية الاقتصادية وبالرغم من الأهمية المتعاظمة لخدمات التأمين في العالم المتقدم ودورها الكبير في خدمة الاقتصاد وأثرها الايجابي في الاقتصاد الوطني فان الاهتمام بالتأمين في وطننا العربي بصفة عامة و في الجزائر بصفة خاصة لم يرق بعد إلى المكانة اللائقة بين النشاطات الاقتصادية الأخرى.

هذا ما يدفع بنا إلى تقسيم بحثنا هذا إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول :** عموميات حول التأمين.
- **المبحث الثاني :** أساسيات التأمين.
- **المبحث الثالث :** التأمين وأثره على المتغيرات الاقتصادية.

## المبحث الأول : عموميات حول التأمين

يعتبر التأمين في مفهومه البسيط إعطاء الأمان من أجل مواجهة الخطر المحتمل وقوعه في المستقبل القريب أو البعيد, وعلى هذا الأساس أصبح التأمين ضمن الصناعات الهامة لأي اقتصاد, يمكن من خلاله مواجهة العديد من العراقيل الاجتماعية, الاقتصادية, وحتى الأمنية.

### المطلب الأول: نشأة التأمين وتعريفه

مما لا شك فيه إن حاجة الإنسان للحصول على الأمان والاستقرار, دفعته إلى مواجهة العديد من العراقيل والمخاطر منذ أقدم العصور.

#### الفرع 1 : نشأة التأمين

لقد أدى تنوع المخاطر وتكاثرها, وتشظي الكوارث وتعددتها, وتعاضم المخاوف وتفاقمها إلى سعي الإنسان من خلال مؤسساته تعاونية وتجارية, ومشاريعه كبيرة وصغيرة, وشركاته محدودة وغير محدودة, للبحث عن وسائل وطرق لدرء تلك النوازل, وتجنب تلك الكوارث, وتخفيف تلك الأضرار, وتشتيت تلك الأخطار, أو توزيعها ونشرها على مساحة أوسع تخفيفاً لعبئها, واستيعاباً لضغطها, لقد دفع ذلك كله إلى نشوء التأمين وزيادة أهميته, وسرعة شيعه, وانتشاره, وتنوع أشكاله وصوره, حتى بات من أهم الوسائل الفعالة التي يلجأ إليها للحد من تأثير المخاطر, ولتحصن من تبعاتها, والتحرر من عواقبها وتداعياتها على الفرد والدولة والمجتمع.<sup>1</sup>

لعل أبسط صور التأمين الاقتصادي, والتكافل الاجتماعي, ما قام به سيدنا يوسف عليه السلام من جمع الحنطة لمواجهة العسر. قال الله تعالى : "قال تزرعون سبع سنين دأباً فما حصدتم فذروه في سنبله إلا قليلاً مما تأكلون, ثم يأتي من بعد ذلك سبع شداد يأكلن ما قدمتم لهم إلا قليلاً مما تحصنون, ثم يأتي بعد ذلك عام يقات فيه الناس وفيه يحصرون"<sup>2</sup>, قد تضمنت الآية الكريمة أبهى صور التأمين الاقتصادي للمستقبل وذلك عن طريق ادخار أكبر قدر من الحبوب والاستناد بها مستقبلاً.<sup>3</sup>

كما قام قدماء المصريين بتكوين جمعيات تقوم على نفس الفكرة, سميت جمعيات دفن الموتى بغرض تحمل عبئ مراسم الوفاة والدفن من تحنيط الجثث وتجهيز القبور

<sup>1</sup> عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم, عقد التأمين حقيقته ومشروعيته " دراسة مقارنة " منشورات الحلبي الحقوقية, 2010 ص 9

<sup>2</sup> القرآن الكريم, سورة يوسف, الآية ( 47-49 )

<sup>3</sup> بوعزيز الشيخ, مدخل إلى التأمين وإدارة الخطر, دار التنوير للنشر, الطبعة الأولى الجزائر, 2014, ص ص 9-10

من كافة مستلزمات الحياة، اعتقاداً في الحياة الأخرى، بشرط احتفاظ الموتى بأجسادهم سليمة وقد تطلب كل ذلك تكاليف باهظة، عجز عن تحملها عامة الأفراد، فهداهم تفكيرهم للتغلب على هذه المشكلة بإنشاء مثل هذه الجمعيات، والتي تقوم على نوع من التعاون، بين هؤلاء الأعضاء، يقضي بتعاون الكل في عمل الخسائر التي تحدث للبعض نتيجة تحقق خطر وفاة وفكرة التعاون السابقة تشابه إلى حد ما مع وسيلة التأمين التي هو عليها في وقتنا الحاضر.<sup>1</sup>

وفي عهود الحضارات القديمة نجد أقدم صور التأمين البحري الذي عرفه البابليون منذ حوالي أربعة آلاف سنة قبل الميلاد، وعرفته الحضارات الأخرى بعد ذلك ويمكن توضيح فكرته بما يلي: "قرض يقدمه أصحاب الأموال إلى أصحاب السفن بقيمة السفينة وحمولتها، فإذا غرقت السفينة ضاع بغرقها القرض، وإذا وصلت سالمة إلى ميناء الوصول قام أصحابها بسداد القرض وفوائد عليه باهظة". وقد قام البابا جريجوار التاسع عام 1230 بتحريم هذا القرض بسبب الفائدة عليه.<sup>2</sup>

لكن في أوائل القرن الخامس عشر، ظهر التأمين البحري في صورة مختلفة عن القرض البحري على أيدي الأسبان والبرتغاليين، إلى أن وصل للصورة التي يوجد عليها الآن، بصدور (القانون البحري)، وهو قانون إليزابيث الذي نص في مقدمته

"يفهم من عقد التأمين البحري إن فقد أو هلك السفينة، لا يتسبب عنه شقاء أي فرد، بل يكون عبء الخسارة بسيطاً بتوزيعه على عدد كبير من الأفراد، أفضل مما لو لحقت خسارة جسيمة بنفر قليل منهم، والعبء يكون موزع عليهم وبذلك لا تكون هناك مخاطرة، وهذا ضمن مما لو كانت هناك مخاطرة، وبهذا فإن جميع التجار - ولاسيما صغار الدخل منهم - يمكنهم المخاطرة برغبة وبجرأة" <sup>3</sup> أما التأمين على الحياة فقد ظهر في إنجلترا، بصدور أول وثيقة سنة 1583 لصالح المؤمن له، ريشارد مارتن من لندن على حياة المؤمن على حياته ويليام جيبوتر من لندن أيضاً. وقد كانت سنة 1762 أهم عام في تاريخ التأمين على الحياة، حيث تم دخول جديد لجمعية التكافؤ للتأمين على الحياة، التي تقوم على أساس استيفاء أقساط التأمين تبعاً لعمر المؤمن له على حياته والتعهد بدفع مبلغ معين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته مع تطبيقات على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، الدار الجامعية، 2004، ص ص 10-9

<sup>2</sup> صدقي عبد الهادي، محمود الزماميري، إدارة التأمين، الشركة العربية المتحدة، 2014، ص 37

<sup>3</sup> يوسف حليم الطائي وآخرون، إدارة التأمين والمخاطر، دار البارودي العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص ص 40-39

<sup>4</sup> بوجنان الخالدية، طرق وأساليب قياس الأقساط التأمين باستخدام التقنيات الاكتوارية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2014، ص 54

وهناك من يرى بان التأمين على الحياة، ظهر بظهور التأمين البحري، لان التأمين على السفينة وحمولتها، كان يقتضي التأمين على الملاحين والركاب.<sup>1</sup>

وأما التأمين على الحريق فقد كان منذ القدم، ففي العهد الروماني كان من أهم وابرز المبادئ التي تقوم عليها، الجماعات الدينية، مبدأ التعاون بين أعضاء الجماعة. وذلك من اجل التخفيف من وطأة خطر الحريق ومساعدة الفرد العضو على مجابهة الأضرار التي لحقت به.

وقد عرف التأمين من الحريق في بريطانيا وأواسط أوروبا في القرنين السادس عشر، السابع عشر، وذلك بظهور أصحاب الحرف، وتكوين جمعيات خاصة بهم، بحيث من خلال هذه الجماعة الحرفية مساعدة صاحب الحرفة التي تعرضت لممتلكاته للحريق، عن طريق تعويض لدفع له عما أصابه من أضرار.<sup>2</sup>

وقد زاد الاهتمام بالتأمين على الحرائق نتاجا لحريق لندن الشهير عام 1666، لدرجة انه أنشئت شركات التأمين مساهمة متخصصة للتأمين من هذا الخطر فقط.

وبظهور وتقدم الصناعة ووسائل النقل وتطورها، تتابع ظهور فروع مختلفة أخرى للتأمين، كالتأمين على الحوادث الشخصية في إنجلترا عام 1849، ثم التأمين على السيارات والتأمين من أخطار الطيران ثم ظهر التأمين الاجتماعي.<sup>3</sup>

## الفرع 2: تعريف التأمين

تهتم معظم الكتابات في مجال التأمين بإعطاء مفهوم محدد لمعنى الخطر. لذلك قبل التطرق إلى مفهوم التأمين لابد لنا إعطاء مفهوما للخطر.

وعليه يمكن تعريف الخطر كما يلي :

الخطر أساس التأمين حيث إن الفرد يلجا إلى التأمين نتيجة وجود الأخطار. الخطر هو الذي يولد لدى الفرد شعور بالخوف من المستقبل، من المستقبل سواء كان الخطر سوف ينتج عند خسائر مادية أو معنوية، نتيجة عدم التأكد مما سوف يحدث في المستقبل، وهذا الشعور يجعله يفكر في وسيلة لمواجهة هذا الخطر.

<sup>1</sup> احمد محمد لطفي احمد، نظرية التأمين، دار الفكر الإسلامية، دار الفكر الجامعي، 2007، ص 37

<sup>2</sup> سمير صادق عادل، التأمين من الحريق، دراسة مقارنة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص 22

<sup>3</sup> إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته مع تطبيقات على تأمينات الحياة وإعادة التأمين مرجع سبق ذكره، ص 13

"يعرف البعض الخطر على انه حالة من عدم التأكد التي يمكن قياسه"، كما يعرفه البعض على انه: " فرصة وقوع خسارة معينة أو انه إمكانية وقوع خسارة ويعني ذلك إن الخسارة محتملة في هذه الحالة " <sup>1</sup>

أو هو " حادثة محتملة على إرادة احد الطرفين خصوصا على إرادة المؤمن له. <sup>2</sup>

### تعريف التأمين

من خلال معرفتنا لمفهوم الخطر، نجد انه لولا وجود الخطر لما وجد التأمين ولقد تعددت تعريفات التأمين، وتتنوع لاختلاف أنواعه، مبادئه، والأسس التي يقوم عليها من ناحية، و لاختلاف هيئاته من ناحية ثانية.

### 1-التعريف العام للتأمين :

هو عقد يلتزم فيه المؤمن ' شركة التأمين ' بان يعوض المؤمن له مبلغ من المال عند وقوع الخطر المؤمن ضده والموضح بالعقد، نظير الحصول على قسط التأمين من المؤمن له.

والتأمين وسيلة أو نظام يهدف لحماية الأفراد، أو المنشآت من الخسائر المادية المحتملة، التي تنشأ عند تحقق الأخطار المؤمن منها، حيث تقوم شركة التأمين بتعويض المؤمن له عن كل الخسائر المالية، أو جزء منها مقابل أقساط محددة. <sup>3</sup>

### 2-التأمين لغة :

التأمين لغة من الأمن وهو طمأنينة النفوس، وزوال الخوف واصل الاشتقاق اللغوي: امن،أمنًا،وأمنة أي اطمأن ولم يخف وبيت امن أي ذو امن، كما قال الله تعالى على لسان إبراهيم : " رب اجعل لي هذا البلد آمنًا " صدق الله العظيم. أي معنى التأمين اللغوي هو: "إعطاء وتوفير الطمأنينة للنفوس وإزالة الخوف " <sup>4</sup>

<sup>1</sup>محمد احمد أبو زيد، مبادئ التأمين، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2010، ص 11

<sup>2</sup>عبد الهادي سيد تقي الحكيم، مرجع سبق ذكره، ص 102

<sup>3</sup>محمد احمد أبو زيد، مرجع سبق ذكره، ص 49

<sup>4</sup>احمد سالم ملحم، إعادة التأمين وتطبيقاته في شركة التأمين الإسلامي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005، ص 11

### 3- التأمين اصطلاحاً :

عقد يتم بين شركة التأمين ومستأمن معين، تتعهد هذه الشركة بمقتضاه بدفع مبلغ مالي محدد.<sup>1</sup>

### 4- التعريف القانوني :

تعرف المادة '619' من القانون المدني الجزائري التأمين بأنه : "عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه إن يؤدي إلى المؤمن له أي المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه، مبلغاً من المال أو إيراداً أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث وتحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو آلية دفع مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

حيث يجب أن يحرر هذا العقد كتابياً ويجب أن يحتوي إجبارياً على مجموعة من البيانات (اسم المؤمن، اسم المؤمن له، تاريخ بداية ونهاية العقد، طبيعة الخطر....)<sup>2</sup>.

### 5- التعريف الفقهي :

عرفه سوميان بأنه : " عقد يلتزم بمقتضاه شخص يسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر يسمى المؤمن له، بان يقدم لهذا الأخير تعويض الخسارة المحتملة نتيجة حدوث خطر معين مقابل مبلغ معين من المال، يدفعه المؤمن له إلى المؤمن ليضيفه إلى رصيد الاشتراك المخصص لتعويض الأخطار.<sup>3</sup>

### 6- تعريف الاقتصاديين للتأمين :

**1-6-fried man \*** : في تعريفه " الفرد الذي يشتري تأميناً ضد حريقاً على منزل يمتلكه، يفضل تحمل خسارة مالية صغيرة مؤكدة، بدلاً من إن يبقى متحملاً خليطاً من احتمال ضعيف لخسارة مالية كبيرة، واحتمال كبير بان لا يخسر شيئاً، وذلك بمعنى انه يفضل حالة من عدم التأكد.

<sup>1</sup> هارون نصر، التأمين على الحياة، دار امجد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص 28  
<sup>2</sup> قدور مختار، مكافحة تبويض الأموال في المؤسسة المالية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة ابن خلدون تيارت، تأمينات وبنوك، 2014-2015، ص 39  
<sup>3</sup> بو عزيز الشيخ، مرجع سبق ذكره، ص ص 14-15  
\* ميتول فريد مان، عضو في الأكاديمية الوطنية للعلوم، والأكاديمية الأمريكية للفنون والعلوم، وأكاديمية لينسيان والجمعية الأمريكية للفلسفة، تخصص أكاديمي اقتصاد ورياضيات واقتصاد تعديل القيمة، شهادة جامعية دكتوراه، مهنته، اقتصاد كاتب وإحصائي وأستاذ جامعي ومقالاتي وباحث ومدرس.

6-2- يقول knight التأمين عمل من التنظيم والإرادة وذلك بأنه يقوم بتجميع إعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد.

6-3- ويهتم shckle بالتأمين في حد ذاته فيقول : " إن من الأسس التي يعتمد عليها التأمين في القياس هو إن ظاهرة الأعداد الكبيرة تحول عدم العلم إلى علم.<sup>1</sup>

\*من خلال التعريفات السابقة يمكن استنتاج عناصر التأمين التالية :

**المؤمن :**

هو الشخص أو الشركة الذي يقوم بتغطية قيمة التأمين , لطلب معين ضد خطر معين, والمؤمن عادة هي شركة التأمين.

**المؤمن له :**

هي شخص أشخاص أو شركة صاحب موضوع التأمين, والمؤمن له عادة هو المستفيد أو المستفيدين.<sup>2</sup>

**قسط التأمين :**

هو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن, نظير التزام الأخير بتحمل الخطر نيابة عن الأول.

واحتساب قسط التأمين يعتمد على طبيعة الخطر ويختلف باختلاف هذه الطبيعة, من حيث ترددها النسبي ومدى الخسائر التي تسببها بالإضافة إلى عوامل أخرى.<sup>3</sup>

**مبلغ التأمين :**

المبلغ الذي يتم دفعه للمؤمن له أو المستفيد عند تحقق الخطر المؤمن ضده, حتى يتناسب مبلغ التأمين مع الأقساط تناسب طريا فزيادة مبلغ التأمين, تلاحقها بالتبعية زيادة في القسط المستحق.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> سامي عفيفي حاتم, التأمين الدولي, الدار المصرية اللبنانية, الطبعة الأولى, 1986, ص ص 53-54

<sup>2</sup> محمد رفيق المصري, التأمين على الحياة والضمان الاجتماعي, دار زهران للنشر والتوزيع, 2011, ص 14

<sup>3</sup> أسامة عزمي سلام, شقيري موسى, إدارة الخطر والتأمين, دار الحامد للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2007, ص 87

<sup>4</sup> صدقي عبد الهادي, محمود الزماميري, مرجع سبق ذكره, ص ص 39-40

\* مما سبق يمكن استنباط ما يلي :

- 1- فلسفة التأمين التي يقوم عليها نظام التأمين تحول الخسارة المالية الكبيرة المحتملة التي يستطيع الفرد وحده تحملها إلى خسارة بسيطة مؤكدة تتمثل في قسط التأمين.<sup>1</sup>
- 2- التأمين يساعد الأفراد والمنظمات على تخطي المشاكل المادية، التي قد يتعرض لها مثل الإفلاس عند تحقق الأخطار المؤمن ضدها.<sup>2</sup>
- 3- فكرة التأمين مبنية على أساس توزيع الضرر على أكبر عدد ممكن من الأشخاص، حيث تخف وطأته وهذا يعني أن التأمين يمنع وقوع الخطر، و يخفف شدة الضرر.<sup>3</sup>

**المطلب الثاني : أنواع التأمين ومبادئه**

**الفرع 1 : أنواع التأمين :**

حاجة الإنسان الملحة أظهرت أنواع كثيرة من التأمين حيث يؤدي حصرها إلى قائمة طويلة من الصعب استيعابها فتم تقسيم هذه الأنواع وفق معايير تتناسب معها تتمثل في ما يلي:

**1- معيار الخطر المؤمن ضده :**

يمكن تصنيف التأمين تبعاً للخطر المؤمن ضده إلى الأنواع التالية :

**1-1- تأمينات الأشخاص :**

وتشمل أنواع التأمين ضد الأخطار التي تصيب الأشخاص مباشرة في حياتهم أو صحتهم ومن أنواعه : التأمين ضد الحوادث الشخصية التأمين ضد البطالة تأمينات نفقات الزواج والولادة.

**1-2- تأمينات الممتلكات :**

وتشمل أنواع التأمين ضد الأخطار التي تصيب ممتلكات الشخص من أنواعها : التأمين البحري التأمين ضد السرقة التأمين ضد الحرب والزلازل والبراكين وتأمين المحاصيل الزراعية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه التأمين ورياضياته مع تطبيقات على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، مرجع سبق ذكره، ص ص 9-10

<sup>2</sup> اسامة عزمي سلام شقيري موسى، مرجع سبق ذكره، ص 88

<sup>3</sup> منعم الخفاجي، مصباح كمال، مدخل لدراسة التأمين، دون دار نشر، الطبعة الأولى، 2014، ص 14

<sup>4</sup> بلقاسم حنان، حاج قويدر زينب، دور التأمين في التنمية الاقتصادية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2010، ص 11



### 1-3- تأمين المسؤولية المدنية :

في هذا النوع من التأمين يكون الخطر المؤمن ضده من أخطار المسؤولية المدنية ويطلق عليها أخطار الذمة المالية، ويقصد بها الأخطار التي تصيب الغير ويكون الشخص مسئولا عنها ومن أهمها :

\*تأمينات المسؤولية المدنية لأصحاب السفن والطائرات.

\*تأمينات المسؤولية المدنية لأصحاب المهن الحرة.

\*تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب العقارات.

\*تأمين المسؤولية المدنية من إصابات العمل وأمراض المهن.<sup>1</sup>

### 2- معيار الإدارة العملية لهيئة التأمين.

يمكن تصنيف التأمين تبعا للإدارة العملية لهيئة التأمين إلى :

#### 1-2- التأمين على الحياة :

ويتكون من المؤمن والمؤمن له هو نفسه المؤمن عليه إذا كان المؤمن على حياته نفسه والمستفيد أو المستفيدون، والذين تؤول لهم كافة أموال التأمين بحالة وفاة المؤمن على حياته.<sup>2</sup>

#### 2-2- التأمينات العامة :

تشمل جميع التأمينات الأخرى ما عدا التأمين على الحياة يدخل في ذلك :<sup>3</sup>

التأمين البحري يمكن تقسيم العقود فيه إلى :

أ – التقسيم حسب الشيء موضوع التأمين : عقود تأمين السفينة.

\*عقود تأمين أثناء بناءها

\*عقود تأمين المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام السفن

<sup>1</sup> عين ناشفة طاهر، سعداوي حورية، تأثير هيكل قطاع التأمين على أداء المؤسسات، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2017، ص 25

<sup>2</sup> مجاهد منيرة، صافية فاطمة الزهراء، مدى رضا الزبون على خدمات شركات التأمين، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2017، ص 1

<sup>3</sup> بلقاسم حنان، حاج قويدر زينب، المرجع السابق ذكره، ص 11

\* عقود تأمين على أجرة الشحن

\* عقود التأمين على البضائع

ب- التقسيم حسب مدة التأمين : وتنقسم إلى :

\* عقود السفر أو الرحلة

\* عقود الزمنية و العقود الموقوتة

ج- التقسيم حسب نوع الخسائر التي تغطيها :

\* خسارة كلية دقيقة

\* خسارة كلية اعتبارية

\* خسارة جزئية ( خاصة أو عامة )<sup>1</sup>

3- معيار الحرية في التأمين :

يتم تصنيف التأمين بموجب معيار الحرية إلى :<sup>2</sup>

3-1- التأمينات الخاصة ( الاختيارية ) :

التأمين الخاص الذي يؤمن للشخص الاحتياط للمستقبل حيث يؤمن لنفسه أو لذويه, أو يمكن القول إن التأمين الخاص هو ما يعقده المؤمن على نفسه من خطر معين ويكون الدافع إليه هو الصالح الشخصي.

3-2- التأمينات الاجتماعية ( الإلزامية ) :

يهدف إلى تحسين حالة طبقة اليد العاملة أي تأمين أفرادها ضد ما يتعرضون له من أخطار, وتطبق الدول هذا التأمين رغبة منها في مساعدة العاملين ورعايتهم. ذلك لأنهم أكثر عرضة للخطر والأضرار ولهذا تجعله الدول إجبارياً لتحقيق سياسة اجتماعية عادلة.

<sup>1</sup> مجاهد منيرة, صافية فاطمة الزهراء, مرجع سبق ذكره, ص 12.

<sup>2</sup> بلقاسم حنان, حاج قويدر زينب, مرجع سبق ذكره, ص 12

يهدف التأمين الاجتماعي إلى تأمين الأفراد الذين يعتمدون على كسب معاشهم من عملهم، وقد يتعرضون لبعض الأخطار التي قد تعوقهم عن العمل كالمرض والشيخوخة.<sup>1</sup>

#### 4- معيار الهيئة التي تقوم بدور المؤمن :

وفق هذا المعيار يمكن التمييز بما يلي :

#### 4-1- التأمين التعاوني :

يقوم هذا النوع على الجمعيات التعاونية التي تنشأ فقط لهذا الغرض أو لأغراض مختلفة يكون التأمين واحد منها، وإذا نظرنا لهذه الجمعيات كجمعيات تأمين نجدتها إلى حد ما جمعيات التأمين التبادلي حيث يكون الغرض من التعاون وليس الربح .

#### 4-2- التأمين التبادلي ( التجاري ) :

ينشأ عندما يتفق عدد من الأشخاص ويتعرض كل واحد منهم لخطر معين، مع إمكانية تقدير الخسارة المالية التي يمكن إن تحل بهم عند وقوع الخطر، على إن يساهموا جميعاً في تكوين رصيد لتعويض كل من تقع الخسارة به وكذلك اتفاهم المسبق على توزيع الأرباح التي تحقق من جراء نشاط جمعيتهم.<sup>2</sup>

#### 4-3- التأمين الذاتي :

وهو من أبسط طرق مواجهة الخطر و يكون ذلك بتكوين مبالغ مالية تحتجز كل فترة وتخصص لتغطية الخسائر المالية المحتملة، وهي بالنسبة للأفراد عبارة عن مدخرات شخصية وبالنسبة للمؤسسة فهي تقوم بتكوين مؤونات واحتياطات تخصص سنوياً لحماية المؤسسة من الإفلاس، قد يكون هذا الأسلوب أفضل في بعض الأحيان من دفع الأقساط التأمينية ويأخذ فيه كل من الفرد والمؤسسة صفة المؤمن والمؤمن له وهذا النوع له مجموعة من العيوب منها :

\*صعوبة تقدير الخسائر المتوقعة

<sup>1</sup> ماجد محمد علي أبو شنب، اثر التحديات الميدانية على صناعة التأمين التكافلي، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، المملكة العربية

السعودية، إدارة، 2013، ص ص 15-16

<sup>2</sup> طبائبية سليمة، دور محاسبة شركات التأمين في اتخاذ القرارات وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، في

العلوم، جامعة سطيف، 2014، ص 13

\*احتجاز الاحتياطات والأرباح وهو ما يضيع على الأفراد أو المؤسسات فرص الاستثمار وتحقيق عوائد المؤسسة.<sup>1</sup>

#### 4-4- صناديق التأمين الخاصة :

هي عبارة عن جمعيات مكونة من مجموعة من الأفراد تربطهم مهنة واحدة أو صلة اجتماعية معينة يكون غرضها إن تؤدي لأعضائها تعويضات مالية محددة، في حالات معينة مثل زواج العضو أو بلوغه سن معين أو وفاته... الخ وتسمى هذه الصناديق بصناديق الإعانات.<sup>2</sup>

#### 4-5- التأمين الحكومي :

هو الحق المالي الذي تلتزم به الحكومة للمواطن أو الموظف انطلاقاً من مسؤوليتها عن رعايته مكافأة له على خدمته للمجتمع، وذلك طبقاً لنظام تراعي فيها مصلحة المواطن أو أقرب الناس إليه وليس له صفة المعارضة المالية حتى ولو تكونت المبالغ بإسهام جزئي للمواطن، وبشكل عام يقوم هذا التأمين على الأنواع التالية : تأمين الإصابات العمل الناجمة عن حوادث العمل وأمراض المهنة التأمين الصحي التأمين ضد البطالة... الخ.<sup>3</sup>

#### 4-6- التأمين التجاري :

يقوم على أساس تحقيق الربح وعادة ما يقوم بهذا النوع من التأمين شركات التأمين المساهمة وهيئات التأمين بالاكْتساب، حيث يتم حساب قسط التأمين هنا بحيث يغطي الخطر المؤمن منه بجانب نسبة إضافية أخرى، لتغطية الأعباء الإدارية أو الإضافية ونسبة لربح التي تهدف إليها هذه الهيئات<sup>4</sup>

#### الفرع 2 : مبادئ التأمين :

هناك عدة مبادئ أساسية يجب مراعاتها في أي شخص أو شيء أو خطر موضوع التأمين، حتى يمكن التعامل معه على أسس قانونية وتأمينية سليمة حيث توجد

<sup>1</sup> حدباوي أسماء، الحاجة للنهوض بقطاع التأمينات وضرورة تجاوز المعوقات، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة الماجستير، علوم اقتصادية، جامعة المسيلة، ص 21

<sup>2</sup> بلقاسم حنان حاج قويدر زينب، مرجع سبق ذكره، ص 12

<sup>3</sup> كريمة الشيخ، إشكالية تطور ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة

الماجستير، تسويق دولي، جامعة تلمسان، 2010، ص 24

<sup>4</sup> مجاهد منيرة، صافة فاطمة الزهراء، مرجع سبق ذكره، ص 14

ثلاث مبادئ تنطبق على جميع أنواع التأمين وهي: مبدأ المصلحة التأمينية, ومبدأ منتهى حسن النية, ومبدأ السبب القريب أو المباشر.

ويوجد ثلاث مبادئ أخرى تنطبق على تأمينات الممتلكات والمسؤولية المدنية ولا تنطبق على تأمينات الحوادث الشخصية وهي: مبدأ التعويض, مبدأ المشاركة في التأمين, ومبدأ الحلول.

وتستمد هذه المبادئ وجودها وقوتها من القوانين والتشريعات التي تصدرها الدولة في مجال التأمين, وتسعى الدولة إلى ضرورة تحقيقها من خلال الإشراف والرقابة على قطاع التأمين, وترجع أهمية المبادئ القانونية الستة إلى أنها تعد ضرورية للحفاظ على الصفة القانونية لعقد التأمين, وأبعاده عن شبهة المقامرة أو الرهان والحد من سوء استغلال فكرة التأمين, للحفاظ على الكيان القانوني والأسس العلمية السليمة له وتحقيق الهدف منه.<sup>1</sup>

\*فيما يلي سنتناول كل مبدأ من المبادئ القانونية بشكل مفصل .

## 1- مبدأ المصلحة التأمينية :

في البدايات الأولى للتأمين كان الأفراد يقومون بالتأمين على ممتلكات أو أفراد تربطهم بهم علاقة مصلحة, وكانوا يجنون أرباحاً من تضرر هذه الممتلكات أو الأفراد بل كثيراً ما كان هؤلاء الأفراد المؤمنون يسعون إلى تحقيق الأضرار المؤمن ضدها بأنفسهم, كحرق الممتلكات المتعمد, أو قتل الأفراد المؤمن لهم لتحقيق الربح المنشود, وهنا لم يكن من الميسور التمييز في هذه المرحلة المبكرة بين التأمين وأعمال المقامرة والرهان, حيث التأمين دون مصلحة قانونية هو ضرب من المقامرة أو الرهان بل حافز على ارتكاب أعمال منافسة للقانون, لذلك قام المشرعون في الكثير من الدول بربط عقد التأمين بالمصلحة التأمينية, بمعنى انه لا بد من قيام مصلحة معتبرة قانوناً بين طالب التأمين والشخص موضوع التأمين, حيث ينتفع من عدم تضرره واستمرار بقائه ويضار إذا ما تحقق الخطر ولحق بهذا الشيء أو الشخص الضرر.<sup>2</sup>

## 2- مبدأ منتهى حسن النية

يقوم هذا المبدأ على أساس انه يجب على كل من طرفي العقد أن يمد الطرف الآخر بكافة المعلومات والبيانات والحقائق الجوهرية, التي تتعلق بالخطر أو الشيء

<sup>1</sup> مختار الهانس, إبراهيم عبد النبي حمودة, مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق, الدار الجامعية طبع نشر وتوزيع, 2000, ص 99  
<sup>2</sup> صدقي عبد الهادي, محمود الزماميري, مرجع سبق ذكره, ص ص 119-120

موضوع التأمين والظروف المحيطة به وكذلك تلك البيانات المتعلقة بعقد التأمين. يقصد بالبيانات والحقائق الجوهرية تلك البيانات التي تؤثر على قرار المؤمن من حيث قبوله أو رفضه أو في تقديره لقيمة قسط التأمين الواجب دفعه أو في تعيين حدود التأمين.<sup>1</sup>

### 3- مبدأ السبب القريب :

يشترط لقيام المؤمن بدفع تعويض إن يكون الخطر المؤمن ضده هو السبب القريب أو المباشر لا السبب البعيد لحدوث الخسارة ويقصد بالقرب هنا سببا لا زمنيا بمعنى أن يكون هو السبب الفعال الذي أدى وقوعه إلى سلسلة من الحوادث أدت في النهاية إلى وقوع الخسارة المالية تتمثل أهمية هذا المبدأ في إن يحدد مدى أحقية المؤمن له في الحصول على تعويض.<sup>2</sup>

### 4- مبدأ التعويض :

يقضي هذا المبدأ على أن لا يحصل المؤمن له على تعويض يفوق المبلغ المبين في العقد ولا يتجاوز هذا المبلغ قيمة الضرر الذي أصاب المؤمن له ومن ثم فإن المؤمن له بناء على هذه لا يتقاضى اقل القيمتين "مبلغ التأمين المذكور في العقد وقيمة الضرر" وهذه الصفة تشترك فيها عقود التأمين من المسؤولية.<sup>3</sup>

### 5- مبدأ المشاركة في التأمين:

ويسري هذا المبدأ على تأمينات الخسائر فقط، تأمينات الممتلكات والمسؤولية المدنية ولا يسري على التأمينات النقدية، والغرض الأساسي منه أيضا إن يكون التأمين وسيلة للإثراء غير المشروع.

ويقضي هذا المبدأ بأنه إذا تحقق الخطر المؤمن منه في وقت يكون فيه المؤمن له مؤمنا على نفس الشيء موضوع التأمين، فإن مجموعة المؤمنين تشترك تأمين سارية المفعول لدى أكثر من مؤمن، فإن مجموعة المؤمنين تشترك جميعها في تحمل الخسارة نتيجة تحقق الخطر المؤمن منه كل بنسبة مبلغ التأمين لديه إلى مجموع مبالغ التأمين جميعها على أن يراعي مبدأ التعويض الذي سبق الإشارة إليه.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> اسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سبق ذكره، ص ص 125-128

<sup>2</sup> مختار الهانس، إبراهيم عبد النبي حمودة، المرجع السابق ذكره، ص ص 103-104

<sup>3</sup> عيسى فاطمة الزهراء وآخرون، نشاطات شركات التأمين ودورها في تحسين الخدمة التأمينية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات شهادة ليسانس تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2014، ص 12

<sup>4</sup> إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين الاجتماعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1988، ص ص 100-101

## 6- مبدأ الحلول

هو حق الفرد أو الشركة عند التعويض لفرد آخر بموجب عقد أن يحل محل ذلك الفرد في جميع حقوقه التي تخص حالة معينة، فعندما تكون شركة التأمين بتعويض المؤمن له عن خسارة حدثت بسبب طرف آخر، فمن العدل والإنصاف ألا يسمح لذلك الفرد المتسبب في الخسارة بتجنب المسؤولية المالية تجاه الأضرار التي سببها، ولهذا يعطي لشركة التأمين الحق في الحلول محل المؤمن له يدعم مبدأ الحلول مبدأ التعويض ولا ينطبق على وثائق التأمين التي ليست عقود تعويض. إن مبدأ التعويض هو وضع المؤمن له بعد الخسارة في نفس الحالة المالية التي كان عليها مباشرة قبل وقوع الخسارة، ولكن في ظروف معينة يمكن للمؤمن له المطالبة من أكثر من طرف فان نجح في فعل ذلك فسوف يتلقى تعويض ويربح من خسارته مما يشكل إخلالاً.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : خصائص التأمين وأهميته

سيتم تناول هذا المطلب من خلال:

#### الفرع 1 : خصائص التأمين

يتسم التأمين كغيره بعدة خصائص في تجميع الخسائر سداد الخسائر العرضية نقل الخطر التعويض نشير إليها فيما يلي :

#### 1- تجميع الخسائر المشاركة في الخسائر

وهو جوهر العملية التأمينية فالتجميع هو توزيع الخسائر التي حدثت للقلة على المجموعة ككل وفقاً لذلك، يتم استبدال الخسائر الفعلية بمتوسط الخسارة إضافة لذلك يشتمل التجميع على : تجميع عدد كبير من الوحدات المعرضة للخطر، لذلك يمكن استخدام قانون الأعداد الكبيرة لتقديم تنبؤ دقيق بشكل كبير للخسائر المستقبلية وهكذا ينطوي التجميع على مشاركة الخسائر إلى جنب المجموعة كلها.

-التنبؤ بالخسارة المستقبلية ببعض الدقة بناء على قانون الأعداد الكبيرة.

-عملية تجميع الخطر تعتبر من العمليات الهامة لشركات التأمين باعتبارها متحملة للخطر حيث إن عملية تجميع الخطر تعتبر محاولة لتطبيق قانون الأعداد الكبيرة.

<sup>1</sup>مؤسسة النقد العربي السعودي، المعهد المالي، مدخل إلى أساسيات التأمين الرياضي، 2016، ص 54

## 2- تسديد الخسائر العرضية وغير المعتمدة

الخاصية الثانية للتأمين هي سداد الخسائر العرضية العرضية التي تكون غير متوقعة وتحدث بشكل عشوائي فهي تلك الخسارة التي تحدث عن طريق الصدفة أو لا يعتمد شخص إحداثها، ويجب أن يكون حدوث تلك الحوادث احتمالي أي أنها ليست مؤكدة الحدوث كما يجب أن تكون مستقلة، وبالتالي فإن هذه الشروط الثلاثة أي الاحتمالية والمستقبلية والصدفة هي الشروط التي تميز الخسارة العرضية، لان التعمد يخرج الظواهر الطبيعية والعامّة عن انتظامها المألوف والعادي وبالتالي يصعب التنبؤ بها وقياسها وتعيين أقس

## 3- نقل الخطر

هو عنصر جوهري آخر للتأمين باستثناء التأمين الذاتي تشتمل خطة التأمين على نقل الخطر البحث من المؤمن له إلى المؤمن ( شركة التأمين ) والذي يكون في مركز مالي أقوى من المؤمن له لتحمل الخسارة ومن وجهة نظر الفرد الأخطار البحتة التي يتم نقلها بشكل معتاد إلى المؤمنين تتضمن خطر الوفاة المبكرة المرض العجز السرقة الحريق دمار الممتلكات وقضايا المسؤولية

## التعويض

والذي يقضي بأنه عند حدوث خسارة تغطيها الوثيقة لا يجوز بأي حال من الأحوال إن يزيد التعويض المستحق عن قيمة الخسارة أي أن التعويض يكون دائماً في حدود الخسارة أو المبلغ التأمين أيهما أقل وذلك حتى لا يكون التأمين مصدر ربح للمؤمن له وأيضا حتى لا يدفعه لتعمد إحداث الخطر وظهور المسببات الأخلاقية لتحقيق الفائدة من وراء التأمين وبالتالي الإثراء على حساب التأمين لذلك يهدف هذا المبدأ إلى وضع المؤمن له في نفس الحالة وفي نفس المركز المالي التي كان عليها تماما قبل تحقق الحادث دون أية زيادة أو فوائد وجدير بالذكر انم بدا التعويض يطبق فقط على عقود تأمينات الممتلكات والمسؤولية دون تأمينات الحياة والتي تعتبر من قبل الوثائق محددة القيمة والتي تعتمد فيها شركات التأمين بسداد القيمة المتفق عليها مسبقا مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن ضده<sup>1</sup>

<sup>1</sup> خوجة بو عبد الله، إدارة جودة الخدمات بقطاع التأمين في الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2015، ص ص 15-16



## الفرع 2 : أهمية التأمين

إن الهدف الأساسي للتأمين هو توفير التغطية التأمينية للأفراد والمنشآت من نتائج الأخطار المختلفة التي تواجهها سواء كانت الأخطار أشخاص أو ممتلكات أو مسؤولية مدنية فان بذلك (التأمين) يساهم في توفير الاستقرار الكامل للمشروعات ورجال الأعمال حيث يعمل على تفرغهم للتخطيط والعمل على زيادة الإنتاج بما يعود عليهم على المجتمع بفوائد اقتصادية واجتماعية وغير محدودة وقد فطنت معظم أو كل دول العالم إلى الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للتأمين<sup>1</sup>

ونلخص الأهميات المشار إليها فيما يلي:

### 1- الأهمية الاقتصادية

تشمل الأهمية الاقتصادية العناصر التالية :

#### 1-1 يعتبر التأمين من أهم وسائل الادخار والاستثمار

إن قطاع التأمين بشقيه التجاري والاجتماعي يعتبر أداة هامة ومتميزة من تجميع المدخرات ومن ثمة الاستثمار بكافة دول العالم وخاصة الدول النامية<sup>2</sup>

#### 1-2 العمل على زيادة الإنتاج

نظرا لما يتميز به التأمين من توفير التغطية التأمينية من أخطار كثيرة مما شجع الأفراد والمنشآت بالدخول في مجالات جديدة أو بالتوسع في مجالاتهم الحالية وبالتالي

يساعد في الوصول إلى مزايا الإنتاج الكبير كما يعمل على زيادة القدرة الإنتاجية من ناحية أخرى فان توافر التغطية التأمينية للأفراد العاملين بالمنشآت والمشروعات بمختلف الأخطار كالمرض البطالة سواء كانت هذه التغطية تتعلق بهم أو بأسرهم كل ذلك سيساعدهم على استمرارهم في العمل يمثل هذه المشروعات مددا طويلة نسبيا وهذا ينعكس على تنمية قدراتهم العملية<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته مع تطبيقات على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، مرجع سبق ذكره، ص 74

<sup>2</sup> عين ناشفة طاهر سعداوي حورية، مرجع سبق ذكره، ص 13

<sup>3</sup> إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته مع تطبيقات على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، المرجع السابق ذكره، ص 79

### 1-3 تسهيل اتساع عمليات الائتمان وزيادة الثقة التجارية

يقوي التأمين مركز المدين اتجاه دائنة ويضمن لهذا الأخير الحصول على حقه في حالة إفلاسه أو عدم قدرة المدين على تسديد ديونه إضافة إلى تدعيم الثقة التجارية بين تجار الجملة والتجزئة في تأمين البضائع والسلع

### 1-4 العمل على تحقيق التوازن بين العرض والطلب في الاقتصاد القومي

بحيث يساعد على زيادة المدخرات الإجبارية وبالتالي الحد من التضخم في فترات الكساد يعمل على زيادة قيمة التعويضات للقضاء في هذه الحالة<sup>1</sup>

### 1-5 المساهمة في اتساع نطاق التوظيف والعمالة

يعمل التأمين بقطاعاته المختلفة "الاجتماعي و التجاري" بالعمل على امتصاص قدر كبير من العاملين في المجتمع لان التوسع يقتضي توفر حد ادني في العمالة الفنية والإدارية والمهنية في فروعها المختلفة في تأمين الحياة او تأمينات عامة كالحريق والتأمين الهندسي والسيارات.... الخ

### 1-6 المساهمة في تحسين ميزان المدفوعات والمحافظة على الثروة

تتميز إعادة التأمين بالصفة الدولية أي انه لنجاح صناعة إعادة التأمين يتطلب الأمر التعاون في هذا المجال بين دول العالم المختلفة ويمكن أن نقسمها إلى نوعين :

#### دول مصدرة للتأمين

وفيها نجد إن مجموع ما نحصل عليه سنويا من أقساط وتعويضات يفوق ما تدفعه الدول الأخرى والتي تظهر في العمليات الجارية من ميزان المدفوعات وتقليل العجز به

#### دول مستوردة للخدمة التأمينية

إن الفروق التي يتحملها ميزان المدفوعات يقابلها تغطية تأمينية إذا ما أصاب هذه الدول

كارثة كبرى في إحدى السنوات فان اقتصادها سوف يتأثر بسيطة من هذه الكارثة<sup>1</sup>

<sup>3</sup> قدوري منيرة، التأمين على البطالة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2012، ص 38-39

## 2- الأهمية الاجتماعية:

تتمثل فيما يلي :

### 1-2 التأمين عامل من عوامل الوقاية

تهدف شركات التأمين إلى الحد من مبالغ التعويض التي تلتزم بدفعها على دراسة أسباب المخاطر وتفادي حدوثها باتخاذ الوسائل اللازمة للوقاية منها كما تقوم بتشجيع المؤمن لهم على توخي المخاطر وتقليل نسبة وقوعها وذلك من خلال خفض نسبة القسط أو الإعفاء الجزئي منه عقب مرور عدة سنوات دون وقوع الخطر

### 2-2 التأمين عامل من عوامل التعاون

يقوم التعاون بين مجموعة من الأشخاص لضمان خطر معين فيقوم كل منهم بدفع قسط أو اشتراك لتغطية الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها أي واحد منهم عن الأمراض الحوادث المهنية البطالة وغيرها من الصناديق التي تنشأ لهذا الغرض

### 3-2 التأمين عامل من عوامل الحماية والأمان

يوفر التأمين الأمان للمؤمن له ضد خطر معين قد يتعرض له في نفسه أو في ماله أو في شخص يعنيه أمره فالشخص يؤمن نفسه من الخسارة التي قد تصيبه في ماله أو تمسه في شخصه هو أو غيره

فالتأمين على الحياة يهيئ للمؤمن أو المستفيد مبلغ من المال أو إيراد مؤقتا عند حلول الخطر المؤمن منه وفاة أو عجز أو شيخوخة مما يساعد على بث روح الأمان والطمأنينة في نفوس الأفراد على نحو يمكنهم من مباشرة أنشطتهم دون خوف والحياة في حرية وسكينة ويحمي التأمين على الأشياء الفرد من الخسارة التي قد تصيب ذمته المالية وذلك بتعويض الشخص عند تعرض الشيء المؤمن عليه كالحريق أو السرقة مثلا<sup>2</sup>

<sup>1</sup>مجاهد منيرة، صافة فاطمة الزهراء، مرجع سبق ذكره ص 22

<sup>2</sup>بورجان خالدية، طرق وأساليب قياس الأقساط التأمين باستخدام التقنيات الاكتوارية مرجع سبق ذكره، ص 18

## المبحث الثاني : أساسيات التأمين

أن التأمين علاوة على تعدد صورته وأنواعه ليس مجرد فكرة ضيقة او عمل من الأعمال التجارية بل هو نضام قانوني فني و عملية تدار من قبل شركات و هيئات متخصصة يعتمد في إجراءاته على عوامل دقيقة ومعقدة إلى حد كبير فالتأمين صيغة غير مألوفة تجمع أكثر من جانب.

## المطلب الأول: أسس التأمين

تعددت الدراسات في مجال تحديد أسس واضحة للتأمين ولكل دراسة رأي نقيض حيث أكد بعض الخبراء إن أساس التأمين هو أساس اقتصادي محض في حين رأى البعض الآخر انه أساس قانوني ورجحت مجموعة أخرى إن أساسه فني لا محالة.

## 1-الأساس الاقتصادي للتأمين:

يرى أنصار هذا الرأي او المذهب تأسيس التأمين على الأساس الاقتصادي غير إنهم اختلفوا حول معيار هذا الأساس الاقتصادي فذهب فريق منهم إلى الأخذ بفكرة الحاجة وذهب فريق آخر إلى الأخذ بفكرة الضمان وبذلك انقسم أنصار هذا المذهب إلى فريقين نادى كل منهما

بنظرية مستقلة فنادى الفريق الأول بنظرية التأمين والحاجة ونادى الفريق الثاني بنظرية التأمين والضمان<sup>1</sup>.

## 1-1 نظرية التأمين والحاجة

يرى أنصار هذا الرأي إن التأمين يقوم على فكرة الحاجة حيث في منظورهم ا ناي نوع من التأمين يهدف إلى الحماية والأمان من خطر معين وان التأمين من الإضرار والتأمين من خطر الحريق او غيرها يجد مصدره الأساسي في حاجة المؤمن له إلى إجراء نوع من الوقاية تضمن له الحماية والأمان عند وقوع المخاطر ومن الملاحظ إن الحاجة للحماية والأمان لا تتأكد في كل أنواع التأمين فالتأمين على الحياة لصالح شخص آخر لا تتحقق فيه حاجة للمؤمن له وبذلك يمكن التفكير في تبني معيار آخر والذي يظهر انه اقرب لهذه العملية معيار المصلحة بديلا لمعيار الحاجة إذ أننا نلاحظ أن عملية التأمين بشكل عام تقوم في الواقع على المصلحة فهي الدافع للمؤمن والمؤمن له وأيضا لإجراء عملية التأمين فمصلحة المؤمن له تكمن في حلول شخص

<sup>1</sup>مختار محمود الهانسي، مقدمة في مبادئ التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1993، ص16

آخر قد تكون مؤسسته لتغطية اثار المخاطر محتملة الوقوع ومصصلحة المؤمن تكمن في تحقيق الربح وهذا هو الشكل الغالب بالنسبة للتأمين في وقتنا الحاضر.<sup>1</sup>

### 2-1 نظرية التأمين والمصلحة

إن عملية التأمين تقوم على المصلحة فهي الدافع له فمصلحة المؤمن له تكمن في وجود شخص آخر لتغطية اثار المخاطر المحتملة الوقوع ومصصلحة المؤمن له تكمن في الربح

### 3-1 نظرية التأمين والضمان

يرى أنصار هذا المعيار بان الضمان يكون أفضل من غير من غيره من المعايير الأخرى كأساس التأمين باعتباره يمثل القسم المشترك لكافة أنواعه فالتأمين على الأشياء مثلا يحقق الضمان للقيمة والتأمين على الحياة يحقق الضمان للغير وعدم التدهور المالي للمستنفدين ونفس الشيء على المرض الشيخوخة إصابات حوادث المرور يحقق لهم ضمان عدم إخلال التوازن الاقتصادي لمؤمن له<sup>2</sup>

### 1- الأساس القانوني للتأمين

يرى أصحاب هذا المذهب من القانونيين سواء كانت نصوص او فقهاء او محاكم إن صيغة التأمين أساسها قانوني محض فهم يركزون بإسهاب عند تعريفهم للتأمين عن تعريف عقد التأمين كوسيلة قانونية للتعاقد حيث يبدو الاهتمام هنا بأطراف عقد التأمين وتعهدات كل طرف والمصلحة التي تعود عليه من التعاقد لكن اختلفوا في كيفية تحديد معيار او العنصر الذي يعتمد عليه<sup>3</sup>

### 2-1 نظرية التأمين والضرر

يعتمد أصحاب هذا الرأي على المقياس القانوني المحدد للتأمين الذي ينتج عنه الضرر إذ أن أصل وجود التأمين في حد ذاته هو إصلاح الضرر وبالتالي يبقى الضرر وإصلاحه هو أساس التأمين وما يعاب على أصحاب هذا الاتجاه انه لا يصلح لأنواع التأمين الأخرى<sup>4</sup>

<sup>1</sup>جديدي معراج,مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري, ديوان المطبوعات الجامعية, 2000, ص18

<sup>2</sup>بوجنان خالدية, طرق وأساليب قياس الأقساط التأمين باستخدام التقنيات الاكتوارية مرجع سبق ذكره, ص 10

<sup>3</sup>قندوز طارق,تحليل القدرة التنافسية لقطاع التأمين الجزائري, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه, تسويق

جامعة الجزائر 3, 2014, ص53

<sup>4</sup>بوعزيز الشيخ, مرجع سبق ذكره, ص18

## 2-2 نظرية التأمين والتعويض

يرى أنصار النظرية أن أساس التأمين ليس الضرر في حد ذاته وإنما الهدف من التأمين هو التعويض أي مبلغ التأمين الذي يدفعه المؤمن لمؤمن له عند وقوع الخطر لأن هذا التعويض يوجد في كافة أنواع التأمين عكس الخطر الذي ينعدم في بعض أنواع التأمين ويؤخذ على هذه النظرية بأنها لا تتفق مع الطبيعة الحقيقية لعملية التأمين وهي حماية الإنسان من الخطر والأسس الفنية التي تقوم عليها

### 2- الأساس الفني للتأمين

يشتمل التأمين إلى جانب العنصرين الاقتصادي والقانوني إلى عنصر فني يتمثل هذا العنصر في أسس فنية تميز التأمين الحديث وتباعد بينه وبين المقامرة والرهان<sup>1</sup> وتتمثل عملية التأمين من الناحية الفنية في تجميع أكبر عدد من راغبي التأمين ضد خطر معين ويدفعون أقساط لتغطية ما قد يتعرض منهم لهذا الخطر<sup>2</sup>

**نظرية حلول التعاون والمنظم على سبيل التبادل محل الصدفة البحتة :**

يرى الفقهاء القائمون بهذه النظرية إن التأمين في حقيقته عملية التعاون بين عدة مؤمن لهم يواجهون مخاطر متشابهة حيث تم تغطية المخاطر التي يتعرض لها بعضهم البعض بدلاً من إن يواجه كل منهم المخاطر بمفرده تاركاً أمر تعرضه لهذه المخاطر لمحض الصدفة فالمؤمن لهم هم الذين يضمنون تغطية مخاطرهم بأنفسهم ويقتصر دور المؤمن على إدارة وتنظيم هذا التعاون بين المؤمن لهم على سبيل التبادل وفق أسس فنية تمكنه من تحديد القسط الذي يدفعه كل مؤمن له بحيث يتناسب هذا القسط مع درجة احتمال وقوع الخطر ودرجة جماده ومن هذه الأقساط يقوم المؤمن بتغطية المخاطر التي تقع للمؤمن لهم فعملية التأمين هي إذن عملية تعاون منظم على سبيل التبادل بين المؤمن لهم طبقاً للأسس الفنية من شأنها أبعاد احتمالات الصدفة البحتة في وقوع المخاطر

وعلى هذا النحو يكون أساس التأمين هو حلول التعاون المنظم على سبيل التبادل محل الصدفة البحتة.<sup>1</sup> لكن اهتمام هذا الرأي بالمؤمن في عملية التكافل وإهماله لمكانة المؤمن له وحقوقه جعله ناقص إلى حد كبير وهذا ما يؤخذ على أصحاب هذه النظرية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فتحى عبد الرحمان عبد الله، التأمين قواعده أسسه الفنية والمبادئ العامة لعقد التأمين، منشأة معارف الإسكندرية، الطبعة الثانية،

2001-2002، ص 22

<sup>2</sup> محمد حسين منصور، مبادئ قانون التأمين، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، دون سنة نشر، ص 22

#### 1-4 نظرية التأمين كمشروع منظم فعليا

يعتقد أصحاب هذه النظرية إن عقد التأمين يتطلب مشروع منظم لأنه ليس كباقي العقود على اعتبار انه ينطوي على عملية فنية تهدف إلى تجميع المخاطر وأجرا المقاصة وتحديد القسط الذي يدفعه المؤمن لذلك فان عقد التأمين لابد إن يبرم عن طريق هذا المشروع المنظم فنيا هذا التنظيم هو الذي يعتبر الأساس الفني للتأمين وقد أنجبت هذه النظرية عنصرا جديدا وهو المعيار الفني لعقد التأمين غير انه غير كافي لان المعيار الذي تأخذ به هذه النظرية لا يقتصر على التأمين حيث يوجد العديد من عمليات المضاربة تدار بواسطة مشروعات منظمة فنيا دون إن يطلق عليها وصف التأمين<sup>3</sup>

واهم الركائز التي تقوم عليها الأسس الفنية لنظام التأمين هي:

- التعاون بين المؤمن لهم من المخاطر
- الاستعانة بالعلوم الرياضية و الإحصائية
- الجمع بين الأخطار القابلة للتأمين
- إجراء المقاصة بين الأخطار

غير إن هناك من يقول إن التعاون مبني على الصدفة البحتة<sup>4</sup>

مما سبق يظهر بان النظريات السابقة تنظر إلى جانب واحد من جوانب التأمين حيث يقتصر بعضها على الجانب الاقتصادي فحسب والبعض الآخر على الجانب القانوني والفني لكن في حقيقة الأمر لا يمكن الاستغناء عن معيار من هذه المعايير الثلاث او الفصل بينها في عقد التأمين إذا من هذا نستنتج بان عقد التأمين ينطوي على أسس قانونية واقتصادية وفنية تجعله مميز عن باقي العقود الأخرى<sup>5</sup>

<sup>1</sup> مختار محمود الهانسي, مرجع سبق ذكره, ص 25

<sup>2</sup> بو عزيز الشيخ, مرجع سبق ذكره, ص 19

<sup>3</sup> قندوز طارق, مرجع سبق ذكره, ص 54

<sup>4</sup> بو جنان خالدية, طرق وأساليب قياس الأقساط التأمين باستخدام التقنيات الاكتوارية مرجع سبق ذكره, ص 11

<sup>5</sup> قندوز طارق, المرجع السابق ذكره, ص 54

## المطلب الثاني: تقنية التأمين

في الواقع إن التأمين عبارة عن تقنية التضامن عن طريق التبادل ولا يمكن انجازه إلا بواسطة مؤمن محترف يأخذ على عاتقه مجموعة من الأخطار يعوضها طبقا لقوانين الإحصائيات تستند على أساس وجود نوع من التبادل كما تركز تقنية التأمين على إعادة التأمين لأن هذه الطريقة هي وحدها التي يمكن أن تقدم لتبادل توازنه الضروري.

### 1- التبادل

يرتكز التأمين أساسا على التبادل ويتضمن بالضرورة على أساس الأشخاص الذين يقررون إن يساهموا جميعا في الوفاء بمبالغ الحوادث الضارة هذا الوفاء ينفذ عن طريق اشتراكات وهذا التبادل يسمح بتجنب الصدفة وبيع الطمأنينة في النفوس والنتائج المترتبة عن الصدفة تكون قد جزئت لدرجة إن العبء لم يعد مؤثرا على كل واحد بالمقارنة مع أهمية الخطر والمبالغ المستحقة تكون موزعة نسبيا بين المؤمن والمؤمن لهم

يقترح التأمين مجموعة من الإخطار المتعددة كلما كان التبادل أكبر كلما صار تحقيق الأخطار أعظم وكلما كانت الاشتراكات هامة كلما استطاعت الجماعة المشتركة تعويض الأضرار بنفسها وكلما كان المؤمن لهم أكثر عددا كلما أصبح عبء الخطر أقل أثرا على كل فرد من الجماعة والمثالية في هذا الميدان تتمثل في إن التبادل يجمع المخاطر التي يتعرض لها عموم الأفراد<sup>1</sup>

### 2- الاستعانة بعلم الإحصاء

إن التأمين كالسعة تباع وتشترى تختلف عن مثيلتها من السلع الأخرى اختلافا جوهريا عادة ما يحدد سعر البيع على أساس سعر التكلفة مضافا إليه الربح هذا ما يحدث لسائر السلع على غرار التأمين فالمؤمن لا يستطيع تحديد مسبق للقسط الذي يلتزم به كل مؤمن له لأن تحديد القسط يتوقف على معرفة الكوارث التي يتم تغطيتها مستقبلا وهذا ما يتم معرفته في نهاية التأمين لحل هذه المشكلة على المؤمن إن يلجا إلى تقدير احتمالات عدد الكوارث التي سيلتزم بتغطيتها كل مؤمن له أي أن المؤمن هنا يحدد سعر البيع قبل معرفته لسعر التكلفة لأن ما يتكلفه فعلا لا يمكن معرفته إلا في المستقبل وبعد تصفية الكوارث الناجمة.

<sup>1</sup> راشد راشد، التأمينات البرية الخاصة في ضوء قانون التأمينات الجزائري المؤرخ في 9 أوت 1980، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، ص ص 15-16



### 3- أن تكون الأخطار متفرقة

هذا يعني إن المجاميع الكبيرة من الأخطار التي يقبل المؤمن التأمين عليها لا تقع كلها حيث تقع مرة واحدة فتصيب مجموع المؤمن لهم بأنها تقع موزعة او متفرقة فتصيب فردا او عددا بسيطا من أفراد هذا المجموع ولكنها لا تصيبهم كلهم دفعة واحدة بمعنى انه إذا كان الخطر يهدد مجموع المؤمن لهم فان الكارثة لا تحل بعدد بسيط منهم

بمعنى آخر إن الأخطار القابلة للتأمين هي الأخطار الموزعة او المتفرقة إما الأخطار غير الموزعة التي تتصف بالعمومية في وقوعها لا يمكن فنيا التأمين عليها

### 4- تجانس الأخطار:

على سبيل المثال جميع أخطار الحرائق لوحدها او حوادث السيارات على حدى والمرضى . . . الخ يجب إن تكون متقاربة في القيمة فلا يمكن الجمع بين أخطار متفاوتة القيمة إلى حد كبير فيكون احد المؤمن لهم معرضا إلى خطر جسيم تكلف تغطيته مبالغ كبيرة و يكون باقي المؤمن لهم معرضين إلى خطر يسير لا يكلف تعويضه إلا مبالغ ضئيلة فمن شأن هذا التفاوت في القيمة إن يخل بالتوازن المالي لشركة التأمين ولا يحق الهدف من التأمين

### 5- تواتر الأخطار:

حتى يكون الخطر قابلا للتأمين يجب أن يكون وقوعه متواترا بمعنى أن يكون قابلا او يسمح لقوانين الإحصاء بتقدير احتمالات حدوثه ويرجع هذا لأمرين أولهما إن الإحصاء الذي يعتمد عليه التأمين كثيرا يقوم على فكرة إن الحوادث التي قد تبدو مفاجئة او وليدة الصدفة تخضع في تكرارها لقانون يسمح بالتعرف عليها ومعرفة نسبة تكرار وقوعها

أما الأمر الثاني فان اشتراط إن يكون الخطر متواترا فهو إن أقساط التأمين هي التي تستخدم لتغطية الكوارث وهذه الأقساط تحدد على ضوء عدة عوامل أهمها درجة احتمال وقوع الخطر ولكي يكون الخطر قابلا للتأمين من الناحية الفنية يجب أن يكون متواترا ومتسقا ومنتظما في وقوعه لا يشترط وقوعه أن يكون بصورة دورية منتظمة بل إن يقع هذا الخطر من حيث الزمان والمكان بصورة تكفي لان يكون التأمين من الناحية الفنية ممكنا.

## 6- اختيار الأخطار من طرف المؤمن:

عندما توضح الإحصائيات بناء على المبادئ المشار إليها يتعين على مؤسسة التأمين إن تنظم التبادل الذي لنشاته طبقا للقوانين المستنتجة من هذه الإحصائيات بالطبع يجب ملاحظة إن الإحصائيات غالبا ما تنعدم وان المؤمنين يقومون بالأخطار يجب أن تكون الأخطار المضمونة مشابهة للأخطار التي اتخذت كنماذج للملاحظة وهذا يعني أن على المؤمن إن لا يضم كل الصفات التي تعرض عليه فيتعين عليه جمع اكبر عدد ممكن من الأخطار و من اجل أقصى ما يمكن تعويضه منها وانجاز الموازنة ما بين المداخل والمصاريف كما يتعين عليه إن يجمع بين الأخطار المتفرقة والمتجانسة بقدر ما أمكن إما إذا تعلق الأمر بمجرد أخطار أكثر خطورة من الأخطار النموذجية عندها يتعين على المؤمن إن يطلب قسطا زائدا من اجل إن يضمن نفسه ومن من اجل ضمان استقرار مؤسسته والمساواة في الأعباء بين المؤمن لهم<sup>1</sup>

## 7- الدور التقني لإعادة التأمين:

إعادة التأمين وسيلة تقنية تسمح للمؤمن المباشر باجتنب الفروق المشار إليها وتحقيق أفضل تفريق وتوزيع للأخطار من اجل اجتناب الفروق خاصة فيما يتعلق بالأخطار الكبيرة توجد وسيلة أخرى تتمثل في التأمين المتعدد ففي هذا النوع من التأمين نجد الخطر من البداية موزعا بين عدة مؤمنين يتحمل كل واحد منهم جزءا من الخطر لكن هذا النوع من التأمين لا يبلغ الفروق بشكل نهائي كما يستلزم موافقة المؤمن له الذي يفضل أن يتعاقد مع مؤمن وحيد و هنا اعتبرت عملية إعادة التأمين جزءا لا يتجزأ من تقنية التأمين<sup>2</sup>

## 8- الوقاية

يطلق عليها البعض سياسة تخفيض الخطر تقضي بالعمل على منع الخطر او الحد من الخسائر التي يسببها إن هي حدثت أهم ما يميز هذه الطريقة إنها تؤثر مباشرة على العوامل المساعدة للخطر مما يؤثر على احتمال حدوث الخطر وعلى حدة الخسائر او كليهما معا هذا من ناحية ومن ناحية ثانية فان استخدام هذه الطريقة لا يعود بالفائدة على الفرد فحسب بل تخدم أيضا الصالح العام ومن الناحية الاقتصادية فان إتباع هذه الطريقة يترتب عليه أمرين متعاقبين الأول إن الفرد يتحمل تكاليف ثابتة والثاني يتمثل

<sup>1</sup> محمد دبورين, التأمين الجماعي, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير, التحليل الاقتصادي, جامعة الجزائر, ص 25-27

<sup>2</sup> راشد راشد, مرجع سبق ذكره, ص ص 24-27

في المزايا التي تعود على الفرد من استخدامها وهذه تنحصر في تخفيض القيمة المعرضة للخطر اقتصار وتخفيض معدل الخسارة اجتماعيا<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: فوائد التأمين

لقد تغلغل التأمين في مختلف أنشطة الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمجمعات المتقدمة بحيث أصبح من المتعذر تصور كيف يمكن لعجلة الحياة إن تدور في هذه المجمعات بحيوية وكفاءة بدون وجود التأمين وقد ساعد على هذا التغلغل التنمية المستمرة للوعي التأميني ونشر الثقافة التأمينية في هذه المجمعات سواء على مستوى الأفراد او الهيئات وانطلقت هذه المجمعات للاستفادة من الفرص التي يتيحها التأمين لمواجهة الأخطار ولتطوير القدرات الاستثمارية لدفع عجلة التنمية بصورة أسرع في الطريق الصحيح<sup>2</sup>

### 1- التنمية الاقتصادية

يعمل التأمين على التنمية اقتصاديا من خلال :

- زيادة الإنتاج
- حفظ الثروة المستعملة
- خلق رؤوس الأموال

أما من خلال زيادة الإنتاج فالتأمين هنا يساعد المؤسسات على دخول ميادين جديدة من أمثلة ذلك قيام بعض تجار السيارات بالأقساط وهذا الأمر لم يكن ممكنا لو لم يكن هناك تأمين على هذه السيارات لصالح هذا التاجر يضمن حقه إذا تعرضت هذه السيارات للخطر .

أما من حيث حفظ الثروة المستغلة فيتم ذلك من خلال تعويض شركات التأمين بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه مثلا نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده وبذلك فان صاحب هذا المصنع او المشروع لم يخرج من الدورة الاقتصادية للمجتمع إذ انه يكون قادرا على إعادة بناء ما تضرر من خلال التعويض الذي حصل عليه من شركات التأمين.

ومن خلال خلق رؤوس الأموال هنا شركات التأمين تقوم باستيفاء الأقساط من مجموع المؤمن لهم وبذلك يتجمع لدى هذه الشركات حصيلة من الأموال يمكن

<sup>3</sup> إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مرجع سبق ذكره، ص ص 30-31

<sup>2</sup> صدقي عبد الهادي، محمود الزماميري، مرجع سبق ذكره، ص 42

الاستفادة منها بعد احتجاز يلزم لإغراض مواجهة الالتزامات حيث تقوم شركات التأمين بتمويل قطاعات الصناعة التجارة والزراعة والاستثمارات الأخرى وذلك عن طريق المساهمة بشكل مباشر في هذه المشاريع.

## 2- التنمية الاجتماعية:

يعالج التأمين الكثير من الأفاق الاجتماعية مثل المرض والبطالة والعجز كما إن التأمين يعمل على خلق جو من الراحة والطمأنينة والهدوء لدى أفراد المجتمع وينجم هذا عن هدم حاجز الخوف من المجهول وبث الطمأنينة في نفوس الأفراد والهيئات فتقدم على الاستثمار والإنتاج دون تردد وخوف من الأخطار التي يمكن مواجهتها بالتأمين.

إن شركات التأمين بحكم خبرتها الخاصة في مواجهة الأخطار وبحك اتصالاتها بالشركات الأخرى في السوق المحلي والأسواق العالمية يتوفر لها رصيد هائل من المعرفة والخبرة يمكنها من تقديم الدراسات والإحصائيات التي تفيد جمهور المؤمن لهم للتعرف على انجح الوسائل لمنع او تقليل الخسائر إلى حدودها الدنيا

## 2-2 مكافحة التضخم:

عند قيام شركات التأمين بتحصيل الأقساط من الجمهور المؤمن لهم هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة بين أيدي الناس وبالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية وتقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية وإنتاجية

## 2-3 تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات:

إن ما تحصل عليه هيئات التأمين الوطنية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يؤدي إلى تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية<sup>1</sup>

<sup>1</sup>أسامة عزمي سلام شقيري موسى, مرجع سبق ذكره, ص ص 91-93

### المبحث الثالث: التأمين وأثره على المتغيرات الاقتصادية

للنشاط التأميني وظائف ومهام عديدة اجتماعية واقتصادية انطلاقا من دوره في حماية الفرد بشخصه كأهم عامل من عوامل العملية الإنتاجية وحماية ممتلكاته ومسؤولياته تجاه الغير عن أخطاء يرتكبها بغير قصد وحماية الاقتصاد الوطني ككل.

التأمين يساعد على زيادة الإنتاجية من جراء توفير الطمأنينة حيث يعمل المؤمن عليه بدون خوف أو قلق على مستقبله ومستقبل أفراد أسرته المسئول عنهم قانونيا وهذا ما يسهم في تحسين المستوى المعيشي ويفتح آفاق التعليم وتزود متطلبات الحياة التي تتسارع بشكل ملحوظ باتجاه التضخم والتعقيد مما ينعكس على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية تطورا وتقدما.<sup>1</sup>

#### المطلب الأول شركات التأمين ودورها كمؤسسة مالية

يتكون قطاع التأمين في الجزائر من 22 شركة عمومية وخاصة وهذا ما يعطي قوة تنوع على مستوى النشاط.

#### الفرع 1: أنواع شركات التأمين

##### 1- شركات التأمين العمومية

##### 1-1 الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar

نشأت عام 1963 هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة وفي سنة 1975 تنازلت عن نشاط إعادة التأمين إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين<sup>2</sup> يبلغ رأس مالها 2.7 مليار دينار تحتوي شبكتها المباشرة على 76 فرعا وتشغل أكثر من 1700 عاملا.<sup>3</sup>

##### 1-2 الشركة الوطنية للتأمين saa

هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة تأسست في 12 ديسمبر 1963 على شكل مؤسسة مختلطة جزائرية مصرية ( 61 % - 39 %)، يقدر رأسمالها الاجتماعي ب 3100 مليون دينار.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مجدي مصطفى الزيف، معوقات مساهمة قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية في السودان، جامعة السودان، ص 28

<sup>2</sup> معلومات مأخوذة من موقع منتديات ستار تايمز أرشيف الاقتصاد والأعمال [www.startimes.com](http://www.startimes.com)

<sup>3</sup> رواجي محمد نجيب، دور قطاع التأمين في تطوير الاقتصاد الوطني، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2016، ص 28

<sup>4</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة الوطنية للتأمين، <http://www.saa.dz>

### 1-3 الشركة الجزائرية للتأمينات catt

هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة تأسست سنة 1985 برأس مال قدره 60 مليون دج.<sup>1</sup>

### 1-4 الشركة المركزية لإعادة التأمين ccr

هي شركة عمومية ذات أسهم ملك للدولة يقتصر نشاطها على ممارسة عمليات إعادة التأمين.<sup>2</sup>

### 1-5 الشركة الجزائرية لتأمين المحروقات cash

هي شركة ذات أسهم تأسست سنة 1999 حاملي أسهمها هم سونا طراك 64% ناف طال 18%، الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين 12%، الشركة المركزية لإعادة التأمين 6% ويقدر رأس مالها 7.8 مليار دينار، وتختص بجميع أنواع تأمين الأضرار وإعادة التأمين تتكون الشركة من ثلاث فروع 24 وكالة 4 وكالات عامة.<sup>3</sup>

1-6 وهناك أيضا شركتين عموميتين للتأمين على الأشخاص:

4 . caaramassurance / assalgeria(tala) taaminne life

## 2- شركات التأمين الخاصة

### 2-1 ترست الجزائر

تتمثل في شركات الأسهم تأسست عام 1997 بموجب أمر رقم 95.7 مؤرخ في 25 جانفي 1995، والذي اقر بفتح سوق التأمين في الجزائر للخواص وبدأت نشاطها في 18 نوفمبر 1998، وهي شركة 100% أجنبية باعتبار 100% من رأس مالها مملوكة للأجانب بلغ رقم أعمالها سنة 2015 7 مليار دينار.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة الجزائرية للتأمين شامل، "http://www.caat.dz"

<sup>2</sup> روابحي محمد نجيب، المرجع السابق ذكره، ص 29

<sup>3</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة الجزائرية لتأمين المحروقات، "http://www.aussurances.dz"

<sup>4</sup> روابحي محمد نجيب، مرجع سبق ذكره، ص 29

<sup>5</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة ترست الجزائر، "http://www.trust algerians.com"

## 2-2- الجزائرية للتأمينات 2a

شركة أسهم رأس مالها 2 مليار دينار المسيرون الرئيسيون فيها هم عدد عمالها 480 موزعين على 166 وكالة على مستوى الوطن.<sup>1</sup> وتعتبر أول شركة جزائرية حاصلة على شهادة iso 9000 لنجاحها في تطبيق أفضل واحداث المعايير الدولية في مجال التأمين.<sup>2</sup>

## 2-3 Gam للتأمينات

عبارة عن شركة تختص في تأمين الأضرار رأس مالها 2.7475 مليار دينار، حصلت على الاعتماد سنة 2001 وتم شرائها سنة 2007، من طرف المجموعة الأمريكية والتي تمتلك جميع أسهمها حاليا.<sup>3</sup>

## 2-4 اليانس للتأمينات

شركة أسهم تأسست سنة 2004 برأس مال أولي قدره 500 مليون دينار وبدأت نشاطها في 2006، وفي 2007 تضاعف رأس مالها 3 مرات مقارنة بسنة 2006 وهي أول شركة خاصة تدخل البورصة بلغ رقم أعمالها 4.15 سنة 2013.<sup>4</sup>

## 2-5 الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين ciar

وقد حصلت على الاعتماد سنة 1998 لممارسة جميع أنشطة التأمين وإعادة التأمين برأس مال قدره 1.13 مليار دينار وبلغ رقم أعمالها 3.4 سنة 2007.<sup>5</sup>

## 2-6 سلامة للتأمينات

تأسست سنة 2000 برأس مال قدره 2 مليار دينار تمارس جميع أنواع التأمين.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة الجزائرية للتأمينات، "http://www.2a.dz"  
<sup>2</sup> بوجنان الخالدية، صادق بلقاسم حمزة، التقنيات الاكتوارية في التأمين على الحياة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تأمينات وبنوك، جامعة تيارت، 2010، ص 98  
<sup>3</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة gam للتأمينات، "http://www.gam.dz"  
<sup>4</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي لشركة اليانس للتأمينات، "http://www.alinace assurance.dz"  
<sup>5</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي للشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين، "http://www.laciar.com"  
<sup>6</sup> معلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني الرسمي للاتحاد العام العربي للتأمين، "http://www.gaif-org"

## الفرع 2: دور شركات التأمين كمؤسسة مالية

لا تختلف طبيعة ونشاط شركات التأمين وأشكال الوثائق المتعددة في جوهرها وأساسياتها من بلد لآخر غير إن الاختلاف يكمن في الأهمية النسبية لمكونات موارد أموال هذه الشركات وسياستها الاستثمارية

ولأهمية الدور الذي تؤديه شركات التأمين في المجتمع تتدخل الدولة من جانبها في تنظيم أعمال شركات التأمين سواء من حيث الشكل القانوني لهذه الشركات أو الكيفية التي يتم بها إدارة أموال أو القوائم المالية التي يتعين إعدادها بصفة دورية (ربع سنوية) وفي نهاية السنة المالية

وتعتبر شركات التأمين من المؤسسات المالية فهي تختص بإدارة حركة الأموال ويطلق عليها أحيانا (الوسطاء الماليين) وتشمل البنوك وشركات التأمين وتتخذ من المال مجالا أساسيا للتعامل

فتقوم بتجميع الأموال لتكون منها الاحتياطات والمخصصات الفنية الكافية لمواجهة هذه الالتزامات مع السعي للمحافظة على هذه الأموال وتنميتها ويتوقف تحقيق ذلك على مدى نجاح الشركة في تحديد سياسة مثلى لاستثمار هذه الأموال بما يحقق عائد مناسب في ادني درجات الخطورة وتتلخص العمليات التي تقوم بها شركات التأمين فيما يلي

### 1-تجميع المدخرات

يتضح في وثائق التأمين على الحياة وتكوين الأموال بان المبلغ الذي يستحق المؤمن له أو المستفيد يزيد عادة عما دفعه من أقساط في معظم وثائق التأمين على الحياة وكذلك في كل وثائق تكوين الأموال

### 2-الائتمان

تقدم شركات التأمين فرص متعددة للائتمان بشكل مباشر وكذلك غير المباشر

### 2-1الائتمان المباشر

يتمثل في القروض التي تمنح لحملة وثائق التأمين وبضمانتها حيث يتم رهن الوثيقة لشركة التأمين والحصول على قرض يحدد بنسبة من قيمة الأقساط المسددة حتى تاريخ الاقتراض كما تقدم شركة التأمين قروضا أخرى بضمانات عقارية وغيرها.



## 2-2 الائتمان غير المباشر

حيث تساعد شركة التأمين عن طريق وثائق التأمين على الأشخاص والممتلكات في زيادة حجم الائتمان كما في الحالات التالية

- قيام المؤمن له برهن وثيقة التأمين لدى المقرض كضمان للقرض المطلوب
- قيام المؤمن له بالتأمين على الأصول والممتلكات كشرط أساسي يشترطه المقرض لمنحه الائتمان اللازم.
- قيام شركات التأمين بالتقييم السليم للممتلكات عند التأمين عليها بواسطة خبراءها بما يساعد على تحديد قيمة الائتمان الممنوح بضمانها من غير البنوك.

## 3-الاستثمار

وهو يعبر جوهر النشاط في شركة التأمين حيث يحقق الاستثمار أهدافا متعددة لشركة التأمين. يعتبر الضمان الحقيقي لحملة الوثائق لحصولهم على من شركات التأمين عند استحقاق الوثائق بأنواعها المختلفة.

ويمثل إيرادات الاستثمارات نسبة هامة من إيرادات شركة التأمين بما يمكنها بالمشاركة مع الأقساط المحصلة في توفير الأموال اللازمة لسداد التعويضات.

- تغطية المصروفات الإدارية
- تحقيق فائض ( ربح ) للشركة

تؤدي إيرادات الاستثمارات بشكل مباشر إلى تخفيض قيمة قسط التأمين الذي يرتفع بالضرورة عن عدم استثمار الأموال المملوكة لشركة التأمين وتتنوع استثمارات شركات التأمين تبعاً لتنوع المخاطر وتتناسب مع اختلاف طبيعة الوثائق ولذلك نجد إن الاستثمارات تشمل:

- إنشاء وشراء العقارات
- تقديم القروض بضمان الوثائق الاستثمار بشراء الأوراق المالية بأنواعها
- الأوراق المالية ذات الفائدة الثابتة
- الودائع النقدية في البنوك لأجل مختلفة

ما تبقى يمثل الرصيد النقدي ويتم إيداعه في الحسابات الجارية في البنوك ويشير استعراض أنواع الاستثمارات مدى أهمية الدور الذي تلعبه شركات التأمين في

الاقتصاد القومي كالمساهمة في حل بعض المشكلات الاجتماعية كالإسكان وتكوين الشركات وتمويل الموازنة العامة للدولة كسواء اذونات الخزانة والسندات الحكومية<sup>1</sup>

### المطلب الثاني عوائد التأمين وتوفير النمو الاقتصادي

#### الفرع 1: عوائد التأمين كعناصر وسيطة للتنمية

خصائص الدول المتخلفة تتحكم بدرجة كبيرة في تمويل خطة التنمية وبذلك يجب إن تأخذ في الاعتبار عند وضع الإطار العام للخطة وتحديد مصادر تمويلها وتعتبر المدخرات الوطنية المصدر الأساسي لتمويل خطة التنمية الاقتصادية فهي بجانب مساهمتها في التمويل بتكلفة أقل من القروض الخارجية تعتبر في نفس الوقت تخفيضاً في استهلاك أفراد الشعب وبالتالي يمكن توجيه معظم نشاط عملية التنمية نحو الصناعات الإنتاجية بدلاً من الصناعات الاستهلاكية وهذا يؤدي إلى تحقيق التقدم المطلوب في خطة التنمية بصورة أكثر ملائمة.

ويعتبر قطاع التأمين بفروعه المختلفة وعاء من الأوعية الادخارية يقوم بدوره بتجميع المدخرات واستثمارها وفقاً لإحكام قانون هيئات التأمين في إطار التخطيط الاقتصادي العام للدولة.

كما يقوم قطاع التأمينات الاجتماعية بدور كبير في تجميع المدخرات الوطنية فاشتراكات التأمينات الاجتماعية واشتراكات التقاعد والتي تعتبر بمثابة الأقساط في التأمينات العامة إلى جانب إنها تعتبر أيضاً تخفيضاً للاستهلاك.

ويشيع أرقام قطاع التأمين وإجمالي استثمارات خطة التنمية الاقتصادية نجد إن مقدار ما يساهم به هذا القطاع في الخطة في ازدياد مستمر وبالنسبة للعمالة فإن قطاع التأمين بفروعه المختلفة يقوم بالمساهمة في التقليل من حدة البطالة وذلك بتوظيف جزء من العاملين في المجتمع كما له أهمية خاصة إذا قيس بالنسبة لأوعية التمويل الأخرى من ناحية ونسبة الزيادة من ناحية أخرى<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أسيل جميل قرعاط، تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2009، ص ص 24-25  
<sup>2</sup> أكاس خالد، نظام التأمينات بين العائد والحماية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص تخطيط جامعة الجزائر 3، 2012، ص 96

## الفرع 2: توفير النماء الاقتصادي

إن انتشار الوعي التأميني في مجتمع ما يتبعه من انتشار للتغطيات التأمينية المختلفة من شأنه أن يخلق حالة من حالات الاستقرار على المستوى الفردي والجماعي وهو ما سينعكس بطبيعة الحال على الأداء الاقتصادي لهذا المجتمع فمن الأقوال الشائعة في المجال الاقتصادي " إن رأس المال جبان " والمقصود بهذا القول إن المستثمر يختار لممارسة نشاطاته التجارية البيئية الآمنة المستقرة التي يستطيع إن يضخ فيها أموالها وفقا لدراسة محسوبة للمخاطر التي يمكن إن يتعرض لها رأس ماله ويعد التأمين من أفضل الوسائل المحققة لهذا الاستقرار بالمعاملات الاقتصادية بحسبه ضمان أمان يكفل

بث الطمأنينة للمستثمر ضد الأخطار العديدة والمتنوعة التي يمكن أن يتعرض لها مشروعه او صناعته<sup>1</sup>

## المطلب الثالث انعكاسات التأمين على الاقتصاد الوطني

يمكن إيجاز انعكاسات التأمين الايجابية والسلبية على الاقتصاد الوطني في النقاط التالية:

### الفرع 1: الانعكاسات ( الآثار ) الايجابية

وهي عبارة عن انعكاسات مباشرة وغير مباشرة نلخصها فيما يلي:

- 1- توفير الضمانات للمستثمرين والمقرضين على استثماراتهم من المخاطر التي تتعرض لها المشروعات وبالتالي تنخفض تكلفة التمويل ويزداد حجم الاستثمارات نتيجة عدم الحاجة إلى التأمين الذاتي الذي يقوم به بعض المستثمرين لمواجهة الضرر وف الطارئة والأخطار المختلفة للمشروعات مقابل أقساط محددة
- 2- إحلال مشروعات منتجة محل المشروعات التي تعرضت للتلف الكلي او الجزئي وبالتالي تعود العملية الإنتاجية لمستواها في وقت قياسي مما يحفز على التوسعات والابتكار واستخدام وسائل إنتاجية احدث من التالفة نتيجة الحادث بالإضافة للاستقرار النفسي والاجتماعي للعاملين وكذا التأمين على الدخل وتأمين المعاشات.

<sup>1</sup> احمد أبو السعود, مرجع سبق ذكره, ص 53

- 3- التأثير على المدخرات الوطنية من خلال نشاط تأمينات الحياة بصورها المختلفة التي تعبر عن الطبيعة الادخارية لنشاط التأمين حيث يوفر الحماية التأمينية لمخاطر الدخل نتيجة وفاة الفرد او إصابته وفي نفس الوقت وعاء ادخاري وتوفير للأسرة وهو ما يعكس الاستقرار الاجتماعي وهنا تبرز الرسالة التي يؤديها قطاع الإنتاج في شركات التأمين من خلال مندوبي الإنتاج حيث يسعون للعملاء لإقناعهم بالادخار من خلال قسط التأمين عن وعي وإدراك وتفهم واقتناع كما إن الالتزام بسداد قسط التأمين ينمي لدى الفرد عادة الادخار وهي مميزات لا توفر الأمن خلال التأمين الذي لا يجيز سحب تلك المدخرات من قبل المؤمن عليه إلا بشروط معينة
- 4- الاستثمار من خلال شركات التأمين التي تقوم باستغلال الأموال التي تتجمع لديها من خلال أقساط التأمين من فروع التأمين المختلفة بإنشاء المشروعات الاقتصادية ذات الجدوى الاقتصادية ( مشروعات صناعية زراعية سياحية بنوك تأمين نقل عقارات ) بهدف تحقيق عائد استثماري جيد يعود على حاملي الوثائق بتخفيض تكلفة الخدمة التأمينية وتوزيع تلك العوائد لأصحاب وثائق تأمينات الحياة في صورة مبالغ إضافية في نهاية اجل الوثيقة كتعويض عن انخفاض القوة الشرائية للنقود بعد فترة زمنية طويلة تمثل اجل الوثيقة كما إن تلك الاستثمارات التي تنفذها شركات التأمين تؤدي لزيادة فرص العمل الحقيقية لإفراد المجتمع وتزداد دخولهم ومستوى معيشتهم وينخفض معدل البطالة
- 5- زيادة حجم التجارة الدولية بين دول العالم المختلفة من خلال التأمين البحري والجوي لان تغطية المخاطر التي تتعرض لها السلع الواردة من الخارج او المصدرة للخارج يساعد على زيادة كميات السلع والخدمات المتبادلة بين دول العالم المختلفة
- 6- تيسير التوسع في منح التسهيلات الائتمانية لإغراض التنمية الاقتصادية وذلك من خلال توفير التغطية التأمينية المناسبة لعمليات الائتمان وهو ما يشع البنوك على منح المزيد من الائتمان للإفراد والمشروعات
- 7- الوقاية والحد من الخسائر للمشروعات الاقتصادية بدراسة ونشر وسائل الوقاية من الأخطار لتشجيع وسائل الإنذار وإطفاء الحرائق ووقاية العمال من حوادث العمل وتوفير الأمان للبضائع المصدرة والواردة خلال عمليات الشحن والتفريغ وحوادث المرور ونقل المواد الخطرة على الطرقات
- 8- مشاركة شركات التأمين العالمية في تمويل الخسائر الناتجة عن تحقق الأخطار المغطاة تأمينيا من خلال نشاط إعادة التأمين مما يتيح مشاركة شركات التأمين وإعادة التأمين العالمية لتمويل تلك الخسائر بناء على أسس معينة تبلغ مساهمة

التأمين بالدخل الوطني في الدول المتقدمة مثل الولايات المتحدة الأمريكية فرنسا بريطانيا سويسرا ألمانيا أكثر من 10% وتبلغ تلك النسبة في الدول العربية اقل من 1% وهو ما يعكس ضالة مساهمة التأمين في الاقتصاديات العربية العديد من التحديات.<sup>1</sup>

## الفرع 2: الانعكاسات السلبية

بالرغم من وجود العديد من الانعكاسات والاثار الايجابية علي خدمات التأمين فهي أمام المورد الأجنبي لها العديد من الأثار السلبية نذكر أهمها ما يلي:

- 1- عدم قدرة شركات التأمين الوطنية على منافسة شركات التأمين الأجنبية التي تملك موردا اكبر مما يؤدي إلى تقليص دور شركات التأمين المحلية.
- 2- إزاحة الشركات الوطنية عن موقعها بواسطة شركات التأمين الأجنبية يؤدي إلى تدفق أقساط التأمين وترحيل العمليات التأمين والأرباح الرأس مالية للخارج مما يؤثر سلبا على الاقتصاد الوطني.
- 3- التخوف من الإمكانيات الضخمة المتاحة لدى المؤسسات الدولية من ناحية
- 4- توافر نظم معلومات متطورة ومرتبطة بشبكة المعلومات الدولية توافر نظم مالية وإدارية على مستوى عال.
- 5- إمكانية الحصول على قروض من البنوك الوطنية بشروط أفضل نتيجة الأوضاع المالية القوية لتلك المؤسسات التزام العمالة بتقديم مستويات خدمة جديدة نظرا لما هو متاح للإدارة من إمكانية التحفيز والعقاب.
- 6- الصلة القوية مع المؤسسات الاقتصادية الأخرى.
- 7- التعرف على الاحتياجات الفعلية للسوق.
- 8- اجتذاب العمالة الماهرة نظرا لما تستطيع هذه المؤسسات تقديمه سواء من نواحي مادية او معنوية وسيكون من الصعب على الشركات الوطنية إيقاف هذا الزحف من العمالة المدرجة التي تعمل معها للالتحاق بالمؤسسات الأجنبية كما سيكون من الصعب تعويض تلك الأعداد من السوق المحلي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مركز فقيه للأبحاث والتطوير، التأمين ودوره الاقتصادي والاجتماعي وتحدياته، مركز فقيه للأبحاث والتطوير، 1997، ص ص 2-

3

<sup>2</sup>بناي مصطفى، واقع وأفاق شركات التأمين الجزائري في ظل الإصلاحات، الاقتصادية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر 3، 2014، ص 235

## خلاصة

التأمين قضية جوهرية في الأدبيات الاقتصادية فالتأمين يعتبر وليد الحاجة لتغطية المخاطر المحتملة الوقوع, يواجهها الإنسان خلال نشاطه الاقتصادي والاجتماعي, لذا يعتبر التأمين بشقيه الخاص والاجتماعي وبمختلف أنواعه ومزاياه, احد أهم الوسائل لمواجهة الأخطار وبمختلف أنواعها هذا من ناحية, ومن ناحية أخرى فهو يقوم في ازدهار تدعيم وتطوير الحياة الاقتصادية, لذا صنف التأمين وسوق التأمين احد الدعائم المهمة في الاقتصاد ودفع عجلة النمو الاقتصادي, وتوفير قاعدة مقبولة اقتصاديا واجتماعيا للتنمية في دول العالم الثالث إضافة إلا انه يحقق الأمن والاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والنفسي.

لقد زاد الاهتمام بموضوع جودة الخدمات التأمينية وانتشر انتشارا واسعا في العالم مع مرور الزمن, نظرا للأهمية التي تتجلى بها الخدمات التأمينية والخصائص التي تتميز بها, هذا ما سيكون موضوع البحث في الفصل الموالي .



### وكيفية تحقيق هذه الجودة

#### تمهيد

كون المؤسسات الخدمية أصبحت تواجه العديد من التحديات ذلك نتيجة للتغيرات والتطورات التي تمر عبر التاريخ, وفي ظل هذه التحديات على المؤسسة إتباع أساليب حديثة لمواجهة الظروف الغامضة و المعقدة بالاعتماد على أهمية جودة الخدمات لتحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات لضمان البقاء والاستمرار, مما يزيد من أهمية ومكانة موضوع الجودة والخدمة.

والدين الإسلامي الذي أعطاهما اهتماما واسعا في التأكيد على العمل الجاد وإتقانه, وبالتالي أصبح من الضروري وضع معايير يمكن الاعتماد عليها, في تقييم جودة الخدمة المقدمة للزبائن.

لذا سيتضمن هذا البحث دراسة تفصيلية حول الجودة والخدمة وجودة الخدمات التأمينية, تحديد خصائصها, أهميتها, أبعادها, ونماذج تقييمها اعتمادا من المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** مفاهيم حول جودة الخدمة التأمينية
- **المبحث الثاني:** خصائص أبعاد ونماذج تقييم جودة الخدمات التأمينية
- **المبحث الثالث:** دراسة قياسية



وكيفية تحقيق هذه الجودة

المبحث الأول : عموميات حول جودة الخدمات التأمينية

كان من ابرز ملامح العقود الثلاثة الماضية هو النمو الهائل في القطاع الخدمي, وذلك في ظل الاقتصاديات الصناعية المتطورة في العالم, وهذا ما أدى إلى ظهور خدمات جديدة بصورة مستمرة كالخدمات التأمينية, والتي تختلف عن الخدمات التقليدية وتعطي جانبا كبيرا من متطلبات الحياة اليومية.

المطلب الأول : مفاهيم حول الخدمة والجودة

اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة وتعددت, والسبب وراء ذلك يعود إلى وجود خدمات ترتبط بشكل كامل او جزئي بالسلع المادية مثل الخدمات الفندقية, بينما تمثل خدمات أخرى عمليات مكملة لعملية التسويق مثل خدمات الصيانة, وهناك خدمات أخرى تقدم دون اشتراط ارتباطها بسلع معينة مثل خدمات التأمين.

الفرع 1: تعريف الخدمة

شهدت الآونة الأخيرة اهتماما متزايدا بالخدمات وتسويقها وذلك لما لها من أهمية خاصة في الدول المتقدمة وقد انعكس ذلك على الكتابات والدراسات التي تناولتها بشكل او بأخر.<sup>1</sup>

يمكن تعريف الخدمة بكونها نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة, وبأنها الأعمال والعمليات والفعاليات والأداء, وأنها كل ما يدرك او يحس الزبائن بأنهم اشتروه من أفعال وردود أفعال, ويرافق ذلك تغير واضح في العوامل وعلى إنتاج الخدمة ذاتها لا يترتب على ذلك تقديم منتج مادي ملموس.

وورد أيضا أنها منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري او آلي. ولا ينتج عن تلك المنافع حيازة شيء مادي ملموس وعرفت بكونها أداء نشاط قد يشترك به المستفيد ويحقق له منفعة ما, من غير أن يؤدي إلى تملكه لشيء ملموس ويأخذ تنوع الخدمة مثالا بأنه لا يوجد في العادة أي تعريف دقيق لها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نعيم حافظ أبو جمعة, التسويق الابتكاري, منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية, الطبعة الثانية, 2011, ص 131  
<sup>2</sup> تيسير العجارمة, التسويق المصرفي, دار الحامد للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2005, ص ص 20-21

وكيفية تحقيق هذه الجودة

كما يمكن تعريف الخدمة بأنها: أي نشاط او منفعة يقدمها طرف لطرف آخر، وتتميز بأنها غير مادية بشكل ملموس ولا يعني تقديمها بان المستفيد سيصبح مالكا لأي شيء، ومن أمثلة ذلك خدمات السفر، الترفيه ... الخ<sup>1</sup>.

كما تعرف الخدمات بأنها جزء من المنتجات، فالمنتجات إما أن تكون سلع او أفكار او أماكن او أشخاص او خدمات وهي منتجات غير ملموسة<sup>2</sup>.

تعرف الخدمات من الناحية التسويقية بأنها:

عبارة عن تصرفات او أنشطة او أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، هذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما إن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطا او غير مرتبط بمنتج مادي ملموس<sup>3</sup>.

الجمعية الأمريكية للتسويق عرفت الخدمة بأنها:

النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع لارتباطها بسلعة معينة، إلا أن هذا التعريف لا يميز بصورة كافية بين السلع والخدمات<sup>4</sup>.

عرفها **kotler** \* بأنها: أي عمل او أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر، من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما<sup>5</sup>.

**تعريف Armstrong** \*\*: الخدمة هي نشاط او منفعة غير ملموسة يستطيع إن يقدمها طرف (منتجها) إلى طرف آخر هو العميل الذي تقدم إليه، ليستخدمها في إشباع حاجة

<sup>1</sup> محمد القاسم القريوتي، مبادئ التسويق الحديث، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2001، ص 203

<sup>2</sup> سمر توفيق صبرة، التسويق الالكتروني، دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص 97

<sup>3</sup> وصفي عبد الرحمان النعسة، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص

126

<sup>4</sup> الأعرج خيرة، رقرق نور الهدى، اثر جودة الخدمات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك، مذكرة تخرج ضمن

متطلبات نيل شهادة الماستر، تيارت، تأمينات وبنوك، 2010، ص 4

<sup>5</sup> محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، 2011، ص 207

\* **Kotler** : اقتصادي أمريكي و أستاذ في إستراتيجية التسويق و التسويق الدولي، من رواد فكرة تطبيق عملية التجزئة/ الاستهداف/ تحديد المواقع الإستراتيجية و P 4

\*\* **Armstrong** : إقتصادي أمريكي صاحب فكرة نموذج الثقة الاقتصادية لأرسترونج وهو نظرية دورة الاقتصادية التي تقترح أن الموجات الاقتصادية تحدث كل 8.6 سنوات، أو 3141 يوما وهو تقريبا.

وكيفية تحقيق هذه الجودة

غير مشبعة دون أن يترتب على ذلك نقل ملكية من المنتج إلى العميل.<sup>1</sup>

أما Lovelock \* فقد عرف الخدمة بأنها: تجربة زمنية يعيشها الزبون في وقت تعاونه مع عون في المؤسسة او مع دعم مادي او تقني.

**تعريف skinne \*\* سنة 1990 :** الخدمة منتج غير ملموس يحقق منفعة مباشرة للمستهلك كنتيجة جهد بشري او ميكانيكي للأفراد او الأشياء.<sup>2</sup>

**تعريف Stanton:** الخدمة هي نشاط غير ملموس تقدم منفعة للمستفيد التي ليس بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة او خدمة أخرى, أي أن إنتاج خدمة معينة او تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية.<sup>3</sup> فتقديم الخدمة يقترن أو لا عند تقديمها كمنتج مادي ملموس.<sup>4</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج بان الخدمة هي بذل جهد او نشاط غير ملموس يقوم به طرف (العميل) تجاه طرف آخر (المستفيد) ليحقق له منفعة.

**الفرع 2: تعريف الجودة**

لقد شاع استخدام مصطلح الجودة في سنوات الأخيرة أكثر من ذي قبل, وهنا تجدر الإشارة إلى انه من الصعوبة تقديم مفهوم دقيق لها, حيث كل فرد او منظمة له مفهومه الخاص للجودة, ولتحديد مفهوم لها لا بد من استعراض تعاريف روادها الأوائل وكذا ما أورده أهم الباحثين والمهتمين والمنظمات انعكاسا إلى حالة الرفاهية الاقتصادية التي شهدتها العديد من دول العالم, أصبح الزبون يسعى للحصول على

<sup>1</sup> بشير بو عجرة فاطمة, دحماني مليكة, تقنيات تسويق الخدمة في مؤسسات التأمين, مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية تيارت, تأمينات وبنوك, 2010, ص 2  
<sup>2</sup> بن عمار نزيهة, دحماني أسماء, تبني فلسفة التسويق في البنوك الجزائرية, مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية والتسيير, تيارت, تأمينات وبنوك, 2010, ص 16  
<sup>3</sup> زكرياء احمد عزام وآخرون, مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, الطبعة الأولى, 2006, ص 259-260

<sup>4</sup> الأعرج خيرة, رفاق نور الهدى, المرجع السابق ذكره, ص 45

\* Lovelock: إقتصادي بريطاني أستاذ في إدارة التسويق في جامعة بيل الخدمات المتخصصة.

\*\* Skinne: طبيب نفسي ومفكر أمريكي. وهو مفكر مؤثر في السلوكيات, تأثر بشدة بأعمال إيفان بافلوف وأولئك السلوكي جون واتسون.

وكيفية تحقيق هذه الجودة

منتجات ذات جودة اعلي اعتمادا على المفاضلة بين السعر والجودة, ولم يعد السعر عاملا حاسما في اتخاذه لقرار الشراء فأصبحت منظمات الأعمال تسعى للفوز بطلبات الزبون من خلال تقديمه المنتجات تحقق توقعات الزبون ورضاه.<sup>1</sup>

أولاً: تعاريف مختلفة حول الجودة

الجودة هي قدرة المنتج او الخدمة على إشباع حاجات الفرد, بالتركيز على الخصائص والسمات الكلية.<sup>2</sup>

كما تعرف الجودة على أنها معيار الإتقان الذي يجب ممارسته الذي يجب ممارسته عند القيام بأي أداء, وهي عملية روتينية مستمرة متطورة لا يوجد حد لها, ويجب الحرص عليها حتى في ابسط الأعمال, إنها جهد مستمر متطور لإتقان العمل, وليس للحصول على درجة محددة للامتياز, كما يمكن وصفها بأنها الالتزام بالمواصفات والمتطلبات المتفق عليها مع العميل.<sup>3</sup>

وتعرف على أنها: مدخل شامل يهدف إلى التحسين المستمر على مستويات ووظائف المنظمات, ويعتمد على تخطيط تنظيم وتحليل كل أنشطة المنظمات ويعتمد على مشاركة ومساندة كل مستويات المنظمة المتتابعة.<sup>4</sup>

تعرف الجودة كذلك بأنها: الالتزام والإيفاء بمتطلبات وتوقعات العملاء بصفة دائمة, والتي تقاس بمدى رضا العملاء تتحقق من خلال الوقاية ومنع حدوث العيوب والأخطاء.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> ثامر البكري, استراتيجيات التسويق, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة العربية, 2008, ص ص 205-206

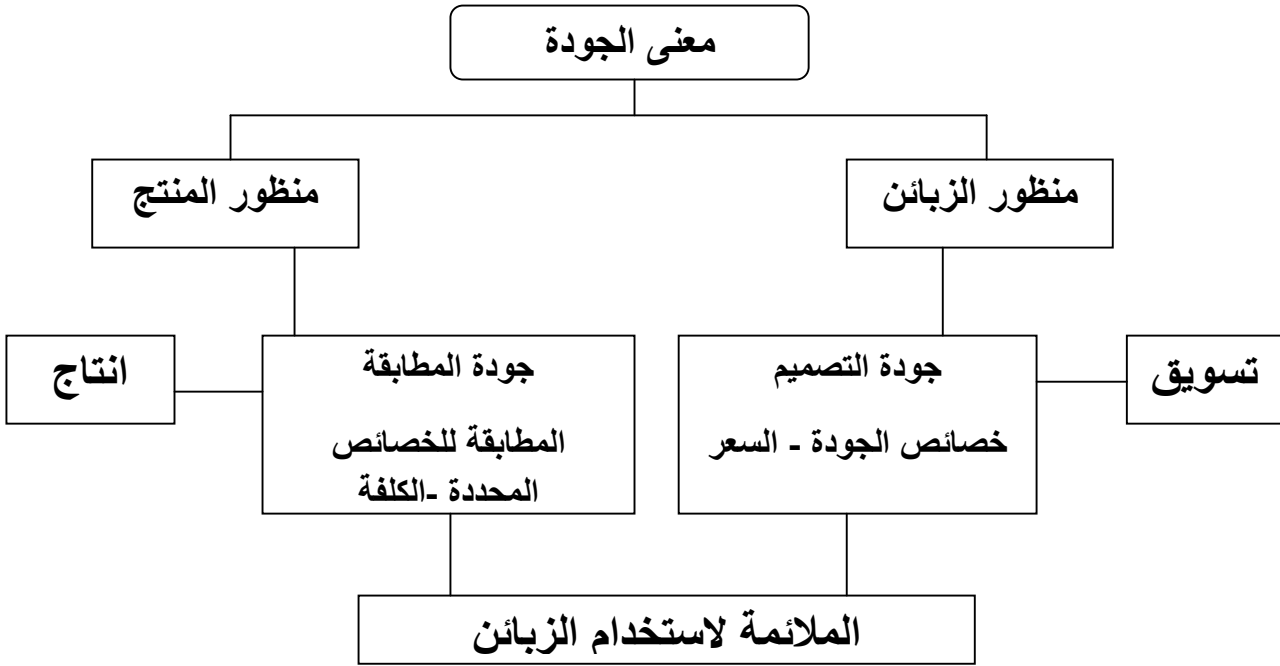
<sup>2</sup> فداء حامد, إدارة الجودة الكاملة مفاهيم وتطبيقات, دار البداية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2015, ص 57

<sup>3</sup> إياد شوكت منصور, إدارة خدمة العملاء, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2008, ص 171

<sup>4</sup> جمال الدين لعويسات, إدارة الجودة الشاملة, دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع, 2005, ص 14

<sup>5</sup> محمد عيشوني, مفاهيم أساسية عن الضبط الشامل للجودة وإدارة الجودة الشاملة, قسم التقنية الميكانيكية, الكلية التقنية بحائل, ص 4

شكل (1-2) توضيح معنى الجودة



المصدر: ناظم حسن عبد السيد, محاسبة الجودة, دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان, الطبعة الأولى 2009, ص: 21

ثانيا: تعريف المنظمات للجودة:

تعرفها منظمة **webster 1985** على أنها: مصطلح عام قابل للتطبيق على أية صفة او خاصية منفردة او كاملة, ويعرفها **oxford** على أنها درجة التميز او الأفضلية.

يعرفها **bank (2000)** على أنها: الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأي كلفة داخلية.<sup>1</sup>

عرفها قاموس التراث الأمريكي على أنها : خصائص وسمات الشيء.

أما البابليون فقد عرفوا الجودة على أنها: الرضا المطلق للزبون ورضا الزبون

<sup>1</sup> محمود حسين الوادي وآخرون, إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية, دار صفاء للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى 2010, ص 19

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

يشمل رضاه عن المنتج ذو الجودة الجيدة، ورضاه عن عملية الشحن والتوزيع ضمن الميزانية والوقت المناسب، عن طريقة العملية التجارية وبنود العقود وغيرها.

أما منظمة المعايير الدولية « iso » \* فقد عرفت الجودة بأنها: عبارة عن مجموعة من السمات أو الخصائص لمنتج أو خدمة معينة، والتي تظهر مقدرتها على تلبية الحاجات الضمنية والصريحة.<sup>1</sup>

عرفتها المعايير البريطانية على أنها: مجمل مظاهر وخصائص السلعة أو الخدمة، التي تؤثر على قدرتها في إشباع رغبة محددة أو مقترضة.<sup>2</sup>

هيئة الخدمات العامة: الجودة هي مطابقة وتلبية احتياجات منذ أول مرة وفي تلك المرة.

تعريف شركة بوينغ: الجودة هي تزويد الزبائن ببضائع وخدمات تتعدى توقعاتهم واحتياجاتهم.

وزارة الدفاع الأمريكية: عمل الشيء الصحيح صحيحاً منذ أول وهلة، والتطور المستمر مع إرضاء العملاء دائماً.

الجمعية الأمريكية لمراقبة النوعية: تعرف الجودة من خلال مفهومين هما:

1- السمات المقترنة بالسلع أو الخدمات التي توضح قابلية تلك السلع أو الخدمات على تحقيق رضا المستهلك وإشباع حاجاته.

2- القابلية على خلو تلك السلع أو الخدمات من العيوب.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خضر مصباح إسماعيل الطيطي، إدارة التغيير دار الحامد، الطبعة الأولى، 2011، ص 205

<sup>2</sup> احمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص 21

<sup>3</sup> خضير كاظم حمود روان، منير الشيخ، إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص ص 20

21-

\* iso: سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للتقييس سنة 1987 تحدد وتصنف هذه السلسلة العناصر الرئيسية المطلوب توافرها، في نظام إدارة الجودة للتأكد من أن منتجاتها تتوافق أو تفوق حاجات رغبات وتوقعات العملاء.

وكيفية تحقيق هذه الجودة

ثالثاً: تعريف الاقتصاديين للجودة: نذكر منهم

يعرفها محمد هلال على أنها: شكل جماعي لأداء الأعمال ينطلق من اتحاد واستثمار القدرات المشتركة للإدارة والعاملين بصفة عامة, وفرق العمل بصفة خاصة, لتحسين الجودة وزيادة الإنتاج.<sup>1</sup>

أما عمر وصفي عقلي فيعرفها بأنها: إنتاج المنشأة لسلعة او تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة, تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها والمستفيدين منها, بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم.<sup>2</sup>

تعريف fred smith\*: أداء العمل حتى يتطابق مع المعايير التي يتوقعها العملاء. أما كروسي: فقد أكد على قدرة السلعة او الخدمة على مطابقة المواصفات.<sup>3</sup>

أما Halpern: فقد عرف الجودة على أنها مدى تحقيق المنتج لرغبات المستهلك.

كما عرفها gaither: بأنها ترجمة احتياجات وتوقعات الزبائن من المنتج إلى خصائص محددة, تكون قاعدة لتصميم المنتج وتقديمه للزبائن بما يوافق حاجاته وتوقعاته.

وعرف كل من Cohen brand\*\*: الدرجة التي يثمن فيها الزبون المنتج او الخدمة والتي يناسب عندها المنتج مع استخداماته.

وقد عرفها Williamson\*\*\*: بأنها قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى هذه الخدمة, وذلك بناء نتائج قياس مستوى هذه الخدمة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>رامي سيد إبراهيم المصري, نموذج مقترح لإنشاء نظام للجودة بالمؤسسات الرياضية, دار الوفاء للدنيا للطباعة والنشر, الطبعة الأولى

2012, ص 33

<sup>2</sup>محفوظ احمد جودة, إدارة الجودة الشاملة في أجهزة الشرطة العامة, المنظمة العربية للتنمية الإدارية, الطبعة الثانية, 2008, ص 3

<sup>3</sup>خضير كاظم حمود روان منير الشيخ, مرجع سبق ذكره, ص ص 20-21

<sup>4</sup>لعلى بوكميش, إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000, دار الراية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2011, ص ص 17-23

\*fred smith: مؤسس الشركة الأمريكية Fedex.

\*\*Cohen brand: شركة أمريكية تساعد في بناء وإدارة وجود الشخص على الانترنت.

\*\*\*Williamson: اقتصادي أميركي معروف بعمله حول نظرية تكاليف المعاملات

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

**تعريف joseph juran \***: هي الملائمة للغرض او للاستعمال أي أن السلع او الخدمات يجب أن تلبي احتياجات مستخدميها.

**تعريف joseph jablonski**: تتمثل الجودة في تلك الصفات المميزة لمنتج او خدمة ما.

**تعريف Edward Deming \*\***: هي إشباع حاجات المستهلك في الحاضر او المستقبل.

أما **kauro Ishikawa \*\*\*** تلك العملية التي يتسع إمدادها لتشمل جودة العمل وجودة الخدمة وجودة المعلومات والتشغيل... وغيرها.<sup>1</sup>

**تعريف ديان بون وريك جريجز**: بأنها معيار او هدف او مجموعة متطلبات, وهي هدف يمكن قياسه, وهي جهد من اجل التطوير.

**دافيد كيرز**: الجودة هي تحقيق أهداف المستخدمين ورغباتهم وحاجاتهم باستمرار.

أما **رينهارت**: فقد عرفها على أنها مجموعة من المواصفات والخصائص المتوقعة, في المنتج وفي العمليات والأنشطة التي من خلالها تتحقق تلك المواصفات.

**كما يعرفها Jérôme hrearo**: بأنها إستراتيجية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها, من المعلومات التي تمكن في إطارها من توظيف مواهب العاملين واستثمار قدراتهم في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لتحقيق التحسين المستمر للمنظمة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> احمد بن عيشاوي, مرجع سبق ذكره, ص ص 20- 21

<sup>2</sup> رامي سيد إبراهيم المصري, مرجع سبق ذكره, ص ص 31-32

**\*joseph juran**: اقتصادي أميركي من أصل روماني دارت أعماله حول إدارة الجودة والجودة.

**\*Edward Deming**: هو إحصائي، أستاذ جامعي، مؤلف ومستشار أمريكي. على الرغم من أن اسمه يعلق على مفهوم الجودة، تعليمه يتعلق بجميع فروع إدارة الشركة.

**\*\*kauro Ishikawa**: اقتصادي ياباني من أبرز أعماله نظريات إدارة الجودة. على وجه الخصوص الرسم البياني السبب والنتيجة، والتي هي واحدة من الأدوات الأساسية لمساعدة دوائر الجودة.



### وكيفية تحقيق هذه الجودة

ويرى فيشران مفهوم الجودة مجرد يعني الأشياء المختلفة للأفراد المختلفين وأنها في مجال الأعمال وصناعية, تعني كم يكون الأداء او الخصائص ممتازة معينة خصوصا عند مقارنتها بمعيار موضوع من قبل المستهلك.

ويرى **evans**: بأنها تلبية توقعات المستهلك او ما يتفوق عليها.

أما **mitra**: يرى بأنها ملائمة المنتج او الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطالبه المستهلك.

بينما يعرفها **taguchi \***: بأنها تفادي للخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرسالها للمستهلك, ويتضمن ذلك الخسائر الناتجة عن الفشل في تلبية توقعات المستهلك, والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج.

ويرى **jurana cryna**: بان الجودة هي الملائمة للاستعمال.

ويرى **feignbaum**: أنها المزيج الكلي لخصائص المنتج او الخدمة المتأتية من التسويق, والهندسة والتصنيع والصيانة, الذي من خلاله سيلبي المنتج توقعات المستهلك.<sup>1</sup>

ولقد صنف تطور مفهوم الجودة إلى مراحل نوجزها فيما يلي:

1-فترة مسؤولية الحرفي عن السيطرة عن الجودة

2-فترة مسؤولية رئيس العمل عن السيطرة عن الجودة

3-فترة السيطرة على الجودة بالفحص

4-فترة السيطرة على الجودة إحصائيا.

5- تأكيد الجودة

<sup>1</sup> محمود حسين الوادي وآخرون, مرجع سبق ذكره, ص ص 19-20  
**\*taguchi**: اقتصادي ياباني صاحب الطريقة الإحصائية لتحقيق الخطط التجريبية. تطبق هذه الطريقة في الصناعة.

6- إدارة الجودة الإستراتيجية

7- إدارة الجودة الشاملة.<sup>1</sup>

إزاء هذا التعدد من التعاريف للجودة فقد قام احد المهتمين بالجودة وهو ديفيد جارفين بحصر التعاريف المختلفة للجودة في خمسة مدا خيل تتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

**1- المدخل المثالي او التفوق:** يعني الامتياز أي اعلي مستويات التفوق عن طريق مواصفات السلعة او المنتج.

**2- مدخل القيمة:** وفق هذا المدخل يمكن تعريف الجودة من خلال مقارنة خصائص ومواصفات المنتج ومدى ملائمة احتياجات الزبون مع سعر شرائها أي أن جودة المنتج هي التي تلبي احتياجات الزبون بأقل سعر ممكن.

**3- مدخل الزبون:** ويعني مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم أفضل الأداء.

**4- مدخل التصنيع:** وهي المطابقة مع مواصفات التصميم ويتم ذلك من خلال صنع منتجات خالية من العيوب والخطأ.

**5- مدخل المنتج:** الجودة على وفق هذا المدخل هي القدرة على قياس صفات المنتج.<sup>3</sup>

أما بيستر فيلد bester field فيعرف الجودة على أنها شيء غير ملموس تعتمد على الإدراك, وقد عرفها كميًا بصياغة المعادلة التالية :

$$Q = P / E$$

حيث إن: Q هي الجودة, P هو الأداء (PERFORMANCE), و E هو التوقعات

(EXPECTATIONS), فإذا كانت قيمة Q اكبر من واحد يعني ذلك رضا العميل نحو المنتج او الخدمة المقدمة له.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد عاصي العجيلي وآخرون, نظام إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمة, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة العربية, 2009, ص ص 63-64

<sup>2</sup> فريد كورتل, أمال كحيلة, الجودة وأنظمة الايزو, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2012, ص 15

<sup>3</sup> عادل محمد عبد الله, إدارة جودة الخدمات, دار الوراق للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى 2013, ص ص 15-16

<sup>4</sup> محمد عبد الرحمن إسماعيل, الرقابة الإحصائية على العمليات, فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية, معهد الإدارة العامة, الرياض, 2006, ص 15

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

#### رابعاً: الجودة من المنظور الإسلامي

أكد القرآن الكريم على مبدأ الجودة، قال الله تعالى: "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"<sup>1</sup>

وقوله تعالى: "الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً وهو العزيز الغفور"<sup>2</sup>

وقوله: "إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات أن لا نضيع أجر من أحسن عملاً"<sup>3</sup>

وقوله صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه" ومعنى الإتقان هو الجودة. من هذا المنطلق يتبين لنا أن الإسلام دعا إلى أهمية الجودة لما لها من جوانب ايجابية، بمرور الزمن من كشف الأخطاء والانحرافات إلى محاولة علاجها وتصحيحها.<sup>4</sup>

من خلال التعرف على مفاهيم الجودة المختلفة المقدمة من المنظمات والرواد والباحثين، يمكن استخلاص مفهوم شامل لها وهو: "إن الجودة تتعلق بمنظور العميل وتوقعاته وذلك بمقارنة الأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة مع التوقعات الموجودة من هذا المنتج أو الخدمة، وبالتالي يمكن الحكم من خلال منظور العميل بجودة أو رداءة ذلك المنتج أو الخدمة فإذا كان المنتج أو الخدمة حقق توقعات العميل فإنه قد أمكن تحقيق مضمون الجودة".

#### المطلب الثاني: جودة الخدمة التأمينية

لقد ازداد إدراك المؤسسة الخدمية لأهمية ودور تطبيق الجودة في تحقيق ميزة تنافسية لها، كما إن مواضيع الجودة استحوذت على اهتمام الكثير من رجال الأعمال والمؤسسات المالية. قبل إعطاء مفهوم لجودة الخدمات التأمينية لابد من إعطاء تعاريف لجودة الخدمة.

<sup>1</sup> القرآن الكريم، سورة التوبة، الآية 105

<sup>2</sup> القرآن الكريم، سورة الملك، الآية 2

<sup>3</sup> القرآن الكريم، سورة الكهف، الآية 30

<sup>4</sup> سليمان زيدان، إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، الجزء الثاني، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص 20

وكيفية تحقيق هذه الجودة

1- مفهوم جودة الخدمة

إن التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين من وجهة نظر زبائنها، لغرض الكشف عن جوانب القوة والضعف فيها والعمل على تطويرها، هو الضمان الرئيسي للارتقاء وكسب رضا وولاء الزبائن.

إن مفهوم جودة الخدمة يستخدم ليشير إلى أشياء عدة حيث نجد بعض المدراء يستخدموا المفهوم ليعني كيف يتم التعامل مع الزبون، في حين ينظر إليها البعض الأخر كحصيلة كلية وليس كجزء يتعلق بنقاط الاتصال بالزبون.<sup>1</sup>

او هي التي تقوم على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها، حيث يتكون البعد الإجرائي من نظم وإجراءات محددة لتقديمها، أما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن.<sup>2</sup>

وتعرف بأنها الالتزام الكلي بالتغيير إلى الأفضل في جميع نواحي المؤسسة، بدءاً من الأفراد والمعدات والوسائل، وصولاً إلى البرامج وكل ما يتطلب الوصول إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية بتطوير الخدمات بطريقة تفوق ما هو متوقع منها.<sup>3</sup> وهذه الخدمات تكون مجمعة او منفردة من شأنها أن تزيد من قيمة المنتج و جودته وقبوله من قبل الزبون.<sup>4</sup>

إن أي تعريف لجودة الخدمة لابد أن يركز بشكل واضح على ما يمكن أن يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهرى لشراء هذه الخدمة، وبالتالي توضيح مدى استطاعت هذه الخدمة أن ترضي حاجة الزبون الحقيقية، لذلك فإن تعريف جودة الخدمة يتمحور

حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة إلى الزبون. والنظر لجودة الخدمة من خلال إدراك المستفيد لها يحتم التركيز على إجمالي المنافع والقيمة التي تقدمها الخدمة للمستفيد.

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2010، ص 277  
<sup>2</sup> كلثوم بوبكر، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا الزبون، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، تسويق الخدمات ورقلة، 2013، ص 5  
<sup>3</sup> إياد شوكت منصور، مرجع سبق ذكره، ص 171  
<sup>4</sup> ثامر ياسر البكري، مرجع سبق ذكره، ص 206

## وكيفية تحقيق هذه الجودة

أما كل من berry parasuraman. zeithanl فيجدون بان جودة الخدمة تعتمد على التجربة الحالية للزبون وتجاربه السابقة للخدمات, التي استفاد منها وتعتبر القاعدة الأساسية لتقييم الخدمة استنادا إلى جودة الخدمة المدركة, حيث يتفق هذا الاتجاه مع كل من bitner hubber ويختلفون بذلك مع المفهوم التقليدي لجودة الخدمة المقدمة من قبل Iwis booms والذي اعتمد على الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة, لتحديد جودة الخدمة دون إعطاء أهمية للتجارب السابقة.

أما chia chin tsu.chin hsien يشيرون على أن جودة الخدمة تعتمد على مدى انسجام القائم بالتجربة المستند إلى الخبرات السابقة للخدمة المنجزة, وعلى إدراك جدارة الخدمة وذلك من خلال المقارنة بما يمتلك من معلومات, وبخبرته السابقة من الخدمة وما يحصل عليه حالياً. وعليه يمكن تحديد جودة الخدمة من خلال المنفعة الكلية التي يحصل عليها المستفيد, وهاته المنافع تعبر عن المنافع المرتبطة بالحصول على الخدمة.<sup>1</sup>

من خلال ما ذكر سالفاً يمكن إعطاء مفهوم لجودة الخدمات التأمينية كما يلي:

### 2-تعريف جودة الخدمة التأمينية

تعرف جودة الخدمة التأمينية بأنها " مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة التي تؤدي إلى إشباع احتياجات ورغبات المؤمن له وكذلك الخدمات المرتبطة بها مقابل دفع مبلغ معين من المال إن رضا الزبون يأتي في كون الشركة شفافة بعملية البيع، بالأخص خدمة ما بعد البيع، بالقيام بعملية شرح للمؤمن عن مدى التغطية التأمينية التي سيأخذها الزبون. وتقع على جميع شركات التأمين مسؤولية توضيح ما تغطي وثيقة التأمين التي باعها للزبون، ومن ثم تبدأ الخدمة التأمينية بشروط منها شرط التحمل الذي يرفضه الزبون ومعناه تحمل الزبون جزءاً من التعويض إذا تعرض لخسارة أو خطر، إن تغطيات التأمين متماثلة في كل أنواع الشركات بالشروط العامة ويبقى هناك شروط خاصة لنوع التغطيات والأسعار ومقدار التحمل، واللافت أن المؤمن له لا يقرأ شروط العقد الذي ينص على مبادئ رئيسية

<sup>1</sup> محمود حاتم الصميدعي, ردينة عثمان يوسف, تسويق الخدمات, دار مسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, الطبعة الأولى, 2010, ص ص 90-91

## وكيفية تحقيق هذه الجودة

للتأمين يجب عدم الإخلال بمبدأ حسن النية، وعند الإخلال بذلك من حق الشركة أن تسقط التعويض عند الاكتتاب. ومن جهة أخرى عدم وجود كفاية التعويض (كفاية لمبالغ التأمين) من حق الشركة تطبيق القاعدة النسبية أو تسديد عن الأخطار بشكل نسبي بما يتناسب مع مبلغ التأمين.<sup>1</sup>

ويقصد بها أيضا قدرة الخدمة على توفير إشباع تام لاحتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم، بهدف الوصول إلى رضا العملاء على الخدمات المقدمة، وهو ما يعكس إيجابا على هؤلاء العملاء لشركة التأمين المقدمة للخدمة.<sup>2</sup>

ومن وجهات النظر الأخرى المتعددة حول مفهوم جودة الخدمات التأمينية، تحل وجهة نظر المؤمن له أو المستفيد من الخدمة أهمية بالغة، حيث أن تلك الجودة يعتمد بحد كبير على إدراك الزبون وتقييمه لها، وبالتالي ستكون الخدمة التأمينية ذات جودة اعلي جاءت متلائمة مع الزبائن ولبت احتياجاتهم.<sup>3</sup>

### المطلب 3: أهمية جودة الخدمات التأمينية

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي من شأنها تحقيق النجاح والاستقرار ففي مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين والعملاء على خلق خدمة ذات الجودة العالية لذلك على المؤسسات الاهتمام بهم وتكمن أهمية جودة الخدمات فيما يلي:

#### 1- نمو مجال الخدمة:

تتمثل في كثرة عدد المؤسسات المقدمة للخدمات والتي مازالت في تزايد مستمر مثل الولايات المتحدة الأمريكية، فنصف مؤسساتها يتعلق نشاطها بالخدمات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> افتخار عبد الجبار، جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون، دراسة تحليلية لعينة من زبائن شركة التأمين العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، العراق، ص: 8

<sup>2</sup> فكري كياشي الأمين، اثر التسويق الالكتروني على تسويق جودة شركات التأمين في السودان، دورية علمية نصف سنوية، كلية التجارة، جامعة النيلين السودان، ص 240

<sup>3</sup> الهام نعمة كاظم، تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الوطنية، فرع ديوانية، كلية الإدارة والاقتصاد، إدارة أعمال، مجلد 15 العدد 2013، ص 122

<sup>4</sup> سعدي سماح، دور حوكمة الشركات في تحسين خدمات شركات التأمين، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، مالية وحوكمة الشركات، جامعة بسكرة، 2015، ص 66

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

#### 2- ازدياد المنافسة:

أي كلما تزايد عدد المؤسسات الخدمية الأجنبية كلما زادت المنافسة بينهم ولذلك, فإن الاعتماد الجودة في الخدمات فسوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة. إن التأمين يتطلب جودة التأمين لتغطية حاجات جديدة, أو لإشباع رغبات جديدة للعملاء, أو لتمييز منتجات شركة عن شركة أخرى.<sup>1</sup>

#### 3- فهم العملاء:

معنى ذلك أن المؤسسات الخدمية لا تعمل خفض على جودة الخدمة والسعر المعقول بل عليها أيضا مراعاة المعاملة الحسنة للمتعاملين الذين يهتمهم أكثر.

#### 4- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:

أصبحت المؤسسات حاليا تسعى إلى توسيع حصصها السوقية, وذلك اجل جذب اكبر عدد من المتعاملين, لكن على هذه المؤسسات الأخذ بعين الاعتبار العملاء الحاليين ومن اجل تحقق ذلك لابد من الاهتمام بمستوى جودة الخدمة.

أما فيما يتعلق بأهمية جودة الخدمات التأمينية فيمكن إيجازها في النقاط التالية:

1- الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع نقاط التعامل فارتفاع مستوى الخدمات التأمينية المقدمة للعميل وتوقعها, مع احتياجاته تجعله راض عن الشركة وبذلك تستمر فأي التعامل معها, بل قد يزيد نطاق هذا التعامل بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة بمعنى كسب ولاء العميل ووفائه للشركة ومختلف الخدمات التي تعرضها.

2- جذب واستقطاب عملاء جدد حيث أكدت العديد من الدراسات إن من الممكن لكل عميل جذب خمس عملاء آخرين, للتعامل مع الشركة دون جهود تبذلها الشركة, حيث يؤكد مدير إحدى الشركات بقوله:

" إن كلمة إطراء واحدة من عميل راض أفضل بكثير من آلاف الكلمات التي تستخدمها في إعلاناتك "

<sup>1</sup> عزة عبد السلام إبراهيم, تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية, الملتقى العربي الثاني, التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات, الدوحة قطر, 2003, ص 88

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

---

3-توسيع نقاط التعامل مع العملاء الحاليين الذين يمكنهم جذب عملاء جدد وبذلك تزيد المبيعات, هذا بالإضافة إلى تخفيض التكاليف التي تنجم عن تصحيح الأخطاء, التي يمكن أن تحدث في العمل إضافة إلى توفير مبالغ من أجل استقطاب عملاء جدد وبالتالي تخفيض تكاليف الترويج, إذن فالعميل الحالي هو أكثر ربحية وأقل تكلفة لأنه مصدر لعملاء جدد بشرط المحافظة عليها.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> سعدي سماح, مرجع سبق ذكره, ص 67



### وكيفية تحقيق هذه الجودة

#### المبحث الثاني: خصائص، أبعاد ونماذج تقييم جودة الخدمات التأمينية

تتفرد جودة الخدمات التأمينية بعد خصائص وأبعاد تميزها عن غيرها كما لها عدة نماذج رئيسية نتعرف عليها في الأتي.

#### المطلب الأول: خصائص الخدمات التأمينية

هناك مجموعة من السمات المميزة للخدمات بشكل عام والتأمينية منها بشكل خاص والتي يجعل تسويقها يختلف بصورة جوهرية عن تسويق المنتجات الملموسة ومن هذه السمات ما يلي:

#### 1- عدم الملموسية

تعني هذه الخاصية إن الخدمة ليس لها كيان مادي وبالتالي يفقد العميل القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها تذوقها رؤيتها... قبل شرائه لها.

إن هذه الخاصية تجعل عامل المخاطرة ملازماً للخدمة, فقد يحصل العميل على الخدمة المطلوبة, وفقاً للوعد بتوفيرها حسب خصائص محددة من طرف المورد, لذلك من أجل التقليل من حدة المخاطرة وعدم التأكد, يلجأ العميل إلى البحث عن العلاقة المميزة للخدمة, والتي تعكس طبيعتها وخصائصها وترتكز على المكان, عملية التقدم, المستخدمين, وكذلك السعر كعامل منافسة وتشجيع, إضافة إلى السرعة والفعالية وغيرها.<sup>1</sup>

#### 2- عدم الانفصالية

ويعني ذلك صعوبة الفصل في كثير من الحالات بين الخدمة والشخص الذي يقوم بتقديمها حيث غالباً ما يتم خلق الخدمة وتسويقها في نفس الوقت وهذا واضح في كثير من المجالات مثل الطلب والمحاماة, ومن الناحية التسويقية فإن عدم الانفصال يعني أن البيع المباشر يعتبر منفذ التوزيع الملائم لتسويق الخدمة التأمينية ومن ثم لا

<sup>1</sup> بوجرد فتيحة, تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية, مذكرة تخرج تدخل ضمن كمتطلبات نيل شهادة الماجستير, إدارة أعمال, جامعة سطيف, 2006, ص 15

وكيفية تحقيق هذه الجودة

يمكن لبائع التأمين أن يسوقها في كثير من الأسواق كما أن هذه السمة تحد من نطاق التشغيل في المنشأة مثال : أن الطبيب لا يستطيع أن يعالج إلا حالات محدودة من المرض ..... وهكذا.

3- عدم التجانس

والمقصود من هذه السمة هو عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة للعملاء أي بمعنى آخر صعوبة تخطيط الخدمة التأمينية المقدمة لعدد كبير من الأفراد والمشروعات وعلى سبيل المثال أن شركات السكك الحديدية وشركات الطيران لا تستطيع أن تقدم نفس مستوى الجودة للخدمة بالنسبة لكل رحلة من الرحلات كما تختلف هذه الخدمات من شركة لأخرى ، ويترتب على هذه السمة صعوبة التنبؤ بجودة أداء الخدمة قبل تقديمها وفي مواجهة هذه المشكلات الخاصة بتنميط ناتج الخدمة فإنه ينبغي على منشآت الخدمات أن تعطي اهتماماً خاصاً لمرحلة تخطيط منتجاتها في البرنامج التسويقي وعلى الغدارة أن تبذل ما في وسعها لكي تضمن نوعاً من التناسق في الأداء وفي توافر الجودة العالية منه . وعلى هذا يمكن لمنشآت الخدمات أن تكسب ثقة العميل فتكون بذلك سمعة حسنة حيوية لاستمرارية العمل والبقاء والنمو<sup>1</sup>.

كما تتميز الخدمات التأمينية بخصائص أخرى وهي:

1. خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية ذلك لأنها مرتبطة بالخطر, أي إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن.
2. إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة.
3. الخطر التأميني محدود وذو طبيعة موصوفة, يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التأمين على الحريق.
4. أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية, لكن تقوم شركات التأمين بتحديدتها منفردة او مجتمعة, في هيئة اتحادات وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية.

<sup>1</sup> تسويق الخدمات التأمينية, الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي, www.abahe.co.uk, ص ص 35-36

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

5. إن تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع هذا ما يفسره بصفة خاصة.
6. انتشار الوعي التأميني لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة.
7. الخدمة التأمينية تخضع عملة عرضها لتأثير سياسات حكومية, حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدماتها او تحديد أسعارها الأخرى.
8. إن الاستفادة من الخدمات لها محددات من طرف شركات التأمين على عكس الخدمات الأخرى.
9. في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمات التأمينية, المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة التأمينية

تشمل جودة الخدمة عدة أبعاد رئيسية ولتوضيح هذه الأبعاد سيتم تناولها بشكل من التفصيل فيما يلي:

#### 1-الاعتمادية:

تعني الأداء والموثوقية والالتزام بتقديم الخدمة بحسب الموعد, وهي تمثل درجة التزام المصرف بالموعد اتجاه الزبون, أي إن المصرف يزود الزبائن بخدمة موثوقة جدا.

والمصارف تقدم الخدمات حسب هيكلية محددة حسب مراعاتها عند موعد تسليم وتقديم الخدمة, فالمصارف تحتاج إلى أن تكون مدركة لتوقعات الزبون في الاعتمادية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بكوش رشيدة, دلة زهية, دراسة استثنائية للخدمات التأمينية في شركات التأمين, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2014, ص 54

<sup>2</sup> علاء فرحان طالب وآخرون, المزيج التسويقي المصرفي وأثره في الصورة المدركة للزبائن, دار صفاء للنشر والتوزيع والطباعة, الطبعة الأولى, 2010, ص: 108

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

#### 2-الاستجابة:

وتشير إلى المبادرة إي مساعدة العملاء, والرد السريع على استفساراتهم والحساسية تجاه حاجات العمل والسرعة في أداء الخدمة.<sup>1</sup>

#### 3-الأمان:

يستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة,ومن يقدمها أي يتعلق بالمخاطر المدركة,لنتائج تلقي الخدمة من هذه المؤسسة او من مقدمها,او كلاهما.<sup>2</sup>

#### 4-الضمان:

يشير إلى إمكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة والتي توزع الثقة والأمان في الخدمة المتلقية.<sup>3</sup>

#### 5-الدقة:

انجاز الخدمة بالشكل الصحيح وبدون أخطاء فالمعاملة التي تنتج بدون أخطاء توفر الوقت على الموظف وكذلك على المراجعين, نتيجة إعادة العمل او تصحيح الأخطاء المرتكبة.

#### 6-النمطية في انجاز المعاملات

الثبات والاستمرارية في إجراءات انجاز المعاملات بنفس النسق إلى متلقي الخدمة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد, مرجع سبق ذكره, ص 383

<sup>2</sup> هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, دار وائل للنشر والتوزيع, الطبعة الرابعة, 2008, ص: 510

<sup>3</sup> محمود حاتم الصميدعي, ردينة عثمان يوسف, مرجع سبق ذكره, ص 94

<sup>4</sup> محفوظ احمد جودة, مرجع سبق ذكره, ص:5

## 7- العناية

تعود إلى الرعاية والتركيز من قبل مقدم الخدمة على أساس فردي، من خلال تلبية حاجات المستفيدين والمتعاملين، مع المنظمة الخدمية.<sup>1</sup>

يلاحظ أن من الأبعاد السابقة لجودة الخدمات التأمينية تستخدم كمؤشرات لقياس مدى قدرة المؤسسات على تقديم الخدمة التأمينية ذات مستوى من الجودة، والتي تستطيع تلبية رغبات واحتياجات العميل، أكثر من كونها مؤشرات لقياس جودة الخدمات تأمينية ذات وهذا يتلاءم وطبيعة الخدمات.

### المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية

ينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتي نظر؛ إحداها داخلية تعبر عن موقف الإدارة ومدى التزامها بالمواصفات التي صممت الخدمة على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة<sup>2</sup> إن قياس جودة الخدمات يجب أن يعتمد على الجودة المدركة بدلا من الجودة الفعلية ، وذلك لأن الخدمات تكون غير ملموسة ، أو غير متجانسة ، ويتم أنتاجها واستهلاكها في آن واحد<sup>2</sup> من قبل العملاء ؛ وبناء على ذلك، يمكن القول أن تقييم جودة الخدمة التأمينية يجب أن يكون من وجهة نظر العميل .ويرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها:

1. قد لا يكون لدى شركة التأمين معرفة بالمعايير أو المؤشرات المحددة لاختيار العملاء أو نوايا الشراء لديهم، أو حتى الأهمية النسبية لكل مؤشر في تقييم جودة الخدمات التي تقدمها؛
2. قد لا تتمكن إدارة شركات التأمين من معرفة الأساليب التي يدر بها العملاء الأداء الفعلي للخدمة.
3. قد لا تعترف شركة التأمين بحقيقة أن حاجات العملاء وتوقعاتهم تتطور استجابة للتطور في الخدمات المقدمة لهم سواء من الشركة نفسها أو من طرف شركات منافسة، وهو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر مناسباً.

<sup>1</sup> محمود حاتم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، المرجع السابق ذكره، ص: 95

<sup>2</sup> نور الهدى محمد بن عبد الرحمن، صديق إدريس محمد إدريس، جودة الخدمات التأمينية وأثرها على العملاء، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
http://journal.sstech.edu 122 ص، 2010،

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

4. قد لا تتمكن شركة التأمين، نظرا لنقص إمكانياتها، من تحديد حاجات عملائها ومعرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى رعاهم عن الأداء، وبالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدماتها.<sup>1</sup>
5. تشير الدراسات إلى أن هناك نموذجين رئيسيين على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة:

#### أ - نموذج الفجوة :

يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراك الفعلي لها، ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

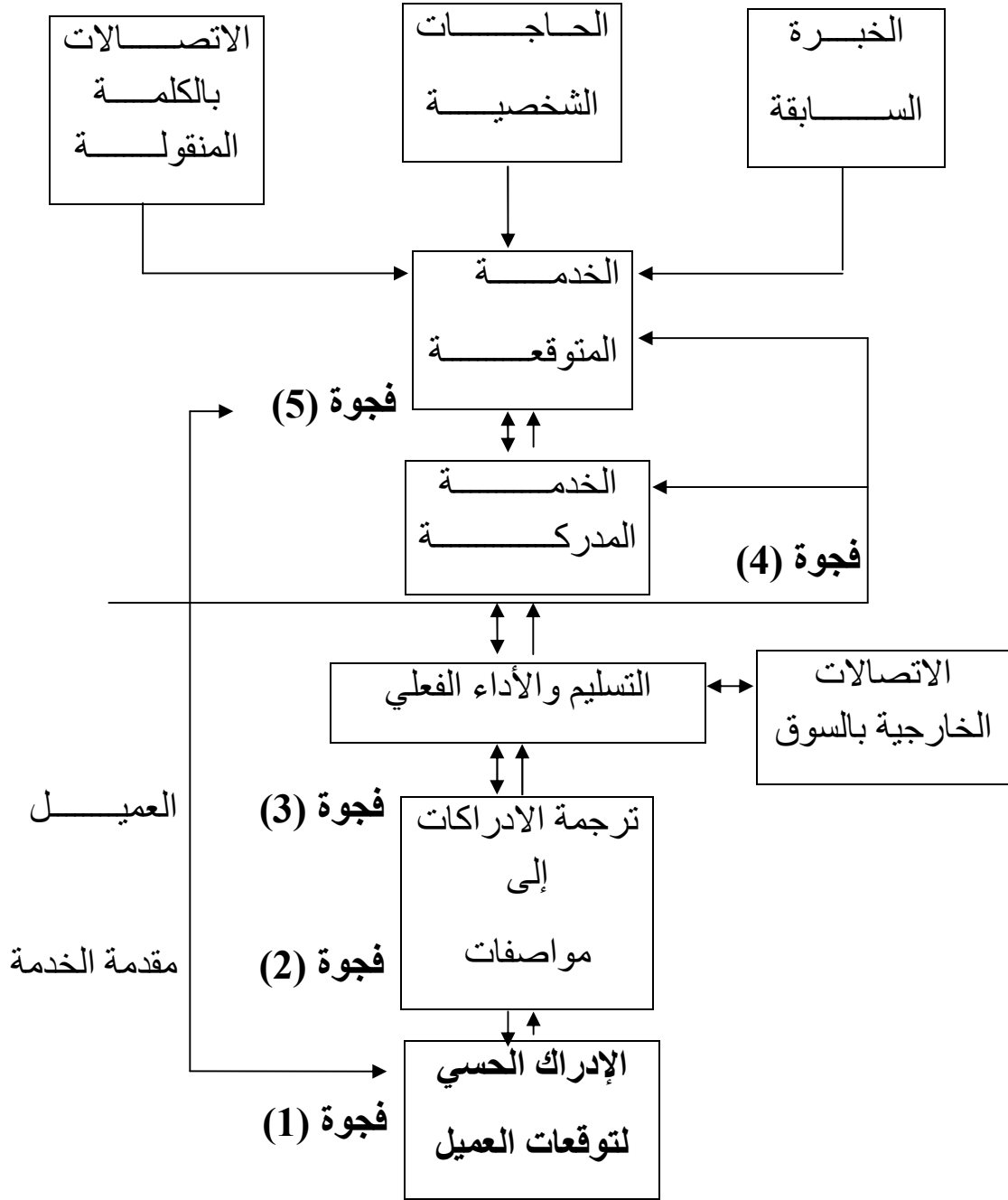
**جودة الخدمة = الإدراك الفعلي للخدمة - التوقعات الزبائن**

ومن خلال الدراسة التي قام بها بيرري وزملائه سنة 1988 فقد توصل والى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة وفق هذا النموذج يتمثل في الفجوة بين الإدراك الزبون مستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاته،<sup>1</sup> وبالإضافة إلى هذه الفجوة هناك خمسة فجوات أخرى تسبب عدم النجاح في تقديم الجودة المطلوبة وتتلخص في الشكل الموالي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فتية بوحرد، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين، دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، ص ص 206-207-208

<sup>2</sup> سمجة بلحسين، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تسويق الخدمات، جامعة ورقلة، 2012، ص 17

شكل (2-2) توضيحي لنموذج سيرفكوال لجودة الخدمة



المصدر: هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, دار وائل للنشر, الطبعة الرابعة, 2008, ص 506

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

ومن الشكل أعلاه يتضح لنا ما يلي:

#### الفجوة 1:

الفرق بين توقعات الزبون وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، حيث ظهر أن بعض توقعات الزبائن قد لا تدركها الإدارة أو لا تدرك أهميتها الصحيحة لدى الزبون<sup>1</sup>.

#### الفجوة 2:

الفرق الناشئ عند ترجمة الإدارة لتوقعات الزبون كما تدركها إلى مواصفات، حيث ظهر من المقابلات مع المسيرين استحالة ترجمة كل توقعات الزبائن إلى مواصفات لأسباب مثل تذبذب الطلب أو عدم انتظامه أو عدم توفر اليد العاملة المدربة أو حتى نقص التزام المسيرين.

بمفهوم آخر هي الاختلاف بين ما تعتقده الإدارة أنها رغبة العملاء وبين ما يقوم به التنظيم بأدائه من الناحية الفعلية.<sup>2</sup>

#### الفجوة 3:

الفرق بين المواصفات المحددة للجودة وبين الأداء الفعلي، فوضع توجيهات بالخدمة لا يعني أنها ستطبق دائما باستمرار، مديري المؤسسات أعربوا عن تباين أداء العاملين.

#### الفجوة 4:

الفرق بين الأداء الفعلي وبين مستوى الجودة المروج. المبالغة في الصورة المسوقة عن الخدمة يرفع توقعات الزبون وبالتالي ينخفض تقييم الزبون عندما لا تتم تلبية تلك التوقعات. الفرق ينشأ أيضا عن إغفال المؤسسات أحيانا إظهار الجهد الذي تبذله ويبدله العاملون لتلبية رغبات الزبون. إطلاع الزبائن على هذه الجهود يمكن أن يرفع بعض الأفكار المسبقة أو المغلوطة ويحسن تقييمهم للخدمة.

<sup>1</sup> بو عبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، العلوم في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، 2014، ص 57

<sup>2</sup> نقي فاطمة، يوش مريم، أنظمة الدفع الالكترونية، دورها في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تأميمات وبنوك، 2013-2014، ص 69



### وكيفية تحقيق هذه الجودة

#### الفجوة 5:

وتتعلق بالفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المؤدية، وهذا يعني أن الخدمة المتوقعة لا تتطابق مع الخدمة المدركة وتكون محصلة لجميع الفجوات بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء المؤسسة الخدمية.<sup>1</sup>

#### ب - نموذج الاتجاه:

ونعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوم اتجاها يرتبط بالإدراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة".

ويقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالزبون فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة.

#### وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:

1- في غياب خبرة الزبون السابقة في التعامل مع المؤسسة فإن توقعاته حول الخدمة تحدد بصورة أولية لمستوى تقييم لجودتها.

2- إن الخبرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعات إدراكية أخرى لمستوى الجودة، وبالتالي فإن تقييم الزبون لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها الزبون فيما يتعلق بجودة الخدمة، وهكذا فإن رضا الزبون عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة له أثر مساعد في تشكيل إدراكات الزبون للجودة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بو عبد الله، المرجع السابق ذكره، ص 57

<sup>2</sup> فتحة بوحرد، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين، مرجع سبق ذكره، ص 19-20

وكيفية تحقيق هذه الجودة

**المبحث الثالث: دراسة إحصائية للتأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي**

من خلال هذا المبحث سيتم تقديم دراسة إحصائية لنوعين من " تأمينات نباتية وتأمينات حيوانية " للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي, وهذا بصدد معرفة تطور كل من عدد العقود, المداخل, الخسائر والتعويضات خلال الفترة 2012-2016.

**المطلب الأول: تقديم إحصائيات الدراسة**

من خلال هذا المطلب سيتم تقديم إحصائيات الدراسة في الفترة ما بين 2012-2016 للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي crma

**الجدول(1-2) تطور عدد عقود التأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2012-2016)**

التأمينات الحيوانية		التأمينات النباتية		السنوات
المبالغ	عدد العقود	المبالغ	عدد العقود	
2905852,23	20	9039452,29	562	2012
2371938,48	9	11751059,7	985	2013
3082699,91	8	12901844,66	852	2014
3507001,73	8	10045322	468	2015
4429105	7	10681995	624	2016

**المصدر:** عمارة خضرة, بن دومة كريمة, التأمين الفلاحي في الجزائر, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تأمينات وبنوك, 2016-2017, ص 81

وكيفية تحقيق هذه الجودة

الجدول (2-2) الخسائر والتعويضات للتأمينات الفلاحية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2012 - 2016)

التأمينات الحيوانية		التأمينات النباتية		السنوات
التعويضات	الخسائر	الخسائر	التعويضات	
36000	3	74600	3	<b>2012</b>
162000	1	5637000	17	<b>2013</b>
455000	3	1316000	5	<b>2014</b>
124800	2	2714000	4	<b>2015</b>
-	-	649000	3	<b>2016</b>

المصدر: عمارة خضرة, بن دومة كريمة, التأمين الفلاحي في الجزائر, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تأمينات وبنوك, 2016-2017, ص 83

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة وأداتها

تعريف متغيرات الدراسة

شملت الدراسة الإحصائية المتغيرات التالية:

التعريف	نوع المتغير
تتمثل في مجمل الضمانات التي تم بيعها من قبل شركة التأمين	عدد العقود
تتمثل في نسبة المداخل التي تحصلت عليها المؤسسة خلال السنة سواء كانت تأمينات نباتية أم تأمينات حيوانية.	المبالغ
تتمثل في مجمل الأخطار التي حدثت للمؤمنين لهم	الخسائر
تتمثل في المبالغ التي تقدمها شركة التأمين إلى عملائها المتضررين.	التعويضات

أداة الدراسة:

من اجل التمثيل البياني "رسم الأشكال البيانية" لابد من استخدام برنامج excel

وكيفية تحقيق هذه الجودة

المطلب الثالث: تحليل إحصائيات الدراسة

اختص هذا المطلب في تحليل الإحصائيات المقدمة سلفاً

1- تطور عدد العقود للتأمينات الفلاحية

جدول (3-2) عدد العقود للتأمينات النباتية والحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون

الفلاحي crma خلال الفترة 2016-2012

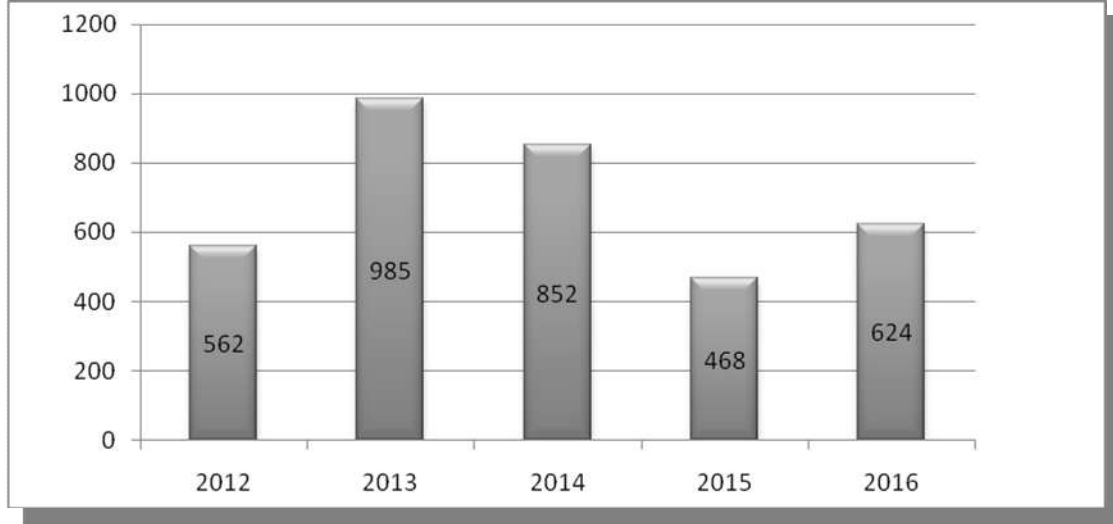
السنوات	عدد عقود التأمينات النباتية	عدد عقود التأمينات الحيوانية
2012	562	20
2013	985	9
2014	852	8
2015	468	8
2016	624	7

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (1-2)

فيما يلي سيتم تمثيل الإحصائيات بيانيا وتحليلها :

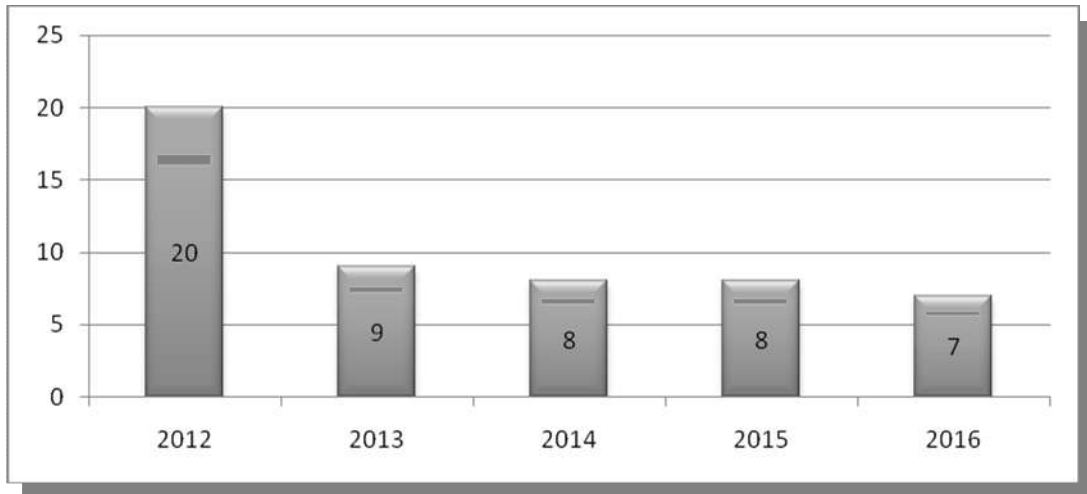
وكيفية تحقيق هذه الجودة

الشكل (3-2) تمثيل بياني لتطور عدد عقود التأمينات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2013-2012)



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (3-2) و EXCEL

الشكل (4-2) تمثيل بياني لتطور عدد عقود التأمينات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2013-2012)



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (3-2) و EXCEL

وكيفية تحقيق هذه الجودة

من خلال الجدول والشكلين السابقين نلاحظ أن التأمينات النباتية في سنتي 2013 و 2014 تشهد ارتفاعا ملحوظا لعدد العقود أي درجة الوعي التأميني كانت كبيرة أما بخصوص باقي السنوات فقد شهدت تباين مستمر إلى غاية سنة 2016 يمكن إرجاع ذلك إلى أن نسبة الأخطار في سنتي 2013 و 2014 كانت مرتفعة مما أزم الفلاحين للإقبال على التأمين.

أما بالنسبة للتأمينات الحيوانية فقد استحوذت سنة 2012 على أكبر عدد للعقود وهو 20 عقد، أما باقي السنوات كادت أن تكون متقاربة يمكن إرجاع ذلك إلى أن في سنة 2012 كانت خطر موت الحيوانات ومرضاها كبير مما استدعى الفلاحين للإقبال نحو التأمين.

2- تطور المبالغ للتأمينات الفلاحية

الجدول (2-4) تطور المداخل للتأمينات النباتية والحيوانية خلال الفترة

2016-2012

السنوات	مبالغ التأمينات النباتية	مبالغ التأمينات الحيوانية	معدل نمو التأمينات النباتية	معدل نمو التأمينات الحيوانية
2012	9039452,29	2905852,23	-	-
2013	11751059,7	2371938,48	23,07 %	-2,25 %
2014	12901844,66	3082699,91	9,79 %	23,05 %
2015	10045322	3507001,73	-0,22 %	12,09 %
2016	10681995	4429105	6,33 %	20,81 %

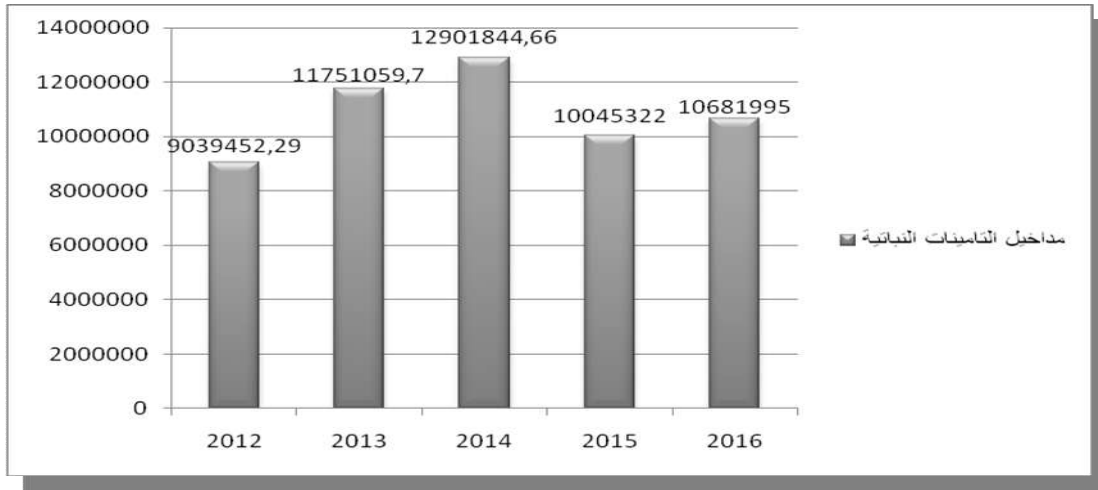
المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول رقم (2-1)

وكيفية تحقيق هذه الجودة

حيث:

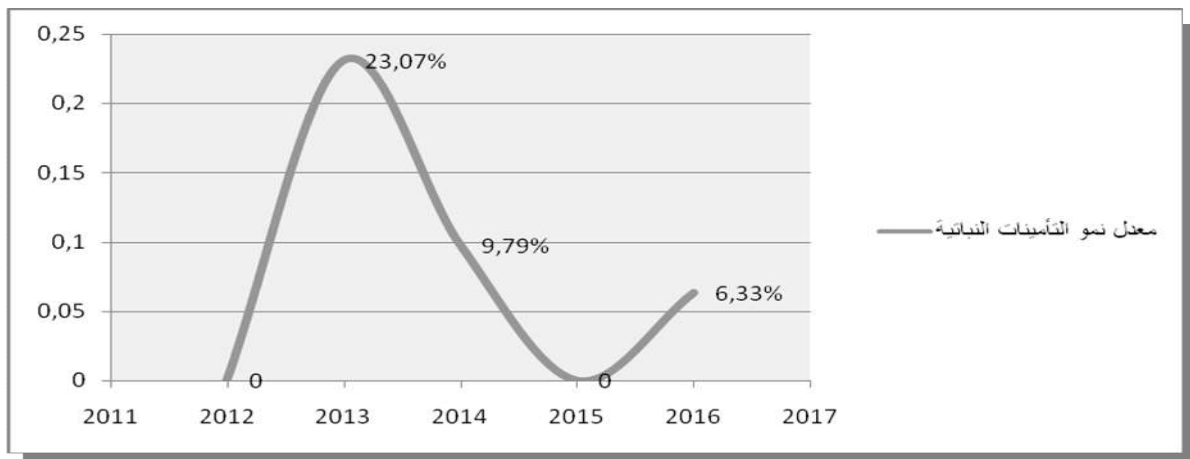
$$\text{معدل النمو الحالي} = (\text{القيمة الحالية} - \text{القيمة السابقة}) / \text{القيمة الحالية}$$

الشكل (5-2) تمثيل بياني لتطور مبالغ التأمينات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2012-2013)



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (4-2) و EXCEL

الشكل (6-2) تمثيل بياني لمعدل نمو التأمينات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2012-2016



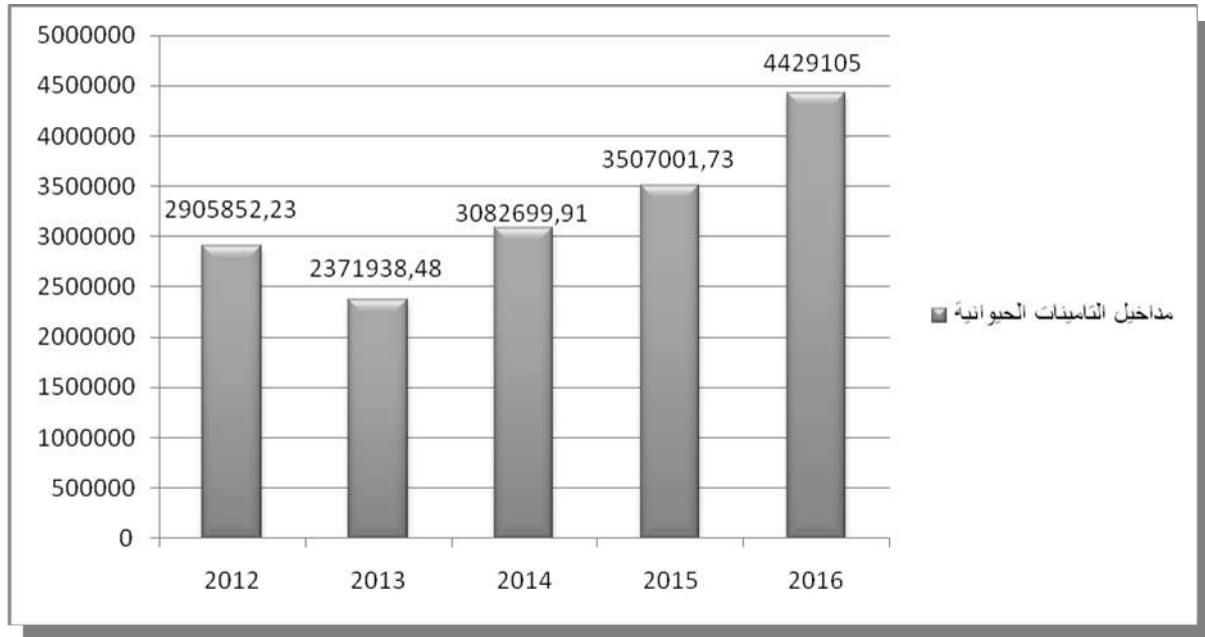
المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (4-2) و EXCEL



وكيفية تحقيق هذه الجودة

من خلال الجدول والشكلين السابقين نلاحظ أن مبالغ التأمينات النباتية كانت مرتفعة جدا خلال سنة 2014 ووصلت إلى ما يقارب 13 مليون سنتيم حيث تمثل معدل نموها ب 9,79%, بينما شهدت سنة 2012 انخفاضا في مداخلها وهذا راجع إلى نقص الوعي التأميني خلال هذه السنة, أما سنة 2013 فقد شهدت تطورا ملحوظا مقارنة بالسنة السابقة وقد حققت أكبر معدل نمو قدر ب 23,07 % , في حين انخفض المداخيل في سنة 2015 وقدرت قيمة الخسارة بمعدل 0,22% من إجمالي مداخيلها, أما في سنة 2016 فقد ارتفعت المداخيل مرة أخرى وتم تعويض خسارة السنة السابقة بمعدل نمو قدر ب 6,33%.

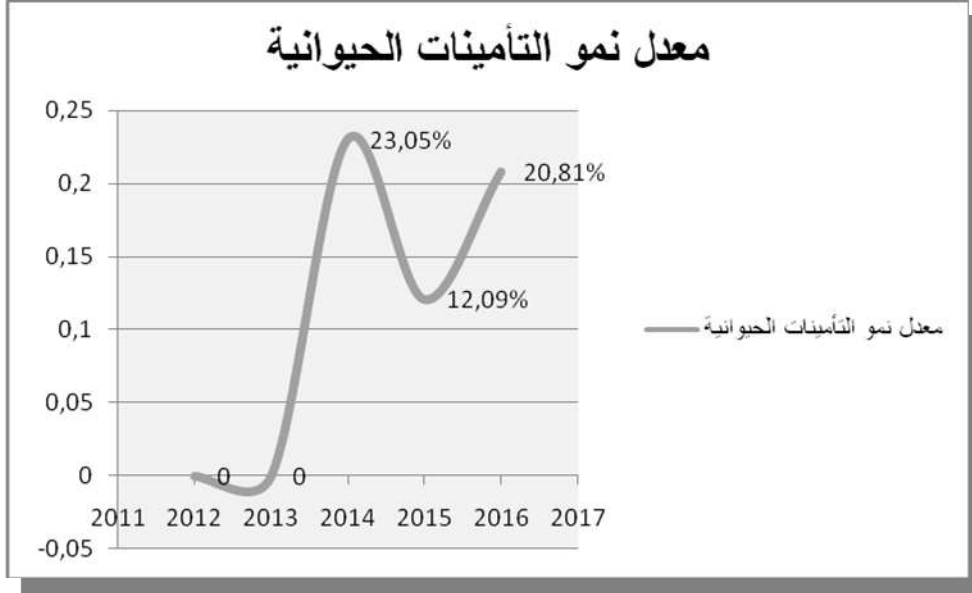
الشكل (7-2) تمثيل بياني لتطور مبالغ التأمينات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة (2013-2012)



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (4-2) و EXCEL

وكيفية تحقيق هذه الجودة

الشكل (2-8) تمثيل بياني لمعدل نمو التأمينات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2012-2016



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (2-4) و EXCEL

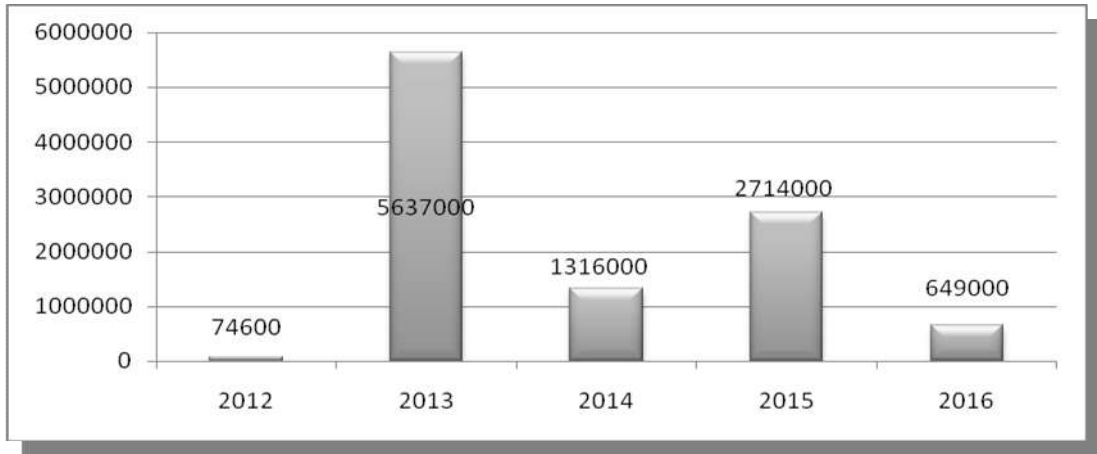
بخصوص التأمينات الحيوانية فبالرغم من قلة المتعاقدين لهذا النوع من التأمين إلا أننا نجد مداخلها كبيرة نوعا ما مقارنة بالتأمينات النباتية وهذا يعود إلى أهمية هذا النوع من التأمينات.

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ ان المداخل في تباين مستمر من سنة إلى أخرى, بداية بسنة 2013 فقد انخفضت مداخلها مقارنة بالسنة السابقة وقد حققت خسارة خلال هذه السنة قدرت ب 2,25%, أما بالنسبة لسنة 2014 فقد ارتفعت المداخل تارة أخرى لتحقيق معدل نمو يصل الى 23,05% وقد كان اكبر معدل خلال الفترة ما بين 2012-2016, أما سنة 2015 فقد انخفض معدل النمو مقارنة بالسنة السابقة, أما بخصوص المداخل فقد شهدت ارتفاعا مرة أخرى, أما سنة 2016 فقد حققت مداخل كبيرة إلى ما يقارب 4 ملايين ونصف وكذا ارتفع معدل نموها مقارنة بالسنة السابقة ليصل إلى 20,81%.

وكيفية تحقيق هذه الجودة

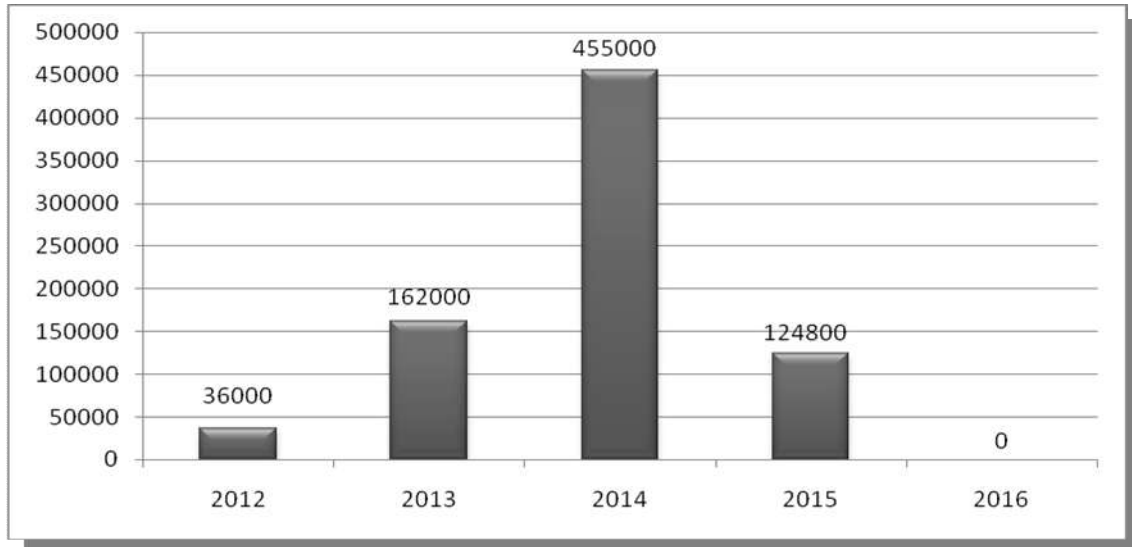
1- الخسائر والتعويضات المتعلقة بالتأمينات النباتية والحيوانية

الشكل (9-2) تمثيل بياني للتعويضات النباتية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2013-2012



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (2-2) و EXCEL

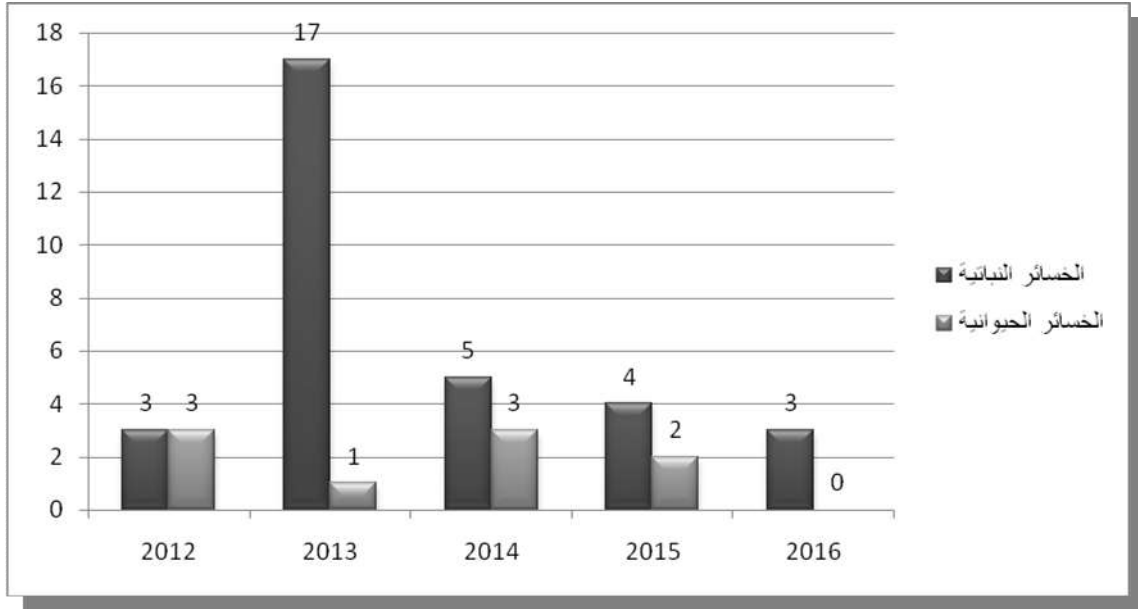
الشكل (10-2) تمثيل بياني للتعويضات الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2013-2012



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (2-2) و EXCEL

وكيفية تحقيق هذه الجودة

الشكل (2-11) تمثيل بياني للخسائر النباتية و الحيوانية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خلال الفترة 2012-2013



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الجدول (2-2) و EXCEL

بالنسبة للتأمينات النباتية نلاحظ من خلال الشكل السابق أن سنة 2013 تشهد أكبر الخسائر قدرت ب 17 أما باقي السنوات فقد كانت متقاربة نوعا ما ما بين 3 إلى 5, أما بالنسبة للتعويضات المقدمة من قبل الشركة والتي تعبر عن جزء من الخدمات المقدمة من قبل قطاع التأمين والتي عرفت تطورا مستمرا منذ سنة 2012, إلى غاية سنة 2016.

أما بالنسبة لسنة 2013 فقد تضاعفت خلال السنة لتبلغ ما يقارب 6 ملايين وهذا راجع إلى قيمة الخسائر التي شهدتها هذه السنة, أما في سنة 2014 فقد انخفضت قيمة التعويضات انخفاضا طفيفا ثم عادت لترتفع سنة 2015 لتصل إلى ما يقارب 3 ملايين, أما خلال سنتي 2012 و 2016 فقد كانت قيمة التعويضات خفيفة لان قيمة الخسائر كانت ضئيلة خلال هاتين السنتين.

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

---

أما بخصوص التأمينات الحيوانية نلاحظ من خلال الشكل السابق انه لم تصل الخسائر إلى الحد الكبير مقارنة بالتأمينات النباتية, فقد تراوحت نسبة الخسائر ما بين 1 و 3 والتي كانت في تباين مستمر خلال الأربع سنوات الأولى, أما سنة 2016 فلم تشهد أي خسائر, أما بالنسبة للتعويضات فقد كانت خفيفة.

### وكيفية تحقيق هذه الجودة

---

#### خلاصة

على ضوء ما تم التطرق له خلال هذا الفصل يظهر بان جودة الخدمات التأمينية تمتاز بشكل عام بعدم القدرة على لمسها والتفاوت فيما بينها, وهي تعد الهدف الاستراتيجي والميزة التنافسية للعديد من المؤسسات الخدمية خاصة التأمينية منها, بل أصبحت دليلاً على قدرة نجاح شركات ومؤسسات التأمين.

و من الضروري الاعتماد والاهتمام بتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن لكي تكون الشركة قادرة على التنافس مستقبلاً، ولتكون الخدمات المقدمة بمستوى طموحهم، وذلك من خلال معرفة وجهة نظر الزبائن.

فالزبائن عنصر هام جدا لأي مؤسسة خدمية والمؤسسة بدورها تسعى دائماً إلى كسب وفائهم ورضاهم, و لمعرفة مستوى رضا الزبائن عن جودة الخدمات التأمينية تمت دراسة ميدانية واستبائيته توضح ذلك في الفصل الموالي.



### تمهيد:

باتت الجودة الشغل الشاغل لأغلب المؤسسات الخدمية خاصة شركات التامين , فقد خلقت منظمات تتميز بقدرتها على تحقيق وتلبية مختلف حاجات الزبائن ورغباتهم, فالجودة تقاس من قبل مؤسسة التامين بناءا على مؤشرات موضوعية, لجلب اكبر قدر ممكن من الزبائن, الفصل الأول اختص في إعطاء مفاهيم عامة و أساسية حول التامين, في حين اختص الفصل الثاني في تقديم تعاريف مختلفة عن الخدمات والجودة بصفة عامة والخدمات التأمينية بصفة خاصة, وتحديد أبعادها ونماذج تقييمها وقد وفقنا في التوصل إلى تحديد تعريف شامل لجودة الخدمة التأمينية, أما في هذا الفصل سنحاول تأكيد ما جاء في الفصلين السابقين وتحديد واقع التامين في الجزائر, و إيجاد حلول لمشكلة الدراسة و اختبار الفرضيات, أيضا تقديم نتائج وتوصيات بخصوص الدراسة.

وهذا تم استنادا على دراسة ميدانية قمنا بها في كل من " الشركة الجزائرية للتامين الشامل وشركة سلامة للتأمينات الجزائرية " وكذا دراسة استبنايه للتوصل إلى حلول مرضية.

من اجل ذلك تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية تضمنت :

- **المبحث الأول:** نظرة عامة حول شركة التامين(الشركة الجزائرية للتامين الشامل ووكالة سلامة للتأمينات).
- **المبحث الثاني:** منهجية الدراسة الميدانية.
- **المبحث الثالث:** نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات.



المبحث الأول : نظرة عامة حول شركات التأمين محل الدراسة.

(الشركة الجزائرية للتأمين الشامل ووكالة سلامة للتأمينات)

من الواضح أن لكل شركة تأمين مكانتها في سوق التأمين الجزائري, وان لكل شركة تأمين لها مميزاتها تنفرد بها وخصائص تمتاز بها, من اجل ذلك تم تسليط الضوء على الشركة الجزائرية للتأمين الشامل وهي شركة عامة, وشركة سلامة للتأمين وهي شركة خاصة.

المطلب الأول : تاريخ و نشأة الشركة:

من خلال هذا المطلب سيتم التعرف على تاريخ ونشأة كل من الشركة الجزائرية للتأمين الشامل ووكالة سلامة للتأمينات.

الفرع 1 : الشركة الجزائرية للتأمين الشامل:

في إطار إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين ( la CAAR )

انشأت الشركة الجزائرية للتأمينات في 30 ابريل 1985, و التي كان من اختصاصها كل أنواع التأمين الخاص بحوادث النقل البري و الجوي و البحري. فهي مؤسسة عمومية ذات أسهم انشأت بموجب المرسوم رقم 85/82 و مع دخولها في استقلالية المؤسسات الإصلاحية الاقتصادية أصبحت تمارس كل أنواع التأمين على غرار المؤسسات الأخرى ما عدا التأمين الفلاحي .

تعد شركة الجزائرية للتأمين من الشركات الاقتصادية الوطنية و التي تساهم برأسمال اجتماعي يقدر ب 60 دج في سنة 1985 و انتقل إلى 230 مليون دج سنة 1992 ثم إلى 900 مليون دج ليصل حاليا إلى 11 490 000 000 دج و عدد العمال كان 300 في بداية النشاط و انتقل إلى 1200 سنة 1992 ليصل حاليا إلى 1800 عامل

قيما كانت شبكة التوزيع تقدر ب 10 وكالات في بداية النشاط 1985 و انتقلت حاليا

إلى 07 فروع و 140 وكالة

**الفرع 2: شركة سلامة للتأمين.**

شركة سلامة للتأمينات هي إحدى الفروع التابعة للشركة العربية الإسلامية للتأمين "إياك" الإماراتية ومقرها السعودية، لقد اعتمدت شركة سلامة بمقتضى القرار رقم 46 الصادر بتاريخ 02 جويلية 2006 من قبل وزارة المالية، وقد استحوذت على الشركة " البركة والأمان " المنشأة في 26 مارس 2000، حيث حدث تغير في التسمية و تجديد الاعتماد .

وقد اعتمدت شركة سلامة لتأمينات الجزائر بمقتضى القرار رقم 46 الصادر بتاريخ 2 جويلية 2006 عن وزير المالية وبذلك فهي قد امتصت شركة البركة والأمان لتأمين وإعادة التأمين المنشأة في 26 مارس 2000 ، والتي أصبحت اليوم سلامة لتأمينات الجزائر بعد انضمامها لمجموعة سلامة.

**المطلب الثاني : تعريف ومهام شركات التأمين محل الدراسة**

من خلال هذا المطلب سيتم تعريف كل من الشركة الجزائرية للتأمين الشامل, ووكالة سلامة للتأمينات مع إدراج أهم المهام والنشاطات لكل منهما.

**الفرع 1: الشركة الجزائرية للتأمينات la caat****أولاً: التعريف بالوكالة :**

هي عبارة عن مؤسسة مالية تلعب دوراً هاماً في تنمية الاقتصاد الوطني, تقوم بالتأمين المباشر عن طريق بيع ضمانات لعملائها حسب الأخطار التي يتعرضون لها و هي تابعة إدارياً إلى وحدة الغرب الكائن مقرها بوههران. وهي تلعب دورها في التأمين المباشر مع الزبائن انطلاقاً مما يطلبونه وبناءً على ما هو متوفر على مستوى الوكالة. وهي تابعة إدارياً إلى وحدة وهران غرب البلاد. وقد أنشأت لمواجهة الطلب المتزايد ولمنافسة الشركات الأخرى التي لها حصة في السوق.

تعرض الشركة الجزائرية للتأمينات حالياً مجموعة منتجاتها التأمينية من أجل تغطية الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها زبائننا, سواء في ممتلكاتهم أو في حياتهم الاجتماعية أو المهنية، وهي تسعى من أجل ذلك لخلق توافق بين المنتجات التي تعرضها والرغبات والتطلعات المحتملة لزبائننا, كما تهدف الشركة إلى تنويع محفظة منتجاتها التي يغلب عليها فرع تأمين النقل، فهي تسعى إلى ضم فروع التأمين الأخرى داخل محفظتها وذلك للتصدي للمنافسة والحصول على أكبر حصة في السوق، أخذاً بعين الاعتبار تلبية حاجات الزبائن بتقديم منتجات بأسعار معقولة وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة.

إن الشبكة الوطنية لشركة التامين و في إطار المنظور المستمر قد بذلت مجهودات خاصة و أظهرت استعدادات محددة في برنامج عملها و هذا منذ نشأتها. تحتوي على 07 وحدات متواجدة عبر القطر الوطني و على النحو التالي : ثلاث وحدات في الجزائر العاصمة ( الجزائر العاصمة – حيدرة – الحراش ) وحدة عنابة , وحدة قسنطينة , وحدة وهران, وحدة غرداية. وتضم الوكالة تسعة عمال وخمسة حراس وعاملتا نظافة، ويترأسهم مدير الوكالة.

#### ثانيا: مهام الشركة الجزائرية لتامين:

تقوم الشركة الجزائرية للتأمينات بعدة مهام نذكر منها:

- 1-تقديم الخدمات التأمينية والضمانات ذات النوعية.
- 2-التأمين ضد الأخطار المختلفة والتي تعتبر من ضمن المهام الرئيسية للشركة.
- 3- إشهار وإعلام الزبون بعقود التأمين الجديدة.
- 4- جلب الفوائد من اجل حماية الأشخاص و ممتلكات المواطن و دراسة السوق.
- 5-تعويض الزبائن في حالة وقوع خطر.
- 6-جمع المدخرات لتغطية مختلف الأضرار.
- 7-المساهمة في تطوير النظام المالي بصفة خاصة والاقتصاد بصفة عامة
- 8- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن عن طريق استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال.
- 9-الكفاءة والفعالية في تسيير العقود.

## الفرع 2: تعريف شركة سلامة للتأمينات:

## أولاً: التعريف بالوكالة:

هي عبارة عن مؤسسة اقتصادية ومالية، شركة ذات أسهم يتمثل مجال نشاطها في القيام بجميع أنواع التأمين، تأمل في تعديل القانون الحالي لتخديم خدمات ومنتجات إسلامية كما هو الحال في العديد من الدول التي نجحت في هذه التجربة، من بينها الإمارات العربية المتحدة وماليزيا كما تأمل في دخول سوق الجزائر المالي "البورصة" من خلال القدرات التقنية والفنية للشركة استطاعت شركة سلامة للتأمين الجزائري في السوق الجزائري أن تربح ثقة الأفراد والمؤسسات الخاصة والعامة والجماعات المحلية جراء السمعة الطيبة وحسن التعامل والإصغاء تجاه زبائنها. وتوفر حالياً خدمات متعددة في السوق الجزائرية حيث تتوفر على 150 نقطة بيع على مستوى كافة التراب الوطني و 4 مديريات جهوية إلا أنها الوحيدة التي تفرد بخدمات التكافل، وهي الوحيدة من بين كل المؤسسات التأمينية في الجزائر التي تتعامل بالتأمين التكافلي الإسلامي.

فقد نجحت شركة سلامة في الجزائر في تحقيق نتائج ايجابية خلال الأعوام الأخيرة، وهي تملك حصة سوقية تقدر ب 3 من سوق التأمينات في الجزائر تتوزع بين الشركات العمومية % 80 والشركات الخاصة ب 20 % وتقدر استثماراتها المالية ب 2.6مليار دينار جزائري، وتوفر حالياً خدمات متعددة في السوق الجزائرية حيث تمتلك الشركة شبكة توزيع متكونة على 150 نقطة بيع موزعة على مستوى كافة التراب الوطني مؤطرة من طرف 04 مديريات جهوية، إلا أنها تفرد بخدمات التكافل وهي الوحيدة من كل مؤسسات التأمين في الجزائر على المستوى الوطني التي تتعامل بالتأمين التكافلي الإسلامي.

ثانيا: مهام شركة سلامة للتأمينات:

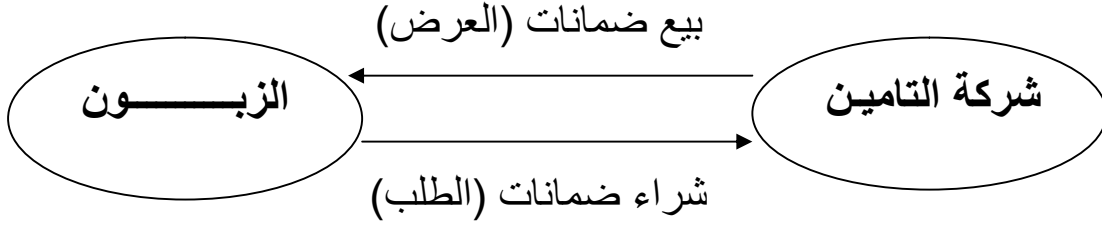
وكالة سلامة كغيرها من المؤسسات التأمينية الأخرى لها عدة مهام تقوم بها نذكرها في ما يلي:

- 1- القيام بمختلف أنواع التأمينات لتغطية المخاطر.
- 2- الاهتمام بمشاكل الزبائن.
- 3- القيام بالتعويض للمتضررين في حالة وقوع الخطر سواء كان الخطر كبير او صغير. مادي او جسماني.
- 4- إيجاد الحلول لكسب ميزات تنافسية جديدة.
- 5- تستخدم شركة سلامة للتأمينات الجزائر ثلاث نماذج شرعية في تنفيذ أعمالها الدولية وهي : نموذج الوكالة نموذج المضاربة والنموذج المختلط.
- 6- إشعار وتنبيه الزبائن عندما يحين نفاذ وقت عقد التامين عن طريق رسائل او خدمات البريد الالكتروني.
- 7- إدارة صناديق التكافل على وجه التحديد.
- 8- العمل على تقديم ذات جودة عالية للمحافظة على الزبائن.
- 9- تتحصل الشركة على الأموال في شكل علاوات والتي تخرج على شكل تعويضات.

**استنتاج:**

من التعاريف السابقة للشركة الجزائرية للتأمين الشامل ووكالة سلامة للتأمينات نستخلص الشكل التالي:

شكل (1-3) علاقة المؤسسة بالزبائن



من إعداد الطالبة استنادا على التعاريف

#### الضمانات:

وهي عبارة عن عقود او وثائق التأمين التي تحدد هوية المؤمن, تاريخ ومدة التأمين, مدة انقضاء التأمين, نوعية التأمين,,,,,

#### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لشركات التأمين محل الدراسة

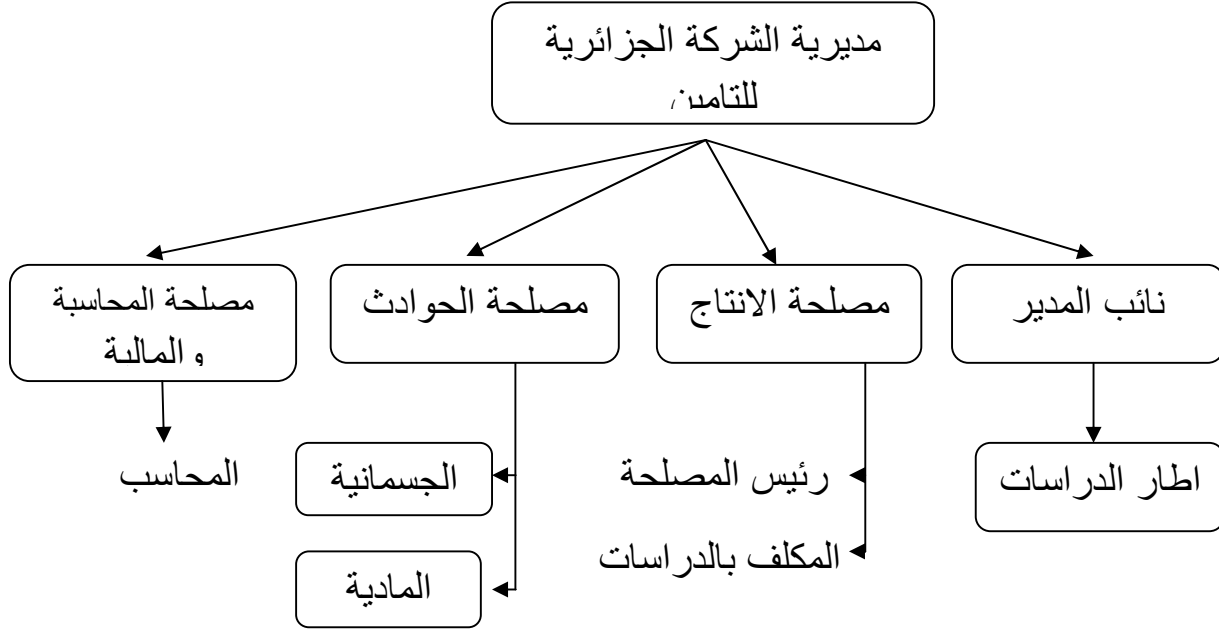
يعتبر الهيكل التنظيمي لأي شركة تأمين جزء مهم بهدف تحسين جودة الخدمة التأمينية ومواكبة التطور التكنولوجي.

من خلال هذا المطلب سنتعرف على الهيكل التنظيمي الذي يخص كل من الشركة الجزائرية للتأمين الشامل ووكالة سلامة للتأمينات, واهم المصالح الرئيسية مع شرحها.

#### أولا-الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمين الشامل " la caat "

يتكون الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمين الشامل من: المدير العام, مصلحة الأمانة, إطار الدراسات, وثلاث مصالح كما هو موضح في الشكل الأتي.

الشكل (2-3) الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) وكالة تيارت



المصدر من إعداد الطالبة اعتمادا على معلومات مقدمة من الوكالة

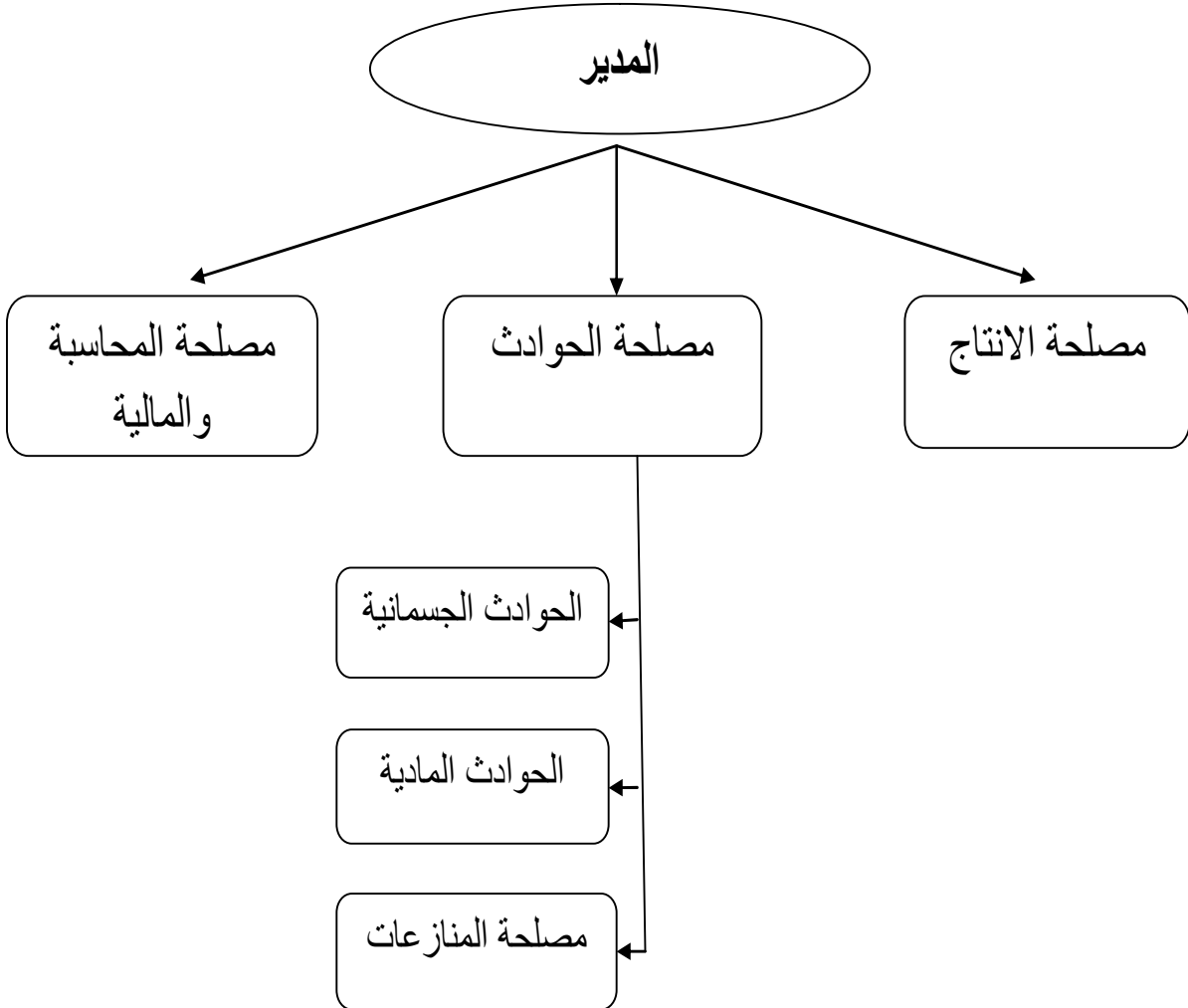
ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة سلامة للتأمينات

يتكون الهيكل التنظيمي لوكالة سلامة للتأمينات من المدير وثلاث مصالح

رئيسية موضحة في الشكل الآتي.



الشكل (3-3) الهيكل التنظيمي لوكالة سلامة للتأمينات



المصدر من إعداد الطالبة اعتمادا على معلومات مقدمة من الوكالة

من الشكليات أعلاه نعرف مصالح الوكالتين كما يلي:

**المدير:**

هو أعلى هيئة داخل الوكالتين, يعبر عن السلطة فهو الذي يشرف على التسيير الحسن والتوجيه ومراقبة الموظفين و إعطاء الموافقة وتحرير الشيكات اتخاذ القرار ... و تتمثل مهامه ما يلي :

متابعة السياسة العامة للشركة .

التسيير المادي و البشري لوسائل الوكالة.

استقبال الزبائن في بعض الأحيان.

متابعة عمليات التأمين.

المشاركة في التوعية و الإعلام و تبسيط قواعد إجراءات التأمين.

الحرص على ضمان الانضباط علة مستوى المؤسسة.

الإشراف و الاطلاع على كل مجريات العمل بمختلف مصالح المؤسسة و هو سر شهرتها.

**الأمانة " نائب المدير " :**

بمثابة الخزينة تحفظ فيها الوثائق والمستندات السرية, وتعبر عن الوساطة التي

تربط ما بين المدير ورؤساء المصالح يكمن دورها في تنفيذ المهام المختلفة من بينها

الاستقبال, المراسلة, التوجيه,,,

**1-مصلحة الإنتاج :**

تعتبر المصلحة الرئيسية تقوم بإصدار جميع أنواع عقود التأمين استقبال وتوجيه

الزبائن إضافة إلى تقدير قيمة أقساط, أهم ما يؤمن عليه في هذه المصلحة ما يلي:

- التأمين على السيارات

- التامين على الأشخاص
- التامين على الكوارث الطبيعية
- التامين على القروض المصرفية
- التامين على السفر
- التامين على النقل
- التامين على الممتلكات العامة و النشاطات الصناعية و التجارية
- التامين على الحريق
- التامين على المسؤولية المدنية
- التامين على الفلاحة و الزراعة بالنسبة لوكالة السلامة للتأمينات

### 1-مصلحة الحوادث:

هي مصلحة ما بعد البيع تقوم بتعويض الزبائن من خلال الأضرار التي تعرضوا لها و تضم بدورها قسما ن هما:

### 1-2 مصلحة الحوادث المادية :

هي التي تقوم بفتح ودراسة ملفات الأشخاص المتعرضين للحوادث المادية فقط (الممتلكات) سواء كانت هذه الممتلكات سيارات محلات مباني مواشي ... كما تقوم بالمطالبة بالتعويضات من الشركة الخصوم, من مهامها ما يلي:

معاينة المعلومات المبلغ عنها حول الحوادث و الأخطار الواقعة

معاينة الضمانات التي تدخل في أنواع الأخطار المؤمن منها

فتح ملفات لتسجيل التصريحات المبلغ عنها

تحديد نسبة التعويض بالاعتماد على خبير معتمد تربطه اتفاقية مع الشركة

## 2-2 مصلحة الحوادث الجسمانية:

يعتني هذا القسم بالحوادث التي تخلق جرحى او قتلى اصابو بجروح او عند وقوع حادث جسماني مميت سواء كان المصاب هو المؤمن بعينه او كان هو السبب فيه تتمثل مهامها في:

- دراسة ملف الحادث و استدعاء أقرباء الضحايا و المسؤولين عنهم.
- تحديد نسبة العجز بكل أنواعه و هذا تبعا على تقرير الطبيب الشرعي و على أساسه مختلف تقارير السلطات الأمنية إن وجدت.
- توكيل محامين للدفاع عن الشخص المتضرر و تحديد نسبة العجز و تعويضها من قبل المشرع مستندا على قانون التعويضات المتفق عليها.

## 2-3-3 مصلحة المحاسبة والمالية:

تعتبر هذه المصلحة من أدق المصالح كونها تعتنى بضبط العمليات المحاسبية و تعتبر كمصلحة رقابة على باقي المصالح في شركة التأمين حيث تتم فيها كل إجراءات المالية المتعلقة بمختلف الإيرادات و النفقات و تتمثل مهامها فيما يلي :

- ضبط العماليات الحسابية و البنكية اليومية.
  - تحرير مختلف الشيكات الخاصة لتعويض المتضررين.
  - تخصيص المؤونات الكافية و الضرورية لمواجهة الالتزامات الجارية.
  - تسديد و تسوية جميع المستحقات التي عليها.
- \* تقوم وكالة الشركة الجزائرية للتأمين « la caat » بوضع جدول الجرد خلال نهاية كل سنة 12-31.

\* أما وكالة شركة السلامة للتأمين فيقوم المحاسب بعمل الجدول السنوي (الميزانية السنوية).

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

تتعدد وتتنوع الطرق والوسائل العلمية المستعملة من اجل الحصول على معلومات او بيانات تتعلق بموضوع او إشكالية ما وبغرض تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين ومن اجل تحديد اثر هاته الجودة على طلب الزبائن في سوق التأمين الجزائري قمنا بإعداد دراسة ميدانية نستعرض نتائجها من خلال هذا المبحث.

#### المطلب الأول: أداة الدراسة الميدانية

بعد ما تم تحديد إشكالية البحث وصياغة الفرضيات في الجانب النظري سنحاول في هذه الدراسة الميدانية إثبات او نفي فرضيات البحث السابقة.

#### 1- أسلوب جمع البيانات:

تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان بالمقابلة في جمع المعلومات والبيانات لأنه يعتبر من أهم الوسائل التي يمكن استعمالها من اجل معرفة البيانات الشخصية وذلك من خلال توزيع الاستبيان بالتساوي على كل من الشركة الجزائرية للتأمين الشامل وشركة سلامة للتأمينات لغرض معرفة أداء الخدمات المقدمة من طرف الوكالتين وتقييم الجودة وكذا معرفة مدى رضا العملاء على جودة الخدمات المقدمة

حيث تم تقسيم هذا الاستبيان إلى محورين:

#### المحور الأول:

يتمثل في مختلف البيانات الشخصية المتعلقة بالعميل "انظر الملحق رقم 1' من بينها:

الجنس

السن

المستوى العلمي

مدة التأمين

ما مدة تعامل الزبون مع الشركة ...

**المحور الثاني:**

عبارة عن جملة من الأسئلة المتعلقة بمستوى جودة الخدمات المقدمة نذكر منها:  
 أنت راض عن الخدمات المقدمة من طرف الشركة.  
 هل تمتاز الشركة بتقديم التعويضات بشكل سريع.  
 أداء الشركة جيد وذو جودة.  
 فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة.  
 طول فترة الرد على الشكاوي يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة للشركة.  
 هل تفتك تامة في الشركة التي تتعامل معها.  
**2-طبيعة الأسئلة:**

كانت أسئلة الاستبيان عبارة عن أسئلة مغلقة ينحصر جوابه ضمن مجال محدد  
 ( نعم , لا ) وذلك لأخذ آراء الزبائن بشكل دقيق كان حسب الشكل الآتي:

لا	نعم
2	1

**3-مجتمع الدراسة هو عبارة عن فئتين:**

**الفئة الأولى:**

تمثل جانب العرض تتمثل في شركات التأمين وهما الشركة الجزائرية للتأمين الشامل  
 (la caat) وشركة سلامة للتأمينات الجزائرية ( salama assurances  
 algérienne).

**الفئة الثانية:**

تمثل جانب الطلب تتمثل في عينة من الزبائن الذين تم اختيارهم للإجابة على أسئلة الاستبيان.

**4-حجم العينة:**

من خلال هذه الدراسة تم استهداف عينة من عملاء المديرية الجهوية للتأمينات الجزائرية بتيارات (la caat) ووكالة سلامة للتأمينات بمهدية ( salama assurances) بلغ حجم هذه العينة 60 فرد حيث تم توزيع الاستبيان على الزبائن شخصيا مع مساعدة العاملين في الوكالتين,حيث تم تقسيمه بصفة عشوائية وبشكل يومي

**الجدول (1-3) عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة**

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات المالغية
60	60	0
%100	%100	0

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على الاستبيان

**5-فرضيات الدراسة:**

استنادا على فقرات الاستبيان تم صياغة الفرضيات كما يلي:

**الفرضية الأولى:** خدمات شركات التامين المقدمة لزبائنها تلبي جميع احتياجاتهم.

**الفرضية الثانية:** هناك علاقة بين جودة الخدمة المقدمة من قبل شركات التامين وبين رضا الزبائن.

**الفرضية الثالثة:** الخدمات في شركات التامين فعالة وذات جودة عالية.

**الفرضية الرابعة:** شركات التامين تستجيب بسرعة إلى مطالب وشكاوي العملاء.

#### 6-مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في تدني مستوى الخدمات التأمينية هذا راجع إلى عدة أسباب نذكر منها:

- الخدمات بشكل عام تمتاز بعدم القدرة على لمسها هذا من بين الخصائص التي تجعل عملية تقييم جودة الخدمة أكثر صعوبة مقارنة بالسلع المادية.
- ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد بصورة عامة وهذا عائد إلى ضعف الجانب الإعلامي في التوعية الاجتماعية عن التأمين.
- الخدمات التأمينية لا تشتري بشكل متكرر وعلى أساس منظم من قبل الزبائن إلا إذا كان التأمين إجباريا كالتأمين على السيارات.

كل هذه الأسباب وأخرى تجعل العميل يفتقر إلى الخبرة للحكم على جودة الخدمة المقدمة له.

من خلال هذه الدراسة سنحاول معرفة كيفية إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة ومعرفة مدى اثر هذه الجودة لتحقيق رضاهم.

#### المطلب الثاني: أهداف الدراسة و المقاييس الإحصائية المستعملة فيها

تختلف الخدمات في شركات التامين باختلاف أنواعها فهناك شركات تامين عامة وهناك شركات تامين خاصة, حيث لكل منها ميزة تنافسية خاصة بها تعتمد عليها لجلب الزبائن والأفراد.

#### الفرع 1: أهداف الدراسة الاستبائية

من الزبائن من يفضل التامين لدى شركات التامين العامة وهناك من يفضل التامين لدى شركات التامين الخاصة, لذا قمنا بدراسة ميدانية لدى نوعين من شركات



التامين (الشركة الجزائرية للتأمين الشامل وهي شركة عامة, وشركة سلامة للتأمينات وهي شركة خاصة) هذا لمعرفة رأي الأفراد في الخدمات التأمينية المقدمة في سوق التامين الجزائري, حيث يعد هذا السبب الأساسي الذي هدفت له الدراسة كما يوجد أهداف أخرى نحددها في ما يلي:

- 1- معرفة اثر جودة الخدمات على طلب التامين.
- 2- معرفة العوامل والعراقيل التي تحد من جودة الخدمة.
- 3- معرفة أسباب انخفاض جودة الخدمة المقدمة.
- 4- معرفة درجة رضا الزبائن على الخدمات التأمينية.
- 5- معرفة دور جودة الخدمة في تحسين أداء شركة التامين.
- 6- معرفة الآثار السلبية التي تؤثر على طلب التامين.
- 7- معرفة طبيعة الخدمات المقدمة من طرف شركات التامين.
- 8- معرفة درجة الوعي التأميني لدى الأفراد.
- 9- قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل شركة التامين.
- 10- التعرف على الصعوبات التسويقية والتي تحد من جودة الخدمات التأمينية.

## الفرع 2: المقاييس الإحصائية المستعملة للدراسة

بعد جمع البيانات والمعلومات عن طريق الاستبيان الموزع على عينة من زبائن الشركة الجزائرية للتامين الشامل ووكالة سلامة للتأمينات تم إدخال هذه المعلومات للحاسوب من اجل معالجتها وذلك باستخدام عدة أساليب ومؤشرات والمقاييس الإحصائية كما يلي:

- استخدام الأسلوب التحليلي وذلك باستخدام برنامج الإحصاء الوصفي SPSSV21.
- استخدام التكرارات والنسب المئوية.
- استخدام الأشكال البيانية عن طريق برنامج Excel
- استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

- استخدام معامل ألفا كرونباخ « alpha cronbach » وذلك لمعرفة مصداقية وثبات الاستبانة ومدى اتساق فقراتها وانسجامها "أسئلة المحور الثاني" ومقارنتها عند مستوى معنوية 5%, يستخدم هذا المعامل قبل التطرق لنتائج الدراسة الاستبائية عن طريق صياغة فرضياته كما يلي:

### صياغة الفرضيات:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : فقرات الاستبيان تتصف بالاتساق و الانسجام والمصدقية.

الفرضية البديلة  $H_1$ : فقرات الاستبيان لا تتصف بالاتساق و الانسجام والمصدقية.

اختبار معامل ألفا كرونباخ:

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,614	12

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ تفوق مستوى المعنوية 5%.

$\alpha \geq 5\% \leftrightarrow 0,614 \geq 0.05$  هذا يدل على انه توجد معنوية, نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة معناه أن فقرات الاستبيان ذات مصداقية وثبات وتتصف بالاتساق و الانسجام.

**المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة**

في هذا المبحث نعرض أهم جزء في هذه الدراسة حيث من خلاله سيتم تحليل فقرات الاستبيان من البيانات الشخصية ومتغيرات الدراسة, لاختبار صحة الفرضيات سابقة الذكر والتوصل إلى نتائج مرضية.

**المطلب الأول: خصائص العينة**

من خلال الإجابات المقدمة من طرف الزبائن, ومن اجل التعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة, سنتناول المحور الأول من الاستبيان يضم الجنس, السن, المستوى الدراسي, المهنة, مدة التأمين, مدة تعامل الزبون مع الشركة, وهل تعامله الأول مع الشركة أم لا.

**1- الجنس:**

من خلال الجدول (2-3) يتم توضيح توزيع مفردات العينة حسب الجنس

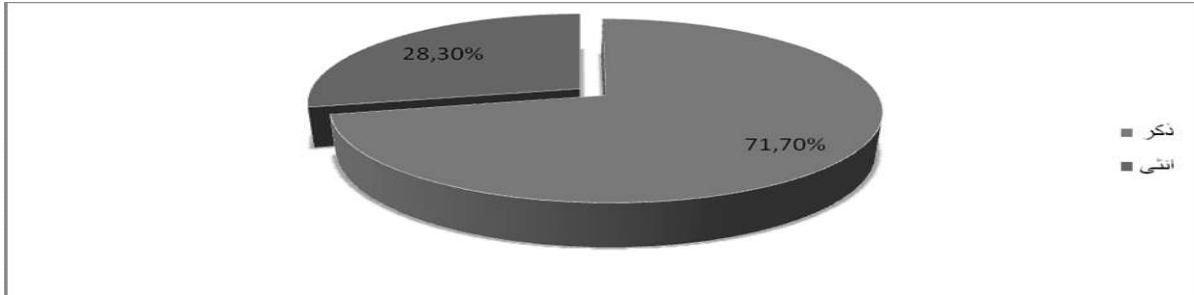
**الجدول (2-3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس**

النسبة %	التكرارات	الجنس
71,7	43	ذكر
28,3	17	أنثى
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات Spss

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-4) رسم بياني لأفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أكبر فئة متعاملة مع شركتي التامين (la caat et salama) هم ذكور حيث تقدر النسبة ب: 71,7% بينما نجد انخفاض نسبة الإناث بنسبة 28,3% هذا راجع إلى أن الذكور هم الأكثر إقبالا على التامين, لان أغلبية العملاء مستفادين من خدمة تامين السيارات لان هذا النوع من التامين إجباري.

## 2-السن:

تم توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية إلى ثلاث فئات موضحة في الجدول الاتي:

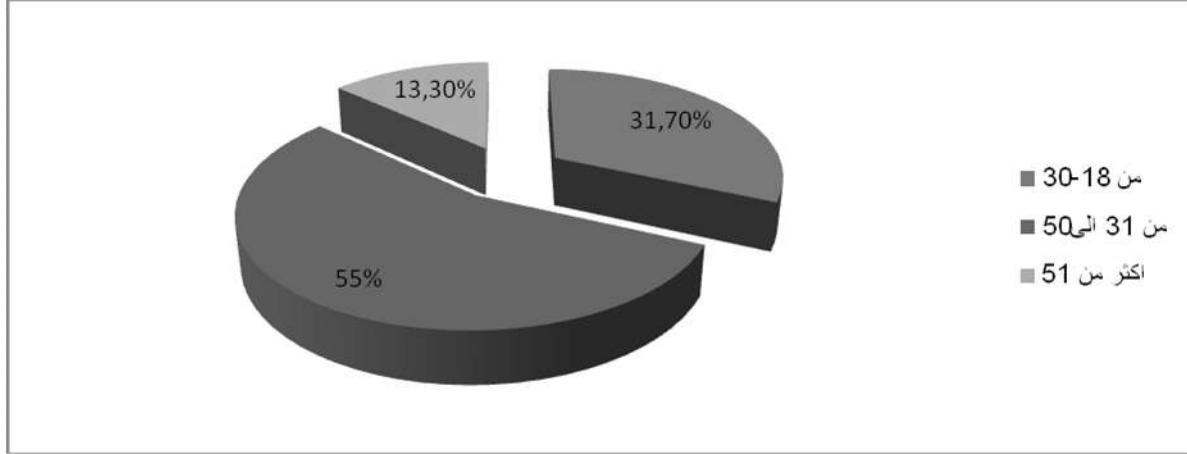
الجدول (3-3) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرارات	السن
31,7%	19	من 18 الى 30 سنة
55%	33	من 31 إلى 50 سنة
13,3%	8	أكثر من 51 سنة
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-5) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال النسب المقدمة من الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أكبر فئة أكثر إقبالا على التأمين هي الفئة ذات العمر الذي يتراوح ما بين " 31 إلى 50 سنة " تقدر نسبتها ب: 55%, تليها الفئة العمرية الشبابية تتراوح ما بين " 18 إلى 30 سنة " تبلغ نسبتها 31,7% بينما أقل نسبة هي 13,3% تعود للفئة الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 51 سنة, يمكن إرجاع ذلك لأن هناك شروط لإبرام عقد التأمين من بينها السن مثلا في التأمين على السيارات إذا كان عمر المؤمن له أقل من 25 سنة يزيد عليه قسط التأمين بمعدل 15%.

4-المستوى العلمي:

الجدول الموالي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.

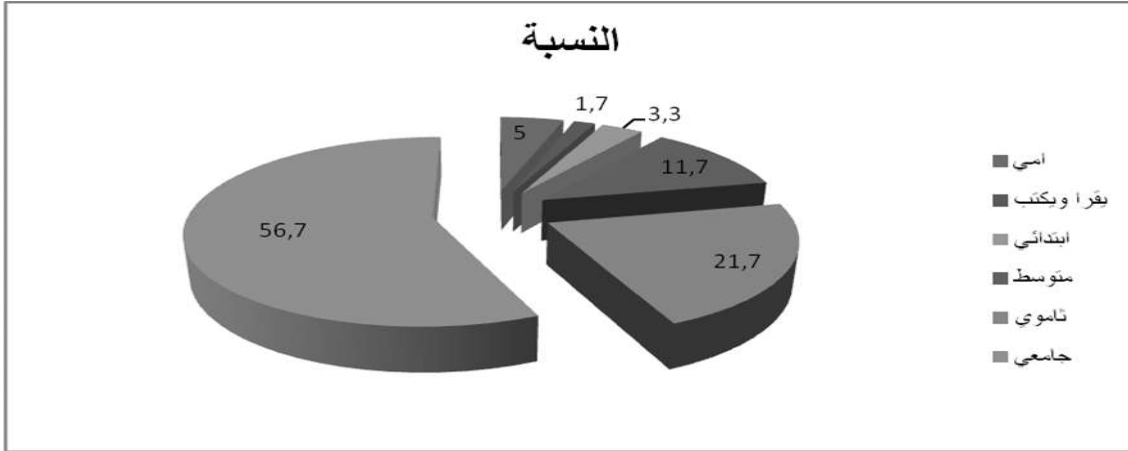
الجدول (3-4) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي

النسبة%	التكرارات	المستوى العلمي
5	3	أمي
1,7	1	يقرا ويكتب
3,3	2	ابتدائي
11,7	7	متوسط
21,7	13	ثانوي
56,7	34	جامعي
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-6) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من الجدول والشكل السابقين نرى بان أفراد العينة ذوي المستوى الجامعي هم الأكثر إقبالا على التأمين بنسبة 56,7%, تليها الفئة ذات المستوى الثانوي بنسبة 21,7%, ثم الفئة ذات المستوى المتوسط بنسبة 11,7% إما المستويات الأخرى فقد كانت نسبها ضئيلة تمثلت على التوالي في أمي, ابتدائي, يقرا ويكتب ب 5%, 3,3%, 1,7%.

نستخلص من هذا أن الفئة المستجوبة من العينة ذات المستوى الجامعي لديهم وعي وثقافة تأمينية.

4- المهنة:

الجدول رقم (4) يوزع عدد أفراد العينة كل حسب وظيفته

الجدول (3-5) توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة

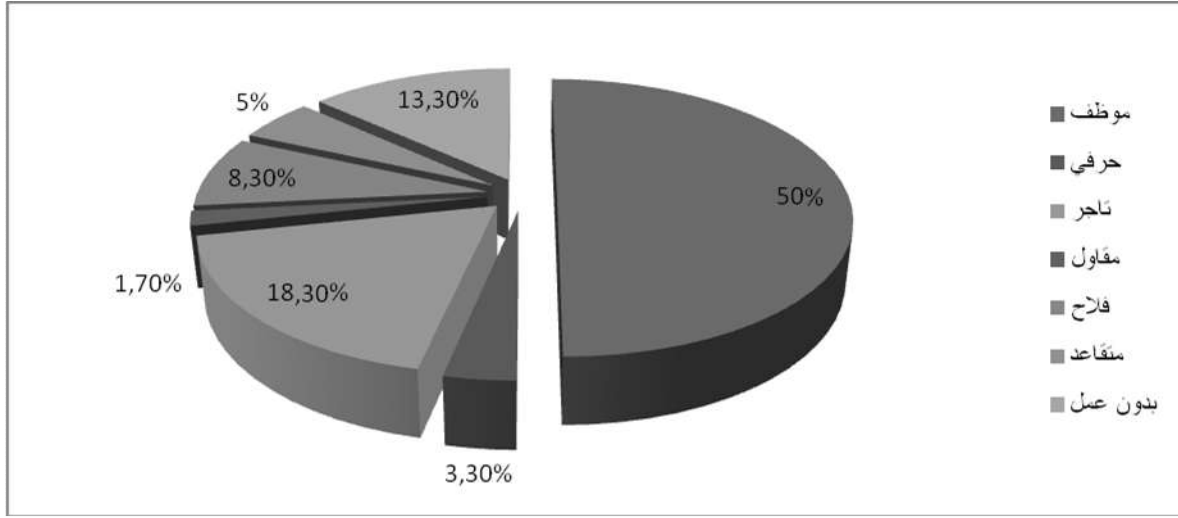
النسبة%	التكرارات	المهنة
50%	30	موظف
3,3%	2	حرفي
18,3%	11	تاجر
1,7%	1	مقاول
8,3%	5	فلاح
5%	3	متقاعد
13,3%	8	بدون عمل
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:



الشكل (3-7) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن اكبر فئة مقبلة على التأمين من حيث المهنة هم موظفون, والتي تمثل نصف المستجوبين من عينة الدراسة بنسبة تبلغ 50%, تليها فئة التجار بنسبة 18,3% ثم الفئة العاطلة عن العمل بنسبة 13,3%, هذا راجع إلى أن فئة من المتعاملين هم متخرجين جدد من الجامعات, أما أصحاب المهن الباقية فلاح, متقاعد, حرفي, مقاول, فقد كانت نسبها على التوالي 8,3%, 5%, 3,3%, 1,7%.

نستنتج أن شركة التأمين استهدفت اكبر فئة من عملائها هم الموظفين حيث تقدم لهم تخفيضات ومعدلات خصم على حسب الوظيفة فمثلا أفراد الجيش الوطني لديهم تخفيض بمعدل 80% من قبل الشركة الجزائرية للتأمين الشامل, أما شركة سلامة للتأمينات فتتعامل بشهادة العمل لتقديم التخفيض كل حسب وظيفته.

5- مدة التأمين:

الجدول أدناه يوضح توزيع مفردات العينة حسب مدة التأمين

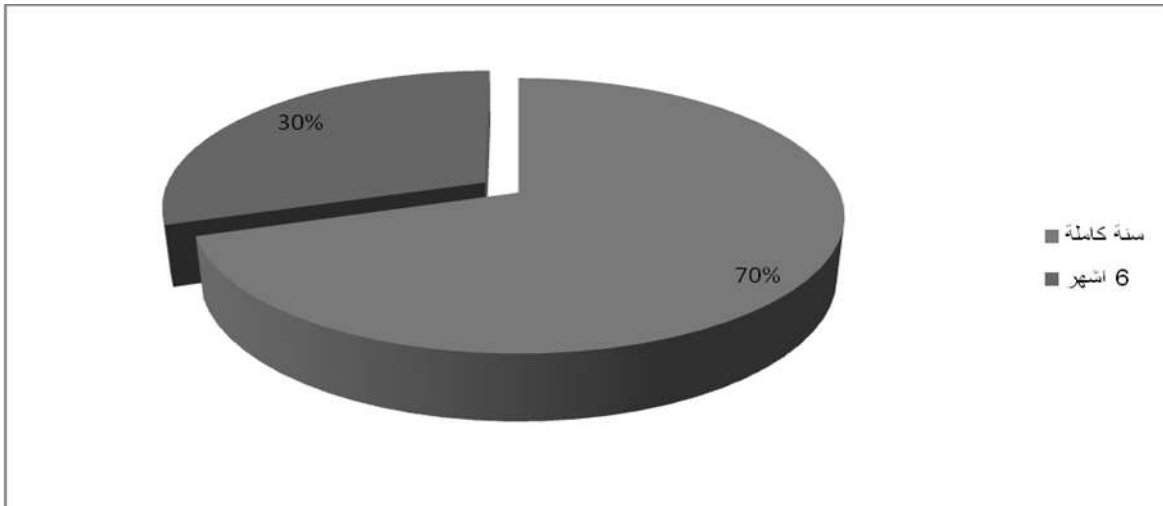
الجدول (3-6) توزيع أفراد العينة حسب المتغير مدة التأمين

النسبة %	التكرارات	مدة التأمين
70%	42	سنة كاملة
30%	18	6 أشهر
100%	60	المجموع

المصدر: من أعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجية Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-8) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التأمين



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن العملاء يفضلون تسديد قسط التأمين لمدة سنة حيث تبلغ نسبتها 70% وتعتبر اكبر نسبة, أما الذين يفضلون تسديد قسط التأمين لمدة 6 أشهر تقدر نسبتهم ب 30%, هذا راجع إلى أن مقدار قسط التأمين خلال السنة يكون منخفض.

**6- ما مدة تعاملك مع الشركة:**

فيما يلي سيتم توضيح مدة تعامل الزبائن مع الشركة وتم تقسيمها إلى خمس فئات

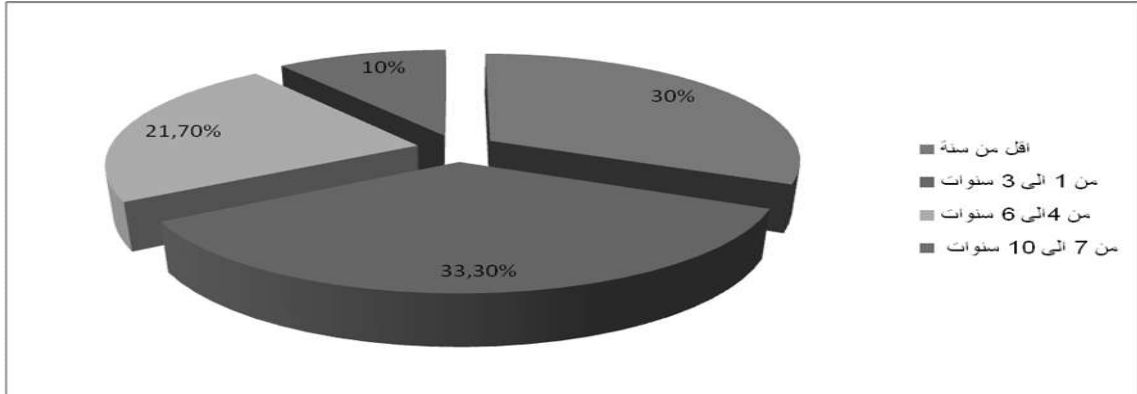
**الجدول (3-7) توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع الشركة**

النسبة %	التكرارات	سنوات التعامل مع الشركة
30%	18	اقل من سنة
33,3%	20	من 1 إلى 3 سنوات
21,7%	13	من 4 إلى 6 سنوات
10%	6	من 7 إلى 10 سنوات
5%	3	لكثر من 10 سنوات
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-9) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة التعامل مع الشركة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن اغلب المتعاملين في الشركة متعاملين جدد, حيث تكاد تتقارب الفئة المتعاملة اقل من سنة بنسبة 30% مع الفئة المتعاملة من سنة إلى 3 سنوات بنسبة 33,3%, في حين بلغت نسبة الفئة المتعاملة ما بين 4 إلى 6 سنوات 21,7%, تليها الفئة المتعاملة ما بين 7 إلى 10 سنوات حيث قدرت نسبتها ب 10%, أما اقل نسبة فرجعت إلى الفئة المتعاملة لأكثر من 10 سنوات

7- هل هذا هو أول تعامل لك مع الشركة:

يحدد الجدول أدناه توزيع مفردات العينة حسب ما إذا كانوا يتعاملون مع الشركة لأول مرة أم لا

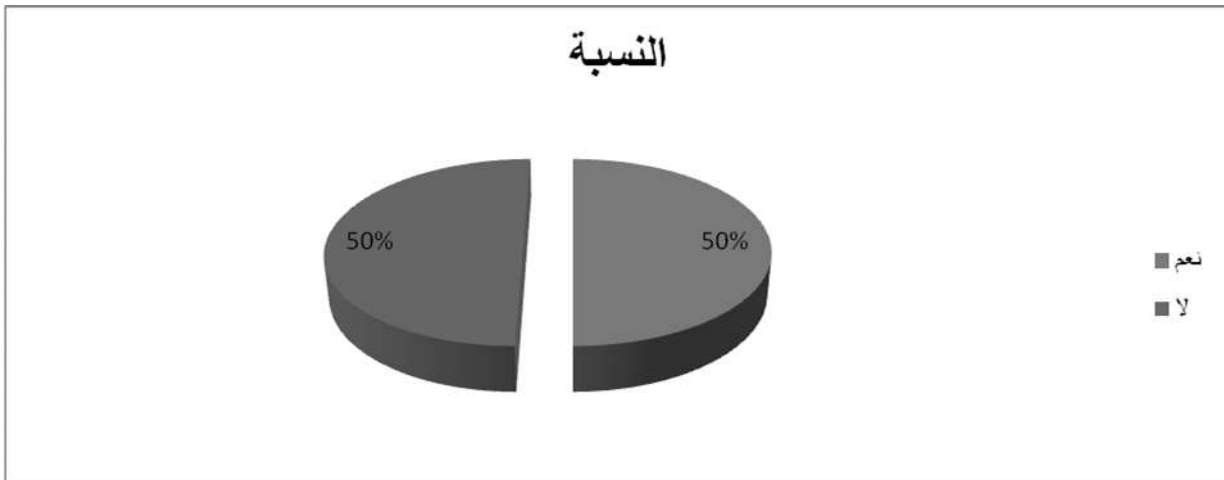
الجدول (3-8) توزيع أفراد العينة حسب متغير التعامل مع الشركة

النسبة %	التكرارات	التعامل مع الشركة
50%	30	نعم
50%	30	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجية Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-10) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير التعامل مع الشركة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن هناك تساوي بين العملاء الذين يتعاملون لأول مرة مع الشركة والعملاء القدياء بنسب متساوية قدرت ب 50%.

### المطلب الثاني: تحليل النتائج العامة للدراسة

سنتاول ضمن هذا المطلب تحليل المحور الثاني الذي تمثل في الأسئلة محل الدراسة.

1- أنت راض عن الخدمات المقدمة من طرف الشركة, من خلال هذا السؤال سنتمكن من معرفة ما إذا كان الزبائن راضون او غير راضون عن الخدمات التأمينية

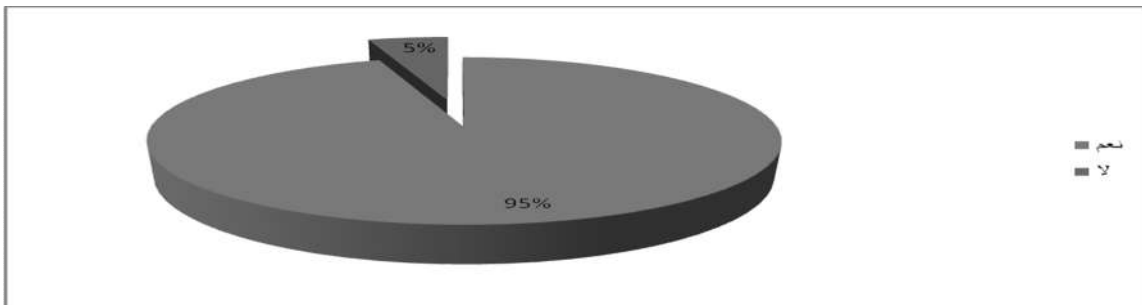
### الجدول (9-3) توزيع أفراد العينة حسب متغير رضا العملاء

النسبة %	التكرارات	
95%	57	نعم
5%	3	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

### الشكل (11-3) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير رضا العملاء



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن اغلب العملاء راضون عن الخدمات المقدمة فقد كانت اغلب إجاباتهم نعم و بنسبة 95%, على غرار الأفراد غير راضون عن الخدمات فقد كان عددهم قليل جدا وبنسبة تراوحت 5%, هذا يدل على أن الموظفين في شركة التأمين حريصين على تقديم الخدمات بشكل دائم بما يلبي جميع طلبات زبائنهم في مواعدها وعلى أحسن وجه, ورضا الزبائن هنا يؤكد على أن جودة الخدمة عالية.

2- هل تمتاز الشركة بتقديم التعويضات بشكل سريع, من خلال هذا السؤال سنتعرف ما إذا كانت التعويضات تقدم بسرعة.

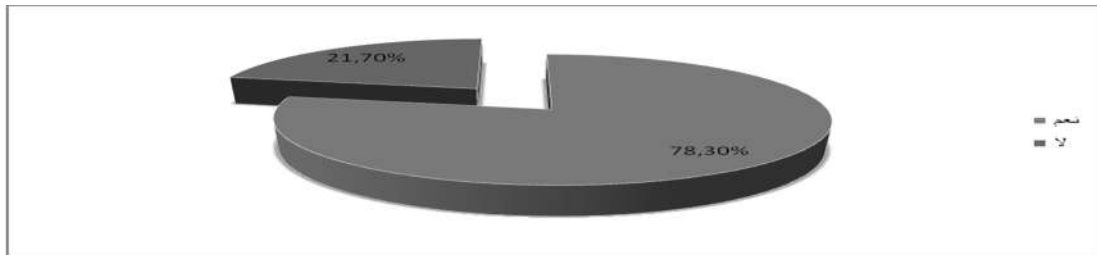
الجدول (3-10) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير تقديم التعويضات السريعة

النسبة %	التكرارات	
78,3%	47	نعم
21,7%	13	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-12) تمثيل بياني لأفراد قطاع الدراسة حسب متغير تقديم التعويضات السريعة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ إن اكبر نسبة كانت 78,3% تعود للفئة التي كانت إجاباتهم نعم, في حين قدرت نسبة العملاء الذين كانت إجاباتهم بالنفي 21,7% , هذا يدل على انه تمتاز الشركة نوعا ما بتقديم التعويضات بشكل سريع, وهذا ما يجعل الزبائن راضون عن الخدمات في الشركة التأمينية المتعاملين معها.

3-أداء الشركة جيد وذو جودة

هذا ما يوضحه الجدول التالي:

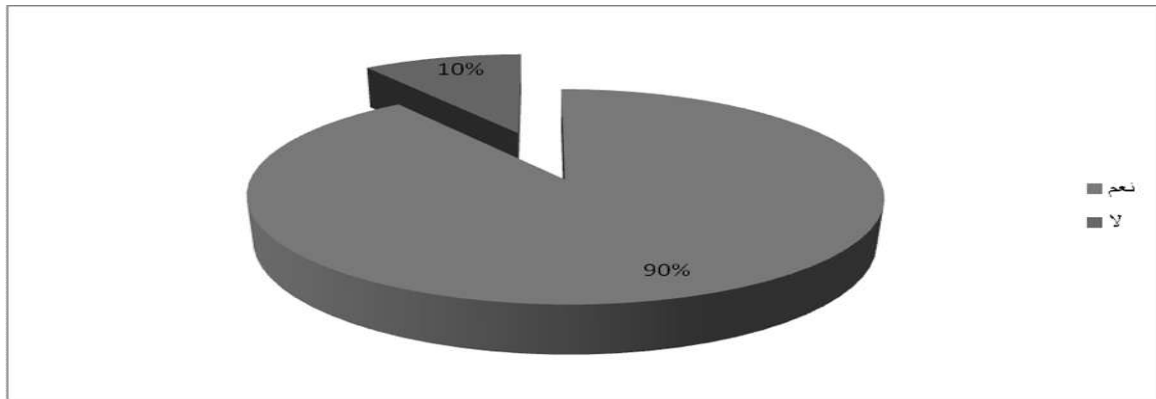
الجدول (3-11) توزيع أفراد العينة حسب متغير جودة أداء الشركة

النسبة%	التكرارات	
90%	54	نعم
10%	6	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-13) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير جودة اداء الشركة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق



من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن النتائج تؤكد إن أداء الشركة جيد وذو جودة, لان اكبر نسبة 90 % كانت للعملاء الذين وافقوا بالإيجاب على أداء الشركة, أما باقي العملاء فقد نفوا أداء الشركة وجودته بنسبة 10 %, هذا يدل على أن الشركة تهتم بعملائها ومشاكلهم وتحرص على تقديم الخدمات لهم بنا يتناسب واحتياجاتهم, مما يؤكد هذا على جودة الأداء.

4- معدات الاتصال والمعلوماتية متطور في الشركة:

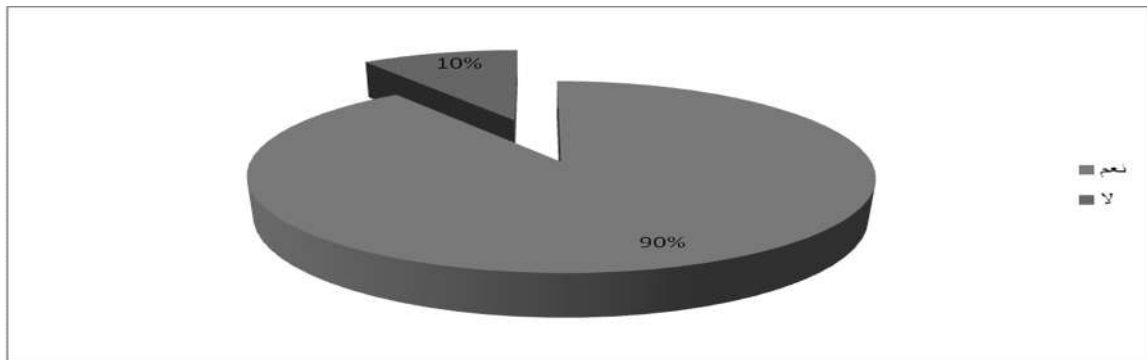
الجدول (3-12) توزيع أفراد العينة حسب متغير معدات الاتصال والمعلوماتية

النسبة%	التكرارات	
90%	54	نعم
10%	6	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-14) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير معدات الاتصال والمعلوماتية



**المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق**

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن اكبر نسبة راجعة إلى الأفراد الذين وافقوا على إن معدات الاتصال والمعلوماتية متطور في الشركة بنسبة 90%. في حين نفي بعض المستجوبين ذلك وقدرت النسبة ب 10%, بما أن اكبر نسبة كانت للذين اجابو بنعم فان معدات الاتصال والمعلوماتية متوفر ومتطور في الشركة لأنها تعتبر من الوسائل الهامة لكسب رضا الزبائن.

5- هل أنت راض عن كفاءة الموظفين في الشركة:

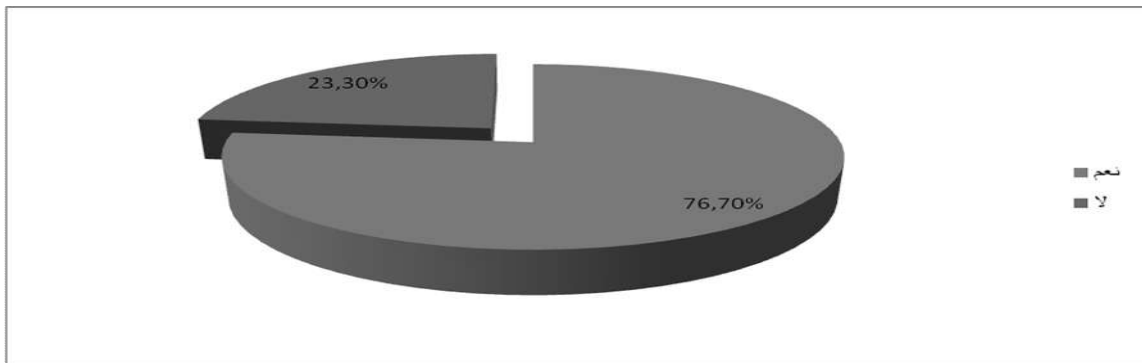
**الجدول (3-13) توزيع أفراد العينة حسب متغير الكفاءة**

النسبة%	التكرارات	
76,7%	46	نعم
23,3%	14	لا
100%	60	المجموع

**المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21**

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

**الشكل (3-15) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الكفاءة**



**المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق**

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن اغلب أفراد العينة راضين على كفاءة الموظفين في الشركة بنسبة تقدر ب 76,7 % يمكن إرجاع هذا على أن العمال مختصين في مجال التأمين و اغلبهم قدماء في الشركة ولديهم الخبرة الكافية لتأدية الخدمات بشكل جيد, بينما كانت نسبة النفي تقدر ب 23,3 % والذين يمثلون أفراد العينة غير راضين على كفاءة الموظفين.

6- فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة:

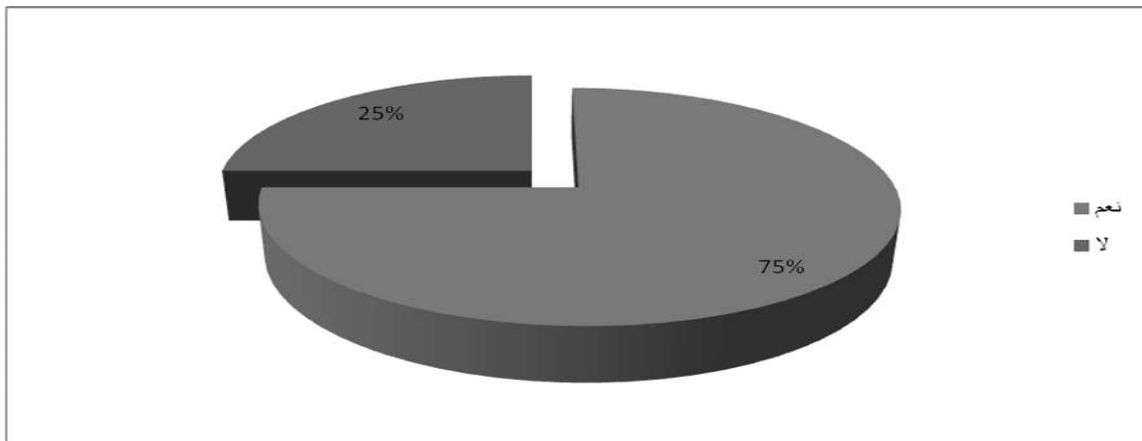
الجدول (3-14) توزيع أفراد العينة حسب متغير فترة الانتظار

النسبة %	التكرارات	
75%	45	نعم
25%	15	لا
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-16) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير فترة الانتظار



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن نسبة الأفراد الموافقين على أن فترة الانتظار قصيرة 75 % وتمثل اكبر نسبة, أما الأفراد الذين اعرضوا على أن فترة الانتظار قصيرة فقد تراوحت بنسبة قليلة 25 %, من خلال هذا نقر بان الشركة حريصة وتسعى جاهدة على تقديم الخدمة في اقصر وقت ممكن, لان كل ما يهم العملاء هو تقديم خدمة سريعة وهذا ما يحقق رضاهم.

7- أداء العمل في الشركة يسهل التعامل معها:

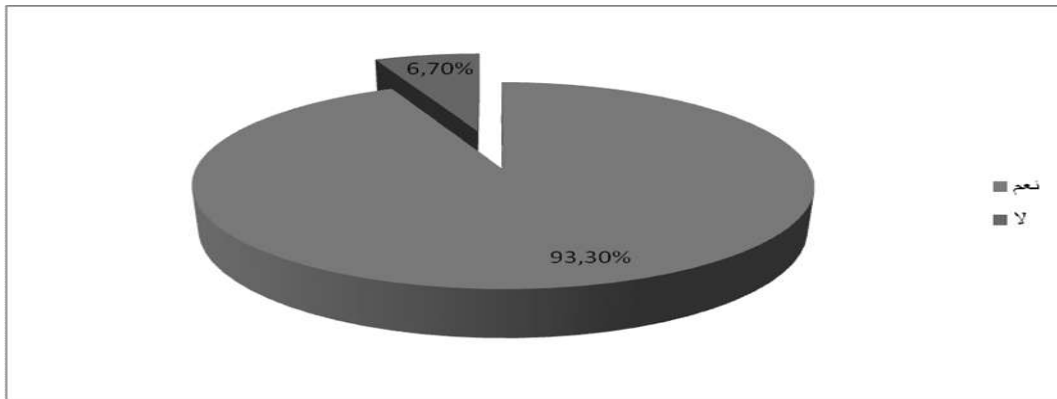
الجدول (3-15) توزيع أفراد العينة حسب متغير أداء العمل

النسبة %	التكرارات	
93,3%	56	نعم
6,7%	24	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجة Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-17) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير أداء العمل



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الجدول السابق

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن اكبر نسبة هي 93,3% تعود لأفراد العينة الذي وافقوا على أن أداء الشركة يسهل التعامل معها هذا راجع إلى قدرة مقدم الخدمة على أدائه الجيد لعرض الخدمات, على غرار بعض العملاء الذين نفوا ذلك بنسبة تقدر 6,7%, نستنتج أن الشركة حريصة على تقديم الخدمات بشكل يتطابق مع رغبات زبائنهم لكسب رضاهم ولأنهم ووفائهم.

8- الرد على الشكاوي يكون بسرعة:

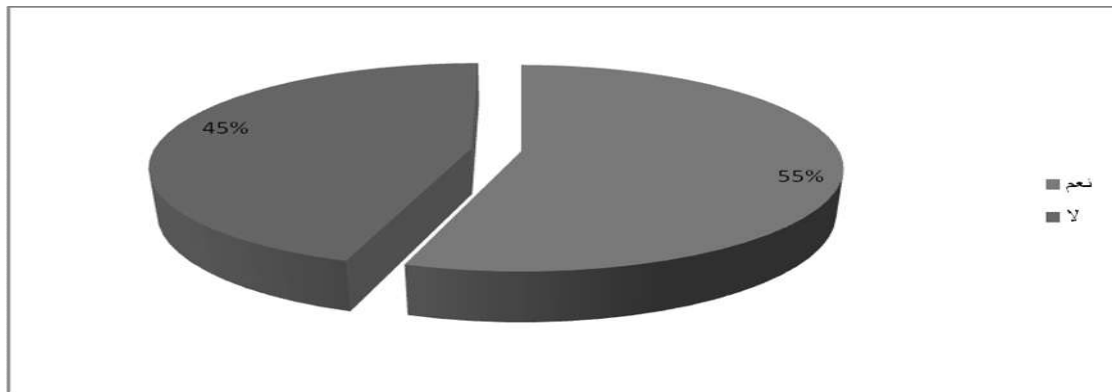
### الجدول (3-16) توزيع أفراد العينة حسب متغير الرد على الشكاوي

النسبة%	التكرارات	
55%	33	نعم
45%	27	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجية Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

### الشكل (3-18) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير الرد على الشكاوي



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نرى بان أعلى نسبة هي 55 % تتمثل في أفراد العينة الذين يوافقون على أن الرد على الشكاوي يكون بسرعة, في حين لا تقل نسبة الأفراد الذين ينفون ذلك قدرت ب 45 % نلاحظ أن النسب تكاد أن تتقارب, يمكن القول أن معدل سرعة الرد على الشكاوي متوسط.

السرعة في الرد على الشكاوي عامل مهم لتحقيق الرضا للعملاء وكسب عملاء جدد.

9- هل تفتك تامة في الشركة التي تتعامل معها:

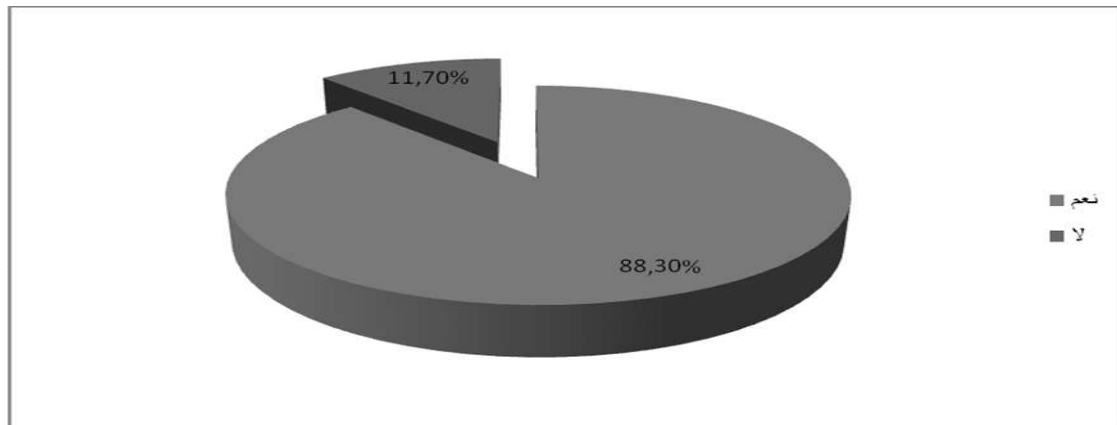
### الجدول (3-17) توزيع أفراد العينة حسب متغير الثقة والأمان

النسبة%	التكرارات	
88,3%	53	نعم
11,7%	7	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجية Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

### الشكل (3-19) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن اكبر نسبة لفئة الأفراد الذين كانت إجاباتهم بنعم والتي قدرت ب 88,3 % هذا يدل على أن الزبائن يضعون ثقتهم التامة في الشركة, في حين كانت اقل نسبة لفئة الأفراد الذين لا يثقون بالشركة التي يتعاملون معها قدرت ب 11,7 %, نستخلص أن موظفي شركة التأمين يسعون لخلق واكتساب الثقة والأمان في نفوس العملاء, لان شعور الزبون بالثقة التامة من خلال الخدمات المقدمة له تجعله يتمتع بعلاقة جيدة مع الشركة التي يتعامل معها وهذا ما يزيد في جودة الخدمة.

#### 10- حسن معاملة العملاء من طرف الموظفين

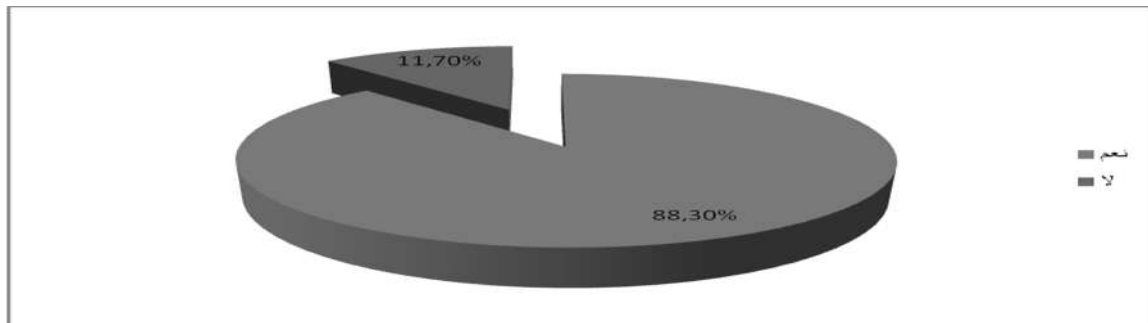
##### الجدول (3-17) توزيع أفراد العينة حسب متغير المعاملة

النسبة %	التكرارات	
88,3%	53	نعم
11,7%	7	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجية Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

##### الشكل (3-20) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير المعاملة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ بان اكبر نسبة هي 88,3 % تعود للأفراد الذين وافقوا على حسن معاملتهم من قبل موظفي الشركة, والذين يتلقون الاحترام والتقدير والاهتمام, في حين بلغت نسبة الأفراد الذين نفوا حسن معاملتهم 11,7%, حيث يعتبر التعاطف والاهتمام والاحترام والاستقبال الجيد من الوسائل الأساسية والمهمة لتحقيق رضا الزبون عن الخدمات المقدمة له وهنا يمكن القول أن حسن معاملة الزبائن من قبل موظفي الشركة مؤشر جيد ويدل على الجودة العالية لها.

11- طول فترة الرد على الشكاوي يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة:

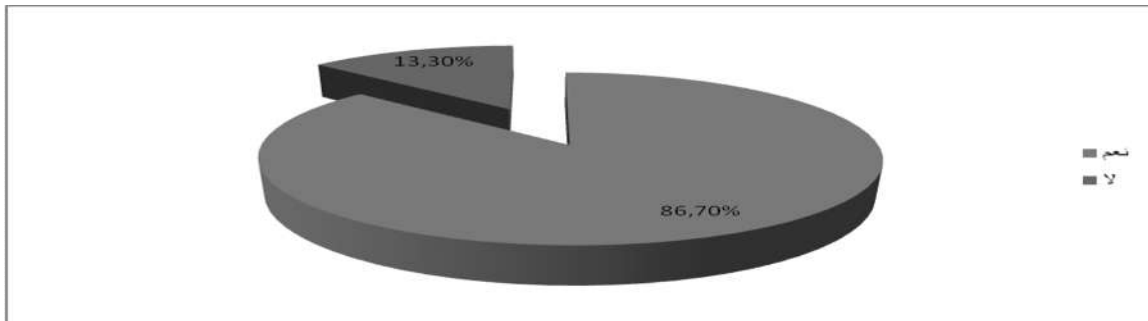
### الجدول (3-18) توزيع أفراد العينة حسب متغير انخفاض الجودة المقدمة

النسبة %	التكرارات	
86,7%	52	نعم
13,3%	8	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجية Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (3-21) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير انخفاض الجودة المقدمة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الجدول السابق



من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن اغلب أفراد العينة اجمعوا بالإيجاب على أن طول فترة الرد على الشكاوي يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة بنسبة تقدر ب 86,7 %، بينما نفى بعض أفراد العينة ذلك وكانوا يمثلون الأقلية بنسبة تقدر ب 13,3 % نلاحظ أن الوقت مهم جدا بالنسبة للعملاء ويزيد من جودة الخدمة وأداء الشركة.

12- جودة الخدمة المنتجة عامل أساسي لتحقيق رضا الزبون:

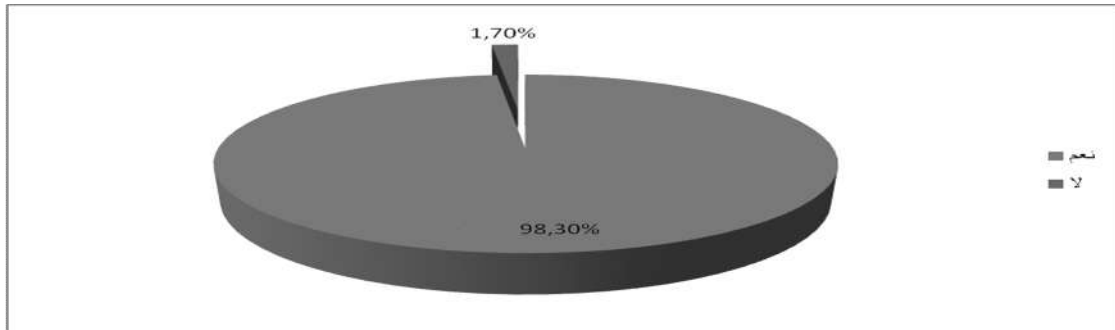
الجدول (20-3) توزيع أفراد العينة حسب متغير جودة الخدمة المنتجة

النسبة%	التكرارات	
98,3%	59	نعم
1,7%	1	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استنادا على نتائج مخرجات برمجية Spssv21

ويتم تمثيل هذه المعطيات في الشكل الموالي:

الشكل (22-3) تمثيل بياني لأفراد عينة الدراسة حسب متغير جودة الخدمة المنتجة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج الجدول السابق

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أعلى نسبة هي 98,3% تعود لفئة الأفراد الذين اجابو بنعم والتي تؤكد على أن جودة الخدمة عامل أساسي لتحقيق الرضا, هذا مؤشر جيد للشركة يدل على الرضا التام للعملاء, في حين كانت نسبة أفراد الذين اجابو بلا ضئيلة جدا تمثلت في 1,7% وهذا لا يؤثر على الشركة.

### المطلب الثالث: نتائج الدراسة واختبار فرضياتها

#### الفرع 1: النتائج المتعلقة بالاستبانة

بناء على ما تم دراسته في المبحث السابق واعتمادا على طبيعة الأسئلة المقدمة في استمارة الاستبيان, وفي ضوء التوصل إلى نتائج الدراسة الاستبائية والتي تعتبر أهم جزء فهي بمثابة التقارير المرغوب الوصول إليها, لا بد من استعمال طريقة الربط بين النسب وذلك تأكيدا للنتائج السابقة واختبار الفرضيات المقدمة, وعلى هذا الأساس سوف نختار من قائمة الاستبيان الأسئلة المتشابهة للربط بينهما وتحليلها كما هو موضح في الآتي:

#### 1- علاقة "أنت راض عن الخدمات المقدمة من طرف الشركة" \* "أداء الشركة جيد وذو جودة"

حسب النتائج السابقة يستدل أن أداء الشركة جيد وذو جودة لان اغلب إجابات الزبائن توضح ذلك حيث قدرت نسبة الموافقة ب 90% وهذا ما جعل الزبائن راضون على الخدمات المقدمة لهم من طرف الشركة وتمثلت نسبهم ب 95%, هذا ما يفسر ان الزبائن مهتمين بأداء الشركة وجودة خدماتها.

#### 2- "علاقة أنت راض عن الخدمات المقدمة لك من طرف الشركة" \* "أنت راض عن كفاءة الموظفين في الشركة"

استنادا على النتائج السابقة فان نسب الزبائن الراضين عن كفاءة الموظفين كانت فوق المتوسط 76,7%, أما من حيث رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم من قبل

الشركة فقد كانت النسبة عالية جدا وقدرت ب 95%, أي بالرغم من رضا الزبائن للخدمات التأمينية المقدمة لهم فهم غير راضين تماما عن كفاءة الموظفين, وهذا ما ينقص من التوجه نحو الشركة, ربما يمكن إرجاع ذلك إلى أن الموظفين في الشركة جدد ويفتقرون إلى الخبرة.

### 3- علاقة "معدات الاتصال والمعلوماتية متطور في الشركة" \* "أداء العمل في الشركة يسهل التعامل معها"

اعتمادا على النسب المتحصل عليها فان جل الزبائن موافقين على أن معدات الاتصال والمعلوماتية متطور وأداء الشركة يسهل التعامل معها وتمثل نسبهم على التوالي 90% و 93,3% هذا ما يريح الزبائن ويجعلهم أكثر وفاء.

### 4- علاقة " الرد على الشكاوي يكون بسرعة " \* " طول فترة الرد على الشكاوي يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة "

من خلال النتائج السابقة نلاحظ أن الزبائن موافقين على أن الوقت مهم بالنسبة لهم للرد على الشكاوي وكلما طالت الفترة او مدة الرد يخفض ذلك من جودة الخدمات المقدمة وقد قدرت النسبة ب 98,3%, وقد أكد ذلك ما جاء في السؤال رقم 8 " الرد على الشكاوي يكون بسرعة " حيث قدرت النسبة ب 55% وهي نسبة متوسطة لان اغلب الزبائن غير موافقين على أن الرد على الشكاوي يكون بسرعة, يجب مراعاة هذا الجانب والأخذ بعين الاعتبار مشاكل وشكاوي العملاء لان هذا ما يجعلهم راضين عن الخدمات المقدمة لهم من قبل الشركة.

### 5- علاقة "هل تمتاز الشركة بتقديم التعويضات بشكل سريع, فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة, هل تثقتك تامة في الشركة التي تتعامل منها, حسن معاملة العملاء من طرف الموظفين" \* " جودة الخدمة المنتجة عامل أساسي في تحقيق رضا الزبون"

جودة الخدمة المنتجة هي أساس أي شركة تامين لان هذه الأخيرة تعتمد عليها لجلب اكبر قدر ممكن من العملاء, وجودة الخدمة مرتبطة بعدة عوامل منها ما ذكر في فقرات الاستبيان كتقديم التعويضات بشكل سريع, فترة الانتظار لتلقي الخدمة

قصيرة, ثقة الزبائن في الشركة التي يتعاملون معها, وحسن المعاملة من طرف الموظفين, حيث قدرت نسبهم على التوالي ب: 78,3%, 75%, 88,3% و 88,3% وهذا يؤكد لنا على إن جودة الخدمة المنتجة عالية جدا وان هذه العوامل موجودة في الشركة والزبائن راضون عن هذه الخدمة حيث كانت النسبة ب 98,3%.

## الفرع 2: اختبار صحة الفرضيات

من خلال الدراسة الميدانية التي تم التطرق إليها وبعد تحليل الاستبيان توصلنا إلى ما يلي:

### 1- اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

**الفرضية الأولى :** خدمات شركات التامين المقدمة لزبائنها تلبي جميع احتياجاتهم.

ان الهدف الرئيسي لأي منشأة تامين هو المحافظة على زبائنها واستهداف زبائن جدد, وتلبية احتياجاتهم عنصر مهم للمحافظة عليهم هذا ما يؤكد صحة الفرضية استنادا على أجوبة الزبائن والتي كانت اغلب إجاباتهم نعم

**الفرضية الثانية :** هناك علاقة بين جودة الخدمة المقدمة من قبل شركات التامين وبين رضا الزبائن .

هناك علاقة ايجابية "طردية" بين جودة الخدمة ورضا الزبائن, أي كلما كانت جودة الخدمات ذات مستوى عالي كلما زاد رضا الزبائن عنها, وهذا يجعل شركات التامين تكسب وفاء وولاء زبائنها الفرضية مقبولة وفقا للتحليل السابق.

**الفرضية الثالثة :** الخدمات في شركة التامين فعالة وذات جودة.

لوما كانت الخدمات ذات جودة في شركة التامين ما كان عدد عملائها كبير, فجودة الخدمة عامل أساسي لجلب العملاء.

وفقا للتحليل السابق واعتمادا على أجوبة العملاء والتي كانت اغلبها " نعم " تم قبول الفرضية.

**الفرضية الرابعة :** سرعة استجابة شركات التامين إلى شكاوي عملائها.

نستطيع القول ان الزبائن نوعا ما راضون عن سرعة الرد وهذا ما جاء نتاجا لأجوبتهم, لان نصف عملاء الشركة غير موافقين على سرعة الرد على الشكاوي, لذا يجب مراعاة هذا الجانب من قبل الشركة والاهتمام أكثر به هذا ما يزيد من جودة الخدمات.

وفقا للتحليل السابق واستنادا لأجوبة العملاء يمكن القول ان الفرضية مقبولة.

## 2-نتائج الدراسة الميدانية

من خلال إجابات الزبائن على استمارة الاستبيان المقدمة لهم تم التوصل لعدة استنتاجات من أبرزها ما يلي:

- 1-تلعب شركات التأمين دورا هاما في حماية الأفراد والمؤسسات ضد المخاطر مادية كانت او معنوية.
- 2-اغلب الزبائن ينجذبون إلى التأمين الإجباري.
- 3-يتوقف نجاح بيع الخدمات التأمينية عندما يكون قسط التأمين " الطريف " منخفض.
- 4-عزوف المواطنين عن اقتناء الخدمات التأمينية.
- 5-استغلال الأساليب الحديثة كالانترنت واستعمال التكنولوجيا يسهل كثيرا عملية بيع الخدمات التأمينية وفي وقت قصير.
- 6-لازال الوعي التأميني محدود لدى اغلب الأفراد وهذا ينعكس سلبا على حجم النشاط التأميني.

## 3-اقتراحات وتوصيات

بعد التطرق للجانبين النظري والتطبيقي تبادر في ذهننا جملة من الاقتراحات لنجاح الخدمات التأمينية في شركات التأمين نوجزها في ما يلي:

- 1-نشر الثقافة التأمينية عن طريق وسائل الاتصال, الجرائد, إقامة حملات إعلامية, خاصة وسائل التواصل الاجتماعي لغرس فكرة التأمين لدى الجيل الصاعد.

- 2-خفض قسط التأمين من اجل رفع مستوى الطلب على التأمين.
- 3-اهتمام شركات التأمين من جانب الرد على الشكاوي من اجل كسب ثقة العملاء ووفائهم.
- 4-من الملاحظ ان معدل البطالة لازال مرتفع واغلب العملاء ذوي دخل محدود لذا يتوجب على شركات التأمين مراعاة هذا الجانب ووضع معدل خصم للفئة الهشة.
- 5-توفير معدات الاتصال للزبائن سواء عبر الهاتف او الفاكس او الانترنت من اجل تسهيل عمليات الاتصال والاستفسار حول الخدمات.
- 6-العمل على دفع التعويضات في اقصر وقت ممكن.
- 7-الاستمرار في تقديم خدمات ذات جودة عالية من اجل سمعة المؤسسة.
- 8-توفير خدمات تأمينية إضافية .
- 9-إضافة مزايا جديدة للوثائق التأمينية.

## خلاصة

خلال هذا الفصل تطرقنا إلى أهم العوامل والأسباب التي من شأنها أن ترفع او تخفض جودة الخدمة التأمينية بالإضافة إلى دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمين الشامل "la caat" ووكالة سلامة للتأمينات من خلال وضع استبيان لاستجواب عينة من الزبائن لغرض الإجابة على الإشكال المطروح سابقا وهو إلى أي مدى ساهمت جودة الخدمات التأمينية في تحقيق رضا الزبائن, وما هو السبب الرئيسي لانخفاض جودة خدماتها, وتبين أن جودة الخدمة لكلا الشركتين عالية والزبائن راضون عنها, وان السبب الرئيسي الذي يمكن أن يحد ويخفض من جودة الخدمة هو التباطؤ في الرد على الشكاوي ومنح التعويضات, لذا يجب على المؤسسة تجنب هذا المشكل الذي يمكن أن يحد من جودة خدماتها بالرغم من رضا الزبائن التام عن جودة الخدمة المقدمة لهم, إلا أن التامين في الجزائر لم يرق بعد إلى المكانة اللائقة يمكن إرجاع هذا لان معظم الأفراد يقبلون على التامين الإجباري.





يعد الاهتمام بتسويق الخدمات بشكل عام والخدمات التأمينية بشكل خاص واحد من أهم الحديثة الاتجاهات التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات, حيث أن الأمر لم يعد يقتصر على تقديم منتجات وخدمات تأمينية بشكل واسع فحسب, وإنما تسعى شركات التأمين إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تمكنها من جذب عدد كبير من العملاء نحوها.

وباعتبار أن التأمين أداة أساسية وهامة لبناء الاقتصاد ونموه و ترقية وازدهار الوطن والنهوض به, والذي تبرز مساهمته في تحقيق الاستقرار والأمن والطمأنينة في نفوس الأفراد وكسب وفائهم ورضاهم, والذي يبرز من خلال تقديم وتأدية الخدمات التأمينية ذات الجودة العالية لتحقيق رغبات زبائنها في الحاضر والمستقبل, لان رغبات الأفراد واحتياجاتهم تزيد وتتنوع وتتطور بتطور الزمن.

حيث أصبح الزبون جزءا هاما والذي لم يعد يرضى بما يقدم إليه بل أصبح يفرض شروطه ورغباته وهذا راجع إلى تنوع شركات التأمين واختلاف ميزاتها التنافسية وعلى شركات التأمين مواكبة هذا التطور والتنوع, وتقديم الأداء الجيد والفعال والتحسين المستمر لمستويات جودة الخدمات التأمينية.

ولهذا أصبح من الضروري على شركات التأمين أن تهتم بجودة خدماتها المنتجة

لأنها تساهم بشكل كبير في رفع الادخار وتعبئته, والذي يعاد استثماره في مشروعات أخرى مما يساعد على رفع الاقتصاد الوطني.

### اختبار فرضيات الدراسة

بعد الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع البحث تحت عنوان " تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمين الجزائري" توصلنا إلى حلول واختبار الفرضيات السابقة الذكر كما يلي:

**الفرضية الأولى :** التأمين له اثر بارز على المتغيرات الاقتصادية

نؤكد صحة الفرضية وذلك من خلال التعريفات المقدمة في الفصل الأول كون التامين يؤثر ايجابا على الاقتصاد الوطني فشركات التامين عبارة عن مؤسسات مالية تتلقى الأموال من عملائها تدخرها ثم تعيد استثمارها من جديد مقابل عوائد, وهذا يساعد في تنمية الاقتصاد الوطني.

**الفرضية الثانية :** أبعاد جودة الخدمة التأمينية هي مؤشرات تستخدم لقياس مدى قدرة المؤسسات على تقديم الخدمة التأمينية ذات مستوى من الجودة.

من خلال الفصل الثاني والدراسة الإحصائية لإبعاد جودة الخدمة التأمينية تم قبول الفرضية لان قياس جودة الخدمات متعلق بمدى كفاءة أداء المؤسسة التأمينية لتأدية خدماتها فإذا كان أداء المؤسسة عالي وذو كفاءة عالية تكون الخدمات التأمينية ذات جودة مما ينجر عنه طلب كبير للمؤسسة.

**الفرضية الثالثة :** جودة الخدمة التأمينية عامل أساسي لتحقيق رضا العملاء.

من خلال الدراسة الميدانية وتحليل فقرات الاستبيان تم قبول الفرضية فرضا العملاء مرتبط بمستوى جودة الخدمة المنتجة والمقدمة.

### نتائج الدراسة

من خلال بحثنا هذا توصلنا إلى جملة من النتائج أهمها:

1-ارتفاع تكلفة التامين أهم سبب لعدم اقتناء الأفراد لخدمة التامين مما يؤدي الى ضعف نمو قطاع التامين واستثماراته.

2-ضعف تسويق الخدمات التأمينية لدى الشركات.

3--يؤثر التامين على الاقتصاد الوطني.

4-التامين أداة مهمة للادخار.

5-التامين بأنواعه المختلفة يساهم في تنمية الاقتصاد كما يساهم في تطوير وازدهار الوطن.

6-نقص الوعي التأميني لدى غالبية الأفراد من الأسباب التي جعلت التامين لم يتطور في الجزائر مقارنة بالدول الأخرى.

7-مساهمة قطاع التامين في توفير التمويل اللازم للاستثمار في مختلف المجالات.

8-كثرة شركات التامين في منطقة واحدة يؤدي إلى تقليل حجم النشاط.

### اقتراحات وتوصيات

1-إقامة الحملات الإعلامية والإعلانية بشتى أنواعها خاصة عند الشباب لمنحهم صورة جيدة عن التامين.

2-تحسين أداء شركات التامين وعمل دورات تدريبية لموظفي الشركة من اجل تأهيلهم وزيادة كفاءاتهم في مجال التامين.

3-الإلزام ببعض أنواع التامين وجعله إجباريا كالتامين الصحي لان هذا يساعد المؤمن والمؤمن عليه من جهة تنتشر الثقافة التأمينية من جهة أخرى.

4--تقديم عروض تحفيزية للزبائن الدائمين لدى الشركة من اجل المحافظة عليهم على الأقل مرة في كل 5 سنوات.

5--تطوير أساليب تسويق التامين.

6- خلق وابتكار منتجات تأمينية جديدة.

7- تطوير استراتيجيات التسويق في سوق التامين.

8-تشديد الإشراف والرقابة التأمينية من قبل هيئات مختصة في هذا المجال.

9-تبسيط إجراءات التامين وتسهيل شروطه.

10- بما أننا في عصر التكنولوجيا عصر السرعة من الأفضل تطوير وثائق التأمين وابتكار وثيقة تأمين بيومترية لتكون أكثر سهولة في استعمالها وتشمل عدة أنواع من التأمين مما يسهل التعامل لكلا الطرفين "الشركة او الزبون" بدلا من تجديد الوثائق في كل مرة.

### أفاق الدراسة :

من خلال دراستنا لاحظنا أن موضوع التأمين واسع النطاق وله عدة جوانب تستحق الدراسة ولا زالت مبهمة عند غالبية الأفراد, ويجب التطرق لها لذا اقترحنا مواضيع تكون محل الدراسة مستقبلا وهي:

- 1- دور المنافسة في تطوير أداء جودة الخدمات التأمينية.
- 2- اثر التسويق الالكتروني على نجاح بيع الخدمات التأمينية.
- 3- دراسة مقارنة بين شركات التأمين الجزائرية وبين شركات التأمين الأجنبية.



# قائمة المصادر والمراجع

## أولاً: القرآن الكريم

1- القرآن الكريم, سورة يوسف, الآية (47-49)

2- القرآن الكريم, سورة الكهف, الآية (30)

3- القرآن الكريم, سورة التوبة, الآية (105)

4- القرآن الكريم, سورة الملك, الآية (2)

## ثانياً: الكتب

1- احمد بن عيشاوي, إدارة الجودة الشاملة, دار الحامد للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2013.

2- احمد سالم ملحم, إعادة التأمين وتطبيقاته في شركة التأمين الإسلامي, دار الثقافة للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2005.

3- احمد محمد لطفي احمد, نظرية التأمين, دار الفكر الإسلامية, دار الفكر الجامعي, 2007.

4- إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه, التأمين ورياضياته مع تطبيقات على تأمينات الحياة وإعادة التأمين, كلية التجارة, جامعة الإسكندرية, دار الجامعية 2002, 2003.

5- إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه, التأمين ورياضياته مع تطبيقات على تأمينات الحياة وإعادة التأمين, كلية الحقوق, الإسكندرية, دار المطبوعات الجامعية.

6- إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه, مبادئ التأمين الاجتماعي, دار النهضة العربية, للطباعة والنشر, بيروت, 1988.

7- أسامة عزمي سلام, شقيري موسى, إدارة الخطر والتأمين, دار الحامد للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2007 دون طبعة.

8- إياد شوكت منصور, إدارة خدمة العملاء, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2008.

9- بوعزيز الشيخ, مدخل إلى التأمين وإدارة الخطر, دار التنوير للنشر, الطبعة الأولى الجزائر, 2014.

10- تيسير العجارمة, التسويق المصرفي, دار الحامد للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى 2005.

11- ثامر البكري, استراتيجيات التسويق, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة العربية, 2008.

- 12- جديدي معراج,مدخل لدراسة قانون التامين الجزائري, ديوان المطبوعات الجامعية, 2000.
- 13- جمال الدين لعويسات, إدارة الجودة الشاملة, دار هومة للطباعة النشر والتوزيع, 2005.
- 14- محمود حاتم الصميدعي, ردينة عثمان يوسف, تسويق الخدمات, دار مسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, الطبعة الأولى, 2010.
- 15- خضير كاظم حمود روان, منير الشيخ, إدارة الجودة في المنظمات المتميزة, دار صفاء للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2010.
- 16- خضر مصباح إسماعيل الطيطي, إدارة التغيير دار الحامد, الطبعة الأولى, 2011.
- 17- راشد راشد, التأمينات البرية الخاصة في ضوء قانون التأمينات الجزائري المؤرخ في 9 أوت 1980, ديوان المطبوعات الجامعية, الساحة المركزية بن عكنون الجزائر.
- 18- رامي سيد إبراهيم المصري, نموذج مقترح لإنشاء نظام للجودة بالمؤسسات الرياضية, دار الوفاء للدنيا للطباعة والنشر, الطبعة الأولى, 2012, زكرياء احمد.
- 19- سامي عفيفي حاتم, التامين الدولي, الدار المصرية اللبنانية, الطبعة الأولى, 1986.
- 20- سمر توفيق صبرة, التسويق الالكتروني, دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2010.
- 21- سمير صادق عادل, التامين من الحريق, دراسة مقارنة, دار الثقافة للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2010.
- 22- سليمان زيدان, إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل, الجزء الثاني, 20, دار المناهج للنشر والتوزيع, عمان الأردن.
- 23- صدقي عبد الهادي, محمود الزماميري, إدارة التامين, الشركة العربية المتحدة, 2014.
- 24- عبد الهادي السيد محمد تقي الحكيم, عقد التامين حقيقته ومشروعيته "دراسة مقارنة" منشورات الحلبي الحقوقية, 2010
- 25- عادل محمد عبد الله, ادارة جودة الخدمات, دار الوراق للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى 2013.



- 26- زكرياء احمد عزام وآخرون, مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, الطبعة الأولى, 2006.
- 27- علاء فرحان طالب وآخرون, المزيج التسويقي المصرفي واثره في الصورة المدركة للزبائن, دار صفاء للنشر والتوزيع والطباعة, الطبعة الأولى, 2010.
- 28- فريد كورتل, أمال كحيلية, الجودة وأنظمة الايزو, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2012.
- 29- فداء حامد, إدارة الجودة الكاملة مفاهيم وتطبيقات, دار البداية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2015.
- 30- فتحي عبد الرحمان عبد الله, التامين قواعده أسسه الفنية والمبادئ العامة لعقد التامين, منشأة معارف الإسكندرية, الطبعة الثانية, 2001-2002.
- 31- لعلى بوكميش, إدارة الجودة الشاملة ايزو 9000, دار الراية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2011.
- 32- محمد عاصي العجيلي وآخرون, نظام إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمة, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة العربية, 2009.
- 33- محمد عيشوني, مفاهيم أساسية عن الضبط الشامل للجودة وإدارة الجودة الشاملة, قسم التقنية الميكانيكية, الكلية التقنية بحائل.
- 34- محمد صالح المؤذن, مبادئ التسويق, دار الثقافة للنشر والتوزيع, الطبعة الرابعة, 2011.
- 35- محمد القاسم القريوتي, مبادئ التسويق الحديث, دار صفاء للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2001.
- 36- محمد احمد أبو زيد, مبادئ التامين, دار الفكر الجامعي الإسكندرية, 2010.
- 37- محمد حسين منصور, مبادئ قانون التامين, دار الجامعة الجديدة للنشر, الإسكندرية, دون سنة نشر.
- 38- محمد رفيق المصري, التامين على الحياة والضمان الاجتماعي, دار زهران للنشر والتوزيع, 2011.
- 39- محمد عبد الرحمان إسماعيل, الرقابة الإحصائية على العمليات, فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية, معهد الإدارة العامة, الرياض, 2006.

- 40- محفوظ احمد جودة, إدارة الجودة الشاملة في أجهزة الشرطة العامة, المنظمة العربية للتنمية الإدارية, الطبعة الثانية, 2008.
- 41- محمود حسين الوادي وآخرون, إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية, دار صفاء للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى 2010.
- 42- مختار الهانس, إبراهيم عبد النبي حمودة, مبادئ التأمين بين النظرية والتطبيق, الدار الجامعية طبع نشر وتوزيع, 2000.
- 43- مختار محمود الهانسي, مقدمة في مبادئ التأمين, الدار الجامعية, الإسكندرية, 1993.
- 44- منعم الخفاجي, مصباح كمال, مدخل لدراسة التأمين, دون دار نشر, الطبعة الأولى, 2014.
- 45- ناظم حسن عبد السيد, محاسبة الجودة, دار الثقافة للنشر والتوزيع, عمان, الطبعة الأولى, 2009.
- 46- نجم عبود نجم, إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت, دار صفاء للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى, 2010.
- 47- نعيم حافظ أبو جمعة, التسويق الابتكاري, منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية, الطبعة الثانية, 2011.
- 48- هارون نصر, التأمين على الحياة, دار امجد للنشر والتوزيع, الأردن, الطبعة الأولى, 2015.
- 49- هاني حامد الضمور, تسويق الخدمات, دار وائل للنشر والتوزيع, الطبعة الرابعة, 2008.
- 50- وصفي عبد الرحمان النعسة, التسويق المصرفي, دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع, الطبعة الأولى.
- 51- يوسف حجيم الطائي وآخرون, إدارة التأمين والمخاطر, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, عمان, الأردن, الطبعة الأولى 2011.

### ثالثا: مذكرات الماجستير رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه

- 1- الأعرج خيرة, رقرق نور الهدى, اثر جودة الخدمات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك, مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير, تيارت, تأمينات وبنوك, 2010.

- 2- أكاس خالد, نظام التأمينات بين العائد والحماية, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه, تخصص تخطيط, جامعة الجزائر 3, 2012
- 3- أسيل جميل قزعاط, تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير, إدارة الأعمال, الجامعة الإسلامية غزة, 2009
- 4- افتخار عبد الجبار, جودة الخدمات التأمينية وأثرها على رضا الزبون, دراسة تحليلية لعينة من زبائن شركة التأمين العراقية, كلية الإدارة والاقتصاد, قسم إدارة الأعمال.
- 5- بكوش رشيدة, دلة زهية, دراسة استبائيته للخدمات التأمينية في شركات التأمين, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2014.
- 6- بلقاسم حنان, حاج قويدر زينب, دور التأمين في التنمية الاقتصادية, مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2010.
- 7- بناي مصطفى, واقع وأفاق شركات التأمين الجزائري في ظل الإصلاحات, الاقتصادية, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه, تحليل اقتصادي, جامعة الجزائر 3, 2014.
- 8- بوجنان الخالدية, طرق وأساليب قياس الأقساط التأمين باستخدام التقنيات الاكتوارية, مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2014.
- 9- بوجنان الخالدية, صادق بلقاسم حمزة, التقنيات الاكتوارية في التأمين على الحياة, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2010.
- 10- بوحرود فتيحة, تقييم جودة الخدمات في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية, مذكرة تخرج تدخل ضمن كمتطلبات نيل شهادة الماجستير, إدارة اعمال, جامعة سطيف, 2006.
- 11- بو عبد الله صالح, نماذج وطرق قياس جودة الخدمة, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه, العلوم في العلوم الاقتصادية, جامعة سطيف 1, 2014.
- 12- بن عمار نزيهة, دحماني أسماء, تبني فلسفة التسويق في البنوك الجزائرية, مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية والتسيير, تيارت, تأمينات وبنوك, 2010.

- 13- بشير بو عجرة فاطمة, دحماني مليكة, تقنيات تسويق الخدمة في مؤسسات التأمين, مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية, تيارت, تأمينات وبنوك, 2010.
- 14- حدباوي أسماء, الحاجة للنهوض بقطاع التأمينات وضرورة تجاوز المعوقات, مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة الماجستير, علوم اقتصادية, جامعة المسيلة.
- 15- خوجة بو عبد الله, إدارة جودة الخدمات بقطاع التأمين في الجزائر, مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2015.
- 16- روابحي محمد نجيب, دور قطاع التأمين في تطوير الاقتصاد الوطني, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2016.
- 17- طبايبية سليمة, دور محاسبة شركات التأمين في اتخاذ القرارات وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية, مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه, في العلوم, جامعة سطيف, 2014.
- 18- عين ناشفة طاهر, سعداوي حورية, تأثير هيكل قطاع التأمين على أداء المؤسسات, مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2017.
- 19- عيسى فاطمة الزهراء وآخرون, نشاطات شركات التأمين ودورها في تحسين الخدمة التأمينية, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات شهادة ليسانس, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2014.
- 20- سعدي سماح, دور حوكمة الشركات في تحسين خدمات شركات التأمين, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, مالية وحوكمة الشركات, جامعة بسكرة, 2015.
- 21- سميحة بلحسين, تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تسويق الخدمات, جامعة ورقلة, 2012.
- 22- فتيحة بوحروود, الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, جامعة سطيف.

- 23- فكري كياشي الأمين, اثر التسويق الالكتروني على تسويق جودة شركات التأمين في السودان, دورية علمية نصف سنوية, كلية التجارة, جامعة النيلين السودان.
- 24- قدور مختار, مكافحة تبييض الاموال في المؤسسة المالية, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, جامعة ابن خلدون تيارت, تأمينات وبنوك, 2015.
- 25- قدوري منيرة, التأمين على البطالة, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2012.
- 26- قندوز طارق, تحليل القدرة التنافسية لقطاع التأمين الجزائري, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه, تسويق جامعة الجزائر 3, 2014.
- 27- كريمة الشيخ, إشكالية تطور ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري, مذكرة تخرج ضمن متطلبات شهادة الماجستير, تسويق دولي, جامعة تلمسان, 2010.
- 28- كلتوم بوبكر, جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثارها على رضا الزبون, مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي, تسويق الخدمات ورقلة, 2013.
- 29- مجاهد منيرة, صاففة فاطمة الزهراء, مدى رضا الزبون على خدمات شركات التأمين, مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, جامعة تيارت, 2017.
- 30- ماجد محمد علي أبو شنب, اثر التحديات الميدانية على صناعة التأمين التكافلي, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه, المملكة العربية السعودية, إدارة, 2013.
- 31- مجدي مصطفى الزيف, معوقات مساهمة قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية في السودان, جامعة السودان.
- 32- محمد دبوزين, التأمين الجماعي, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير, التحليل الاقتصادي, جامعة الجزائر, دون سنة تخرج.
- 33- نقي فاطمة, يوش مريم, أنظمة الدفع الالكترونية, ودورها في تحسين جودة الخدمات البنكية, مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر, تأمينات وبنوك, 2014.

## رابعاً: مواقع الانترنت

<http://www.saa.dz>

<http://www.caat.dz>

<http://www.aussurances.dz>

<http://www.trust algerians.com>

<http://www.2a.dz>

<http://www.gam.dz>

<http://www.alinace assurance.dz>

<http://www.laciar.com>

<http://www.gaif-org>

<http://www.startimz.com>

## خامساً: مصادر أخرى

1- الهام نعمة كاظم, تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الوطنية, فرع ديوانية, كلية الإدارة والاقتصاد, إدارة أعمال, مجلد 15 العدد, 2013.

2- تسويق الخدمات التأمينية, الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي [www.abahe.co.uk](http://www.abahe.co.uk)

3- عزة عبد السلام إبراهيم, تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية, الملتقى العربي الثاني, التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات, الدوحة قطر, 2003.

4- فتيحة بوحروود, الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين, دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير, جامعة سطيف.

5- مركز فقيه للأبحاث والتطوير, التأمين ودوره الاقتصادي والاجتماعي  
وتحدياته, مركز فقيه للأبحاث والتطوير, 1997.

6- مؤسسة النقد العربي السعودي, المعهد المالي, مدخل إلى أساسيات  
التأمين الرياضي, 2016.

7- نور الهدى محمد بن عبد الرحمان, صديق إدريس محمد ادريس, جودة  
الخدمات التأمينية وأثرها على العملاء, جامعة السودان للعلوم  
والتكنولوجيا, 2010, <http://journal sstech.edu>

فأقلنم المالح



## الملحق رقم 1

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
جامعة ابن خلدون - تيارت-  
الموضوع : إستبيان

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية تحت عنوان تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية, تم انجاز هذا الاستبيان بهدف التعرف على درجة رضاكم عن مستوى جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين.

علما أن البيانات التي سيتم الإدلاء بها سوف تحاط بالسرية التامة، ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

رأيكم جدا مهم لإتمام هذه الدراسة.

\*الرجاء قراءة الأسئلة الآتية ووضع العلامة (x) أمام اختياركم الذي يتناسب مع وضعيتكم.  
المحور الأول : معلومات عامة حول العميل

### 1- الجنس :

ذكر

أنثى

### 2-السن:

30-18

50 – 31

أكثر من 51

### 3- المستوى العلمي:

ثانوي

جامعي

أمي

يكتب ويقرأ

ابتدائي

متوسط

### 4-المهنة:

فلاح

متقاعد

بدون عمل

موظف

حرفي

تاجر

مقاول

### 5-مدة التأمين:

سنة كاملة

6 أشهر

6- ما مدة تعاملك مع الشركة ؟

اقل من سنة

1 - 3 سنوات

4 - 6 سنوات

7 - 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

7- هل هذا هو أول تعامل لك مع هذه الشركة ؟

نعم

لا

المحور الثاني: معلومات حول الخدمات التامينية

لا	نعم	
		1 - أنت راض عن الخدمات المقدمة من طرف الشركة.
		2 - هل تمتاز الشركة بتقديم التعويضات بشكل سريع.
		3 - أداء الشركة جيد وذو جودة.
		4 - معدات الاتصال والمعلوماتية متطور في الشركة.
		5 - هل أنت راض عن كفاءة الموظفين في الشركة.
		6 - فترة الانتظار لتلقي الخدمة قصيرة.
		7 - أداء العمل في الشركة يسهل التعامل معها.
		8 - الرد على الشكاوي يكون بسرعة.
		9 - هل ثقتك تامة في الشركة التي تتعامل معها.
		10 - حسن معاملة العملاء من طرف الموظفين.
		11 - طول فترة الرد على الشكاوي يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة للشركة.
		12 - جودة الخدمة المنتجة عامل أساسي في تحقيق رضا الزبون.

شكرا

