

واقع ومستقبل الخدمة التأمينية في الجزائر مجال التأمين على المركبات نموذجا

The reality and future of the insurance service in Algeria : The field of
vehicle insurance as a prototype

تاريخ النشر: 2020/01/08	تاريخ القبول: 2019/12/28	تاريخ الارسال: 2019/09/06
-------------------------	--------------------------	---------------------------

د. ذبيح ميلود

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

miloudebih@yahoo.fr

ملخص :

الخدمة التأمينية هي تغطية في صورة تعويض يهون من الخسائر الناجمة عن المخاطر المحتملة، توفرها شركات التأمين لقاء قسط يتناسب مع حجم الخطر المؤمن منه، ولاستكشاف واقع هذه الخدمة ومستقبلها، درست خدمات التأمين على المركبات في الجزائر نموذجا، واستنتجت أنها لم ترق بعد إلى مستوى نظيرتها في الدول المتقدمة، إذ تعترضها العوائق القانونية، وتعقيدات المناخ السائد، وتدني مستوى الوعي التأميني ، وللارتقاء بها ينبغي تحدي كل العوائق والمثبطات التي تسبب الإخفاق، بتدريب العاملين لرفع مستوى قدراتهم، واعتماد الأساليب العلمية والتكنولوجيا المتطورة في الترويج للخدمة، وفي تيسيرها وتسريعها وتحسينها، وتعديل النصوص القانونية، لتحقيق أهداف هذه الخدمة، لتتطابق مع توقعات الزبون وتحقق رضاه .

الكلمات المفتاحية : التأمين على المركبات ، مستوى الخدمة التأمينية ، جودة الخدمة التأمينية.

Abstract:

The insurance Service is the coverage in the form of compensation pales the losses from the potential risks, provided by insurance companies to meet with a premium proportional to the size of the risk of the insured.

In order to explore the reality of this service and its future, vehicle insurance services in Algeria studied a model, and concluded that it did not yet

live up to the level of their counterparts in developed countries, it encountered legal obstacles, and the complexities of the climate, and the low level of insurance awareness, and to raise it should challenge all obstacles and disincentives that cause failure, by training workers to upgrade their abilities, and the adoption of scientific methods and advanced technology in the promotion of the service, and in facilitating and accelerating and improving it, and modifying the legal texts, to achieve the goals of this service, and in order to match the expectations of the customer and achieve his satisfaction.

Keywords : vehicle insurance ; level of insurance service ; quality of insurance service .

مقدمة :

الخدمة التأمينية هي المنتجات التي تقدمها شركات التأمين للزبون لأطمئنان صاحب العلاقة (المؤمن له) على حياته وماله، توفرها الشركة لقاء قسط يتناسب مع حجم الخطر المؤمن منه، وتقدم بمستويات متفاوتة أرقاها قدرة شركة التأمين على تنفيذ وعدها بتعويض المتضرر عند حدوث الخطر المؤمن منه، وبالقدر الذي يتوقعه ويشبعه ويرضيه، وفي الوقت المناسب وبأيسر طريقة، غير أن مسألة تحقيق جودة الخدمة التأمينية تظل الهاجس الذي يورق شركات التأمين والمتعاملين معها، مما يفرض علينا رصد واقعها، وتحديد عوائق ارتقائها إلى مصاف التجارب المعاصرة، واستخلاص أحكام تقييمية تتيح لنا تقديم البدائل العلاجية لتجويد هذه الخدمة باعتماد المداخل العلمية.

فالإشكالية تتحدد في بحث واقع وأفاق الخدمة التأمينية في الجزائر، باعتماد مجال التأمين على المركبات نموذجا، ولذلك ارتأيت تقسيم الموضوع إلى مبحثين، يستعرض المبحث الأول واقع الخدمة التأمينية في الجزائر، وبالمبحث الثاني تقييم التجربة واستكشاف عوائقها واستعراض الرؤية المستقبلية للخدمة التأمينية في الجزائر، وذلك كالتالي:

المبحث الأول: واقع الخدمة التأمينية في الجزائر

تسعى الجزائر وعلى غرار دول العالم إلى تطوير قطاع التأمين ، وهذا بغية تذليل العقبات ومواجهة التحديات التي تقف حجر عثرة أمام تطوره، وتحول دون النهوض به، مما يعني أن هذا القطاع لم يرق بعد إلى المستوى المنشود، وهذا على الرغم من أن القطاع قد شهد عدة إصلاحات هيكلية عميقة، قانونية، تنظيمية وضريبية، وغيرها¹ ، وعلى مراحل مختلفة، وهذا يستلزم منا استعراض ما شهده القطاع من إصلاحات والتأثيرات الناجمة عنها، ثم التوصيف العام للخدمة التأمينية بعد الإصلاحات، وذلك ضمن هذين المطلبين:

المطلب الأول : إصلاح قطاع التأمين وأثاره

لعل أهم محطة في مسار إصلاح قطاع التأمين هي صدور الأمر رقم 95-07 المتضمن فتح السوق للمتعاملين الخواص، وقد عدل هذا الأمر بالقانون رقم 06-04 المتضمن قانون التأمين الساري المفعول، فمسار هذا الإصلاح يقتضي منا تناوله بشيء من التفصيل، وهذا وفقاً لما يلي:

الفرع الأول : النشاط التأميني في فترة ما قبل الإصلاحات

ارتبط تطور النشاط التأميني بالجزائر بالتطورات التي شهدتها التأمين في فرنسا على اعتبار أن الجزائر كانت مستعمرة فرنسية في الفترة ما بين 1830-1962، وأن شركات التأمين في الجزائر ما هي إلا فرع من الشركة الأم في فرنسا، وكان الهدف من تحريك هذا النشاط هو توسيع نشاط الشركة الأم، واستجابة لمطالب المعمرين بغرض توفير الحماية والأمان لهم، وفي هذا الصدد أنشئت أول تعاونية للتأمين ضد الحرائق (*la mutuelle incendie*) سنة 1861، ثم إنشاء صندوق للتعاون الفلاحي (*La caisse centrale mutuelle agricole*) سنة 1953²، فالغرض من الإنشاء هو بالأساس لخدمة المستعمر والمعمرين، وبعد الحرب العالمية الثانية وسعت فرنسا هذا النشاط، وأنشأت عدة وكالات تأمين تلبية لطلبات المستوطنين، وأصدرت عدة نصوص قانونية لتنظيم التأمين خلال سنتي 1947 و 1950³، واستمر هذا الوضع إلى سنة 1962 تاريخ استقلال الجزائر، حيث التزمت جل مؤسسات الدولة بتطبيق القانون الفرنسي، وفي مجال التأمين تحديداً طبقاً للقانون المؤرخ في 31 جويلية 1962، والذي ينص على وجوبية الاستمرار في تطبيق القوانين

الفرنسية إلا ما تعارض منها مع السيادة الوطنية، وقد توزعت أحكام قانون التأمين في القوانين الخاصة والعامة، وهذا حتى سنة 1965.

بينما تميزت الفترة من سنة 1965 إلى 1975 بصدر المرسوم رقم 66 - 129 الذي بموجبه احتكرت الدولة التأمين وأمت شركاتها، وفي سنة 1975 صدر القانون المدني الجزائري الذي تضمن فصلاً كاملاً عن أحكام عقد التأمين، ثم صدر القانون رقم 07-80 الذي يعد أول قانون جزائري متكامل ومستقل خاص بالتأمين، غير أنه كرس احتكار الدولة للتأمين، واستمر سريانه إلى حين صدور الأمر رقم 07-95 المؤرخ في 25 جانفي 1995 الذي وضع حداً لاحتكار الدولة للتأمين، بموجب نص المادة 278 منه، وفتح بذلك المجال لنظام جديد لعب فيه القطاع الخاص الوطني والأجنبي دوراً هاماً⁴، وقد خصص التشريع الجديد القسم الأول لعقد التأمين، والثاني للتأمينات الإلزامية، والثالث لتنظيم ومراقبة نشاط التأمين، وقسم التأمين إلى بري وجوي وبحري، وقد عدل هذا الأمر بالقانون رقم 04-06 وهو القانون الساري المفعول حالياً.

الفرع الثاني : مسار إصلاح القطاع التأميني وتأثيراته

عرف قطاع التأمين في فترة الإصلاحات تحولات معتبرة باتجاه تحريره التدريجي ، وفي سياق برامج التعديل الهيكلي التي فرضها التوجه الجديد، وكانت رغبة السلطات صادقة في إحداث قفزة نوعية في قطاع التأمين، وهذا من خلال الأمر رقم 07-95، وقد أحدث الأمر تطوراً هاماً في الفروع التأمينية، وتم اعتماد السماسرة والوكلاء العامون، وتم سنة 1996 استحداث شركات جديدة مثل الشركة الجديدة لضمان الصادرات (CAGES)، وفي سنة 1997 أنشئت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (TRUST ALGERIA) وهي شركة مختلطة جزائرية بحرينية، وتم اعتماد الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR)، وتم سنة 2003 إدخال إلزامية التأمين على الكوارث الطبيعية، بموجب الأمر رقم 12-03 المؤرخ في 26 أوت 2003، كما تم استبدال الصندوق الخاص بالتعويضات بصندوق ضمان السيارات، بموجب المادة 117 من قانون المالية لسنة 2003، بقصد تفعيل تكفله بضحايا حوادث المرور في حالة عدم وجود تغطية تأمينية⁵، ورغم أن هذه الإصلاحات قد أعطت نفساً جديداً للقطاع وأنعشته، إلا أنها لم تذهب بعيداً في تمكين القطاع من الانخراط في اقتصاد السوق⁶ ، وبالشكل الذي توقعه المشرع، وعلى العموم فإن الإصلاحات التي تمت في القطاع أفرزت إيجابيات أهمها :

- 1- أنه عزز قدرة وفعالية شركات التأمين، ورفع تدريجيا من كفاءتها من خلال التأثيرات الإيجابية للشركات الأجنبية على هذا الأداء عبر التنافس، بتوفير التكاليف وتحسين نوعية الخدمة، وزيادة مدخرات الاقتصاد الوطني والمساهمة في إنعاشه.
 - 2 - ضمان إمكانية توسيع مجال توظيف التجارة الإلكترونية، وإمكانية الانخراط بشكل سلس في السوق العالمية، وإمكانية فتح قنوات للسوق الجزائرية في الخارج.
 - 3 - أفرز الإصلاح انتعاشا نسبيا للاستثمارات الأجنبية، وقد فتحت بعض البلدان الأجنبية فروعها لها في الجزائر عبر الشراكة، على غرار البحرين وفرنسا وغيرهما.
 - 4 - تعززت إلى حد ما الثقافة التأمينية، وتم التحكم في معدلات التضخم، وتم رفع رأسمال شركات التأمين لضمان قدرتها على السداد عند تحقق الأخطار المؤمن منها.
- إلى جانب هذه الإيجابيات أفرزت الإصلاحات بعض السلبيات التي نجملها فيما يلي:
- 1- ازدادت حدة المنافسة بين الشركات المحلية وبينها وبين الشركات الأجنبية، وهيمنت هذه الأخيرة على السوق، مما أخرج بعض فروع الشركات المحلية من السوق، إضافة إلى ما أفرزته من آثار سلبية على سوق العمل.

- 2- احتكرت الشركات الأجنبية أدوات التحديث والترويج والتسيير، على حساب الشركات المحلية، والتي تظل بحاجة إلى فترة غير وجيزة لامتلاك والتحكم في هذه الوسائل.

المطلب الثاني : الخدمة التأمينية للسيارات بعد الإصلاحات

تعرف الخدمة التأمينية وفقا لرؤية الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها " النشاطات والمنافع التي تعرض للبيع لارتباطها بسلعة معينة"⁷، فهي منفعة يقدمها طرف لطرف آخر لتحقيق رضاه لقاء قسط مالي يقدمه هذا الأخير، فهي تحديدا المنتج التأميني الذي تقدمه منظمة تأمينية للمؤمن لهم، لضمان حصول الاطمئنان على مالهم وحياتهم⁸، والخدمة التأمينية هي خدمة غير ملموسة، ولا تترتب عنها أية ملكية، مما يعني أنها تتميز عن غيرها من الخدمات بجملة من الخصائص، وتتميز عن بعض المصطلحات المرتبطة بالنشاط التأميني، ولأجل ذلك ينبغي التعريف بالخدمة التأمينية عبر تناول خصائصها والأسس التي تقوم عليها، ثم تناول واقع خدمات التأمين على السيارات كنموذج، وذلك فيما يلي:

الفرع الأول : الخصائص المميزة للخدمة التأمينية

إن الخدمة التأمينية هي حاصل أو مردود النشاط التأميني الذي تنتجه وتسوقه شركة التأمين، وهي نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية⁹، ويرتب التبادل بين الشركة والعميل حصول العميل على وثيقة التأمين، وتثبت هذه الوثيقة حقه في التعويض عن الأضرار التي نجمت عن الخطر المؤمن منه، فهي بهذا المعنى وعد بالتعويض عند تحقق الخطر، ومن الخصائص التي تميزها:

- 1 - إن الخدمة التأمينية هي خدمة آجلة أي أنها ليست حالة أو حاضرة، فهي منفعة احتمالية مستقبلية.
 - 2 - تتأسس على الوعد الذي يقدمه المؤمن بتغطية الخطر في حالة تحققه، وحدوث الضرر، ولا ينتفع المؤمن له من هذه التغطية إذا لم يحدث الضرر، وبالمقابل تستفيد الشركة من القسط المدفوع.
 - 3 - يتم تقديم الخدمة وفقا لعقد إذعان متضمن شروطا تعسفية لا يملك المؤمن مناقشتها.
 - 4 - أن الأسعار في مجال التأمين تتحدد وفقا لقوانين الإحصاء والمقاصة، ولا تخضع لمنطق السوق، إنما تبنى على ما سبق من حوادث وقعت، أي بناء على عملية إحصائية لعدد الحوادث ونوعيتها، والتعويضات التي دفعت لقاءها.
 - 5 - أن الخدمة التأمينية غير جذابة لارتباطها بالحوادث غير السارة، وأنها غير ملموسة، أي أنها تستهلك بمجرد إنتاجها ولا يمكن خزنها إلى حين الحاجة إليها.
- ومن المصطلحات المرتبطة بالخدمة التأمينية مصطلح جودة الخدمة التأمينية وتحقق بتوافر الخصائص المذكورة في هذه الخدمة، وتحقيق احتياجات العملاء وفقا لتوقعاتهم، فيما يعبر مصطلح المنتج التأميني عن المنافع الملموسة وغير الملموسة المرتبطة التي تحتويها وثيقة التأمين، والتي تؤدي إلى إشباع حاجات المؤمن لهم، وكذا الخدمات المرتبطة بها¹⁰.

الفرع الثاني : توصيف وتشخيص الخدمة التأمينية للسيارات

لتوصيف وتشخيص الخدمة التأمينية، وتحرياً للإيجاز سأعتمد التأمين على المركبات لاستكشاف هذا الواقع، والمركبة وفقاً لنص المادة الأولى الفقرة الثانية من الأمر رقم 15-74 " هي كل مركبة برية ذات محرك، وكذلك مقطوراتها أو نصف مقطوراتها وحمولاتها"، فعلى إثر الإصلاحات شهد سوق التأمين تطورا مشهودا في رقم أعماله، فقد بلغ رقم أعمال السوق الوطني للتأمينات (على أساس الأقساط المحصلة) في السداسي الأول من سنة 2018 رقم أعمال يقدر بـ 73.3 مليار دينار جزائري، إذ سجل نموا بنسبة 4.7 % بالمئة مقارنة بسنة 2017، كما يقدم القطاع الخدمة التأمينية عبر 24 شركة، منها 9 شركات عمومية، و8 شركات خاصة و4 شركات مختلطة و3 تعاونيات، وتتوزع عبر الوطن 1133 وكالة مباشرة للتأمين، من ضمنها 1097 وكيل عام و31 وسيطا للتأمين، وتم استحداث فروع لبعض هذه الشركات للتأمين على الحياة تطبيقاً لقانون إلزامية فصل هذا الفرع عن فرع التأمين على الخسائر، وتستحوذ الشركات العمومية على ما يقارب 70% من ناتج قطاع التأمين¹¹، ويعود سبب التزايد الإجمالي لأقساط التأمين أساساً إلى تزايد حصص فرع التأمين على السيارات الإلزامي، ولاتساع حظيرة السيارات بشكل ملحوظ نظراً لتيسير اقتنائها بمنح القروض الاستهلاكية، مما زاد من حجم اقتنائها، وازدهرت عملية البيع بالتقسيط مع اشتراط عقد التأمين على كل الأخطار¹²، إذ بلغ عدد السيارات حوالي 7 ملايين سيارة في أواخر سنة 2017، وبالمقابل ازدادت حوادث السيارات بشكل مهول، ولذلك فإن هذا النوع يهيمن بشكل ملحوظ على الأنواع الأخرى، فقد بلغ رقم أعمال القطاع في مجال التأمين على الأخطار (*assurance de dommages*) ومنها التأمين على الأخطار التي تتسبب فيها السيارات 35.81 مليار دينار في السداسي الأول من سنة 2018، في مقابل 34.69 مليار دينار سنة 2017 في نفس الفترة¹³، مما يعني أن الحجم الأكبر من ناتج التأمين يستحوذ عليه التأمين على أخطار السيارات تحديداً وهذا بالنظر إلى إلزاميته¹⁴، بينما نشهد تناقصاً في رقم أعمال التأمين على الأشخاص، وهذا نظراً للموقف السلبي من فكرة التأمين على الحياة، إذ ينظر إليها أفراد المجتمع بأنها من التأمينات المحظورة شرعاً، والجدول أدناه يؤكد ذلك (الوحدة مليار دينار) :

جدول رقم 1 : رقم أعمال التأمين على الأشخاص

التطور السداسي- 2017/السداسي-2018	هيكل السوق		رقم الأعمال		نوعية التأمين	
	القيمة	%	2017	2018		س ا 2017
3.103	%5.1	%87.7	%88.0	61.671	64.515	تأمين الأضرار
545.379-	%7.7-	%10	%8.09	7.051	6.506	تأمين الأشخاص
2.558	%3.7	%97	%98	68.723	71.022	السوق المباشرة

أما الجدول الموالي فيعرض بالتفصيل رقم أعمال التأمين على المخاطر، بتقسيمه إلى التأمين على السيارات ، والتأمين على الأخطار الإلزامية والتأمين من المسؤولية ، وحجم ارتفاع رقم الأعمال والنسب المئوية لهذا التزايد بين السداسي الأول لسنة 2017، والسداسي الأول من سنة 2018¹⁵.

جدول رقم 2: رقم أعمال التأمين على المخاطر

التطور السداسي ا 2017، السداسي ا 2018،	هيكل السوق		رقم الأعمال		فرع التأمين	
	النسبة %	2017س1	2018س1	س ا 2017		س ا 2018
1.45	%4.2	%56.1	%55.5	34.62	35.81	تأمين السيارات
760 ألف	%7.5	%16.4	%16.8	10.13	10.86	الأخطار الإلزامية
244 ألف	%16.4	%2.4	%2.7	1.49	1.73	التأمين من المسؤولية

فتوسع حيز التأمين على السيارات الذي يؤكد الجدول الأخير، يرجع بالأساس إلى توسع حظيرة السيارات، مما نجم عنه التزايد المفرط لحوادث المرور وتزايد ضحاياها وبشكل مهول، مما جعل الدولة تولي الموضوع عناية خاصة بها، وضمنت التعويض للضحايا وفقا لقاعدة الضمان أو التعويض الخارج عن نطاق المسؤولية، ومن دون اعتبار لخطأ المضرور إلا في حالات استثنائية¹⁶، فشركات التأمين على السيارات تقدم خدمة تأمينية ترمي إلى ضمان التعويض عن الأضرار الناجمة عن حوادث المرور، وتتمثل هذه الأضرار في الخسائر المادية والجسمانية التي تسبب فيها المؤمن له للغير، والتي نجمت عن حادث المرور، ويكون الضرر ماديا إذا نجم عن تصادم مركبتين أو أكثر، ويلحق أضرارا مادية بالسيارة، أما الضرر الجسماني فهو الإصابات التي تصيب جسم الشخص، كالكسور والجراح وما يصاحبها من آلام، فهو الضرر الذي يخل بسلامة الجسم وصحته، ويتعدى ذلك إلى العاهات المستديمة كالبتروالتشويه، ليشمل كل نقص في القدرة بمختلف أنواعها، والتي يترتب عنها عجز كلي أو جزئي، أو عجز مؤقت أو دائم عن العمل، وكذا العجز الكلي الدائم، وحالة الوفاة، والأضرار الناجمة عن الحرائق والانفجارات التي تسببها المركبة والأشياء التي تنقلها مهما كان السبب.

وتقدم شركات التأمين التعويض نقديا أو عينيا أو على شكل خدمة يؤديها المؤمن للمؤمن له، كأن يقدم له مساعدة عند التقاضي لتحصيل تعويضاته، أو يصلح له المركبة، وتعويض المتضررين جسمانيا بتقديم كل التعويضات التي تجبر أضرارهم، وكذا تعويض ذوي حقوق المتوفى، أما التعويض عن الأضرار خارج الحالات العادية فيتكفل بها صندوق ضمان السيارات¹⁷، ورغم المصاعب التي يواجهها المتضررون من الحوادث والمطالبون بالتعويض، فإن شركات التأمين تسدد تباعا التعويضات عن الخسائر المادية والجسدية بمقادير مرتفعة بالنظر لارتفاع حوادث المرور، ففي كشف عن وضعية التأمين على الأضرار فرع التأمين على السيارات إلى غاية 30 جوان 2018 أصدر المجلس الوطني للتأمينات البيانات الآتية :

أ- عدد حوادث السيارات المبلغ عنها 780635 حادثا، بخسائر تقدر ب 24199126995 دينار.

ب- بلغ عدد التعويضات اللازمة لهذه الحوادث 467531 ببلغ يقدر ب 22296772758 دينار

ج- وبلغ عدد الحوادث التي تم دفع تعويضاتها 1423159 بمبلغ يقدر ب 40488300586 دج¹⁸.

ومع ذلك لم تتمكن شركات التأمين من الوفاء بكل التعويضات، إلى الحد الذي جعل الكثير من فروع الشركات تعلن إفلاسها.

وفي كل الأحوال فإن هذه الخدمة لا تزال متدنية رغم الإصلاحات، وهذا بمقارنتها بخدمات مثيلاتها في الدول المتقدمة، مما يعني أن عوائق كثيرة تعترض تطورها، وهو ما سنعرضه في المبحث الموالي بتناول تقييم مستوى هذه الخدمة، وعوائق تطورها، وآفاقها المستقبلية.

المبحث الثاني: تقييم مستوى الخدمة التأمينية ومستقبلها

إن حادثة عهد شركات التأمين الجزائرية بتحرير قطاع التأمين، وتدني قدراتها التنافسية أدى إلى تدني مستوى الخدمة، وهذا بالرغم من أن مجال التأمين على السيارات يهيمن برقم أعماله على الأنواع الأخرى، إذ يغطي نصف النشاط التأميني باعتباره إلزاميا، إلا أن التزايد المهول لحوادث المرور بفعل اتساع حظيرة السيارات، وعدم احترام السائقين لقانون المرور، وغياب الصرامة في تطبيقه، أربكت شركات التأمين والمشرع معا، وأعجزت الجميع عن التعامل مع الظاهرة بما هو متوقع، في حين أن المتوقع هو تحسين مستوى هذه الخدمة، باعتبارها محور النشاط التأميني ونقطة انطلاقه ووصوله، ولذلك فإنه يرتقب من شركات التأمين تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة كأسلوب إداري حديث، ومدخل لتحسين مستوى هذه الخدمة، والتقيد بمعايير هذه الجودة، وفي هذا السياق فإن استكشاف مستوى هذه الخدمة واختلالاتها يمر عبر تناول معايير الجودة الشاملة، ومن ثم وضع هذه الخدمة في ميزان هذه المعايير، والكشف عن عوائق تجويدها، ومن ثم معالجة نقائصها، وذلك كالتالي:

المطلب الأول: تقييم مستوى الخدمة التأمينية

أمام تردي مستوى الخدمة التأمينية في غالب الأحيان، وما دام التوجه إلى تحسينها هو مطلب ضروري وإلزامي لإشباع حاجات الزبون وتحقيق رضاه، فإن هذا يمر حتما عبر اعتماد مداخل علمية حديثة أهمها مدخل إدارة الجودة الشاملة¹⁹، ويعني المدخل تقديم الخدمات التي تقابل متطلبات ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم، ويرتب تبني هذا المدخل إلى رفع كفاءة وفعالية شركات التأمين²⁰، وفي هذا السياق سنتناول معايير الجودة الشاملة، ثم نتناول تقييم مستوى الخدمة التأمينية بالاعتماد على هذه المعايير، ومعوقات ومثبطات التحسين، وذلك فيما يلي:

الفرع الأول: معايير الجودة الشاملة

إن إدارة الجودة الشاملة هي مدخل حديث شائع ومتداول في عالم المال والأعمال، وهي مصطلح إداري يوظف في المنظمة أو الشركة لتمكينها من تقديم منتج أو خدمة بأعلى جودة ممكنة، وإلى التحسين المستمر والدائم وصولا إلى التميز والإبداع²¹، ومن أهداف إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات:

أ - تخفيض تكاليف الخدمة: وتعني عمل الأشياء الصحيحة، وبالطريقة الصحيحة، من أول مرة وفي كل مرة.

ب- تقليل الوقت اللازم للإنجاز: ويتم بالتركيز على تحقيق الأهداف ومراقبتها في فترة مستعجلة مقارنة بالمهام .

ج- تحقيق الجودة وتحسينها: وتتم بتطوير الخدمات والمنتج حسب رغبة العملاء²². وتعتمد إدارة الجودة على معايير عامة مرتبطة بهذا المدخل ومعايير خاصة تضعها المنظمة أو الشركة المعنية لقياس جودة الخدمة وتقييم مستواها²³، وعموما فإن أهم المعايير التي يمكن اعتمادها لقياس جودة الخدمة التأمينية تعتمد على:

أولا : قياس جودة الخدمة من منظور الزبون:

وتتحدد من خلال هذه المعايير عبر:

1- مقياس عدد الشكاوى: يؤكد تزايد عدد شكاوى المتعاملين وتذمرهم وعدم رضاهم عن مستوى الخدمة، مما يفرض على الشركة مراجعة أدائها، واتخاذ الإجراءات الضرورية لتفادي النقائص ومعالجة السلبيات وتحسين مستوى الخدمة.

- 2- مقياس الرضا : وهو المقياس الأكثر تداولاً، ويعني شعور الزبون نحو الخدمة، ومعرفة جوانب القوة والضعف فيها، مما يدفع الشركة إلى وضع خطط لضمان جودة الخدمة.
- 3- مقياس الأداء الفعلي: ويعني تواصل جهود العاملين بالشركة لتبني نموذج عملي وعملي يحقق جودة الخدمة، ويتصف بدرجة عالية من الثقة والمصداقية وإمكانية التطبيق²⁴.
- 4- مقياس القيمة: بقدر زيادة ارتفاع الزبائن من الخدمة المدركة تزداد قيمة هذه الخدمة، ويزداد الإقبال عليها، والعكس صحيح.

فيما تعد مظاهر جودة الخدمة والتي تتمثل في الملموسة، والاعتمادية والاستجابة، والأمان، واللباقة، بأنها مقاييس تتسم بالبساطة وسهولة الاستخدام²⁵.

ثانيا : قياس الجودة من منظور توقعات الزبون

وتتحقق بمعايير هي في حد ذاتها نقاط مرجعية يدرك بها الزبون الخدمة فعليا وكما قدمت له، ولا يركز على نتائج الخدمة فحسب بل على عملية تسليمها، كما يركز على العلاقة التفاعلية بين مقدمي الخدمة والزبائن²⁶.

الفرع الثاني: تقييم مستوى الخدمة التأمينية على ضوء معايير الجودة

تقدم شركات التأمين في الجزائر خدمة تأمينية يخضع فيها المؤمن لسياسة تأمين مقيدة بالمبادئ ذات الصلة، ومحكومة بقوانين تعويضية محددة سلفا²⁷، وترتبط بمنتجات تأمينية متعددة منها التأمين على السيارات، إلا أن مقارنتها بمستوى نظيرتها في الدول المتقدمة، وعلى ضوء معايير جودة الخدمة يؤكد أنها لم ترق بعد إلى درجة إشباع حاجات ومطالب الزبائن، ذلك لأن الانطباع السائد عن هذه الخدمة يتحدد في التالي:

1- إذا كانت النصوص القانونية المنظمة لجبر الأضرار تقرر جملة من الضمانات التي تهدف إلى حماية الضحايا، فإن بقاء وتعدد إجراءات تطبيقها، أفرز انطبعا لدى الزبائن باستحالة تحسن مستوى هذه الخدمة.

2- يلجأ المتضرر من حوادث المرور غالبا لحل النزاع بينه وبين شركة التأمين إلى القضاء الذي يتسم بطول إجراءاته، وما يتخللها من طعون وتعيين خبراء، ويتحمل الضحية الأتعاب والمصاريف، في وقت يكون فيه اليتامى والأرامل خصوصا في أمس الحاجة إلى المصاريف التي تلبي حاجاتهم، فتتضاعف بذلك أزماتهم، وهذا بانتظار تعويض قد يطول أمده إلى الحد الذي يفقد فيه الأمل في تلقيه.

3- بما أن التأمين هو أداة حماية وضمنان لتأمين التعويض عن الأضرار الناجمة عن حوادث المرور، وجعله إلزامياً على كل مالك مركبة لتغطية الأضرار التي تسببها هذه المركبة، فإنه يفترض أن يكون هذا العقد الملزم يحكمه مبدأ التوازن بين مركز المؤمن والمؤمن له في الحقوق والالتزامات.

4- يعود تكريس هذه الشروط التعسفية في عقد التأمين إلى هيمنة شركات القطاع العام على الخدمة التأمينية، وانعدام التنافس بينها في مجال الخدمة الأفضل للمؤمن له، وبالمقابل فإنه إذا ما وقع حادث مرور سبب ضرراً للمؤمن له، واتجه إلى شركة التأمين لطلب التعويض قوبل بتلاعب الوكالات وتسويقها وتضليلها، وتهربها من تحمل المسؤولية.

5- أن الانطباع السائد لدى المتعاملين أن شركات التأمين لا تظهر اهتماماً بالزبون، وتتماطل كثيراً في الاستجابة لطلباته بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن الحادث، فهي بهذا لا تستطيع ضمان ولأئنه ما دامت عاجزة عن تحقيق توقعاته²⁸.

6- لم تفلح شركات التأمين في تطبيق أساليب تطوير جودة الخدمة والتقيد بمعاييرها في ذلك، ففي سبر آراء أجراءه الباحث مزيان عبد القادر²⁹ بشأن تأثير معايير جودة الخدمة على أداء شركات تأمين السيارات في الجزائر، استنتج من خلال انطباعات الزبائن وجود نقص وسلبية ظاهرة في التعامل مع ملفات المؤمن لهم، وأن 57,8% فقط راضون عن جودة خدمات التأمين، وهذا يوسع الفجوة بين المؤسسة والزبون، واستنتج أن معظم مقدمي الخدمة يفتقرون إلى فلسفة الخدمة، وإلى الأساليب الحديثة التي تمكن من تحسينها، وفي سبر آراء آخر أجراءه الباحث خطيب خالد لنفس الغرض، حيث استنتج عدم اهتمام الشركات بعنصر التحكم في التسيير، وعدم توفير مصالحي مختصة لمعالجة شكاوى الزبائن، وعدم توفر مركز توثيق واتصال حديث، وعدم الاهتمام بعنصر تحدي العقبات في عملية إدارة الجودة الشاملة، وبالمقابل توصل إلى أن الشركات مقتنعة بمبدأ إدارة الجودة الشاملة، واستنتج حصول الرضا لدى الموظفين وارتياحهم لمنهج إدارة الجودة، وأن لديهم الوعي بإمكانية تحسين قدرات الشركة التنافسية³⁰.

إذا ما قارنا مجمل هذه الانطباعات عن الخدمة التأمينية في الجزائر بنظيرتها في فرنسا مثلاً فإننا نجد أنها أكثر إيجابية، ففي سبر آراء أجراءه الكاتب (Jean Stuker) في كتابه بعنوان تسويق الخدمة التأمينية، وجد أن الانطباعات لدى شريحة من الذين تم استجوابهم خلال سنة 2005 أن شركات التأمين في فرنسا ليست مصدراً للربح بالنسبة للزبائن، إنما

هي صناعة تأمينية لا تبدو في صورة المؤسسة ذات الطابع الاجتماعي، ولا هي منصفة ولا شفافة³¹، غير أن التدقيق في التفاصيل بشأن خدمات شركات التأمين أفرزت النتائج التالية :

1- أن أقل من 50% من العينة المستجوبة قد لجأت إلى تغيير وكالة التأمين مرة واحدة على الأقل طيلة حياتهم.

2- أن 94% من العينة لديهم صورة حسنة أو بالأحرى جيدة عن الخدمات في مجال التأمين على السيارات.

3- أن 77% منهم يعتقدون أن عقد تأمينهم يتضمن بنودا للحد والتخفيض من مبلغ التعويض في حالة وقوع الحادث.

4- أن 72% تعتقد أن شركات التأمين تتبنى حاجاتهم ومطالبهم لدى أداءها للخدمة.

5- أن 66% يرون أن شركات التأمين هي أكثر قربا منهم، ولم تبلغ هذه النسبة 50 بالمائة سنة 2003.

6- أن النسبة من 72 إلى 80% لديهم انطباع جيد عن المؤمن، ويقترحون لرفع هذه النسبة ما يلي:

إعلام أفضل بشأن العقد وبنوده، وتبسيط الخدمات، وتقديم توجيهات ونصائح أوضح للزبائن، واستماع وعناية أكثر بمطالب الزبائن، وتبني موقف أكثر إنسانية وأكثر شمولاً، وشرح مهام المؤمن ووظائفه بطريقة بسيطة وعملية أكثر³².

بمقارنة نسب الرضا نكشف أن مستوى الخدمة التأمينية في بلادنا بالمقارنة بالخدمات التي تقدمها نظيرتها في فرنسا هي متدنية، غير أن مستوى الخدمة لدى الشركات الخاصة الأجنبية التي تقدم الخدمة التأمينية في الجزائر، في إطار الشراكة تسعى لتحوز رضا الزبائن عبر تحسين مستوى خدماتها، بالمقارنة بشركات القطاع العام والخاص الجزائرية³³، إذ لا تزال هذه الأخيرة تواجه الكثير من التحديات والعوائق التي يجب تذليلها لتنال الدرجة العالية المأمولة من رضا الزبائن، وأن الارتقاء بها مستقبلا يقتضي وضع المعايير العالمية للجودة موضع التطبيق، وتجسيد البدائل الممكنة لتحقيق ذلك، وهو ما سأستعرضه في المطلب الموالي:

المطلب الثاني: عوائق وبدائل تحسين مستوى الخدمة التأمينية

رغم أن المشرع الجزائري فتح المجال واسعا للتعويض عن الأضرار الجسمانية الناجمة عن حوادث المرور، بغض النظر عن طبيعة الحادث وعن مسؤولية المتسبب في الحادث وعن مركزه الاجتماعي، إلى حد اعتبر فيه العملية تدخل في إطار التضامن الاجتماعي، فيقع على عاتق الدولة التكفل بجبر الأضرار الناجمة عنها، وجعل صندوق التعويض جهة إغاثة احتياطية تكفلها الدولة بدعم موارده من الخزينة، ويعوض المتضرر تلقائيا إذا ما رفضت شركات التأمين التعويض عن هذه الأضرار، غير أن تسوية ملفات التعويض من شركات التأمين وصندوق التعويض تظل بطيئة، وبخدمة متدنية مطبوعة بالتسويق والتأجيل والتهرب، وتحميل المتضرر المسؤولية، وصرفه إلى القضاء الذي يتسم بطول إجراءاته وتعقدها، مما أفرز اختلالات كثيرة في عملية التعويض، أدت في الكثير من الأحيان إلى تلاشي حقوق الضحايا، أو تأجيلها أو بترها، ولعل ذلك عائد إلى وجود عوائق مختلفة ساهمت في تدني هذه الخدمة، ومن خلال استعراض هذه العوائق وتشخيصها نتمكن من تقديم وصفة علاجية ترسم مستقبلا أفضل لهذه الخدمة، وهو ما سأعالجه فيما يلي:

الفرع الأول: عوائق ومثبطات تجويد الخدمة التأمينية

مع أن شركات التأمين في الجزائر مقتنعة بإمكانية تطبيق مبدأ إدارة الجودة، ولديها إمكانات تطبيق معاييرها، إلا أن عراقيل كثيرة تحول دون وضع هذه المعايير موضع تطبيق، وبالدرجة التي تحقق رضا الزبون وتوقعاته، وتتلخص هذه العوائق في التالي:

1- من المشاكل التي تعيق شركات التأمين عن بلوغ خدماتها درجة من الجودة تتيح لها الانخراط في السوق العالمية، ويقوي قدرتها التنافسية، هو صغر رؤوس الأموال، ونقص الكفاءات وقلة الخبرة الفنية لديها، إضافة إلى ضعف أجهزة الإشراف والرقابة³⁴، ومحدودية فعالية هذا الجهاز لعدم قدرة عدد محدود على مراقبة هذا الكم الهائل من وكالات التأمين، وانعدام التنوع في الخدمة، وهي تسوق ما تنتجه من وثائق بدلا من أن تنتج ما يحتاجه العميل، لأن التأمين في مضمونه خدمة تشتري ولا تباع³⁵.

2- تسيطر الشركات العمومية على نشاط التأمين بنسبة تصل إلى 75%، ويسيطر فرع تأمين السيارات على 50% من نشاط التأمين، ولا يتجاوز فرع التأمين على الأشخاص نسبة 9% من هذا النشاط، وبالمقابل نسجل ضعف الاستثمار الأجنبي، فلا يوجد في

السوق إلا أربع شركات ذات رأسمال أجنبي أو مختلط والتي تمثل 25% من مجموع الناشطين في السوق، إذ يعترض هذا الاستثمار بيروقراطية الإجراءات، وتكاليف العقار الباهظة، وعدم ملاءمة النظام المالي والبنكي، وانعدام التحفيزات المستقطبة للاستثمار الأجنبي³⁶.

3- أكبر عائق يحول دون تطور وتحسن الخدمة هو غياب الثقافة التأمينية لدى العملاء، والتي تعني الدراية الجيدة بكل ما يتعلق بالتأمينات فكراً وممارسة، والإدراك الكامل لحجم الأخطار التي تحدد بالإنسان، والافتناع بضرورة مواجهتها عبر اللجوء إلى التأمين³⁷، ولعل ذلك راجع إلى عدم وضوح الحكم الشرعي للتأمينات، وعدم الاهتمام الكافي بالترويج للخدمة، وضعف وتدني أداء العاملين، وجعل الربح هو غاية الشركات على حساب جودة الخدمة، مما ولد صورة سيئة لدى العملاء عن هذه الشركات .

4- لا تزال صناعة التأمين في الجزائر ناشئة، وغير قادرة على المنافسة، وغير مؤهلة لقبول تحديات التنافس الدولي، بالإضافة إلى ضعف الأجهزة الإدارية والتسويق في الإلمام بمتغيرات المحيط الداخلي والخارجي³⁸، ونقص ضعف الخبراء الإكتواريين الذين يتحملون مسؤولية تقييم المخاطر، ووضع الأسعار المناسبة، ودراسة حالة السوق ومعرفة مدى المخاطر المتوقعة والتعامل معها بأفضل السبل.

5- أن عملية التأمين قاصرة على مجالات محدودة، إذ تهيمن الإلزامية منها على غيرها من المجالات، وهذا بسبب فقدان الزبائن للثقة في الشركات لتباطؤها في سداد التعويضات، وعجزها عن إدارة الكوارث، وسوء تسييرها للملفات المصرح بها، مما يلجئ الكثير من الزبائن إلى التهرب التأميني باكتفائه بالتأمينات الإلزامية، فأثر ذلك سلباً على تنافسيتها على اعتبار أن التسعير عنصر من عناصر المنافسة.

6- غياب أو انعدام روح الإبداع والابتكار لدى العاملين لخدمات تأمين جديدة تعزز المركز التنافسي للشركات، ورسوخ الأساليب التقليدية في إدارة الخدمة التأمينية.

7- أن ارتفاع نسبة ملفات المؤمنین بسبب الأرقام القياسية التي حطمتها حوادث السيارات ، يسبب خسائر معتبرة لها، إضافة إلى بروز ظاهرة سرقة السيارات التي تسبب خسائر كبيرة للشركات، كل هذا أحدث إرباكاً لدى الشركات، وأعجزها عن التعامل مع عملية التعويض وفقاً للمعايير المطلوبة.

8- العائق القانوني فرغم أن المشرع حرر قطاع التأمين وفتح المجال للمنافسة، إلا أن التطبيق أفرز سوقاً منغلقة على نفسها، ولم يوفر البيئة التنافسية المطلوبة، واعتمد تسقيف أسعار الخدمات، وضمن عقد التأمين على الأخطار شروطاً تعسفية أخلت بالتوازن بين المؤمن والمؤمن له.

الفرع الثاني: بدائل رسم مستقبل أفضل للخدمة التأمينية

بإمكان شركات التأمين أن ترسم لنفسها مستقبلاً أفضل، يتيح لها الانخراط في التجارب المعاصرة، بجعل خدماتها في مجال التأمين على السيارات أرقى وأفضل وتشابه نظيراتها في السوق العالمية، ويتم ذلك عبر:

1- أن يعتمد نجاح شركات التأمين في زيادة وتقوية تنافسيتها على إرساء منظومة قانونية مستقرة، تفتح المجال واسعاً للتنافس الحر بتوفير المناخ المناسب لذلك، على أن ترسي على قاعدة الشفافية والائتمان والمساءلة .

2- تهيئة المناخ المناسب للشركات لاعتماد نهج التسويق التنافسي (الإداري، الاستراتيجي، التكتيكي، الابتكاري، العلائقي، الإليكتروني)، وبما يحقق تسريع وتيرة نمو قطاع التأمين³⁹.

3- رسم خطط استراتيجية لنشر الثقافة التأمينية، وجعلها قضية وطنية، بتجنيد وسائل الإعلام لهذا الغرض، والتشجيع على التوجه إلى صيغ التأمين التكافلي الذي يلقي نجاحاً في دول الخليج العربي، وبشكل مستقل أو من خلال الشراكة⁴⁰، وإلا فإن اقتحام الشركات الأجنبية الفرنسية وغيرها للسوق ستقضي لا محالة الشركات الوطنية من ساحة النشاط التأميني بل ستهدد وجودها.

4- تصميم شبكة وطنية لإمداد متخذي القرار بالمعلومات المطلوبة عن تقلبات السوق الدولية، والاستثمار في التكنولوجيا التأمينية التي توظفها الشركات الأجنبية⁴¹.

5- مراجعة القواعد التي تحكم عقد التأمين بما يضمن للمؤمن له حصوله على التعويض المناسب بأسرع وأسهل السبل، إذ يفترض أن يكون المتضرر بمنزلة الدائن الممتاز، وأن يجد في شركة التأمين مديناً موسراً يدفع له التعويض تماشياً مع فلسفة التعاون التي يتأسس عليها التأمين⁴².

6- أن تبني شركات التأمين أداءها على أسس تجارية في بيئة تزداد فيها المنافسة حدة، ووضع سياسة أكثر فاعلية في تقديم الخدمات التأمينية، وتوظيف ما يتوفر لديها من موارد وبأساليب تضمن لها تحصيل العوائد الكفيلة بمواجهة الأخطار.

7- وضع حد لانتهاج سياسة التنازل عن مبالغ الأقساط لصالح شركات أجنبية لإعادة التأمين، يؤدي إلى استنزاف مداخيلها ، وتشكل العملية في حد ذاتها تهريبا للأموال إلى الخارج.

8- توظيف الشركات لإمكاناتها الإعلامية والإعلانية للتعريف بالمزايا الواسعة التي يحققها التأمين لقاء أقساط زهيدة يدفعونها للشركة، واعتماد الأساليب الإحصائية والرياضية المتطورة في مجالات التنبؤ المختلفة، ولا سيما المجالات المتعلقة بالمخاطر⁴³.

9- تنوع الاستثمارات باقتحام مجالات جديدة تحقق عوائد مرتفعة ومخاطر يمكن التكفل بها .

10- وضع برامج لتطوير الكوادر البشرية وتدريبها، وتنمية قدراتها ومهاراتها الفنية والإدارية، والتدريب على التفاعل والتواصل، وإعدادهم لتطوير الخدمة لتحقيق أعلى مستويات إرضاء الزبون.

الخاتمة :

إن ما يستخلص مما تقدم في البحث هو أن مساعي تحسين الخدمة التأمينية في الجزائر تظل غير كافية، ولا يزال مستواها يعطي انطباعا سلبيا من الزبائن، وهذا لبطء وتيرتها وترديها، وهذا راجع إلى:

1 - صغر رؤوس أموال شركات التأمين، ونقص الكفاءات وقلة الخبرة الفنية للعاملين، وضعف أجهزة الإشراف والرقابة.

2- انحسار حجم الاستثمار بقطاع التأمين، إذ تعترضه بيروقراطية الإجراءات، وعدم ملاءمة النظام البنكي والمالي.

3- غياب الثقافة التأمينية، وعدم الاهتمام الكافي بالترويج للخدمة.

4- تزايد التمرب التأميني مما يؤثر على القدرة التنافسية للشركات.

5- رسوخ الأساليب التقليدية في إدارة الخدمة التأمينية.

6- أفرز العائق القانوني سوقا منغلقة، ولم يوفر البيئة التنافسية المطلوبة.

ورغم هذه العوائق فإن شركات التأمين الجزائرية بإمكانها تحدي هذه العوائق، وتحقيق جودة الخدمة إذا ما :

1- أرست منظومة قانونية مستقرة، وبما يوفر البيئة التنافسية التي تقوي قدراتها على التحسين.

- 2- العناية بنشر الثقافة التأمينية، وتوسيع الترويج للخدمة، والتوجه إلى أسلوب التأمين التكافلي المقبول شعبيا.
- 3- توظيف الموارد المتاحة وانهاج الأساليب العلمية، واعتماد التكنولوجيا المتطورة في إدارة الخدمة.
- 4- تدريب الكوادر البشرية، وخلق روح الإبداع والابتكار بما يحقق خدمة أفضل للعملاء.

الهوامش :

- 1- قندوز طارق ، المنافسة بين الشركات العمومية والخاصة كمدخل لتنشيط سوق التأمين الجزائري ، مجلة دراسات اقتصادية ،الصادرة عن مركز البصيرة للبحوث والاستشارات ، الجزائر ، العدد 9، جويلية 2011 ، ص 101.
- 2- عواطف مطرف ، تحرير قطاع التأمين في الجزائر ، مجلة التواصل في الاقتصاد والإدارة والقانون، الصادرة عن جامعة عنابة - الجزائر ، العدد 35 ، سبتمبر 2013 ، ص 47
- 3- أصدرت فرنسا سنة 1947 عدة نصوص قانونية لتنظيم التأمين في الجزائر وهي : ا- المرسوم المؤرخ في 06 مارس 1947 الخاص بتنظيم الإدارة العامة لمراقبة شركات التأمين الذي تم على إثره إنشاء التأمين بصفة فعلية في الجزائر. ب - قرار 05 ماي 1947 القاضي بإنشاء لجنة استشارية لتنظيم سوق ووكالات التأمين . ج- قرار 28 أوت 1947 الذي حدد النسبة الإجبارية من المؤونات التقنية لشركات التأمين التي تستثمر في الجزائر، والمحددة ب 50 بالمئة . د- المرسوم المؤرخ في 04 ماي سنة 1950 والمتعلق بالتنظيم النهائي لرسوم التأمين . انظر : د. رشيد بوكساني ، إصلاحات وواقع سوق التأمين في الاقتصاد الجزائري ، مجلة :

Revue des Réformes Economiques. Intégration en Economie mondiale – Algérie .N 1-2006. p 46.

- 4- انظر هذا الخصوص : د. ذبيح ميلود . محاضرات في قانون التأمين لطلبة الليسانس. كلية الحقوق، جامعة المسيلة – الجزائر، سنة 2013 ، ص 4،5 .
- 5- د.ذبيح ميلود ، حقوق ضحايا حوادث المرور في التشريع الجزائري ، مجلة دفاتر السياسة والقانون الصادرة عن كلية الحقوق ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة - الجزائر ، العدد 9 جوان 2013 ، ص 4 ، ص 14
- 6- ارتفاع رقم أعمال قطاع التأمين في الثلاثي الأول من سنة 2018 ، جريدة البلاد الإلكترونية ، الموقع الإلكتروني :

www.elbilad.com

- 7- د. ذبيح ميلود ، محاضرات في قانون التأمين ، المرجع السابق ، ص 4 .
- 8- فتيحة بوحروود ، الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الصادرة عن كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة فرحات عباس – سطيف ، الجزائر، العدد 12 لسنة 2012 ، ص 229
- 9- نفس المرجع ، ص 229
- 10- فتيحة بوحروود ، المرجع السابق ، ص 205
- 11- بلقرم فريدة، خليفة الحاج، تطور سوق التأمين وآفاقه المستقبلية، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الوقع والأفاق، يومي 3، 4 ديسمبر 2012 كلية العلوم الاقتصادية. جامعة حسينية بن بوعلي – الشلف ، الجزائر، ص 6
- 12- " يعود ارتفاع إجمالي أقساط التأمين إلى ارتفاع تعريف تأمين السيارات ، وتسويق الشركات لصيغة جديدة لتأمين السيارات لأقل من خمس سنوات بعقد تأمين على كل الأضرار ، ولإجبارية التأمين على السيارات ، إضافة إلى دخول قرار إلزامية التأمين على الكوارث الطبيعية حيز التطبيق ، وفرض التأمين على الحياة للراغبين في شراء عقار ، ودخول شركات التأمين معترك المنافسة وتوسع قنوات التوزيع واعتماد الوسطاء ، وبروز صيغ جديدة للتأمين بأنواعه " . انظر: د. رشيد بوكساني ، المرجع السابق، ص 56 ، ص 57

- 13- بيانات المجلس الوطني للتأمينات للسداسي الأول من سنة 2018، الموقع الإلكتروني: www.cna.dz
- 14- " تتمثل أخطار السيارات في التالي: ا- أخطار تلحق بالسيارة نفسها، كالتصادم أو الانقلاب أو الحريق أو كسر الزجاج أو تلف المعدات، أو السرقة، سواء كانت السيارة متحركة أو متوقفة. ب- أخطار تلحق بالركاب أو بالشحنات: كالحوادث التي قد تصيب الركاب كالعجز أو الوفاة، وما تتعرض له الشحنات والبضائع المنقولة من سرقة أو تبيد أو غرق أو حريق. ج- أخطار المسؤولية المدنية: وهي الأخطار التي تصيب الغير في أشخاصهم أو ممتلكاتهم، ويكون مالك السيارة أو السائق مسؤولاً عن ذلك، فيغطي المؤمن له المؤمن من رجوع الغير عليه". انظر: مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمات على رضا الزبون، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان، الجزائر، سنة 2012، ص 142، 143
- 15- المجلس الوطني للتأمينات، المرجع السابق.
- 16- " إن المشرع الجزائري قد سبق غيره في موضوع حساس، وهو موضوع التعويض عن ضحايا حوادث المرور، وهذا لما خرج صراحة عن القواعد التي تحكم عقد التأمين، والتي كان يحكمها مبدأ العقد شريعة المتعاقدين، وذلك حينما أرسى نظام التعويض على قاعدة الضمان لا الخطأ". انظر: لحاق عيسى، الاستثناءات الواردة على مبدأ تعويض ضحايا حوادث المرور، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق - بن عكنون، جامعة الجزائر، ص 3.
- " إن خطأ المضرور نفسه لم يعد كقاعدة عامة يعتد بها إلا في حالات محددة، ويؤدي ذلك في حقيقة الأمر إلى إخراجنا من نطاق المسؤولية إلى نطاق الضمان" انظر: د. محمد حسين منصور، المسؤولية عن حوادث السيارات والتأمين الإجباري منها، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، سنة 2003، ص 15.
- 17- بموجب المواد 14، 15 من الأمر رقم 15- 74 المؤرخ في 30 جانفي 1974 المتعلق بالزامية التأمين على السيارات الصادر بالجريدة الرسمية عدد رقم 15 المؤرخ في 19 فيفري 1974 فإن صندوق ضمان السيارات يكلف بالتعويض عن الأضرار الجسمانية في الحالات الآتية: - عدم معرفة الشخص المتسبب في الحادث. - إذا سقط حق المسؤول في الضمان. - إذا كان الضمان لا يغطي كل التعويضات لفائدة المضرورين. - إذا لم يجر المسؤول عن الحادث عقد تأمين على مركبته. - إذا ثبت عسر المسؤول كلياً أو جزئياً. واستئننت المادة 6 من المرسوم رقم 37-80 من هذا التعويض الخارج عن الحالات العادية الأشخاص التالية: - سارق المركبة وشركائه. - السائق الذي لم يبلغ السن المطلوب للسياسة وقت الحادث، أو لم تتوفر لديه الوثائق الرسمية لقيادة السيارة. - السائق الذي يحكم عليه لقيادته مركبته وهو في حالة سكر أو تحت تأثير المخدرات. - السائق أو المالك لنقله أشخاصاً دون ترخيص. - السائق الذي ينقل أشخاصاً أو أشياء دون الالتزام بشروط المحافظة على الأمان. ولا تسري هذه الأحكام على ذوي حقوق هؤلاء الأشخاص في حالة وفاتهم.
- 18- المجلس الوطني للتأمينات، بيانات السداسي الأول لسنة 2018، الموقع الإلكتروني: www.cna.dz
- 19- " إدارة الجودة الشاملة: هي إدارة إستراتيجية تهتم باستخدام الجودة في كل العمليات من الإدارة إلى التخطيط إلى التصميم إلى التصنيع والتكيب والفحص إلى التخزين والتوريد، وتستخدم في العديد من المجالات مثل التصنيع والتعليم والحوكمة والخدمات، وهو منهج حديث يعتمد لتطوير قطاع الخدمات بصفة عامة، وقطاع التأمين بصفة خاصة، وفق متطلبات سوق المنافسة". انظر: ضمان الجودة، الموقع الإلكتروني: ar.wikipedia.org
- 20- م، م، م، فائزة عبد الكريم محمد، أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق المزايا التنافسية، جامعة بغداد، ص 232
- 21- خطيب خالد، مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، العدد العاشر، ديسمبر 2011، ص 111.
- 22- نفس المرجع، ص 119.
- 23- " يتفق المختصون على أن الخدمة التأمينية تتجلى بعدة مستويات تتمثل في التالي: ا- الخدمة الرديئة: وتتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي عن مستوى توقعات الزبون. ب: الخدمة العادية أو الباردة: تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة عنها. ج- الخدمة المتميزة: وتتم بتقديم لمسة إضافية تتجاوز بها توقعات الزبون. د- الخدمة الفريدة: وهي الخدمة الوحيدة في السوق ولا يوجد ما ينافسها، وتكون ذات علامة تجارية راسخة ومحمية ببراءة اختراع" انظر: م، م، م، فائزة عبد الكريم محمد، المرجع السابق، ص 239.

24- مزيان عبد القادر، المرجع السابق، ص 47

25- نفس المرجع، ص 48

26- مزيان عبد القادر، المرجع السابق، ص 49

27- " إن التعويض عن الأضرار الجسمانية والمادية الناجمة عن حوادث المرور في التشريع الجزائري محدد بنص القانون، والقاضي ملزم بالتقيد بهذا التحديد، وليس له أية سلطة تقديرية في ذلك، ومن تطبيقات التقدير القانوني للتعويض ما أورده الأمر رقم 74-15 المعدل والمتمم بالقانون رقم 88-31 الذي وضع أسسا لحساب التعويضات للضحايا عن الأضرار الجسمانية أو لذوي حقوقهم، وبحسب التعويض على أساس الأجر الوطني الأدنى المضمون أو الدخل في حالة العجز المؤقت، أو العجز الدائم أو الكلي عن العمل، أو في حالة الوفاة، بينما يقدر التعويض عن الأضرار المادية التي لحقت بالمركبة بناء على خبرة يعدها الخبير المختص". انظر: د. ذبيح ميلود، حقوق ضحايا حوادث المرور في التشريع الجزائري، المرجع السابق، ص 6

28- " بلغ عدد قتلى حوادث المرور في الجزائر خلال سنة 2017 أزيد من 4540 قتيلًا، وأكثر من 60 ألف جريح وخسائر مادية معتبرة وفقا لتصريح وزير النقل، وهو ما أعجز شركات التأمين عن معالجة هذه الكوارث وسبب لها خسائر كبيرة، واضطرت إلى كبح عملية التعويض وتأجيل تسديدها لسنوات، مما أحدث أزمة ثقة بين الزبائن وشركات التأمين، وألجأ وزارة المالية إلى توجيه رسائل إلى شركات التأمين تطالبهم فيها بالإسراع في تسوية تعويضات الأضرار، وتطهير الملفات، والتي تعود إلى ما قبل سنة 2010، وهذا بالرغم من تسويتها لـ 50% من الملفات". انظر: التأخر القياسي في تسديد التعويضات، جريدة الشروق، الموقع الإلكتروني: www.echouroukonline.com

29- مزيان عبد القادر، المرجع السابق، ص 211

30- د. خطيب خالد، المرجع السابق، ص 130

31- v. Jean Stuker, *La vente D'assurance, Edition L'argus d'assurance, 2006, Froide -veaux, Paris 75014, p 13*

32- v. Jean Stuker, *op. cit, p 13, 14, 15*

33- للتمييز بين مستوى الخدمة المقدمة من شركات القطاع العام والشركات الأجنبية التي تعمل بالشراكة في السوق الجزائرية، وباعتماد شركة أكسا (AXA) الفرنسية الأجنبية الخاصة والشركة الجزائرية للتأمينات العمومية (SAA) كنموذج، ورغم أن الشركتين تنتشطان في نفس المناخ، وفي إطار نفس القانون، فإن الشركة الأولى تقدم خدمات أسرع وأفضل، إذ أكد مديرها أن 74% من الزبائن الذين تعرضوا لحوادث تم تعويضهم خلال 24 ساعة، وأن الزبون لن يكون مجبرا مستقبلا على دفع أي سنتيم للقيام بالتصليحات بفضل خدمة الدفع من قبل الغير التي توفرها الشركة (حسب طريقة الاشتراك)، واعتمدت هذه الأخيرة سياسة انتشار سريعة من خلال فتح 37 وكالة، وتمتلك 80 ألف زبون، وحصص سوق بـ 1.8%، وسجلت رقم أعمال بحوالي 20 مليون أورو مقابل 6 ملايين أورو سنة 2012. انظر: حفيظ صوالي، شركة أكسا تطمح لريادة سوق التأمينات، جريدة الخبر اليومية، الصادرة في 14 فيفري 2014، العدد 7317، الموقع الإلكتروني: www.elkhabar.com

أما الشركة الجزائرية للتأمينات فتستحوذ على 28% من السوق، وتوظف أزيد من 3600 عون من خلال شبكات مكونة من 460 وكالة، وحقق رقم أعمال يفوق 23 مليار دينار سنة 2012، غير أن خدماتها لا تزال تتسم بالبطء لنقص نسب السيولة لديها لتغطية التعويضات بالسرعة المطلوبة، ولضخامة حجم التعويضات التي تقع على عاتقها والتزايد المهول لحوادث المرور، وزيادة الأضرار المطلوب تعويضها بشكل هندسي، ولا تزال تسعى لتحسين مستوى خدماتها بما لديها من إمكانات ضخمة لتحقيق ذلك، انظر: سليمة طيايبي، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستعمال النسب المالية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة - الجزائر، ص 95.

34- " يتولى الرقابة والإشراف على التأمينات في الجزائر لجنة من خمسة أعضاء، وتشكل من قاضيين تقترحهما المحكمة العليا، وممثل عن الوزير المكلف بالمالية، وخبير في المالية يقترحه وزير المالية، وتكلف بالسهر على احترام الشركات ووسطاء التأمين لأحكام القانون، والتأكد من وفائهما بالتزاماتهما، والتحقق من المعلومات حول مصدر الأموال المستخدمة في إنشاء أو زيادة رأسمال شركة التأمين أو إعادة التأمين، وتتخذ اللجنة قراراتها بأغلبية الأصوات، وفي حالة تساويها يكون صوت الرئيس مرجحا". انظر: المادة 209، والمادة 209 مكرر 2 من القانون رقم 04-06 المتعلق بالتأمينات المؤرخ في 20 فيفري 2006.

- 35- د. صفية أبو بكر، أثر الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات على سوق التأمين العربي ، الملتقى العربي الثاني حول التسويق في الوطن العربي ، من 6 إلى 8 أكتوبر 2003، الدوحة ، قطر ، ص 100
- 36- بلقرم فريدة ، خليفة الحاج ، المرجع السابق ، ص 11
- 37- د. كمال رزيق ، التأمين التكافلي كحل لمشكلة غياب الثقافة التأمينية ، الندوة الدولية حول شركات التأمين التقليدي والتكافلي ، يومي، 25-26 أبريل 2011 ، ص 4,5
- 38- فتيحة بوحروود ، المرجع السابق ، ص 213
- 39- قندوز طارق ، المرجع السابق ، ص 123
- 40- مثال ذلك تجربة شركة سلامة للتأمينات في الجزائر التي حققت نموا ملحوظا في أعمالها وربحيتها ، وتعمل على توسيع نشاطها التكافلي بإطلاق منتجات جديدة ، وهي الشركة الجزائرية الوحيدة في مجال التأمينات المسجلة في سوق دبي للأوراق المالية تحت مظلة الشركة العربية للتأمين وإعادة التأمين "إياك" المصنفة من طرف هيئة التصنيف العالمية " ستاندارز أند أندبورز".
- 41- قندوز طارق ، نفس المرجع السابق، ص124.
- 42- ندوة التأمين والقانون من 13 إلى 14 ماي 2003، مركز البحوث والدراسات ، كلية القانون – جامعة الشارقة ، ص230.
- 43- سليمة طيايبيية ، المرجع السابق ، ص95.