مجلة البحوث الاقتصادية والمالية
ISSN : 2352 - 9822
E-ISSN : 2588-1574
المجلد السادس/ العدد الأول
جوان 2019

OEB Univ. Publish. Co.

حماية حقوق مستهلكي خدمة التأمين في الجزائر

The protection of consumer rights of insurance service in Algeria

د/بوفولة نبيلة

email : nappifoufa12@yahoo.fr

جامعة عبد الحميد مهري-قسنطينة2-

تاريخ الاستلام: 18-05-2019 تاريخ قبول النشر: 28-06-2019

الملخص :

تعتبر خدمة التأمين وعدا بالتعويض تقدمه شركات التأمين عادة للمؤمن له. فخدمات التأمين موجهة لتغطية مخاطر عديدة، منها الأخطار التي قد تصيب الممتلكات كأخطار الحريق والسرقة، ومنها الأخطار التي قد يتسبب فيها الشخص لغيره من أفراد المجتمع كأخطار مسؤوليته في حوادث السير، ومنها الأخطار التي قد تُلحق أضرارًا بالشخص نفسه كالمرض والوفاة. فشركات التأمين تصدر أنواعا متباينة من عقود التأمين كعقود التأمين على الحياة، عقود تأمين السيارات وغيرها من العقود.

إن الطبيعة المعقدة لخدمة التأمين قد تخلق التباسا بالنسبة لمستهلكيها. فقد يصعب عليهم استيعاب الشروط العامة أو الشروط الخاصة الواردة في عقود التأمين، وقد تستغل شركات التأمين هذا الوضع لصالحها باعتبارها الطرف القوي في عقد التأمين. ولضمان حقوق جميع مستهلكي خدمة التأمين من بعض الممارسات غير الأخلاقية لشركات التأمين. تدخل المشرع الجزائري لوضع قوانين تنظم عمل شركات التأمين، وتحفظ حقوق المؤمن لهم وجميع المستفيدين من عقود التأمين. كما كلف هيئات رقابية بالسهر على مدى احترامها وتطبيقها.

الكلمات المفتاحية: خدمة التأمين، عقود التأمين، شركات التأمين، المؤمن له، المستفيد.

Abstract:

The insurance service is a promise of compensation that insurance companies usually provide to the insured. Insurance services are designed to cover many risks, including risks to property such as fire and theft risks, including the risks that a person may cause to other members of society as a risk of liability for traffic accidents, including also risks that may cause damage to the person himself as illness and death. Insurance companies issue different types of insurance contracts, such as life insurance contracts, cars insurance contracts and other contracts.

The complex nature of the insurance service may create confusion for its consumers. It may be difficult for them to understand the general conditions or special conditions contained in insurance contracts. Insurance companies may exploit this situation in their favor as the powerful party in the insurance contract. To ensure the rights of all consumers of insurance service from some immoral practices of insurance companies. The Algerian legislature intervened to put laws regulating the work of insurance companies and preserving the rights of the insured and all of the beneficiaries of the insurance contracts. He also asked the oversight bodies to ensure its respect and application.

Keywords: Insurance Service, Insurance Contracts, Insurance Companies, Insured, Beneficiary.

I. المقدمة:

تعتبر خدمة التأمين وعدا بالتعويض تقدمه شركة التأمين للمؤمن له، ويرتبط بمجموعة من التفاعلات التي تحدث بينهم منذ دخول الزبون لمقر الشركة، يتجسد هذا الوعد من خلال وثيقة التأمين تسمى بعقد التأمين. حيث تتعهد من خلاله شركة التأمين بدفع التعويضات اللازمة عند تحقق الخطر المؤمن عليه. كما تشمل خدمة التأمين كل المعلومات والتعليمات التي يقدمها المؤمن أو ممثله حول التغطية الملائمة للخطر المراد التأمين عليه، وحول الإجراءات القانونية التي عليه الالتزام بها، كدفع القسط والتصريح بوقوع الخطر وغيرها.

تتميز خدمة التأمين بوجود جانب قانوني، من خلال العقد الذي يجمع عادة بين شركة التأمين والمؤمن له كما قد يتضمن عقد التأمين أطرافا أخرى كالمستفيد الذي يظهر في عقود تأمين الأشخاص وأطرافا تظهر بحكم المسؤولية المدنية تسمى بالغير.

فالطبيعة المعقدة لخدمة التأمين قد تخلق التباسا بالنسبة لمستهلكيها، فيصعب عليهم استيعاب الشروط العامة أو الشروط الخاصة الواردة في عقود التأمين، وقد تستغل شركات التأمين هذا الوضع لصالحها باعتبارها الطرف القوي في عقد التأمين. ولضمان حقوق جميع مستهلكي خدمة التأمين من بعض الممارسات غير الأخلاقية لشركات التأمين، يبرز دور المشرع الجزائري في سن قوانين تنظم عمل شركات التأمين، وتحفظ حقوق المؤمن لهم وجميع المستفيدين من عقود التأمين.

ولا يكفي وضع القوانين لحماية حقوق جميع مستهلكي خدمة التأمين، ولكن يجب السهر على تطبيقها واحترامها من طرف جميع المتدخلين في سوق التأمين في الجزائر، من خلال فرض رقابة فعالة تضمن حقوق المؤمن لهم والمستفيد وحتى الغير. وعلى هذا الأساس يطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- **كيف تتم حماية حقوق مستهلكي خدمة التأمين في الجزائر؟**

وللإجابة على هذا التساؤل يتم الاستعانة بالأسئلة الفرعية التالية:

- **ما المقصود بخدمة التأمين؟**
- **ما هي أهم القوانين المطبقة في الجزائر لحماية حقوق مستهلكي خدمة التأمين؟**
- **ما هي الهيئات الرقابية التي تسهر على تطبيقها؟**

لهذا البحث أهمية خاصة، تكمن في أن عقد التأمين يتميز بأنه عقد اذعان، فإرادة شركة التأمين تفوق إرادة المؤمن له، بالإضافة إلى أن عقد التأمين يتميز بالتعقيد، فالمؤمن له يحتاج لتوضيح محتوياته، وهذا الجانب قد تستغله شركات التأمين للقيام ببعض التجاوزات، جعلت المشرع الجزائري يتدخل لتوفير الحماية لجميع مستهلكي خدمة التأمين.

ويهدف هذا البحث إلى توضيح حقوق المؤمن له، حقوق المستفيد وحقوق الغير. بالإضافة إلى تسليط الضوء على أهم المواد القانونية ومحتوياتها الخاصة بضمان حقوق جميع مستهلكي خدمة التأمين كقانون حماية المستهلك وقمع الغش، أو القوانين الخاصة بالتأمينات. كذلك توضيح دور الهيئات الرقابية في تجسيد تلك الحماية ميدانيا.

II. أساسيات عن خدمة التأمين:

تحتل خدمات التأمين أصعب المراكز من الناحية التسويقية، فالمؤمن يبيع الحماية والأمان وكل منهما يتضمن تلميحًا عن كارثة أو حادث، فيخلق بذلك مقاومة لا شعورية

لدى الزبون المرتقب. فما تبيعه شركات التأمين ليس مجرد وثيقة تأمين، لكنها مجموعة كبيرة من التفاعلات التي تبدأ بإعطاء الزبون كل المعلومات اللازمة، والنصائح الضرورية لاختيار التغطية المناسبة، وتمتد لتشمل كافة التعليمات التي تُقدم نتيجة تغيرات طارئة، وتنتهي بتقديم التعويضات عن الأضرار التي وقعت.

1 مفهوم خدمة التأمين:

يتعرض الفرد لأخطار عديدة تؤثر عليه، فهناك أخطار تصيبه كالموت والمرض وهناك أخطار تتعرض لها ممتلكاته كالتلف والسرقة، إضافة إلى الأخطار التي قد يتسبب فيها الغير. ويستطيع الفرد مواجهة الآثار الاقتصادية التي تخلفها كل تلك الأخطار عن طريق التأمين.

فشركات التأمين تصدر أنواعا متباينة من وثائق التأمينات، كوثائق التأمين على الحياة، وثائق تأمينات السيارات ...إلخ. إلا أن ما تبيعه شركات التأمين ليس مجرد وثيقة تأمينات وإنما مجموعة كبيرة من التفاعلات مع الزبائن، هذه التفاعلات هي لحظات الصدق التي يتولد عنها قبول الزبون لخدمة الشركة أو العكس.

تعرف خدمة التأمين بأنها [1]" مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة المرتقبة التي تحتويها وثيقة التأمين، التي تؤدي إلى إشباع احتياجات ورغبات المؤمن له".

أي أن المنتج التأميني يتمثل في خدمة تؤديها الشركة (المؤمن) إلى المستهلك (المؤمن له)، تترجم ضمن وثيقة توضح فيها نوع الخطر المؤمن عليه، قيمة القسط المتفق عليه، مدة التغطية الممنوحة وكل الالتزامات الأخرى التي تقع على عاتق الطرفين. ينعكس بمنافع ملموسة من خلال التعويضات المدفوعة عن الأضرار الواقعة، حيث أن الهدف من التأمين هو جعل الفرد في وضعية ما قبل وقوع الخطر. كما يشمل أيضا منافع غير ملموسة تتمثل في المعلومات التي يقدمها مؤدي الخدمة للمؤمن له، فيما يتعلق بنوع التغطيات المناسبة والاحتياطات الواجب اتخاذها ...إلخ. ويمكن النظر إلى خدمة التأمين من زاويتين هما:

أ-الزاوية الضيقة: من خلالها ينظر إلى خدمة التأمين على أنها مجموعة من الوثائق التي تتضمن حقوق وواجبات، تقع على عاتق الطرفين الموقعين وهما شركة التأمين والشخص المكتتب، وتشمل تلك الوثائق ما يلي:

- **مذكرة التغطية المؤقتة:** عبارة عن وثيقة تأمين مؤقتة دعت إليها حاجة المؤمن له، لتغطية المخاطر التي يتوقع حدوثها من جهة، ومن جهة أخرى يكون لدى المؤمن الوقت الكافي لدراسة جميع الجوانب والمعطيات المتعلقة بالمخاطر التي يرغب المؤمن له في التأمين عليها.[2] لا يشترط فيها شكل خاص ولا تشمل البيانات التفصيلية التي تضمها عادة وثائق التأمين، ويلاحظ أن مذكرة التغطية المؤقتة لا تحمل إلا توقيع المؤمن لتصبح لها قيمة قانونية.[3]

- **وثيقة التأمين:** هي الوثيقة النهائية التي يحررها المؤمن التي تثبت وجود عقد التأمين، بل هي العقد ذاته ويجب أن تضم مجموعة من البيانات ذكرت في المادة 7 من قانون التأمين الجزائري 95/07 كالبيانات الخاصة بطرفي العقد، الأخطار المضمونة، مبلغ القسط أو الاشتراك، مبلغ التعويض، مدة سريان العقد.[4]

- **الملحق:** هو اتفاق اضافي يبرم بين أطراف العقد الأصلي، يتضمن شروطا جديدة تقضي بتعديل مضمون العقد الأول بالزيادة أو النقصان، وهذا نظرا لظروف استجدت بعد ابرام العقد لم تكن في الحسبان.[5]

- **وثيقة التسديد:** عند وقوع الخطر المؤمن ضده، تتولى شركة التأمين فتح ملفات خاصة لتقييم الأضرار وتحديد قيمة التعويضات التي ستدفع من خلال وثائق التسديد، وهذا يعتبر كإثبات أو تجسيد واقعي للوعد الذي قطعته للمؤمن له بالتعويض.

ب- الزاوية العامة: إن الاهتمام بالزبون يقود شركة التأمين إلى تحديد الأخطار التي قد يتعرض لها ودراستها والسعي إلى التقليص منها، عن طريق إعداد برامج للتوعية والوقاية. فالزبون ينتظر من الشركة تصرفات واقعية لحمايته وليس مجرد متابعة للآراء وهذا يلقي الضوء على بعض الخدمات المكملة كتقديم نصائح للوقاية، تسيير مالي ومتابعة للأخطار.[6]

تعتبر خدمة التأمين وعد بالتعويض تقدمه شركة التأمين للمؤمن له، ويرتبط بمجموعة من التفاعلات التي تحدث بينهم منذ دخول الزبون لمقر الشركة، يتجسد هذا الوعد من خلال وثيقة التأمين تسمى بعقد التأمين. حيث تتعهد من خلاله شركة التأمين بدفع

التعويضات اللازمة عند تحقق الخطر المؤمن عليه. كما تشمل خدمة التأمين كل المعلومات والتعليمات التي يقدمها المؤمن أو ممثله حول التغطيات الملائمة للخطر المراد التأمين ضده، وحول الإجراءات القانونية التي عليه الالتزام بها كدفع القسط والتصريح بوقوع الخطر وغيرها.

2 أنواع خدمات التأمين:

تشمل خدمات التأمين تغطية مخاطر عديدة، منها الأخطار التي قد تصيب الممتلكات كأخطار الحريق والسرقة، ومنها الأخطار التي قد يتسبب فيها الشخص لغيره من أفراد المجتمع كأخطار مسؤوليته في حوادث السير، ومنها الأخطار التي قد تُلحق أضرارًا بالشخص نفسه كالمرض والوفاة. وهذا التوسع نتيجة تزايد أهمية التأمين الذي اعتبر كوسيلة لإشباع حاجة الإنسان للأمن والحماية.

أ- تأمينات الأضرار: يُقصد بها تلك التأمينات التي تغطي الأخطار التي تتعرض لها الممتلكات بصورتها الثابتة كالمنزل، أو بصورتها المنقولة كالسيارات، كما تغطي كذلك الأخطار التي قد يتعرض لها الغير في شخصه أو في ممتلكاته، وتنقسم عمليات هذا النوع من التأمين إلى:

- **تأمين الممتلكات:** يسمى كذلك بالتأمين على الأموال، ويهدف إلى تعويض المؤمن له عن الأضرار المادية التي تلحق بذمته المالية، نتيجة تلف أو هلاك شيء مملوك له معين بالذات، أو قابل للتعيين عند تحقق الخطر، ومن الأمثلة على ذلك التأمين على المنازل أو السيارات من خطر الحريق، التأمين على الماشية من خطر النفوق، تأمين الائتمان الذي تقدمه البنوك...إلخ.(7)

- **تأمين المسؤولية:** تُغطي المسؤولية المدنية للمؤمن له اتجاه الغير، من الأضرار التي قد تصيبهم في ممتلكاتهم أو في أبدانهم، وتشمل تأمين المسؤولية لأصحاب السيارات، تأمين المسؤولية للأطباء والمهندسين، وعادة ما يمتاز هذا النوع من تأمينات الأضرار بالإلزامية. وتضم تأمينات الأضرار كافة أنواع التأمين التي يسهل فيها تحديد قيمة الخسارة المادية، وتشمل كافة الأخطار التي قد تصيب ممتلكات الشخص، وتتناسب قيمة التعويض مع الخسارة التي تحققت، وكحد أقصى تتناسب مع قيمة الشيء المؤمن عليه.

ب-تأمينات الأشخاص: يقصد بها تلك التأمينات التي تغطي الأخطار المتعلقة بالشخص الطبيعي، التي تهدد حياته أو صحته أو قدرته على العمل، ويصعب هنا تقدير الخسارة المادية الناتجة. وبناءًا على ذلك ليس لهذا النوع الصفة التعويضية المحققة في تأمينات الأضرار، حيث يتحدد مبلغ التأمين حسب الاتفاق بين المتعاقدين.

فالتأمين على الأشخاص هو عقد احتياطي يكتتب بين المكتتب والمؤمن، يلتزم بواسطته المؤمن بدفع مبلغ محدد في شكل رأسمال أو ريع في حالة وقوع الحدث، أو عند حلول الأجل المحدد في العقد للمؤمن له أو المستفيد المعين. يلتزم المكتتب بدفع الأقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه.[8] ونجد العمليات التالية:

- **التأمين لحالة الحياة:** عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع مبلغ محدد للمؤمن له، عند تاريخ معين مقابل قسط إذا بقي المؤمن له على قيد الحياة عند هذا التاريخ.[9]

- **التأمين لحالة الوفاة:** عقد يتعهد بموجبه المؤمن بأن يدفع مبلغ معين للمستفيد أو المستفيدين، عند وفاة المؤمن له مقابل قسط وحيد ودوري.[10]

إن التمييز بين تأمين الأشخاص وتأمين الأضرار، يتحدد على أساس الضرر الذي يصيب المؤمن له فإذا أمن ضد خطر يصيبه في شخصه أو جسمه كان التأمين تأمينًا على الأشخاص، أما إذا أمن ضد خطر يصيب ذمته المالية كان التأمين من الأضرار.

3 مميزات خدمة التأمين:

بالإضافة إلى الخصائص التي تتميز بها الخدمات بصفة عامة بما فيها خدمة التأمين هناك خصائص تميز هذه الأخيرة وتعود هذه الاختلافات إلى طبيعة خدمة التأمين، ومن أهم تلك المميزات نذكر ما يلي:

- هي وعد على ورقة تسمى وثيقة التأمين قد لا يتحقق الوعد وقد يتحقق بعد عشرات السنين، فالخدمة التأمينية يتم الحصول عليها عند تحقق الحادث المؤمن عليه، فهي خدمة آجلة وليست حاضرة كبقية الخدمات، وهذا ما ينعكس على الاستراتيجيات المستخدمة في تسويقها.[11]
- تتميز العلاقة بين المؤمن والمؤمن له بالاستمرارية، فطبيعة معظم وثائق التأمين تمتد من فترة عام إلى أكثر، مما يستدعي ضرورة الحفاظ على هذه العلاقة

وتطويرها، كما أن الخدمة التأمينية قد تخلق الطلب على خدمات أخرى تقدمها الشركة لنفس الزبون.

- إن أسعار خدمات التأمين لا تخضع لقانون العرض والطلب، وإنما هي أسعار ثابتة نسبيا تقدر على أساس الخبرة الماضية بالاستعانة بالأساليب الرياضية المختلفة. فلا ينظر لكمية العرض والطلب في السوق الحالية أو المستقبلية، ولا يمكن مشتري وثيقة التأمين أن يساوم في سعرها.[12]
- تتميز هذه الخدمة بوجود محددات للطلب عليها موضوعة من طرف الشركة نفسها (مقدم الخدمة)، على عكس الخدمات الأخرى التي لا توضع لها التزامات مثلا: توفر الشروط الصحية في عقود التأمين على الحياة والقدرة على دفع الأقساط حالة التأمينات العامة.[13]
- إن مشتري وثيقة التأمين قد لا يجني ثمار ما اشتراه بنفسه، ففي بعض الحالات كعقود التأمين لحالة الوفاة، يتم دفع التعويض للمستفيد المذكور في عقد التأمين، كذلك الحال في عقود المسؤولية المدنية أين يتم دفع التعويض للضحية، والذي عادة ما يسمى بالغير وغير مذكور في عقد التأمين.
- لخدمة التأمين جانب قانوني من خلال العقد الذي يجمع بين الشركة والمؤمن له، ويتحدد فيه كل من واجبات وحقوق الطرفين المتعاقدين، ويتضمن شروط تتعلق بمدة العقد، قيمة القسط، نوع الخطر المؤمن ضده، الشيء موضوع التأمين.
- إن خدمة التأمين هي وعد بالتعويض قد يُنفذ، مما يجعلها قابلة للاستهلاك عند وقوع الخطر المؤمن عليه بأن تدفع الشركة التعويض، كما أنها قد لا تستهلك في حالة عدم وقوع الخطر المؤمن عليه، ولا تدفع الشركة أي تعويض.

III. الحماية القانونية لمستهلكي خدمة التأمين في الجزائر

تنظم شركة التأمين علاقتها بزبائنها من خلال عقود التأمين، توضح فيها حقوق والتزامات الطرفين المتعاقدين، غير أن عقد التامين يعتبر عقد اذعان، فالمؤمن له هو الطرف الضعيف وشركة التأمين هي الطرف القوي. هنا يبرز دور المشرع الجزائري في حماية مصالح وحقوق المؤمن له، وجميع المستفيدين من عقود التأمين ضد بعض الممارسات غير الأخلاقية لشركات التأمين. وتظهر هذه الحماية من خلال قانون حماية

المستهلك وقمع الغش، وكذلك القانون الخاص بالتأمينات رقم 95-07، والقانون06-04 المعدل والمتمم له.

1 تنظيم العلاقة بين شركة التأمين وزبائنها:

تكتسي خدمة التأمين جانبا قانونيا من خلال عقد التأمين، الذي يجسد وعد شركة التأمين بالتعويض، كما ينظم العلاقة بين شركات التأمين ومختلف الأطراف المذكورة وغير المذكورة في عقد التأمين، بتوضيح التزامات وواجبات كل طرف.

أ-تعدد مستهلكي خدمة التامين: خلافًا لباقي الخدمات الأخرى التي يستفيد منها طالبها أي مشتري الخدمة مباشرة، فإن خدمة التأمين قد يستفيد منها طرفاً آخراً عدا الشخص الذي طلبها، والسبب في ذلك هو تعدد مستهلكي الخدمة التأمينية، الذي جاء كنتيجة للتشريعات والنصوص القانونية، التي تُميز بين المكتتب والمؤمن له والغير والمستفيد.

- ✓ **المكتتب (Souscripteur):** هو الشخص الموقع على عقد التأمين والملتزم أمام الشركة بتسديد قيمة الأقساط المتفق عليها، وعادة ما يكون المؤمن له هو المكتتب نفسه لكن هذا ليس إجباري.(14)
- ✓ **المؤمن له (L'Assuré):** هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يتعرض للخطر المؤمن ضده، سواء كان في شخصه أو ممتلكاته أو نشاطه.
- ✓ **الغير(Les Tiers):** هم الأشخاص الذين تُدفع لهم التعويضات من طرف شركة التأمين، لكنهم غير محددين في العقد كما هو الحال في تأمينات المسؤولية المدنية.(15)
- ✓ **المستفيد(le bénéficiaire):** هو الشخص الذي يحصل على التعويض ومحدد ومذكور في عقد التأمين، يظهر بشكل كبير في تأمينات الأشخاص وخاصة التأمين لحالة الوفاة.

ب-خصائص عقد التأمين: يتميز عقد التأمين بخصائص مشتركة مع باقي العقود المدنية بصورة عامة، كما ينفرد بخصائص تميزه سنوضحها كما يلي:

- **عقد ملزم للجانبين:** ينشئ عقد التأمين التزامات متبادلة على كاهل الطرفين، فيلتزم كل متعاقد اتجاه الأخر بأداء معين يحدد بمقتضى العقد، وهذا ما أشارت إليه المادة 619 من القانون المدني الجزائري، حيث يلتزم المؤمن بأن يؤدي للمؤمن له أو

المستفيد مبلغا من المال في حالة وقوع الخطر المؤمن عليه المبين في العقد، ويلتزم المؤمن له بدفع القسط أو الاشتراك المتفق عليه.(16)

- **عقد معاوضة:** إن التزامات الطرفين في عقد التأمين تؤكد على هذه الصفة، فكل طرف في العقد يأخذ مقابلا لما أعطى، فالمؤمن يأخذ مقابلا وهو أقساط التأمين التي يدفعها المؤمن له، وكذلك المؤمن له يستلم التعويض في حالة وقوع الخطر المؤمن عليه، ويتحصل على الأمن والأمان في حالة عدم وقوع الخطر المؤمن عليه.(17)
- **عقد مستمر:** أي أن عقد التأمين يعقد لزمن معين، فالزمن عنصر جوهري فيه، فالمؤمن يلتزم بضمان الخطر المؤمن عليه طيلة مدة العقد بشكل مستمر، كما أن المؤمن له قد يدفع الأقساط على فترات دورية منتظمة.(18)
- **عقد احتمالي:** فكل طرف من أطرافه لا يستطيع وقت انعقاده تحديد مقدار ما يأخذ، ومقدار ما يعطي فيتحدد الكسب أو الخسارة في المستقبل، لأن عقد التأمين مرتبط بالخطر الذي يعتبر غير محقق الحصول، أو لا نعرف وقت حصوله.(19)
- **عقد اذعان:** حيث ينفرد أحد الطرفين وهو الطرف القوي، بوضع شروط العقد على الطرف الأخر وهو الطرف الضعيف، فالمؤمن هو من يقوم باقتراح مجموعة من الأخطار وفق شروط معينة، منها ما يتعلق بالأخطار محل التغطية، ومنها ما يتعلق بشرط الضمان. وقد تدخل المشرع الجزائري لحماية المؤمن له من تعسف شركات التأمين بموجب المادة110 والمادة622 من القانون المدني.(20)
- **عقد شكلي:** أي الصيغة التي يفرغ فيها عقد التأمين، وذلك في اطار ما حدده المشرع الجزائري، كأن يتضمن بعض البيانات لإثبات العقد.

إن اعتبار عقد التأمين من عقود المعاوضة، ومن العقود المستمرة والملزمة للجانبين، يعتبر من الخصائص التي تجمعه مع باقي العقود المدنية الأخرى، غير أن عقد التأمين ينفرد بخصائص تميزه لا نجدها إلا فيه باعتباره عقد احتمالي، وعقد اذعان ويخضع لشكلية معينة.

2 الحماية القانونية لمستهلكي خدمة التأمين من منظور قانون حماية المستهلك وقمع الغش:

من خلال الأمر رقم 09-03 تناول المشرع الجزائري أهمية اعلام المستهلك حيث أدرجه في الفصل الخامس تحت عنوان "**الزامية اعلام المستهلك**". فيجب على كل متدخل أن يعلم المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات ،أو بأية وسيلة أخرى مناسبة.[21]

كما يجب أن تحرر بيانات الوسم وطريقة الاستخدام ودليل الاستعمال، وشروط ضمان المنتج وكل معلومة أخرى منصوص عليها في التنظيم الساري المفعول باللغة العربية أساسا، وعلى سبيل الاضافة يمكن استعمال لغة أو عدة لغات أخرى سهلة الفهم من المستهلكين، بطريقة مرئية ومقروءة ومتعذر محوها.[22]

يجب على شركات التأمين اعلام زبائنها بجميع المعلومات التي تتعلق بخدمات التأمين المقدمة، كطبيعة عملية التأمين المبرمة، الشروط العامة والشروط الخاصة التي يتم الاتفاق عليها في عقد التأمين، كطريقة تسديد الأقساط، آجال التصريح عند وقوع الخطر المؤمن عليه. باعتبار أن أحد أهم المبادئ القانونية التي يقوم عليها التأمين هو مبدأ حسن النية، فكلا طرفي عقد التأمين ملزمان بالإدلاء بكافة البيانات الصحيحة عند التعاقد.

الملاحظ كذلك أن معظم شركات التأمين في الجزائر تستخدم اللغة الفرنسية عند تحرير عقودها، وكتابة شروطها العامة، وهذا قد يسبب مشكل بالنسبة للأشخاص الذين لا يتقنون اللغة الفرنسية. وقد قامت مؤخرا شركة التأمين SAA بطباعة الشروط العامة لبعض عقود التأمين كعقود تأمين السيارات باللغة العربية، في انتظار قيام باقي شركات التأمين بذلك.

3 الحماية القانونية لمستهلكي خدمة التأمين من منظور قانون التأمين95-07 والقانون 06-04:

إن قانون التأمين الجزائري الصادر في 25 جانفي 1995 تحت رقم 95-07، وكذلك القانون المعدل له الصادر في 20 فيفري 2006 تحت رقم 06-04، وفرا حماية قانونية كبيرة لحقوق مختلف الأطراف التي نجدها في عقود التأمين، حيث ضبط مواد قانونية تتحدث عن حقوق المؤمن له، المستفيد أو الغير.

أ-الحماية القانونية للمؤمن له الخاصة بشروط كتابة عقد التأمين: كما سبق وأشرنا إلى أن عقد التأمين يتميز بصيغة معينة يتعين على شركات التأمين احترامها، حيث يجب أن يحرر عقد التأمين كتابيا وبحروف واضحة، ويجب أن يحتوي اجباريا زيادة على توقيع

الطرفين المكتتبين، على البيانات التالية: اسم كل الطرفين المتعاقدين وعنوانهما، الشيء أو الشخص المؤمن عليه، طبيعة المخاطر المضمونة، تاريخ الاكتتاب، تاريخ سريان العقد ومدته، مبلغ الضمان، مبلغ القسط أو اشتراك التأمين.[23]

كما يجب أن تتضمن وثيقة التأمين على الأشخاص زيادة على البيانات المذكورة أعلاه، اسم المؤمن له وتاريخ ميلاده وأسماء المؤمن لهم وألقابهم وتواريخ ميلادهم، أسماء المستفيدين وألقابهم إذا كانوا معينين، الحادث أو الأجل الذي يتوقف عليه استحقاق المبالغ المؤمن عليها، الاجراءات المتعلقة بالتخفيض والتصفية والشروط التطبيقية.[24]

فهناك اختلاف في البيانات الواردة في عقود تأمينات الأضرار وعقود تأمينات الأشخاص، فمثلا تتضمن هذه الأخيرة أسماء المستفيدين، كما قد تتضمن طريقة تسديد الأقساط التي عادة تتم على دفعات دورية منتظمة بسبب ضخامتها. وعند ابرام عقود التأمين عادة تتم طباعة نسختين أو أكثر، نسخة تقدم للمؤمن له ونسخة تحتفظ بها شركة التأمين في سجلاتها الداخلية التي تخضع لرقابة دورية من طرف مفتشي التأمين.

ب-الحماية القانونية الخاصة بأداء المؤمن (التعويض): يلتزم المؤمن بتعويض الخسائر والأضرار الناتجة عن خطأ غير متعمد للمؤمن له، أو التي يحدثها أشخاص يكون المؤمن له مسؤولا مدنيا عنهم، كذلك الأشياء أو الحيوانات التي يكون المؤمن مسؤولا عنها. كما يلتزم بتقديم الخدمة المحددة في العقد حسب الحالة، عند تحقق الخطر المضمون أو عند حلول أجل العقد.[25]

لقد أصبح بإمكان المؤمن أن يقدم أداء عينيا، كتقديم تأمينات المساعدة للمركبات البرية ذات محرك، وهذا ما ذكر في التعديل الوارد في القانون 06-04.[26]

من أهم التعديلات الواردة في القانون06-04، أن أداء المؤمن قد يكون نقديا وهذه الصورة الغالبة، وقد يكون أداء عينيا في صورة اصلاح الضرر الذي لحق بالشيء المؤمن عليه، أو استبداله بشيء جديد كقيام شركات التأمين بإصلاح السيارة المتضررة أو اصلاح الآلات التي تتعطل، وكذلك تقديم مساعدة لنقل المركبة التي أصيبت بعطل، وهذا يقتضي بإضافة شرط في عقود التأمين بهذا الصدد. وقد بادرت العديد من شركات التأمين الجزائرية بذلك كشركة SAA وشركةCIAR.

كما يجب أن يدفع التعويض أو المبلغ المحدد في العقد في أجل تنص عليه الشروط العامة لعقد التأمين، ويجب أن يعين الخبير في تأمينات الأضرار في أجل اقصاه سبعة

أيام من استلام التصريح بالحادث، ويودع تقرير الخبرة في الآجال المحددة في عقد التأمين.[27]

إذا لم يدفع التعويض في الآجال المحددة في الشروط العامة لعقد التأمين، يحق للمستفيد طلب هذا التعويض بإضافة فوائد عن كل يوم تأخير على نسبة إعادة الخصم.[28]

يجب على شركات التأمين دفع مبلغ التعويض المحدد في العقد في تأمينات الأشخاص، ودفع مبلغ التعويض الذي يحدده الخبير في تأمينات الأضرار الذي يعين كطرف حيادي لتقييم الأضرار. غير أن الإشكال الكبير هو الكثير من المؤمنين لهم يشتكون من تماطل شركات التأمين في دفع التعويض. ولمعالجة ذلك سعى الاتحاد الجزائري للتأمين وإعادة التأمين الذي يأخذ طابع الجمعية المهنية، إلى ضبط آجال متفق عليها بين شركات التأمين لدفع التعويضات، وهو ثلاثة أشهر منذ تاريخ تسليم الخبير لتقريره النهائي، وبهذا فكل شركة تأمين مطالبة باحترام هذه الآجال، لأنه أصبح بإمكان المؤمن له مطالبة شركات التأمين بزيادة عن كل يوم تأخير، وهذا حق يضمنه له القانون.

ج-الحماية القانونية للمؤمن له في بعض أنواع عقود التأمين: إذا كان عقد التأمين من العقود المجددة تلقائيا، فإنه يجب على شركات التأمين احترام الالتزامات التالية: فيجب عليها تذكير المؤمن له بتاريخ استحقاق القسط قبل شهر على الأقل مع تعيين المبلغ الواجب دفعه وأجل الدفع، وفي حالة عدم الدفع يجب على المؤمن إعذار المؤمن له برسالة مضمونة الوصول، مع إشعار بدفع القسط المطلوب خلال الثلاثين يوما التالية لانقضاء الأجل المحدد، وعند انقضائها يحق للمؤمن توقيف الضمانات تلقائيا، ولا يجوز له فسخ العقد إلا بعد مرور 10 أيام من إيقاف الضمانات.[29]

عند اكتتاب عقد تأمين على الأشخاص، يجب على المؤمن أن يسلم المكتتب كشوف معلومات تحتوي اجباريا على توضيحات إضافية تتعلق بطرق تحديد قيم تغطية العقد، المردود الأدنى المضمون للمساهمة في الفوائد الممنوحة بموجب هذه العقود، إعطاء معلومات سنويا عن وضعية العقد والحقوق المكتسبة ورؤوس الأموال المؤمن عليها، آجال وكيفية التراجع عن العقد.[30]

كما يجب على شركات التأمين الممارسة لعمليات التأمين على الحياة، أن تساهم مؤمنها في الأرباح التقنية والمالية التي تحققها، وذلك حسب الشروط المحددة بقرار من الوزير المكلف بالمالية.[31]

د-الحماية القانونية للمستفيد: يظهر المستفيد في عقود تأمينات الأشخاص، وقد وفر قانون التأمين الجزائري حماية وضمان لجميع حقوقه والتي حصرها في المواد التالية:
في حالة وفاة المؤمن له تدفع قيمة المبالغ المؤمنة لفائدة شخص أو عدة أشخاص معينين في العقد، ويكتسب المستفيد حقا كاملا ومباشرا على هذه المبالغ.[32] فالمستفيد يظهر في عقود تأمينات الأشخاص ويجب على مكتتب عقد التأمين تعيين مستفيد، أو عدة مستفيدين من رأس المال أو الريع المؤمن.[33]

كما لا يمكن إجراء أي تعديل في تعيين المستفيد أو استبداله خلال مدة العقد، إلا بملحق يوقعه الطرفين المتعاقدين والمستفيد المعين.[34]

هـ-الحماية القانونية الخاصة بالمسؤولية المدنية للمؤمن له: يقصد بذلك توفير حماية للغير الذي يتعرض لأضرار يتسبب فيها المؤمن له بحكم مسؤوليته المدنية، وهذا يظهر بشكل كبير في عقود التأمين على السيارات وخاصة في حوادث السير التي تخلف أضرارا مادية وأضرارا جسمانية يتسبب فيها المؤمن له، وفي هذه الحالة تحل شركة التأمين محل المؤمن له بموجب عقد التأمين المبرم بينهم للمطالبة بحقوقه أو لدفع التزاماته اتجاه الغير.

فيحل المؤمن محل المؤمن له في الحقوق والدعاوى اتجاه غير المسؤولين في حدود التعويض المدفوع له، ويجب أن يستفيد أولا المؤمن له من أية دعوى رجوع، حتى استفائه التعويض الكلي حسب المسؤوليات المترتبة.[35]

كما يضمن المؤمن التبعات المالية المترتبة عن المسؤولية المدنية للمؤمن له بسبب الأضرار اللاحقة بالغير كما يتحمل المؤمن المصاريف القضائية الناجمة عن أية دعوى تعود مسؤوليتها إلى المؤمن له إثر وقوع حادث مضمون، ولا ينتفع بالمبلغ الواجب على المؤمن أو بجزء منه إلا الغير المتضرر أو ذوي حقوقه، في حدود المبلغ المذكور من النتائج المالية المترتبة عن الفعل الضار الذي سبب مسؤولية المؤمن له.[36]

IV. دور الهيئات الرقابية في حماية حقوق مستهلكي خدمة التأمين

إن تحديد المواد ووضع القوانين من شأنه ضبط العلاقة بن شركات التأمين وجميع أطراف عقد التأمين، لكن يجب السهر على التطبيق واحترام مختلف القوانين المنظمة لقطاع التأمين في الجزائر، وهنا يبرز دور الهيئات الرقابية التي تشرف على تنظيم هذه السوق.

لضمان حقوق المؤمن لهم وجميع أطراف عقد التأمين، تمارس الهيئات الرقابية عمليات رقابة قبل حصول شركات التأمين ومختلف الوسطاء لاعتمادهم، وهذا بغية التأكد من توفر الضمانات المالية والكفاءات المهنية اللازمة لممارسة مثل هذه العمليات التأمينية، كما تمتد الرقابة إلى مراقبة نشاطهم بعد حصولهم على الاعتماد للتأكد من احترام حقوق المؤمن لهم، كاحترام تعريفة الأخطار، احترام شكل كتابة عقود التأمين ..إلخ.

1 الهيئات الرقابية:

يخضع جميع النشطاء في سوق التأمينات في الجزائر إلى رقابة فعالة من طرف:

أ-لجنة الاشراف على التأمينات: أنشئت لجنة الإشراف على التأمينات التي تتصرف كإدارة رقابة بواسطة الهيكل المكلف بالتأمينات لدى وزارة المالية، وتتولى ممارسة الرقابة على نشاط التأمين واعادة التأمين. وتهدف إلى حماية مصالح المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين، بالسهر على شرعية عمليات التأمين وعلى مسار شركات التأمين أيضا. تتكون من خمسة أعضاء بما فيهم الرئيس يختارون لكفاءتهم لاسيما في مجال التأمين والقانون والمالية، فتضم اللجنة قاضيين تقترحهما المحكمة العليا، ممثلا عن الوزير المكلف بالمالية، خبير في ميدان التأمينات يقترحه الوزير المكلف بالمالية.[37] وتتكفل لجنة الإشراف على التأمينات بالقيام بما يلي:[38]

- السهر على احترام شركات التأمين ووسطاء التأمين المعتمدين للأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالتأمين وإعادة التأمين.
- التأكد من أن الشركات تفي بالالتزامات التي تعاقدت عليها اتجاه المؤمن لهم وقادرة على الوفاء.
- التحقق من المعلومات حول مصدر الأموال المستخدمة في انشاء أو زيادة رأسمال شركات التأمين أو اعادة التأمين.

إذا تبين أن تسيير شركة التأمين يعرض مصالح المؤمن لهم والمستفيدين من عقود التأمين للخطر، يمكن للجنة الاشراف على التأمينات تقليص نشاط الشركة في فرع أو عدة فروع للتأمين، تقليص أو منح حرية التصرف في كل أو جزء من عناصر أصول الشركة حتى تطبيق الاجراءات التصحيحية اللازمة، تعيين متصرف مؤقت يحل محل هيئات تسيير الشركة، قصد الحفاظ على أملاكها وتصحيح وضعيتها.[39]

فالملاحظ أن لجنة الاشراف على التأمينات تمارس الرقابة الميدانية على جميع النشطاء، سواء شركات التأمين الوطنية والأجنبية، شركات إعادة التأمين، وسطاء التأمين.

وتعتمد في ذلك على مفتشي التأمين يمارسون مهامهم في أي وقت وفي عين المكان، بالاضطلاع على كافة الوثائق والمستندات وتسجيل وإثبات المخالفات في محاضر، ترسلها لجنة الاشراف على التأمينات إلى وكيل الجمهورية إذا كانت التجاوزات الحاصلة تحتاج لمتابعة جزائية، أو إلى المجلس الوطني للتأمينات لإبداء رأيه واصدار العقوبات المناسبة لمثل هذه المخالفات.

ب-المجلس الوطني للتأمينات: هو جهاز استشاري يرأسه الوزير المكلف بالمالية، يستشار في المسائل المتعلقة بوضعية نشاط التأمين واعادة التأمين وتنظيمه وتطويره، يتكون من ممثلي الدولة، ممثلي المؤمنين والوسطاء ممثلين المؤمن لهم، ممثلي مستخدمي القطاع، ممثلي خبراء التأمين والإكتواريين.[40] ومن أهم المهام الموكلة لهذا المجلس هي:

- التداول في جميع المسائل المتعلقة بأوجه نشاط التأمين وإعادة التأمين، وفي المسائل الخاصة بالمتعاملين في هذا القطاع.
- تقديم الاقتراحات الكفيلة بترشيد نشاط التأمين وترقيته فيما يتعلق بكافة القواعد التقنية والمالية الرامية لتحسين الظروف العامة للعمل، والشروط العامة لعقود التأمين والتعريفات وكذلك تنظيم الوقاية من الأخطار.
- إصدار تقارير سنوية خاصة بأوضاع السوق الجزائرية للتأمينات والمتعاملين فيها.

يضم المجلس الوطني عدة لجان تساعده على أداء مهامه، كلجنة الاعتماد التي يتمثل دورها في إعطاء الرأي في منح أي اعتماد أو سحبه، كذلك لجنة التعريفة التي تتولى إعداد التعريفات المطبقة في قطاع التأمين ودراسة التعريفات السارية المفعول وضبطها، تطوير الاحصائيات المتعلقة بنشاط التأمين واعادة التأمين.

إن دور المجلس الوطني للتأمينات ولجنة الاشراف على التأمينات، هو دور محوري في تجسيد رقابة على قطاع التأمين تشمل مستويين هما: رقابة قبلية قبل منح الاعتماد لممارسة النشاط، ورقابة بعدية بعد منح الاعتماد، فالرقابة القبلية تهدف إلى التأكد من أن جميع المتدخلين في قطاع التأمين سواء كانوا شركات التأمين أو إعادة التأمين، وسطاء، خبراء، يملكون الضمانات المالية الكافية، وكذلك المؤهلات المهنية الضرورية لممارسة مهامهم، وهذا للحفاظ على حقوق المؤمنين لهم و ضمان السير الحسن للقطاع.

فلا يستطيع إطلاقا أن يؤسس أو يدير ويقود شركات التأمين وإعادة التأمين، الأشخاص الثابتة إدانتهم بارتكاب جنحة يعاقب عليها القانون العام أو عن سرقة أو عن خيانة الأمانة أو الاحتيال، أو ارتكاب جنحة تعاقب عليها القوانين الخاصة بعقوبة الاحتيال، أو عن نهب الأموال أو قيم أو اصدار شكوك بدون رصيد أو عن إخفاء أشياء تم الحصول عليها بواسطة هذه الجنحة، أو عن تصرفات غير مشرفة إبان الحرب التحريرية.[41]

وهذا الشرط يسري كذلك على وسطاء التأمين سواء كانوا وكلاء عامون أو سماسرة. فيجب أن تتوفر فيهم كذلك الخلق الحسن والضمانات المالية الكافية، التي تخول لهم الحصول على اعتماد من طرف وزارة المالية لممارسة نشاطهم.

كما تمتد الرقابة بعد الحصول جميع المتدخلين على اعتمادهم، للتأكد من قدرة شركات التأمين على الوفاء بالتزاماتها اتجاه المؤمن لهم، وفي مقدمتها تسديد التعويضات المستحقة لهم، كذلك للتأكد من قدرة تلك الشركات ومختلف الوسطاء على أداء مهامهم، كتسجيل عقود التأمين ومتابعتها، الشروط العامة الواردة فيها، التعريفات المطبقة...الخ. وهذا يمثل ضمان لحقوق المؤمن لهم ومختلف أطراف عقد التأمين.

2 قرارات مهمة لضمان حقوق المؤمن لهم:

بادرت السلطات المشرفة على قطاع التأمين بتعزيز الحماية المقدمة للمؤمن لهم تشمل ما يلي:

أ-انشاء صندوق ضمان المؤمن له: يؤسس لدى الوزارة المكلفة بالمالية هذا الصندوق الذي يتكفل بتحمل في حالة عجز شركات التأمين، كل أو جزء من الديون اتجاه المؤمن لهم أو المستفيدين من عقود التأمين، وتتشكل موارد الصندوق من اشتراك سنوي لشركات التأمين أو اعادة التأمين، وفروع لشركات الاجنبية المعتمدة، على أن لا يتعدى مبلغه1% من الاقساط الصادرة صافية من الالغاءات.[42]

ب-انشاء المكتب المتخصص بالتعريفة في مجال التأمينات: من أهم الاشكالات التي قد يعاني منها المؤمن له في مجال التأمين، أنه لا يتدخل في تحديد أسعار خدمة التأمين التي يشتريها، وهذا ما يخول لشركة التأمين الحرية الكافية لتحديد السعر المناسب. غير أن بعض الشركات قد تغتنم هذه الفرصة باتباع ممارسات غير أخلاقية، وهذا ما جعل السلطات تبادر إلى انشاء هذا المكتب لضمان التعريفة العادلة، والسهر على احترام تطبيقها على مستوى جميع الشركات التأمين والوسطاء.

هذا المكتب يختص بالتعريفة من خلال إعداد مشاريع التعريفات، ودراسة تعريفات التأمين السارية المفعول وتحيينها، ويبدي رأيه حول أي نزاع في مجال تعريفات التأمين، حتى تتمكن لجنة الاشراف على التأمينات من البث فيها.[43]

في مجال التأمينات الإلزامية يقترح المكتب المتخصص التعريفة المناسبة، وتسهر على تطبيقها لجنة الاشراف على التأمينات بعد أخذ رأي المجلس الوطني للتأمينات في ذلك. كما يجب على شركات التأمين الابلاغ عن مشاريع الخاصة بالتعريفات في التأمينات الاختيارية، والتي يمكن لهذا المكتب أن يدخل عليها التعديلات اللازمة في أي وقت.

7. خاتمة:

توفر خدمات التأمين الحماية ضد الأخطار التي قد تصيب الفرد في شخصه أو في ممتلكاته، وضد الأخطار التي يتسبب فيها للغير، وعلى الرغم من تنوع خدمات التأمين كتأمينات الأضرار وتأمينات الأشخاص، إلا أنها تشترك في صفات تميزها عن باقي الخدمات الأخرى.

فخدمة التأمين لها بعد قانوني من خلال العقد الذي يربط بين شركة التأمين(المؤمن) والفرد (المؤمن له)، تُوضح فيه الخطر المؤمن ضده موضوع التأمين، مدة التغطية. وتتعهد الشركة بتقديم التعويضات الكافية لجعل الفرد في وضعية ما قبل وقوع الخطر، مقابل التزامه بتسديد الأقساط أو الاشتراكات.

إن النصوص القانونية المنظمة لعقود التأمين تُميز بين المكتتب الذي يوقع على عقد التأمين، والمؤمن له الذي عادة ما يدفع الأقساط ويتعرض للخطر المؤمن عليه.

المستفيد الذي يحصل على التعويض ويظهر في حالة التأمين لحالة الوفاة.

كذلك الغير الذي يظهر بحكم المسؤولية المدنية للمؤمن له، وكل هذه الأطراف يمكنها أن تحصل على التعويض من شركة التأمين، فجميعهم يمكنهم استهلاك خدمة التأمين.

يتميز عقد التأمين بأنه عقد اذعان، فشركة التأمين لها الحرية المطلقة في تحديد الشروط العامة الواردة في عقود التأمين باعتبارها الطرف القوي فيه، لأن المؤمن يعتبر الطرف الضعيف، وهذا التفاوت قد تستغله شركات التأمين لصالحها من خلال اتباع بعض

الممارسات غير الأخلاقية، وهذا ما دفع المشرع الجزائري للتدخل بصياغة القوانين التي تضمن حقوق جميع مستهلكي خدمة التأمين.

لقد قدم الأمر رقم 09-03 الخاص بحماية المستهلك وقمع الغش، حماية لحقوق مستهلكي خدمة التأمين من منظور عام، فيجب على شركات التأمين اعلامهم بجميع المعلومات التي تتعلق بخدمات التأمين التي تقدمها، كالشروط العامة والشروط الخاصة التي يتم الاتفاق عليها في عقد التأمين، طريقة تسديد الأقساط، آجال التصريح عند وقوع الخطر المؤمن عليه، مبلغ الضمان المتفق عليه، وغيرها من التوضيحات.

كما وفر المشرع الجزائري حماية خاصة لجميع حقوق مستهلكي خدمة التأمين، من خلال القانون الخاص بالتأمينات95-07، والقانون المعدل والمتمم له رقم 06-04 كما يلي:

- التأكيد على ضرورة احترام شروط كتابة عقود التأمين، سواء تلك الواردة في عقود تأمينات الأضرار أو عقود تأمينات الأشخاص.
- التأكيد على دفع التعويض عن الخسائر والأضرار الناتجة عن الخطر المؤمن عليه.
- قد يكون التعويض الذي تدفعه شركات التأمين عينيا أو نقديا.
- يجب على شركات التأمين دفع التعويض في الآجال المحددة، واذا تجاوزت تلك المدة يحق للمؤمن له المطالبة بزيادة قيمة هذ التعويضات.
- يحصل المستفيد المذكور في عقد التأمين على مبلغ التعويض المحدد في عقود تأمينات الاشخاص.
- يحصل الغير الذي يظهر بحكم المسؤولية المدنية للمؤمن له، على التعويض المناسب الذي تدفعه شركات التأمين التي تحل محل المؤمن له.

لتجسيد هذه القوانين والسهر على مدى احترامها وتطبيقها، من طرف جميع المتدخلين في سوق التأمين في الجزائر، تعمل الهيئات الرقابية ممثلة في لجنة الاشراف على التأمينات، والمجلس الوطني للتأمينات على تطبيق رقابة فعالة، لضمان حقوق جميع مستهلكي خدمة التأمين.

VI. المراجع :

(1) نادية أمين محمد علي، استراتيجية مستحدثة لتطوير المنتوج بالتطبيق على وثائق التأمين الملتقى العربي الثاني "التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات" الدوحة 6-8 أكتوبر 2003، ص131.

(2) مريم عمارة، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، دار بلقيس،الجزائر،2014، ص68.

(3) خالد غازي ابو عرابي، أحكام التأمين، دار وائل ،الطبعة الأولى، الأردن،2011، ص ص273-274.

(4) مريم عمارة، مرجع سبق ذكره، ص70.

(5)معراج جديدي، محاضرات في قانون التامين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2008، ص69.

(6) Jacque Charbonnier, Marketing et management en assurance, L'harmattan,Paris,2000,p107.

(7) خالد غازي أبو عرابي، مرجع سبق ذكره، ص ص71-72.

(8) مولود ديدان، نظام التأمينات، دار بلقيس، الجزائر، 2006، ص20.

(9) المادة 64 من القانون95-07 المؤرخ في 25 جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية، العدد 13 الصادر في8 مارس1995، ص12.

(10) المادة 65 من القانون95-07 المؤرخ في 25 جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص12.

(11) نادية أمين محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص129.

(12) أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص18.

(13) نادية أمين محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص130.

(14) Yvonne Lambert Faivre, Droit des Assurances, Edition Dalloz, 11eme Edition Paris, 2001, p171.

(15) Ibid, p176.

(16) معراج جديدي، مرجع سبق ذكره، ص35.

(17) مريم عمارة، مرجع سبق ذكره، ص46.

(18) خالد غازي أبو عرابي، مرجع سبق ذكره، ص241.

(19) المرجع نفسه، ص246.

(20) مريم عمارة، مرجع سبق ذكره، ص45.

(21) المادة 17 من الأمر 09-03 المؤرخ في 25 فيفري2009 يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسمية العدد 15 الصادر في 8 مارس2009، ص15.

[22] المادة 18 من الأمر 09-03 المؤرخ في 25 فيفري2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، ص15.

[23]المادة 7 من القانون95-07 المؤرخ في 25 جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية العدد 13 الصادر في 8 مارس1995، ص5.

[24] المادة 70 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية العدد 13 الصادر في 8 مارس1995 ، ص13.

[25] المادة 12 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص ص5-6.

[26] المادة 2 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006 المعدل والمتمم للقانون95-07، الجريدة الرسمية العدد 15 الصادر في 12مارس2006، ص3

[27] المادة 13 من القانون 95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص6.

[28] المادة3 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006 المعدل والمتمم للقانون95-07 الجريدة الرسمية العدد15 الصادر في12 مارس2006، ص3.

[29] المادة16 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص6.

[30] المادة17 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006، المعدل والمتمم للقانون95-07، ص5.

[31] المادة91 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص15.

[32] المادة18 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006، المعدل والمتمم للقانون95-07، ص5.

[33] المادة20 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006، المعدل والمتمم للقانون95-07، ص5

[34] المادة78 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص14.

[35] المادة38 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص9

[36] المواد 56،57و59 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص ص11-12.

[37] المادة26 والمادة27 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006، المعدل والمتمم للقانون 95-07، ص ص6-7.

[38] المادة28 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006، المعدل والمتمم للقانون95-07، ص7.

(39) المادة31 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006، المعدل والمتمم للقانون95-07، ص8.

(40) المادة274 والمادة277 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص ص35-36.

(41) المادة217 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص29.

(42) المادة32 من القانون06-04 المؤرخ في 20 فيفري2006، المعدل والمتمم للقانون95-07، ص8.

(43) المادة231 من القانون95-07 المؤرخ في 25جانفي1995 يتعلق بالتأمينات، ص31.