

التعويض العيني كميزة تنافسية لتحسين خدمة تأمين السيارات حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة

*In-kind compensation as a competitive advantage to improve auto insurance service
The case of the Regional Agricultural Mutual Fund of Khemis Miliana*

معمر حمدي

مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات
الاقتصادية

جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (الجزائر)

m.hamdi@univ-chlef.dz

محمد أمين ناصي

مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات
الاقتصادية

جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف (الجزائر)

a.nacimohamed97@univ-chlef.dz

المخلص:

هدفت الدراسة الى تبين دور التعويض العيني في تحسين خدمة تأمين السيارات واكتساب الميزة التنافسية، فشركات التأمين كانت تقوم بتعويض زبائنهم نقدا، وذلك حتى صدور القانون 04-06 المعدل للأمر المتعلق بالتأمين، والذي أضاف صيغة الأداء العيني في فرع تأمين السيارات وخدمات المساعدة، وبما أن الخدمة التأمينية غير ملموسة ومستقبلية، فإن أداء التعويض العيني عن طريق المساعدة جعل المؤمن له يستفيد من خدمات ملموسة. الأمر الذي أتاح لشركة التأمين اكتساب مقومات الرضا والولاء، وهذا ما تحققنا منه في دراستنا التطبيقية بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، الذي يقدم خدمة التعويض العيني في عقد تأمين السيارات، وبالمقابل نجده يسعى الى توسيعها على عقود تأمينية أخرى في حالة ما توفر الإطار القانوني والتشريعي للعملية.

معلومات المقال

تاريخ الارسال:

2023/05/30

تاريخ القبول:

2023/06/25

الكلمات المفتاحية:

- ✓ التأمين
- ✓ تأمين السيارات
- ✓ التعويض العيني:

Abstract:

The study aims to show the role of in-kind compensation in improving auto insurance service and gaining competitive advantage. Companies that used to compensate their customers in cash, until the issuance of Law 06-04 amending the insurance order, which added the in-kind performance formula in the car insurance and assistance services branch. Since the insurance service is intangible and future, the performance of in-kind compensation through assistance makes the insured benefit from tangible services. This allowed the insurance company to gain the elements of satisfaction and loyalty, and this is what we have verified in our applied study in the CRMA in Khemis Miliana, which provides the service of in-kind compensation in the car insurance contract, and in return we find it seeks to expand it to other insurance contracts in the event that the legal and legislative framework is available. for the process.

Article info

Received

30/05/2023.

Accepted

25/06/2023

Keywords:

- ✓ insurance:
- ✓ Car insurance
- ✓ In-kind performance:

1. مقدمة:

يشهد سوق التأمين الجزائري منافسة متزايدة بين شركات التأمين، لاسيما في فرع التأمين على السيارات الذي يعتبر من أهم فروع التأمين على الأضرار، حيث بلغ حجم الأقساط فيه 62.1 مليار دينار جزائري سنة 2021، وهو ما يمثل حصة تقدر بـ 43% من نشاط السوق، ومن أجل مواكبة هذه المنافسة، تسعى شركات التأمين إلى تحسين أدائها باستخدام العديد من الأساليب والتقنيات، بما في ذلك ضمان معالجة المطالبات لتعويض المؤمن له بأسرع وقت ممكن وإعادةه إلى وضعه الطبيعي قبل وقوع الحادث. أفضل شركة تأمين من حيث الأداء هي الأفضل من حيث تسوية المطالبات، وتعتبر عملية الإسراع في تعويض المؤمن له ميزة تنافسية حاسمة بين الشركات، لأنها تعطي فرصة للزبون للتحقق من قدرة الشركة على احترام التزاماتها التعاقدية، وقد يساهم هذا بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة التأمينية وتحقيق عنصر الرضى والولاء. وفي تسوية المطالبات، كانت شركات التأمين على الأضرار في الجزائر تقوم بتعويض عملائها نقدا، وهذا حتى صدور القانون 06-04 المعدل والمتمم للأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات، الذي أضاف شكل الأداء العيني في فرع تأمين السيارات وخدمات المساعدة، ومن ثم باشرت شركات التأمين بواسطة شركات خدمات المساعدة المتعاقد معها بتسوية المطالبات على شكل أداء عيني.

سنقوم من خلال هذه الدراسة بعرض أهم الضمانات المكتتبة في عقد تأمين السيارات والتي يقدم فيها الأداء عينيا، ومن المتوقع أن يكون للتعويض العيني تأثير على اكتساب ميزة تنافسية تساعد على تحسين جودة خدمة التأمين من خلال إرضاء العملاء لبناء الولاء وجذب عملاء جدد الى محفظة الشركة، وهذا ما تم اختباره على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، والاجابة على الإشكالية التالية:

ما أثر تطبيق التعويض العيني في تحقيق الميزة تنافسية بعقود تأمين السيارات بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة؟
ولمعالجة هذه الإشكالية، قمنا بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتعويض العيني في التأمين؟
 - هل يمكن اعتبار التعويض العيني كميزة تنافسية تعمل على تحسين جودة خدمة التأمين وتحقيق معيار الرضا والولاء؟
 - ما هو واقع التعويض العيني في خدمة تأمين السيارات بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة؟
- فرضيات البحث:** للإجابة على التساؤلات المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق التعويض العيني في عقود تأمين السيارات وتحقيق الميزة التنافسية؛
 - تعتبر عملية التعويض معيار أساسي لقياس أداء شركة التأمين من حيث نوعية الخدمة المقدمة للزبائن؛
 - نجحت شركات التأمين العاملة بصيغة التعويض العيني في تقديم خدمات متميزة للعملاء وكسب ولاء زبائنها والحفاظ على حصتها في السوق رغم المنافسة الشديدة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تبيان دور التعويض العيني في تحسين خدمة تأمين السيارات وتحقيق الميزة التنافسية على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، واستخدمنا فيها المنهج الوصفي والتحليلي لتحقيق هدف الدراسة، فقمنا باستغلال قاعدة بيانات وتطبيق رقمي تستخدمه شركة التأمين لقياس رضا وولاء الزبائن، بالإضافة الى شرح إجراءات التسوية بصيغة التعويض العيني، كما يتناول موضوعنا الربط بين متغيرين، التعويض

العيني وتحقيق الميزة التنافسية في خدمة تأمين السيارات، باعتبار أن عملية التعويض هي فرصة للمؤمن له للتحقق من وفاء شركة التأمين بالتزاماتها التعاقدية في ظل التنافسية

تقسيمات البحث: للإجابة على إشكالية البحث، وتحليل مختلف جوانبها، سنتطرق الى المحاور التالية:

- مفاهيم حول التأمين؛
- التعويض العيني كآلية لتحسين الميزة التنافسية في شركات التأمين؛
- دراسة تطبيقية على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

2. مفاهيم حول التأمين:

1.2. مفهوم الخطر:

يعد التأمين أهم وسيلة لمواجهة الخطر، فنجد الانسان منذ القدم يسعى لحماية نفسه وممتلكاته من الأخطار التي تهدده باستخدام مختلف الوسائل التي أتاحت له، ومن ضمن هذه الوسائل نجد فكرة التأمين، فلا ثقافة تأمينية دون فهم نظرية الخطر التي تعتبر حجر الزاوية لإدراك الخطر وادارته ومن ثم اللجوء للتأمين كإحدى الوسائل لتحويل الخطر إلى مؤسسات مهمتها تحمل عبء الخطر ونتائج تحققه. (الوردي، 2016، صفحة 5)

تعريف الخطر: "ك عرف الخطر بأنه حالة من عدم التأكد أو الشك أو الخوف من تحقق ظاهرة معينة أو موقف معين، بالنظر لما قد يترتب عليه من نتائج ضارة من الناحية المالية أو الاقتصادية".

كما يعرف الخطر بأنه: " ضرر متوقع الحدوث مبني على الاحتمالات التي تتفاوت فيما بينها، بين احتمالات متعلقة بالأشخاص مثل وفاة، أو عجز، أو احتمالات متعلقة بالممتلكات مثل حريق، تصادم مركبة، سرقة، انهيار، غرق سفينة الى غير ذلك من الأخطار". (المصري، 2011)

وبحسب ما سبق ذكره، يتضح بأن الخطر يتميز بمجموعة من الصفات أهمها: حالة عدم التأكد أو احتمالية الوقوع، يكون نتيجة حادث مفاجئ غير متوقع الحدوث، يحدث في المستقبل ويترتب على تحققه خسارة وأضرار مالية أو اقتصادية.

2.2. تعريف التأمين

1.2.2. تعريف التأمين من الناحية القانونية:

وفقا لما جاء في أحكام المادة 2 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات "إن التأمين في مفهوم المادة 619 من القانون المدني، عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه بأن يؤدي إلى المؤمن له أو الغير المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي أداء مالي آخر في حالة تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل أقساط أو أية دفعات مالية أخرى". كما يعتبر عقد التأمين من عقود الإذعان، حيث يكون المؤمن له مجبرا على قبول بنود ونصوص العقد كما يجرها المؤمن وملزما بها، ولا يعذر بجهلها أو عدم اطلاعه عليها.

2.2.2. تعريف التأمين من الناحية الاقتصادية:

التأمين هو نظام يهدف الى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية الناشئة من تحقق الأخطار المحتملة الحدوث، والتي يمكن أن تقع مستقبلا وتسبب خسائر يمكن قياسها ماديا، ولا دخل لإرادة الأفراد أو الهيئات في حدوثها(محمد، 2017).

3.2.2. تعريف التأمين من الناحية الفنية:

عرف الفقيه الفرنسي هيمارد Hemard التأمين على أنه: "عملية يحصل بمقتضاها أحد الأطراف وهو المؤمن له نظير دفع قسط، على تعهد لصالحه أو لصالح الغير من الطرف الآخر هو المؤمن، تعهد يدفع بمقتضاه هذا الأخير أداء معيناً عند تحقق خطر، معين وذلك بأن يأخذ على عاتقه مهمة تجميع مجموعة من المخاطر وإجراء المقاصة بينها وفقاً لقوانين الإحصاء". (معراج هوارى، جهاد بوعزوز، 2012)

وتبعاً لما سبق، نقول بأن التأمين هو عملية تهدف إلى حماية ممتلكات المؤمن له أو الاستفادة من الأخطار المستقبلية الغير المرتقبة، فشركة التأمين تلتزم وتتعهد بدفع مبلغ التعويض أو قيمة الخسارة في حدود الأضرار المسجلة بعد تحقق الخطر، والمؤمن له يدفع قسط التأمين أو مبلغ الاشتراك حسب شروط العقد.

3.2. مفهوم التعويض العيني:

قبل التطرق لمفهوم التعويض العيني، سنتحدث عن مبدأ التعويض الذي يعتبر من أهم مبادئ قانون التأمين وهو أساس الخدمة التأمينية، بحيث نجد يعطي للمؤمن له حق العوض عند تحقق الخطر في حدود الخسارة المسجلة أثناء وقوع الحادث أو تحقق الخطر، ويعرف كما يلي:

1.3.2. تعريف التعويض:

فقد جاء في أحكام المادة 04 (القانون 04/06 المعدلة للمادة 30 من الأمر رقم 07/95) التي نصت على: "يعطي التأمين على الأملاك للمؤمن له، في حالة وقوع حدث منصوص عليه في العقد، الحق في التعويض حسب شروط عقد التأمين. وينبغي ألا يتعدى التعويض مبلغ قيمة استبدال الملك المنقول المؤمن أو قيمة إعادة بناء الملك العقاري المؤمن عند وقوع الحادث...". بمعنى أن التعويض هو حق يكتسبه المؤمن له بعد إبرامه لعقد التأمين ودفع القسط، وتلتزم شركة التأمين على أدائه لتعويض قيمة الخسائر والأضرار المسجلة بهدف إعادة وضع المؤمن عليه كما كان عليه قبل تحقق الخطر، ويقدم هذا الأداء حسب الخدمة المحددة في العقد وفي حدود الضمانات المكتتبه.

فلا يجوز أن يكون التأمين في أي حال من الأحوال مصدر ربح للمؤمن له، وإنما الغرض الوحيد منه هو تعويض المؤمن له عن الأضرار المادية التي لحقت بالأموال المؤمن عليها بحسب قيمتها الحقيقية وقت الحادث. (الوردي، 2015، صفحة 101)

2.3.2. شروط الاستفادة من التعويض:

كذلك حتى تتم عملية التعويض بشكلها العادي، نجد بأن عقد التأمين هو عقد ملزم للطرفين، بمعنى أن للمؤمن والمؤمن له التزامات يجب القيام بها حتى تتم عملية التعويض، وهذا حسب ما نصت عليه أحكام المادة 12 من الأمر 95-07 المتعلق بالتأمينات: " يلتزم المؤمن بتعويض الخسائر والأضرار... وتقديم الخدمة المحددة في العقد، حسب الحالة عند تحقق الخطر المضمون أو عند حلول أجل العقد، ولا يلزم المؤمن بما يفوق ذلك". وكذلك في أحكام المادة 13 من نفس الأمر والتي نصت على "يدفع التعويض أو المبلغ المحدد في العقد في أجل تنص عليه الشروط العامة لعقد التأمين. كما يجب أن يأمر المؤمن بإجراء الخبرة عندما تكون ضرورية في أجل أقصاه سبعة (07) أيام ابتداء من يوم استلام التصريح بالحادث، وبالمقابل يلتزم المؤمن له:

- بالتصريح عند اكتتاب العقد بجميع البيانات والظروف المعروفة لديه ضمن استمارة أسئلة تسمح للمؤمن بتقدير الأضرار التي يتكفل بها؛
- بدفع القسط أو الاشتراك (الاشتراك في حالة التأمين التعاوني) في الفترات المتفق عليها؛

- بتبليغ المؤمن عن كل حادث ينجر عنه الضمان بمجرد اطلاعه عليه وفي أجل لا يتعدى سبعة (7) أيام، إلا في الحالة الطارئة أو القوة القاهرة، وعليه أن يزوده بجميع الإيضاحات الصحيحة التي تتصل بهذا الحادث وبمدها كما يزوده بكل الوثائق الضرورية التي يطلبها منه المؤمن.

3.3.2. أنواع التعويض:

تحدد أنواع التعويض بطريقتين كما يلي:

- **التعويض النقدي:** هو المبلغ المالي أو النقدي الذي تدفعه شركة التأمين عن طريق شيك مصرفي لصالح المؤمن له كتعويض بعد وقوع الخطر أو الحادث، وهو يمثل قيمة الخسارة المسجلة التي حددها الخبير وقت وقوع الحادث وفي حدود مبلغ الضمان المكتتب في عقد التأمين.

- **التعويض العيني:** لقد عرف الكاتب الفرنسي برينهايد باري Bruneilde BARRY التعويض العيني بأنه: "شكل من أشكال الجبر، على عكس الأضرار ويكون بتقديم شيء أو ميزة أو خدمة عينية تهدف إلى إعادة المتضرر إلى الوضع الذي كان عليه قبل تحقق الخطر، عن طريق إزالة الضرر أو عواقبه الضارة، حتى لو كان ذلك بالتعويض عنها، من قبل المدين (شركة التأمين) أو من خلال وسيط، وتتم العملية بدفع مبلغ مخصص لهذا الغرض". (Livre La Réparation en nature heuteur bruneilde BARRY, p. 553)

ومن هذا التعريف نستخلص بأن الغاية من التعويض العيني هو الجبر (عكس الكسر أو الضرر) عن طريق تقديم عوض يساعد على إعادة المتضرر أو المؤمن له إلى وضعه الطبيعي قبل وقوع الحادث، وهذا يكون عن طريق تقديم خدمة أو مساعدة عينية ملموسة يتكفل المدين أو شركة التأمين بدفع تكلفتها.

4.3.2. أساليب التعويض العيني:

هناك ثلاث أساليب تستخدم في عملية التعويض العيني، وقد تكون أقرب إلى مبدأ التعويض، وهي تضمن إعادة المؤمن له إلى وضعه الطبيعي قبل وقوع الحادث، أو عن طريق تقديم مساعدة وتكون:

- **عن طريق التصليح La Réparation:** خدمة التصليح من طرف شركة التأمين تهدف إلى إرجاع الأصل المتضرر إلى وضعه الطبيعي قبل وقوع الحادث، فقد نجد هذه الخدمة في عقود تأمين المركبات وتأمين متعدد الأخطار للمنازل، فمثلاً: نجد بأن المؤمن يقترح ادراج خدمة في عقد تأمين السيارات تضمن تصليح المركبة في حالة اصابتها بأعطال ميكانيكية، ويباشر عملية إصلاحها بعد تحقق الخطر وتعطل المركبة، ونفس الشيء بالنسبة لعقود تأمين المساكن عن طريق تقديم ضمان أشغال الترميم، إصلاح أقفال الأبواب في المنازل... الخ، وهذه الخدمات تقدم من طرف شركات المساعدة المتخصصة المتعاقدة مع شركات التأمين.

- **عن طريق الاستبدال Le Remplacement:** تتم هذه الطريقة بصيغة استبدال وتركيب شيء مؤمن عليه تعرض للتلف بشيء آخر جديد وبنفس المواصفات، مثل: ضمان تأمين زجاج السيارات، أو زجاج المنازل، حيث تتم عملية التعويض بعد حادث انكسار الزجاج عن طريق استبداله وتركيب زجاج جديد، وتتم هذه العملية بواسطة شركة مختصة متعاقدة مع شركة التأمين، وفي الأخير تقوم الشركة بدفع قيمة الزجاج الجديد على شكل مبلغ تعويض لصالح هذا الأخير (الطرف الثالث - شركة الخدمات).

- **عن طريق خدمة المساعدة Service d'Assistance:** يعرف الباحث الفرنسي المختص في التأمينات باتريك ميشال لونقليمي، Patrice Michel LANGLUME خدمة المساعدة بأنها عمل خدمي ملموس يقدم من خلال توفير المهارات والوسائل اللازمة في أسرع وقت ممكن لأي زبون يواجه صعوبة أو في حالة حرجة، وهذا وفقاً لشروط وأحكام عقد التأمين المبرم

بين المؤمن له وشركة التأمين، ونجدها بالخصوص في خدمة التأمين على السيارات، التأمين على السفر والتأمين الصحي، ومن مزايا خدمة المساعدة التدخل الفوري لشركات المساعدة المتخصصة، في نفس اللحظة التي يتم فيها تنبيههم من قبل مشتركهم الذين يواجهون صعوبة، يتم تقديم الخدمات المتوافقة مع الاحتياجات المطلوبة ويتم تنفيذها إما عن طريق الوسائل التي تملكها شركات المساعدة، أو عن طريق الوسائل التي يتم توفيرها عند الطلب من خلال شبكة من مقدمي الخدمة.

3. مفهوم الميزة التنافسية ومميزات شركات التأمين

1.3.1. تعريف الميزة التنافسية:

يعد بورتر من الأوائل الذين وضعوا نموذجاً للميزة التنافسية ويعرفها بأنها "القيمة التي يمكن للمؤسسة أن تخلقها" وهذه القيمة يمكن أن تكون على شكل فرق الأسعار بين المنافسين مع الاحتفاظ بالمستوى نفسه من الأداء للمنتج، أو انفراد هذا المنتج بخصائص معينة تزيد من مستوى القيمة المدركة وتعوض الفرق في الأسعار. (محسن عبد الله الراجحي، 2015، صفحة 22) كما يعرفها آخر بأنها عنصر تفوق الشركة أو القطاع على منافسيهم، ويتم تحقيق ذلك جراء اتباع أساليب محددة للتنافس تتضمن تحديد طريقة وميدان وأساس التنافس، فيقال بأن تلك المنشأة تمتلك ميزة تنافسية إذا كانت لديها القدرة على خلق قيمة اقتصادية أكثر من منافسيها في ذات السوق. (صفي، صفحة 96)

1.1.3. بناء الميزة التنافسية:

يجب على الشركة التي ترغب ببناء ميزة تنافسية أن تعرف الفوائد التي تولدها منتجاتها وخدماتها، فمن الضروري أن تقدم قيمة حقيقية وتولد الفائدة للمستهلك؛ ويجب أن تعرف السوق المستهدف والعملاء الذين سيشترون خدماتها؛ كما يجب أن تعرف الشركات المنافسة لها والبيئة التنافسية التي تعمل ضمنها. (منصة الكترونية ميم للأعمال: قاموس ونماذج وخدمات، 2023)

2.1.3. إستراتيجيات بناء الميزة التنافسية:

يمكن بناء الميزة التنافسية بواسطة الاستراتيجيات التالية:

- **استراتيجية قيادة التكلفة:** إن الهدف من هذه الاستراتيجية هو استخدام تخفيض التكاليف كسلاح تنافسي ضد المنافسين، وتلاقي هذه الاستراتيجية نجاحاً كبيراً خاصة إذا كانت التكاليف منخفضة أكبر من تكاليف المنافسين، كما أن العملاء أو المشترين يرحبون بهذه الاستراتيجية نظراً لحساسية وأهمية الأسعار بالنسبة لهم ولدخولهم. (الرب، سيد محمد جاد، 2016، صفحة 339)

- **استراتيجية التميز عن المنافسين:** فالمنظمة هنا تركز على خلق المنتجات عالية التميز والاختلاف ووضع برامج تسويقية تميز منتجات الشركة وخدماتها عن منتجات منافسيها من ناحية مستوى الجودة أو الابتكار، وفي هذه الاستراتيجية فإن معظم العملاء يفضلون العلامة التجارية لهذه الشركة خاصة إذا كانت الأسعار ليست عالية جداً. ص 349 (الرب، سيد محمد جاد، 2016، صفحة 349)

- **استراتيجية التركيز:** حيث تركز الشركة مجهوداتها على خدمة قطاعات محدودة من السوق أفضل من منافسيها، وذلك أفضل من التركيز على السوق الكلي. إن الشركات التي لها استراتيجية واضحة سوف تؤدي عملها بكفاءة وسوف تحقق أرباحاً أفضل، وسوف تزداد حصتها السوقية وتحقق الميزة التنافسية. ويدخل في هذه الاستراتيجية عاملان متغيران، وهما: **التركيز على التكلفة أي تقديم منتج بأقل كلفة لشريحة ضيقة من السوق، والتركيز على التميز أي تقديم منتج مميز لشريحة ضيقة من السوق.** ص (الرب، سيد محمد جاد، 2016، صفحة 352)

2.3. الخصائص المميزة لشركات التأمين:

قبل التطرق الى الخصائص المميزة لشركات التأمين نقدم تعريف لشركة التأمين والتي تعرف كما يلي:

1.2.3. تعريف شركات التأمين:

تعددت التعاريف لشركات التأمين ويمكن أن نذكر منها ما يلي:

تعرف شركة التأمين بأنها " الهيئة التي تأخذ على عاتقها مسؤولية تقديم التغطية التأمينية سواء للأفراد أو المؤسسات من خلال تجميع أكبر عدد من الوحدات المعرضة للخطر وهي تمثل الطرف الأول من أطراف التعاقد، ويوجد العديد من هيئات التأمين والتي تختلف عن بعضها البعض اما من حيث الهدف الذي انشئت من أجله أو من حيث طريقة تكوينها." (أحمد، 2003، الصفحات 311-314)

أما المشرع الجزائري فقد عرفها في الأمر 07-95 المتعلق بالتأمينات على أساس الأنشطة التي تقوم بها، وعلى أساس تصنيفها وذلك في المادة 203 التي تنص على ما يلي: " شركات التأمين وإعادة التأمين هي شركات تتولى اكتتاب وتنفيذ عقود التأمين وإعادة التأمين كما هي محددة في التشريع المعمول به... يقصد بالشركة في مفهوم هذا الأمر مؤسسات وتعاضديات التأمين و/أو إعادة التأمين"

وانطلاقا من صدور الأمر 07-95 تغير شكل وبنية سوق التأمين الجزائري، حيث أصبح يضم 25 شركة تأمين عمومية وخاصة، وهذه الشركات مصنفة كالاتي: (CNA.DZ, 2021)

(14) شركة مختصة في التأمين على الأضرار، (01) شركة مختصة في إعادة التأمين، (02) شركتين مختصتين و(08) شركات مختصة في التأمين على الأشخاص.

2.2.3. مميزات شركات التأمين:

نظرا لأن شركات التأمين تقوم ببيع خدمة مستقبلية (وعد بسداد مبلغ التأمين أو قيمة الخسارة في حالة تحقق حادث معين) ويقوم طالب الخدمة التأمينية (المستأمن) بسداد تكلفة هذه الخدمة (القسط أو الاشتراك) عند بداية التعاقد مرة واحدة أو على دفعات، فإن نشاط هيئات التأمين يختلف عن نشاط الهيئات الأخرى التي تتعامل بسلع ملموسة أو خدمة تنجز في الوقت الحاضر، وعموما فإن هيئات التأمين تتميز بمجموعة من الخصائص التي تنفرد بها عن سائر الهيئات الأخرى ومن أهمها نجد ما يلي:

- هيئات التأمين ذات ثقة مالية؛
- هيئات التأمين تقوم ببيع خدمة مستقبلية؛
- هيئات التأمين لا تستطيع تحديد الربح أو الخسارة وقت التعاقد؛
- هيئات التأمين تقدم خدمة لا يخضع تسعيرها للعرض والطلب؛
- هيئات التأمين ترتبط طاقتها الإنتاجية برأس المال المدفوع؛
- السياسة الاستثمارية لهيئة التأمين ذات طبيعة خاصة؛
- هيئات التأمين تخضع للإشراف والرقابة من طرف الدولة.

3.2.3. الجودة في شركات التأمين:

لقد أصبحت الجودة والنوعية هاجس كل القطاعات، بما في ذلك قطاع التأمين، الذي تتميز منتجاته وخدماته بخصائص تفرض على مؤسسات التأمين اعتماد الجودة كركيزة تنافسية لمواجهة المنافسين، نظرا لأن المنتجات المقدمة لا تجعل من الممكن حماية

الابتكار مما يجعل المنتج أو الخدمة يسوق من طرف المؤسسات المنافسة، لذا فإن إدخال مفهوم الجودة في القطاع يسمح لمؤسسة التأمين بالتميز عن منافسيها وتحقيق أفضل رضا للعملاء. (مجدل، 2012، صفحة 199) ومن بين المعايير التي يستند إليها الزبون لإصدار حكمه نجد:

- المصدقية في أداء الالتزامات التعاقدية والوفاء بها، بمعنى تقديم الخدمة وفقاً للوعود المقدمة سلفاً؛
- الاستجابة السريعة للرد على طلبات العملاء، وهذا عن طريق تسخير أعوان مؤهلين لتقديم الخدمة والتكفل بانشغالات المؤمن لهم، لاسيما في عمليات الاكتتاب والتعويض؛
- سهولة الحصول على الخدمة أي وجود شبكة تجارية واسعة لتسويق المنتج التأميني وتقديمه في أقرب مكان ممكن للعميل؛
- تحسين مستوى التواصل، أي مخاطبة العميل باللغة والطريقة التي يفهمها، مع تزويده بالمعلومات التي يحتاجها عن المنتج التأميني، بما في ذلك شروط وحدود الضمان ... إلخ.

4. الأداء العيني كآلية لتحقيق الميزة التنافسية بشركات التأمين دراسة حالة على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة

1.4. الدراسة التطبيقية: سنحاول في خلال هذه الدراسة التطبيقية على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، عرض أهم الضمانات التي يقدم فيها التعويض عينيا في عقد تأمين السيارات، كما نبرز الدور الذي يلعبه التعويض العيني في تحسين أداء شركة التأمين والحصول على ميزة تنافسية، وكذلك قياس فاعلية هذه الصيغة في إرضاء وولاء العملاء، وإعطاء هذا الجانب حقه من الدراسة اعتمادنا على المعلومات المتوفرة لدى الدائرة التقنية بالصندوق محل الدراسة.

1.1.4. تقديم الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي:

يعتبر الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي من خلال قانونه التعاوني، هو الضامن للصناديق الجهوية في جميع التزاماتهم حيث ينشط وينسق ويراقب النشاط والتسيير، وهذا طبقاً لقانونه التأسيسي الصادر في المرسوم التنفيذي رقم 72/64 بتاريخ 12 فيفري 1972، وقدر رأس ماله الاجتماعي بـ 8 مليار دينار جزائري، الأمر الذي يسمح له بالحصول على قاعدة مالية تضمن ملائته ازاء التزاماته أمام المؤمن لهم لديه. في نهاية سنة 2022 بلغ عدد الصناديق الجهوية 70 صندوق و536 مكتب محلي موزعين على المستوى الوطني على الشكل التالي: (ناحية الوسط 19 صندوق و161 مكتب محلي، ناحية الشرق 15 صندوق و126 مكتب محلي، ناحية الغرب 21 صندوق و82 مكتب محلي وناحية الجنوب 12 صندوق و45 مكتب محلي).

2.1.4. تقديم الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة:

يقع الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي في خميس مليانة بولاية عين الدفلى، يعتبر من أقدم الصناديق على المستوى الوطني، يعود تأسيسه الى سنة 1911، ويقدم خدماته التأمينية لزبائنه النشطين في مختلف القطاعات، بما في ذلك الفلاحين، الصناعيين والتجار... إلخ، وهو متخصص في التأمين على الأضرار، ويسوق منتجاته التأمينية في الفروع التالية: التأمين الفلاحي، التأمين ضد الأخطار الصناعية (الحرائق والأخطار المختلفة)، التأمينات الهندسية، التأمين على المسؤولية المدنية، التأمين ضد الكوارث الطبيعية والتأمين على السيارات. بالإضافة الى فتح شبك لشركة التأمين على الأشخاص "التعاضدي" لتسويق منتجات التأمين على الأشخاص والمتمثلة في: (التأمين على السفر، تأمين العقود الجماعية لفائدة عمال المؤسسات وتأمين ضد الحوادث الفردية والرياضية... إلخ).

3.1.4. التأمين على السيارات:

من الناحية العملية يصنف تأمين السيارات كفرع من فروع التأمين على الممتلكات والمسؤولية، وهو من التأمينات الإلزامية في الجزائر وفي دول أخرى من العالم، الأمر الذي جعله من أكثر أنواع التأمين شيوعاً وأهمية في سوق التأمين، بسبب حاجة الناس لهذا العقد يوميا لمواجهة مختلف الأخطار التي تسببها المركبة للغير أثناء استخدامها، لا سيما حوادث المرور التي ينتج عنها أضرار مادية، جسمية ومعنوية والتزامات قانونية ومالية لا يستطيع صاحب المركبة الوفاء بها أو تسويتها، هذا من جهة، ومن جهة أخرى عقد التأمين يمنح ضمانات للمؤمن له تحميه وتحمي مركبته من الخسائر الجسمية والمادية التي قد يتعرضون لها مثل أضرار التصادم، السرقة والحريق، انكسار الزجاج... الخ.

4.1.4. الأساس القانوني لإلزامية التأمين على السيارات في الجزائر:

يعتبر التأمين على السيارات اجباري في الجزائر، فعلى كل مالك مركبة قبل وضعها للسير اكتتاب عقد تأمين يغطي ويضمن الأخطار التي قد تسببها المركبة للغير (الأشخاص) خلال استخدامها سواء أثناء حركة المرور أو خارج المرور، وجاء هذا وفقا لما نصت عليه أحكام المادة 01 من الأمر رقم 15-74، المؤرخ في 1974/01/30 المتعلق بإلزامية التأمين على السيارات وبنظام التعويض عن الأضرار، والتي تنص على: "كل مالك مركبة ملزم باكتتاب عقد تأمين يغطي الأضرار التي تسببها تلك المركبة للغير وذلك قبل إطلاقها للسير. وتعني كلمة مركبة في هذا النص، كل مركبة برية ذات محرك وكذلك مقطوراتها ونصف مقطوراتها وحمولاتها".

5.1.4. الضمانات المقدمة في عقد تأمين السيارات:

عقد تأمين السيارات يشمل ضمانات إجبارية نص عليها المشرع، واختيارية تكون حسب طلب المؤمن له أثناء الاكتتاب وهي مقسمة كما يلي:

- **الضمان الاجباري:** ويعرف بضمان المسؤولية المدنية، فكل عقد تأمين سيارات ساري المفعول يكتب فيه ضمان المسؤولية المدنية بصفة آليه واجبارية، فبه تضمن شركة التأمين المؤمن له من التبعات المالية التي قد يتعرض لها بسبب الأضرار الجسمية أو المادية التي يحدثها للغير، بداخل حدود الدولة الجزائرية وبغض النظر عما إذا كانت المركبة في حركة المرور أم لا، وهذا ما جاء في أحكام الفقرة 01 من المادة 04 من الأمر 15-74: حيث نصت على: "إن إلزامية التأمين يجب أن تغطي المسؤولية المدنية للمكتتب بعقد التأمين وكذلك مسؤولية كل شخص آلت له بموجب إذن منهما حراسة أو قيادة تلك المركبة، ماعدا أصحاب المرائب والأشخاص الذين يمارسون عادة السمسة أو البيع أو التصفيح أو الرأب أو مراقبة حسن سير المركبات وكذلك مندوبيهم، وذلك فيما يتعلق بالمركبات المعهود بها إليهم نظراً لمهامهم".

- **الضمانات الاختيارية:** هي ضمانات تحمي المؤمن له من الأخطار التي قد يتعرض لها سيارته وتصيبها بالضرر والتلف ونجد فيها:

- ضمان التأمين الشامل لكل الأخطار «Tous Risques»
- ضمان أضرار التصادم «Dommages et Collision»
- ضمان انكسار الزجاج «Bris de Glaces»
- ضمان السرقة والحريق «Vol et Incendie»
- ضمان الدفاع والطعن «Défense et Recours»
- ضمان الأشخاص المنقولة «Personnes Transportées»
- خدمة مساعدة السيارات «Assistance Automobile»

6.1.4. التعويض العيني في قانون التأمين الجزائري:

لقد تمت الإشارة الى التعويض العيني في المادة 02 من القانون 04-06 وقد نصت على: " يمكن تقديم الأداء عينا في تأمينات المساعدة والمركبات البرية ذات محرك". (المادة 02 من القانون 04/06 المتتم للأمر 95-07، 1995) بعد تعديل القانون المتعلق بالتأمينات سنة 2006، شرعت شركات التأمين الجزائرية العمل بصيغة الأداء العيني في عقود التأمين على الأشخاص، تأمين السيارات والتأمين على الأخطار البسيطة، وهذا بتقديم خدمات ومساعدات ملموسة لصالح المؤمن لهم وفي حدود الضمانات المكتتبه في العقد، كما ساهم هذا القانون في دخول طرف ثالث لسوق التأمين بين المؤمن والمؤمن له، وهو ما أصبح يعرف بشركات المساعدة والخدمات، بحيث أصبحت شركات التأمين تعتمد على هذه الشركات المتخصصة وتكلفتها بتقديم الأداء عينا لفائدة زبائنها مثل خدمات تركيب الزجاج، جر ونقل العربات، الخدمات الصحية... الخ.

7.1.4. التعويض العيني في عقد تأمين السيارات بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة:

بدأ العمل بصيغة الأداء العيني على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة في عقود تأمين السيارات بداية سنة 2018، بهدف تنويع طرق التعويض وتحسين الخدمة التأمينية من جهة واستجابة لطلبات المشتركين من جهة أخرى، فتمت تجسيد العملية عن طريق إمضاء اتفاقية مع شركات الخدمات والمساعدة، وفي بحثنا هذا سنهتم بنوعين من الضمانات الاختيارية التي يتم تسويقها في عقد تأمين السيارات ويقدم فيها التعويض عينا على شكل خدمات ملموسة تتميز بإجراءات تسوية مختلفة عن التعويض النقدي، وهما: (ضمان خدمة المساعدة وضمان انكسار زجاج السيارة).

- ضمان خدمة مساعدة السيارات «Dépannage et Remorquage»:

هي خدمة يتم تقديمها في حالة وقوع حدث طارئ مثل: (حدوث عطل في السيارة أو حادث مروري، يتطلب النقل بشاحنة الجر أو التدخل في عين المكان لإصلاح العطب)، ويمكن القيام بذلك عن طريق الاتصال في أي زمان أو مكان بالرقم الهاتفي المدرج في شهادة التأمين، ويتم تقديم خدمة المساعدة من قبل طرف ثالث يسمى شركة المساعدة المتعاقدة مع شركة التأمين وهي المسؤولة عن دفع تكاليف الخدمة المنجزة، ونجد أن التعويض هنا يذهب لطرف آخر غير المؤمن له بعد الاستفادة من الخدمات المذكورة في الجدول أسفله ووفقا للصيغ التجارية التالية:

الجدول 1: تطور محفظة الإنتاج على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة

صيغة سير في سلام (1)	صيغة سير في أمان (2)	صيغة سير مرتاح (3)	
المساعدة ونقل العربة في حالة عطب أو حادث مرور	المساعدة ونقل العربة في حالة عطب أو حادث مرور	المساعدة ونقل العربة في حالة عطب أو حادث مرور	الخدمات المضمونة
تغطية مسافة 100 كلم ابتداء من مكان التوقف	تغطية مسافة 200 كلم ابتداء من مكان التوقف	عدد الكيلومترات غير محدود	حدود النقل بالمسافة
مساعدة السائق في حالة عطل (استبدال عجلة المركبة، تلف البطارية، نفاذ الوقود أو زيت المحرك... الخ)، مساعدة الركاب في الظروف الطارئة (توفير سيارة آجرة للعودة الى المنزل أو مواصلة السفر، التكفل بنفقات الايواء في الفندق، إيواء أو نقل السائق في حالة تعرضه لسرقة مركبته أثناء وجوده في سفر			الخدمات الإضافية المضمونة في العقد ونجدها في كل الصيغ

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على المعلومات المقدمة من طرف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة

- إجراءات التعويض العيني في ضمان خدمة مساعدة السيارات: تمر عملية خدمة مساعدة السيارات بالمرحل التالية:

- بعد وقوع عطل أو حادث يتصل الزبون لطلب خدمة مساعدة السيارات، تستقبل المكاملة من طرف العون المكلف بالاتصال التابع لشركة مساعدة السيارات، الذي بدوره يبدأ بجمع المعلومات اللازمة لقبول التكفل التقني بالملف وبالخصوص التأكد من: (رقم عقد التأمين، لوحة ترقيم السيارة، مكان تواجد المركبة، نوع الخدمة المراد تقديمها، طبيعة الحادث الذي تعرضت له المركبة... الخ)؛
- بعدها مباشرة، توجه شركة المساعدة شاحنة سحب أو عون مهني متخصص الى عين المكان لتقديم الخدمة بأقصى سرعة ممكنة، ويبقى أعوان شركة المساعدة في اتصال مع طالب الخدمة للتنسيق بينه وبين صاحب الشاحنة هاتفيا في جميع المراحل أي من بداية التدخل الى غاية التكفل بالمركبة، وفي الأخير ولإنهاء إجراءات التسوية، يمضي المستفيد من الخدمة على شهادة التدخل، تحدد فيها طبيعة الأعمال المنجزة والمسافة بالكilometers وبجولها الى شركة المساعدة التي تشكل ملف التسوية والمخالصة وتقدمه الى صندوق التعاون الفلاحي للمطالبة، أي شركة التأمين هي التي تتكفل بدفع تكاليف المساعدة؛
- وفي نهاية عملية التدخل والمساعدة، ترسل الشركة رسالة نصية على شكل استبيان قصير الى هاتف طالب الخدمة، لتقييم العملية وقياس مدى رضاه عن الخدمة المنجزة.
- **ضمان انكسار زجاج السيارات:** يضمن المؤمن الأضرار والخسائر التي تصيب وقاء الريج والزجاج الخلفي وزجاج النوافذ الجانبي للمركبة دون تمييز ان كانت في حالة حركة أو توقف والناجمة عن: (تصادم مع مركبة أخرى، صدمة ضد جسم ثابت أو متحرك، سقوط حبات البرد، قذف مواد خارجية). وفي هذا الضمان يوفر الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خدمة استبدال وتركيب زجاج السيارات، عن طريق توجيهه من طرف شركة الخدمات والمساعدة الى مرآب متخصص في خدمة تركيب زجاج السيارات فيستفيد من عملية التركيب الفوري لزجاج المركبة بعد تعرضها للحادث، دون أن يدفع أي مبلغ إضافي.
- **إجراءات التعويض العيني في ضمان انكسار زجاج المركبة:** تمر إجراءات تسوية عملية تركيب أو استبدال زجاج السيارة المكسر بالخطوات التالية:
- التصريح بالحادث من قبل المؤمن له؛
- التحقق من القبول التقني للملف من طرف عون مصلحة الحوادث وبالخصوص (اكتتاب ضمان انكسار الزجاج في العقد، صورة المركبة عند الاكتتاب، تاريخ سريان العقد مع تاريخ الحادث... الخ)؛
- يفتح ويسجل الملف على مستوى النظام المعلوماتي لمصلحة التعويضات من جهة والمنصة الرقمية لمتابعة عملية التصليح من جهة أخرى؛ وبعدها مباشرة يتم اصدار أمر اصلاح الزجاج على نسختين، (نسخة تمنح للمؤمن له والنسخة الثانية ترسل عبر البريد الالكتروني لشركة الخدمات المختصة في تركيب الزجاج المتعاقدة مع الصندوق، بمثابة أمر بالخدمة)؛
- بعد ذلك وفي ظرف زمني لا يتعدى 48 ساعة يتلقى الزبون اتصال هاتفي من طرف شركة الخدمات لتوجيهه لأقرب مرآب للقيام بعملية استبدال وتركيب الزجاج دون أن يدفع أي مبلغ إضافي؛
- في الأخير وبعد عملية تركيب الزجاج تقوم ورشة التصليح بإعداد ملف وترسله الى شركة خدمة المساعدة لطلب دفع مبلغ الخدمة، والملف يتكون من (أمر التصليح الصادر عن شركة التأمين، شهادة التركيب ممضاة بين الورشة والمؤمن له، صور فوتوغرافية عن حالة زجاج المركبة قبل وبعد عملية التركيب بالإضافة الى الفاتورة التي تتضمن مبلغ الزجاج المستبدل وتكلفة خدمة التركيب)؛
- ويبقى صندوق التعاون الفلاحي يتابع عبر المنصة الرقمية هذه العملية عبر كامل مراحلها وفي حالة أي اشكال يتدخل عبر رسائل ومحادثات الكترونية بين الأطراف الثلاثة، حتى يتم التكفل النهائي بالزبون.

- وفيما يخص إجراءات الدفع والمخالصة، في نهاية كل شهر تقوم شركة خدمة المساعدة، بإرسال ملفات الخدمة المنجزة الى صندوق التعاون الفلاحي للمطالبة بتسويتها، وهو نفس الملف المعد من طرف ورشة التصليح ويكون مرفق بفاتورة تركيب الزجاج صادرة عن شركة المساعدة، وبالتالي الشركة هي التي تستفيد من الدفع النقدي ومن ثم تقوم بالدفع لصالح الورشة، حيث أنها تلعب دور الوساطة.

- تعريف شركات الخدمات والمساعدة للسيارات: الطرف الثالث في عملية تقديم الأداء عينيا، وهي شركات اقتصادية تنشط عن طريق ابرام اتفاقية خدمات ومساعدة مع شركات التأمين النشطة في السوق، وتقدم خدمات المساعدة للسيارات عن طريق تعبئة وتجهيز كل الوسائل المادية والبشرية التي تمتلكها، أو عن طريق الوسائل التي تم توفيرها من خلال شبكة المهنيين المتعاقدة معهم في مختلف التخصصات المطلوبة مثل: (شاحنات الجر أو ورشات تركيب الزجاج المنتشرين عبر كامل التراب الوطني)، فور تبييهم من قبل المشتركين الذين يواجهون صعوبة لتقديم خدمات تتلاءم مع احتياجاتهم، مقابل استفادتهم من مستحقات نقدية تدفعها شركات التأمين، كما نجد شركات المساعدة تنشط في مجالات أخرى مثل: تأمين على السفر، وتأمين متعدد الأخطار للمنازل.

2.4. تقييم خدمة الأداء العيني على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي:

ستتطرق في هذا المحور الى عملية تقييم صيغة الأداء العيني بالاعتماد على العناصر التالية: (جودة الخدمة التأمينية ورضا العملاء، الترويج، ومقارنة سعر الضمان مع نوعية الخدمة المقدمة وفي الأخير مدى مساهمته في نشر الثقافة التأمينية) وهذا باستخدام أدوات وبرامج احصائية تسهل عملية التحقيق والاستطلاع عن الرضا والولاء، وكذلك مناقشة وجهة نظر الإطارات التقنية لصندوق التعاون الفلاحي المشرفين على متابعة عملية التعويض العيني ونظرتهم الاستشرافية لصيغة الأداء العيني.

1.2.4. قياس أثر الأداء العيني على جودة الخدمة التأمينية ورضا العملاء:

ستعتمد في هذه المرحلة على تحليل البيانات الموجودة على مستوى الشركة بعد استخدام التطبيق الهاتفي لتقييم خدمة مساعدة السيارات وكذلك تقييم رضا العملاء باستخدام مؤشر صافي نقاط الترويج.

- استخدام تطبيق هاتفي لتقييم خدمة مساعدة السيارات: اشترط الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي عند ابرام اتفاقية مع شركة الخدمات والمساعدة على استخدام تطبيق أو برنامج يراقب ويقيم جودة الخدمات المقدمة لصالح مشتركيه والتكفل بالشكاوى وانشغالات العملاء، فمثلا في خدمة جر العربة، فور الانتهاء من الخدمة، يتم إرسال رسالة نصية قصيرة إلى هاتف المشترك لتقييم الخدمة تتضمن السؤال التالي: "ما تقييمك لتجربتك مع خدمة المساعدة؟". سنعرض في الجدول أدناه حصيلة سنة 2022، التي اعتمدت على تقييم سرعة الأداء والتكفل بالمشترك. هنا، يُطلب من المستفيد تقييم الخدمة من خلال التنقيط بدرجة من 1 الى 5، وكانت النتائج كما هي معروضة:

الجدول 2: نتائج تقييم "خدمة مساعدة المركبات" بواسطة تطبيق هاتفي

طبيعة العملية	سرعة الرد عبر الهاتف	اللباقة وحسن الاستماع للمحاور عبر الهاتف	السرعة وجودة تدخل مقدم الخدمة	مطابقة الخدمة المقدمة حسب الحاجة المطلوبة
التنقيط على 5	4.49	4.55	4.29	4.36

المصدر: من إعداد الباحثين استنادا على المعلومات المقدمة من طرف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة من خلال نتائج تقييم خدمة "مساعدة المركبات" عبر تطبيق الهاتف المحمول، نرى أن مستخدمى خدمة المساعدة قدموا نقاطا مرضية للغاية من حيث التواصل الجيد وسرعة الاستجابة واللباقة والاستماع الجيد للزبون، سرعة وجودة تدخل مقدم الخدمة، ومدى

التعويض العيني كميزة تنافسية لتحسين خدمة تأمين السيارات حالة الصندوق الجهوي للتعاون

ملائمة الخدمة مع الحاجة المطلوبة، وجميع النتائج بين النقطة الرابعة والنقطة الخامسة، مما يعني أن العمل يتم بشكل جيد للغاية من قبل شركة المساعدة.

وتكتملة لتطبيق تقييم خدمة المساعدة، يُدعى الزبون عبر الهاتف لتبرير إجابته بسؤال مباشر: لماذا؟، تم ترتيب ردود المشتركين الذين استخدموا خدمة سحب السيارات لسنة 2022 في الجدول أدناه على النحو التالي:

الجدول 3: تصنيف نتائج استطلاع مستخدمي خدمة سحب السيارات

تقييم الاجابة	لماذا؟ Pourquoi ?
إيجابية	خدمة سريعة، فعالية وسائق شاحنة محترف
سلبية	مدة وصول شاحنة الجر طويلة جدا
إيجابية	سائق الشاحنة يعمل بمهنية رائع
إيجابية	هم دائمون متاحون وحاضرون وفي أي وقت
إيجابية	أنا راضٍ حقًا عن خدمة المساعدة التي يقدمونها في جميع فترات الانتظار التي بلغت 30 دقيقة على أي حال أفضل من الآخرين.
سلبية	2 ساعتين من الانتظار متأخر قليلا
سلبية	استياء بسيط من سرعة التدخل
إيجابية	خدمة سريعة. نحن مقتنعون بالأداء
إيجابية	يمكن الاتصال بكم بسرعة. وقت سريع للتدخل واستكشاف الأعطال وإصلاحها في أقل من ساعة
إيجابية	شكراً لفريق CNMA 10/10
إيجابية	مرحبا، انا مرتاح جدا بالخدمة لان عملية التكفل بسيارتي تمت في الوقت المحدد وحسب العقد شكرا جزيلاً لكم ونتمنى لك التوفيق
إيجابية	راضٍ عن خدمة الأعطال وحتى الاستقبال.
إيجابية	استقبلت من عامل الهاتف استقبالا جيدا يوم الجمعة الساعة 8 صباحا، حقا 7/7 و 24/24
سلبية	عدم وجود معلومات عن شروط العروض الثلاثة لقد طلب مني صاحب الشاحنة دفع مبالغ اضافية
سلبية	الوقت بين المكالمات ووصول خدمة الأعطال طويل جدًا. ساعة
إيجابية	استمر في ذلك بشكل استثنائي، لقد تأثرت كثيرًا، شكرًا لك

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا على المعلومات المقدمة من طرف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي خميس مليانة من خلال تحليل نتائج استطلاع مستخدمي الخدمة، نستنتج أنه وفقا لمبدأ " رضا العملاء غاية لا تدرك "، لاحظنا بأن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي يبذل قصارى جهده لإرضاء الزبائن وتقديم خدمات في المستوى. كما نلاحظ في الجدول أعلاه عند تقييم خدمة المساعدة، هناك بعض الشكاوى المتعلقة بسرعة التدخل، أو إرسال الشاحنة، أو في بعض المعاملات، نجد صاحب الشاحنة يطلب دفع رسوم إضافية والتي تنتج أحيانا عن سوء فهم المشترك لشروط وحدود ضمان الخدمة، أو من الممكن أيضا محاولة تحايل من طرف صاحب الشاحنة، فالتحكم في الشبكة الواسعة يكون صعب في بعض الأحيان، ولكن ميزة هذه العملية هي أن هناك اتفاق بين صندوق التعاون الفلاحي وشركة المساعدة للتعامل بصراحة مع شكاوى مستخدمي الخدمة، الأمر الذي يؤدي غالبا الى فسخ العقد مع مالك شاحنة الخدمة أو تسديد المصاريف التي دفعها المشترك بدون وجه حق أو حتى التعويض في حالة عدم التكفل الجيد.

2.2.4. قياس أثر الأداء العيني على ترويج المنتج التأميني:

- تقييم رضا العملاء باستخدام مؤشر صافي نقاط الترويج "Promoter Score Net":

تستخدم شركة المساعدة المتعاقد مع صندوق التعاون الفلاحي تطبيقاً ذكياً يحلل التقارير الواردة من استبيان الرسائل القصيرة الذي يقيس رضا مستخدمي خدمة المساعدة باستخدام مؤشر صافي نقاط الترويج "Promoter Score Net"، وهو عبارة عن مؤشر تنقيطه يتراوح ما بين الدرجة (-100 و 100) يستخدم لمعرفة مدى رضا الزبائن عن المنتجات والخدمات التي تقدمها الشركة ودرجة ولاء هؤلاء العملاء للعلامة التجارية، ويتم استجواب العملاء بطرح سؤال يدور حول امكانية التوصية بأصدقائهم وأقاربهم وإخبارهم عن الشركة أو العلامة التجارية وفقاً لمعيار يتراوح من 0 إلى 10، وبناءً على هذا التقييم، تم تصنيف العملاء إلى 3 فئات:

- الفئة الأولى، المروجين (Promoters): المستجيبون الذين أعطوا درجات من 9 إلى 10؛
- الفئة الثانية، السليبيون (Passives): المستجيبون الذين أعطوا درجات من 7 إلى 8؛
- الفئة الثالثة، المحرضون (Detractors): المستجيبون الذين أعطوا درجات من 0 إلى 6.

تعتبر نتيجة المروج الصافية الإيجابية ($0 <$) مؤشراً على رضا العملاء الجيد
مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) = المروجون - المحرضين

(منصة الكترونية ميم للأعمال: قاموس ونماذج وخدمات، 2023)

وفي سنة 2022 كانت نتيجة تحليل الردود والتقارير موضحة في الشكل أدناه:

الشكل 1: نتائج مؤشر صافي نقاط الترويج "Promoter Score Net"



المصدر: من إعداد الباحثين استناداً على المعلومات المقدمة من طرف الصندوق الجهوي خميس مليانة

وبتحليلنا لنتائج الشكل أعلاه، صنفتنا المشتركين إلى ثلاث فئات حسب اجاباتهم:

- الفئة الأولى، المروجون: حصلوا على نتيجة 69%، والذين كانت إجاباتهم تساوي 9 أو 10، فهؤلاء يحبون منتجات الشركة وخدماتها ويقومون بشرائها دائماً، كما أنهم يكونون متحمسين لتوصية الآخرين لشراء منتجات الشركة وخدماتها.
- الفئة الثانية، السليبيون: حصلوا على نتيجة 19%، فقد أعطوا درجات تساوي 7 أو 8، فهم راضون نوعاً ما عن خدمات الشركة، لكنهم قد ينتقلون إلى شركة أخرى لو أتاحت لهم الفرصة لذلك، كما أنهم لا يشجعوا أحداً على التعامل مع الشركة
- الفئة الثالثة، المحرضون: فقد أعطى المحرضون درجات أقل تساوي 12%، فهم ليسوا راضين عن المنتجات أو الخدمات التي يقدمها الصندوق، وهذا قد يؤثر على سمعته.

وعليه فإن مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) = المروجون - المحرضين

يساوي = 69-12 ويساوي الدرجة 57 يعني أن النتيجة إيجابية وجيدة

كما نستنتج بأن صندوق التعاون الفلاحي استطاع أن يحافظ على زبائنه، عن طريق تحقيق الرضا، واستطاع بعنصر الولاء أن يكسب عملاء جدد، وهم أقرباء وأصدقاء الزبائن الحاليين الذين وجهوهم للاستفادة من الخدمات التأمينية لدى الشركة. والشيء الملاحظ كذلك في هذه العملية هو أن التعويض يقدم مباشرة على شكل مساعدة أو خدمة ملموسة هذا ما يميزها عن التعويض النقدي، ويزيل كل العراقيل التي تحد من التسوية النقدية.

3.2.4. مقارنة قيمة الأداء العيني مع سعر الخدمة: بعد معاينة أسعار الضمانات التي تؤدي عينا، فلم نلاحظ أي فرق في الأسعار بالمقارنة مع الضمانات التي تعوض نقدا، وهذا ما يشجع على توسيع العمل بالأداء العيني، ففي ضمان انكسار الزجاج يستفيد المشترك من خدمة تركيب الزجاج مقابل قسط يقدر بألف دينار جزائري (1000 دج) لعقد تأمين مدته 6 أشهر و(2000 دج) لمدة سنة، وفي حالة تحقق الخطر يستفيد من تركيب زجاج جديد والذي يبلغ متوسط سعره خمسة وعشرون ألف دينار جزائري (25000 دج) دون أن يدفع أي مبلغ إضافي، ونفس الشيء بالنسبة لخدمة المساعدة التي يختلف فيها قسط الضمان حسب الصيغة المكتوبة، والتي تحدد حسب عدد الكيلومترات وعدد التدخلات، فنجد ثلاث صيغ تختلف من حيث السعر حسب ما هو موضح في الجدول رقم 01 أعلاه، فالصيغة الأولى سعرها محدد بـ (800 دج)، والصيغة الثانية سعرها (1200 دج)، والصيغة الثالثة تسوق بـ (4500 دج)، وعلى العموم هذا السعر يعتبر مقبول جدا مقارنة بالخدمات التي يوفرها.

4.2.4. دور التعويض العيني في نشر ثقافة التأمين:

قام الصندوق بتطوير وتحسين خدماته التأمينية وهذا بإدراج صيغة التعويض العيني في عقود تأمين السيارات سنة 2018 في ضمان انكسار الزجاج و ضمان خدمة مساعدة المركبات، وهذا استجابة لطلبات الزبائن ومواجهة المنافسة القوية التي أصبحت تسجل في سوق تأمين السيارات، كما قام الصندوق بإبرام اتفاقية خدمات مع شركة المساعدة (الطرف الثالث في العملية) التي تضمن تقديم الخدمة بشكل ملموس وفوري الى المشتركين عن طريق الوسائل المادية والبشرية التي توفرها. كما استنتجنا بأن إجراءات تسوية المطالبات في التعويض العيني سريعة جدا مقارنة بإجراءات التعويض النقدي، فنجدها لا تتعدى 48 ساعة في خدمة تركيب وإصلاح الزجاج، وفي خدمة مساعدة السيارة تكون آنية وفورية لأن وضعية المشترك لا تسمح له بالانتظار أثناء تحقق الخطر. فقد استنتجنا بأنه في صيغة التعويض العيني يشعر المشترك بأن التأمين قد وفر له الحاجة التي على أساسها اكتتب عقد تأمين، الأمر الذي يساهم في نشر الثقافة التأمينية لدى فئات المجتمع.

5.2.4. تقييم التعويض العيني من وجهة نظر الاطارات التقنية للشركة:

تم الاستفسار بقسم التأمين على السيارات بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، عن التحولات الحاصلة في تسيير ملفات المطالبات بعد العمل بصيغة التعويض العيني وأثرها على ظروف العمل داخل المصلحة، فتبين لنا بأن خدمة مساعدة السيارات أو تركيب الزجاج، قلصت من الوقت الزمني بين المطالبة والتسوية. وبدخول طرف ثالث في عملية التعويض ساهم في تخفيف ضغط العمل على قسم تأمين السيارات، فأصبح دورهم يتجلى في التوجيه والمراقبة ودفع فواتير الخدمة لفائدة شركة الخدمات والمساعدة. كما نلاحظ بأن التعويض النقدي يعاب عليه ببطء إجراءات التسوية التي تصل في بعض المرات الى سنوات حتى يستفيد المشترك من مبلغ التأمين، وبالمقابل نجد بأن التعويض العيني ميزته هي تقديم التعويض على شكل خدمة ملموسة وفورية يستفيد منها المؤمن له وقت تحقق الخطر، الأمر الذي أعطى قيمة مضافة وساهم في تحسين جودة الخدمة التأمينية ورضا الزبائن.

6.2.4. آفاق التعويض العيني على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة:

يسعى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي الى توسيع صيغة التعويض العيني على أنواع أخرى من العقود التأمينية، والجدير بالذكر بأنه يسوق الآن عقود التأمينات على الأشخاص التي يكون فيها الأداء عينيا مثل: عقد تأمين السفر وعقد التأمين الصحي. كما نجده يعمل على توسيع العمل بشكل الأداء العيني على عقود تأمين الأخطار المتعددة للمسكن، وهو منتج يصنف ضمن الأخطار البسيطة ونجد فيه ضمان انكسار زجاج المنازل، خدمات الترخيص، اصلاح أقفال الأبواب... الخ، وهي من الضمانات التي يمكن تعويضها عينيا، عن طريق توجيه عمال مهنيين للتدخل أثناء وقوع حادث بمنزل المؤمن له. ومن آفاقه المستقبلية كذلك توسيع العمل الى عقود التأمين الفلاحي ولاسيما عقود تأمين الأبقار والأغنام، وهذا في انتظار تعديل قانون التأمين وتوسيع صيغ الأداء العيني كونه الآن يقتصر فقط على تأمين السيارات وخدمة المساعدة.

5. الخاتمة

يعد موضوع البحث المطروح في دراستنا والمتمثل في التعويض العيني كميزة تنافسية لتحسين خدمة تأمين السيارات، ذو أهمية بالغة باعتبار أن التعويض هو معيار رئيسي يعتمد عليه المستأمن للتحقق من مدى وفاء شركة التأمين بالتزاماتها، وبما أن الخدمة التأمينية هي خدمة غير ملموسة ومستقبلية، فان أداء التعويض العيني عن طريق المساعدة في تأمين السيارات جعل المؤمن له يستفيد من خدمات ملموسة، بما أن هذه الخدمات تقدم في الظروف الصعبة واللحظات الحرجة التي يكون فيها الزبون محتاج الى مساعدة، مثل: (التدخل لنقل السيارة أو تصليح عطلها في منطقة نائية وفي منتصف الليل، تركيب واستبدال الزجاج المتضرر بأسرع وقت وبدون دفع مبالغ إضافية في أغلب الأحيان)، كل هذا أعطى قيمة مضافة لعقد تأمين السيارات، وأصبح الزبون بهذا الأسلوب يشعر بأكثر رضى وولاء اتجاه شركة التأمين.

انطلاقا من الاشكالية التي تم طرحها في المقدمة وبعد النظرية والميدانية الدراسة التي قمنا بها، فإننا توصلنا إلى أن تقديم التعويض العيني عن طريق خدمات المساعدة للسيارات يسمح لشركة التأمين بتحقيق الميزة التنافسية عن طريق تحقيق عناصر الرضى وولاء الزبائن وتحسين جودة الخدمة التأمينية، هذا ما تحققنا منه بعد تحليلنا لبيانات استبيان مؤشر قياس رضى الزبائن المستخدم من طرف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، أين لاحظنا نتائج جد مقبولة عند مستخدمي الخدمة، هذا ما يضمن لشركة التأمين الحفاظ على زبائنها وتشجيعهم على الاكتتاب في منتجات تأمينية أخرى وجذب زبائن جدد للاكتتاب ومواجهة المنافسة الشرسة الحاصلة في سوق التأمين، هذا ما أكدته لنا الدراسة الميدانية بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

كما تبين لنا أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، يعرض خدمة التعويض العيني في عقد تأمين السيارات لا غير، وبالمقابل نجده يسعى الى توسيعها على مختلف المنتجات التأمينية الأخرى مثل عقود التأمين الفلاحي (الحيواني والنباتي)، وهذا في حالة ما توفر الإطار القانوني والتشريعي للعملية، باعتبار أن هذه الصيغة توفر الكثير من الجهد والوقت لجميع الأطراف.

نتائج الدراسة

من خلال الدراسة تم التوصل للنتائج التالية:

- التعويض العيني هو شكل من أشكال الجبر، على عكس الأضرار ويكون بتقديم شيء أو ميزة أو خدمة عينية ملموسة تهدف الى اعادة المتضرر الى الوضع الذي كان عليه قبل تحقق الخطر، عن طريق إزالة الضرر أو عواقبه الضارة ويقدم اما عن طريق التصليح، الاستبدال أو خدمة المساعدة.

- تعتبر عملية تسوية المطالبات أو التعويضات بالنسبة للمؤمن له أهم مرحلة في الخدمة التأمينية، بحيث فيها يستطيع التحقق من مدى وفاء شركة التأمين بالتزاماتها التعاقدية تجاهه بعد تحقق الخطر، كما تثبت الدراسات السابقة بأن أحسن شركة تأمين بالنسبة للزبون هي الأحسن من حيث الالتزام بتقديم التعويض في الأجل والصيغ المتفق عليها في عقد التأمين أثناء الاكتتاب.
- تقديم الأداء عينا في عقد تأمين السيارات ساهم في خلق ميزة تنافسية لشركة التأمين، حققت هدف رضى الزبائن عن الخدمات المقدمة، الأمر الذي يساعد على جلب زبائن جدد لمحافظة الشركة يتم توجيههم من طرف الزبائن الحاليين، وبالتالي تحافظ الشركة على تطوير رقم أعمالها من جهة ومواجهة المنافسة الحاصلة في سوق تأمين السيارات من جهة أخرى.
- تقدم خدمات التعويض العيني عن طريق شركات المساعدة، وهذا يكون بإبرام اتفاقية خدمة مساعدة مع شركات الخدمات والمساعدة لتكفل بتقديم خدمات المساعدة للمؤمنين لهم أثناء طلبهم للخدمة أو الضمان ونجدها متخصصة في (خدمات الجر والتصلية، خدمات تركيب وإصلاح زجاج المركبات، الخدمات الصحية... الخ)، في المقابل تأخذ أتعابها من طرف شركة التأمين بعد تأديتها للخدمة لصالح المؤمن له.

الاقتراحات:

انطلاقاً مما سبق يمكن عرض بعض الاقتراحات على النحو التالي

- من الناحية التشريعية والتنظيمية، يجب العمل على توسيع صيغة التعويض العيني الى فروع تأمينية أخرى، لأن قانون التأمين الحالي يخصص العمل بالأداء العيني في عقد تأمين السيارات، الأخطار البسيطة وعقد تأمين السفر لا غير، لذا يجب الترخيص لفروع تأمينية أخرى حتى لا يكون هناك عائق قانوني أمام مشاريع توسيع صيغة التعويض العيني، مثل ما لاحظناه في عقود التأمين الفلاحي أثناء الدراسة الميدانية بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة،
- الاهتمام أكثر برضا الزبون في العقود التأمينية الأخرى، لأن رضى الزبون ووفائه يساهم في الحفاظ على محافظة انتاج الشركة وبالتالي الاستقرار المالي للشركة.
- العمل على نشر الثقافة التأمينية بالاعتماد على صيغة التعويض العيني، لأن الخدمة التأمينية هنا تكون على شكل مساعدة أو اصلاح أو استبدال الشيء المتضرر، وبالتالي يستطيع الزبون أن يلمس الخدمة التأمينية بعد دفعه لقسط التأمين وتحقق الضرر، عكس ما هو معمول به في التعويض النقدي،
- للارتقاء وتطوير قطاع التأمين يجب العمل على خلق نوع جديد من أنواع التأمين ونسميه تأمينات المساعدة «Assistance» حتى نفتح المجال لنشأة شركات أخرى متخصصة في خدمات المساعدة، مثل ما هو معمول به غالبية في دول العالم، حيث نجد رقم أعمال شركات تأمين المساعدة منفصل عن نشاط شركات التأمين التقليدي ويمثل حصة لا بأس بها في نشاط سوق التأمين.
- خدمة المساعدة في التأمين قد تساهم في تنظيم واندماج عدة قطاعات مع قطاع التأمين مثل قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قطاع الصحة، قطاع التجارة، قطاع الصناعة، قطاع الفلاحة... الخ، عن طريق ادماجهم في الخدمة التأمينية وتقديم الأداء عينا، وهذا ما يقدم إضافة كبيرة للاقتصاد الوطني.

أفاق الدراسة

- تواجه صيغة التعويض العيني عدة تحديات، تحد من توسيعها على الفروع التأمينية الأخرى؛
- تعتبر صيغة التعويض العيني من الإجراءات الواجب العمل بها من أجل تنمية ونشر ثقافة التأمين في المجتمع الجزائري؛
- صيغة التعويض العيني أدخلت أطراف أو متعاملين جدد لسوق التأمين الجزائري.
- تواجه صيغة التعويض العيني عدة تحديات، تحد من توسيعها على الفروع التأمينية الأخرى.

6. قائمة المراجع:

- الأمر رقم 74-15 مؤرخ في 30 يناير 1974، يتعلق بالزامية التأمين على السيارات وبنظام التعويض عن الأضرار. موقع www.joradp.dz تم الاطلاع يوم 28 فيفري 2023 الجريدة الرسمية رقم 15 الصادرة في 19 فبراير 1974
- تقرير نشاط التأمين بالجزائر، (2021)، الناشر مديرية التأمينات وزارة المالية - الجزائر،
- خليل موفق خليل صافي، (2017)، رسالة ماجستير في المحاسبة بعنوان دور استخدام الأداء المتوازن في تحقيق الميزة التنافسية، من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة الأزهر - غزة فلسطين ص 96
- سالم محمد عبود وآخرون، (2017)، دراسات وأبحاث في جودة تسويق التأمين، العراق، دار الدكتور للعلوم الإدارية والاقتصادية
- سليم علي الورد، (2016)، إدارة الخطر والتأمين، العراق، مكتبة الناشر العراقي
- سيد محمد جاد الرب، (2016)، التخطيط الاستراتيجي منهج لتحقيق التميز التنافسي
- قانون رقم 06-04 مؤرخ في 20 فبراير 2006، يعدل ويتمم الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 يناير 1995 والمتعلق بالتأمينات، موقع www.joradp.dz تم الاطلاع يوم 25 فيفري 2023 الجريدة الرسمية رقم 15 الصادرة في 12 مارس 2006
- كلية التجارة - جامعة قناة السويس دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة - مصر
- محسن عبد الله الراجحي وآخرون، (2015)، الميزة التنافسية للنشاط السياحي ص22، الأردن، دار الأيام للنشر والتوزيع
- محمد رفيق المصري، (2011)، التأمين وإدارة الخطر، الأردن دار زهران للنشر والتوزيع
- معراج هوارى وآخرون، (2012)، تسويق خدمات التأمين واقع السوق الحالي وتحديات المستقبل، الأردن، كنوز المعرفة
- ممدوح حمزة أحمد، (2003)، إدارة الخطر والتأمين، مصر، كلية جامعة القاهرة 2003
- منصة الكترونية ميم للأعمال: قاموس ونماذج وخدمات. www-meemapps.com تم التصفح يوم 2023/02/25
- الموقع الإلكتروني للمجلس الوطني للتأمينات - باب شكايات التأمين المعتمدة في الجزائر <https://cna.dz> //، تم التصفح يوم 2023/03/25
- Brunehilde BARRY, (2018), La Réparation en nature, France, Presses de l'Université Toulouse Capitole
- Patrice Michel LANGLUMÉ, (2014), L'ASSISTANCE, Journée d'études à l'INSAG, France, Ecole Supérieure des assurances de PARIS.