الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر –بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
المرجع: ..... / ق.ع.إ / 2015

Université Mohamed KHIDHER-Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques
Réf : ……... / D.S.E / 2014

الموضـــوع

دور حوكمة المؤسسات في تحسين خدمات شركات التأمين

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAAوكالة بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: مالية وحوكمة المؤسسات

إعداد الطالبة :

■سعيدي سماح

إشراف الأستاذة:

■ بالعبيدي عايدة عبير

السنة الجامعية :2014-2015

إهداء

لا يطيب الكلام إلا بذكر الله ، ولا يصفوا المقام إلا بالصلاة على محمد خير الأنام،

ولا تستساغ الدنيا إلا بالوالدين الكرام .

نهدي ثمرة جهدنا إلى أحق الناس بالتقدير و الاحترام ، إلى من أحرقت سنين عمرها، ووهبت لنا كل حياتها، التي جعل الله من تحت قدميها الجنان :

"أمي" الحبيبة الغالية

كما نهدي ثمرة جهدنا إلى من تعلمنا على يديه معنى الصبر،والتمسك بالأمل

"أبي" الغالي.

إلى سندنا في الحياة الإخوة والأخوات ، إلى زملائنا ، الذين زادت رفقتهم من حلاوة الدراسة.

إلى رفقاء الدرب الجامعي في مشواري الدراسي :

وفاء ، ابتسام ، نوال ، شهرة ، هاجر ، سماح ،آسيا ، عفراء ، سعاد .

ملخص الدراسة

نظرا لأهمية الكبرى التي احتلها موضوع التأمين في الاقتصاد ، وما يمكن أن تلعبه شركات التأمين من دور فعال في المجتمع من خلال بث الأمان والطمأنينة ، إلا أنه ولكي تقوم شركات التأمين بدورها على أكمل وجه وبالتالي تحقيق الاهداف المرجوة منها ، يجب أن يكون هناك رقابة فعالة وهذا ما يوفره التطبيق السليم لمفهوم حوكمة الشركات داخل شركات التأمين .

Because of the great importance occupied by Multi insurance in Economics, and can be played Insurance Companies of an active role in society through broadcasting safety and tranquility, and push forward the economic development , and for the progresion of Cooperative Insurance Companies turn to the fullest, and thus achieve the objectivesdesired, there must be an effective control system, and this is what provides the proper application of the concept of corporat governce within the insurance companies.

الفهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	أ
اهداء	ب
مقدمة عامة	ج
الفصل الأول : حوكمة الشركات	2 – 35
مقدمة الفصل	2
المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للحوكمة	3 – 22
المطلب الأول : ماهية ومفهوم حوكمة الشركات	3 –16
المطلب الثاني : أساسيات تطبيق مفهوم حوكمة الشركات	17 –22
المبحث الثاني : المبادئ المختلف لتطبيق حوكمة الشركات	22 –35
المطلب الأول : مبادئ العامة والأطراف المعنية بتطبيق حوكمة الشركات	22–25
المطلب الثاني : الأطراف المعنية بتطبيق حوكمة الشركات	26 –35
خلاصة الفصل	35
الفصل الثاني : خدمات شركات التأمين	37–76
مقدمة الفصل	37
المبحث الأول : التأمين وإعادة التأمين	38–62
المطلب الأول : التأمين	38–57

المطلب الثاني : إعادة التامين	62-57
المبحث الثاني : خدمات شركات التأمين	76-63
المطلب الأول : خدمة التأمينية وجودتها	69-63
المطلب الثاني : تسويق الخدمة التأمينية في إطار حوكمة الشركات	76-70
الفصل الثالث : دارسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة بسكرة	110-78
مقدمة الفصل	78
المبحث الأول : لمحة عمومية عن الشركة الوطنية للتأمين SAA	92-79
المطلب الأول : التعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA	85-79
المطلب الثاني: : نشـاط الوكـالة و تطوره	92-86
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.	110-92
المطلب الاول : **تحديد مجتمع الدراسة و إجراءات سحب العينة**	101-92
المطلب الثاني : **تحليل بيانات العينة**	110-101
الخاتمة العامة	115 -112
قائمة المراجع	122 -117
الملاحق	128 -124
قائمة الجداول والأشكال	132 -130
فهرس المحتويات	135-134

قائمة الاشكال

رقم الشكل	الصفحة
الشكل رقم (1) :أهمية الحوكمة الشركات	9
الشكل رقم (2) : ركائز حوكمة الشركات	16
الشكل رقم (3) : محددات حوكمة الشركات	18
الشكل رقم (4) : الأطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات	24
الشكل رقم (5) : مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لسنة 2004 في مجال حوكمة	27
الشكل رقم (6) : حقوق المساهمين في الحوكمة	30
الشكل رقم (7) : عناصر عقد التأمين	47
الشكل رقم (8) : عملية اعادة التأمين	58
الشكل رقم (9) : إعادة التأمين النسبية	61
الشكل رقم (10) : إعادة التأمين الغير نسبية	62
الشكل رقم (11) : الهيكل التنظيمي للوكالة الوطنية للتأمين SAA .(وكالة بسكرة)	85
الشكل (12) : توضيح بياني لنتائج الجداول لرقم أعمال(عدد العقود ،أقساط) لشركة الوطنية لتأمين saa وكالة بسكرة .	88
الشكل رقم(13) : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	94
الشكل رقم(14) توزيع عينة الدراسة حسب السن	96

الشكل رقم (15) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	97
الشكل رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	98
الشكل رقم (17) : توزيع عينة الدراسة حسب مدة العمل	99

قائمة الجداول

رقم الجدول	الصفحة
الجدول رقم (1) : تطور عدد العقود الشركة الوطنية للتأمين SAA لجميع فروعها	86
الجدول رقم (2) : تطور مبلغ الاقساط الصافية لشركة الوطنية لتأمين saa.لجميع فروعها	87
جدول(3) :جدول التعويضات المسددة لشركة saa	89
الجدول رقم:(4) توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	94
الجدول رقم :(5) توزيع عينة الدراسة حسب السن	95
جدول رقم (6) :توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي	97
الجدول رقم (7) :توزيع عينة الدراسة حسب المهنة	98
الجدول رقم(8): توزيع عينة الدراسة حسب مدة العمل	99
الجدول رقم (9) : معامل الثبات للأبعاد تحسين الخدمات ومبادئ الحوكمة	100
الجدول رقم (10) : تقييم عينة الدراسة باختبار التوزيع الطبيعي	101
الجدول رقم (11) : تقييم عينة الدراسة حول تحسين الخدمات بواسطة المتوسطات والانحراف المعياري	102
الجدول رقم (12) : تقييم عينة الدراسة حول مدى التزام بمبادئ الحوكمة في شركة	103-105

saa	
الجدول رقم (13) : تحليل الانحدار t	106-105
الشكل رقم (14) : تحليل التباين f	108

مقدمة عامة

مقـدمـــــة :

لقد أصبحت الحوكمة المؤسسة من الموضوعات الهامة على كافة المؤسسات والمنظمات الإقليمية والدولية وذلك بعد سلسلة الأزمات المالية المختلفة التي حدثت في الكثير من المؤسسات وخاصة في الدول المتقدمة ، مثل الانهيارات المالية التي حدثت في عدد من الدول شرق آسيا وأمريكا ألاتينية وروسيا في عقد التسعينات من القرن الماضي ، مرورا بفضيحة شركة إنرون سنة 2003 إلى الأزمة المالية الحالية التي فجرها الفساد المالي وسوء الإدارة و افتقارها للرقابة والخبرة والمهارة ، بالإضافة إلى نقص الشفافية حيث أدت هذه الأزمات و الانهيارات إلى تكبد الكثير من المساهمين بخسائر مادية فادحة مما دفع العديد من المستثمرين للبحث عن الشركات التي تطبق مفهوم حوكمة الشركات بحيث أصبحت من الركائز الأساسية التي يجب ان تقوم عليها الوحدات الاقتصادية .

وبنظر إلى أهمية البالغة لشركات التأمين مما يجعلها أداة ناجعة في التنمية الاقتصادية ودعم خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية فإن الأمر يستدعي ضرورة تفعيل الرقابة عليها ، وإرساء مبادئ الحوكمة لحل التعارض بين أطراف الوكالة ، وحملة الوثائق من جهة ، وأعضاء هيئة الإدارة من جهة أخرى وضمان حقوق أصحاب المصالح . ولا يتم ذلك إلا من خلال تطبيق هياكل سليمة لممارسة حوكمة الشركات داخل منظومات التأمين ، خاصة بعد تفاقم أزمات وانهيارات شركات التأمين العالمية وما نتج عنه من بالغ الأثر على اقتصاديات العالم وكل ذلك كان نتيجة ضعف نظام الرقابة على عمل مثل هذه المنظومات ، ومن هذا المنطلق حاولنا معالجة الإشكالية التالية :

كيف تساهم حوكمة الشركات في تحسين خدمات شركات التأمين ؟

و انطلاقا من هذا التساؤل ببعده الشامل ، يمكن اشتقاق الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي حوكمة الشركات ومبادئ تطبيقها ؟

– ما هو دور وأهمية حوكمة الشركات في دعم نشاط التأمين وتطوير أساليب التسويق الخدمات التأمينية ؟

– ما هو دور حوكمة الشركات في تحسين خدمات شركة الوطنية للتأمين الجزائرية ؟

وبالإجابة على التساؤلات الفرعية نقوم بطرح الفرضيات التالية :

– تمثل حوكمة الشركات نظاما رقابيا فعالا على شركات التأمين .

– تلعب حوكمة الشركات دورا فعالا في تحسين خدمات شركات التأمين من خلال تطبيق السليم لمبادئها داخل الشركة.

أهمية البحث :

تكمن أهمية بحثنا في معرفة دور حوكمة الشركات في تحسين خدمات شركات التأمين من خلال وضع إطار عام للرقابة يساعد على تلبية حاجة الإدارة إلى معلومات مفيدة في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الذي يحقق لها عناصر النمو والنجاح والتكون منافسة لشركات الأخرى .

أهداف البحث :

يكمن الهدف الرئيسي للدراسة في معرفة دور حوكمة الشركات في تحسين خدمات شركات التأمين وتتبعه أهداف فرعية نذكر منها :

– توضيح الإطار المفاهيمي كل من الحوكمة الشركات والتأمين .

– التعرف على المبادئ وخصائص حوكمة الشركات التأمين من أجل تطبيقها .

– التعرف على دور حوكمة الشركات في تحسين خدمات شركات التامين من خلال تطبيقها لمبادئها .

– إبراز مفاهيم النظرية والتطبيقية للخدمة التأمينية من جوانبها المختلفة وإبراز خصائصها التسويقية في إطار الحوكمة ، وتحديد مدى تجاوب الطلب على ما هو معروض من هذه الخدمات .

دوافع اختيار الموضوع :

ان دوافع اختيارنا لهذا الموضوع هي كالتالي :

- وفقا للتخصص الذي أدرسه .

- الرغبة في توسيع معارفنا وزيادة الاطلاع .

- حداثة الموضوع خصوصا في الجزائر .

- الرغبة في أثراء المكتبة بدارسات جديدة .

- محاولة نشر الثقافة التأمينية والتي تعد ضعيفة في الجزائر .

المنهج العلمي المتبع :

من أجل تحقق الفرضيات المطروحة وتحقيق الأهداف المسطرة في هذه الدراسة اعتمدنا على الأسلوب الوصفي لإثراء الموضوع من خلال وصف الخلفية النظرية للموضوع .

أما الجانب التطبيقي فقد قمنا بتحليل النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية وذلك اعتمادا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

هيكل البحث :

أما عن خطة المتبعة فقد قسمت إلى ثلاث فصول متسلسلة ومكملة لبغضها البعض فصلين نظريين وفصل تطبيقي هذا بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة ، يتضمن :

الفصل الأول : " حوكمة الشركات **"** والذي يتضمن مبحثين هما : المبحث الأول : " الإطار المفاهيمي لحوكمة الشركات " و المبحث الثاني : " المبادئ المختلفة لتطبيق حوكمة الشركات ".

الفصل الثاني :" خدمات شركات التأمين" والذي تطرقنا فيه إلى مبحثين هما : المبحث الأول :" التأمين وإعادة التأمين" والمبحث الثاني : "خدمات شركات التأمين " .

الفصل الثالث : هو الفصل التطبيقي الذي يخص الدراسة الميدانية و التي كان موضوعها تقييم جودة الخدمة التأمينية في إطار الحوكمة الشركة الوطنية للتأمين saa لوكالة بسكرة. والذي بدوره تطرقنا إليه في مبحثين هما: المبحث الأول :" لمحة عمومية عن الشركة الوطنية للتأمين SAA ، والمبحث الثاني : تم شرح أهم الإجراءات المنهجية المتبعة و التي تتمثل في :إجراءات تحديد مجتمع الدراسة و سحب العينة وأسلوب جمع البيانات بداية بخصائص العينة محل الدراسة تقديم إجابات مفردات العينة و التي تتعلق بالإجابة على أسئلة الإستمارة ثم تم اختبار الفرضيات الموضوعة للبحث و ختمها بالنتائج و الإقتراحات .

صعوبات البحث

تتمثل صعوبات البحث في :

- صعوبة ملأ الاستمارات وذلك بسب عدم مراعاة لحامل الاستمارة وكذالك صعوبة تفريغها في النظام SPSS.

- لم تفدني الشركة بالمعلومات المطلوبة .

- قلة الملتقيات العلمية المتعلقة بقطاع التأمين في ظل الحوكمة .

الفصل الاول

حوكمة الشركات

مقدمة الفصل الأول

يحتل موضوع حوكمة الشركات اليوم أهمية كبيرة نظرا للدور الذي تلعبه في اقتصاديات الدول فالحوكمة عمل مهم وأساسي يجب تطبيقه بطريقة صحيحة لمواجهة تحديات هذه الشركات ، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى أهم العناصر لهذا المفهوم ، الإطار المفاهيمي للحوكمة بالإضافة إلى مجموعة تعاريف للحوكمة والأهمية والأهداف التي تسعى لها ، وأهم المبادئ التي توضح حوكمة الشركات بالإضافة إلى ذلك التعرف على أطراف الحوكمة وذلك من خلال مبحثين هي كما يلي :

المبحث الأول :الاطار المفاهيمي لحوكمة الشركات

المبحث الثاني : المبادئ المختلفة لتطبيق حوكمة الشركات

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لحوكمة الشركات

إن الحوكمة المؤسسات فكرة واصطلاحا شاع استخدامها بشكل واسع مع بداية التسعينات من قبل الهيئات الدولية كا أسلوب ونظام إداري يهدف إلى تحقيق التنمية للاقتصاديات الوطنية ، إلا إن هذه الفكرة أصبحت اليوم على قدر كبير من الأهمية نتيجة تحديات العولمة الاندماج العلمي .

فقد اكتسبت الحوكمة وممارساتها أهمية كبير منذ حدوث الأزمة المالية الاسياوية سنة 1997 ومن ثم اكتشاف سلسلة الفضائح التي مست كبرى الشركات العالمية نتيجة تلاعبها بقوائمها المالية ، ما أدى إلى جعلها إحدى القضايا الأساسية التي استحوذت على اهتمام الملاك والمسيرين والمؤسسات ، والباحثين في المجمعات والمعاهد .

المطلب الأول : ماهية حوكمة الشركات

الفرع الأول : نشأة ومفهوم حوكمة الشركات

1. نشأة حوكمة الشركات :

لم تنشأ الحوكمة عشوائية ، بل استلزمتا حاجة ودفعت إليها رغبة ، وأصبحت بحكم الضرورة مطلب حياة و أساس تواجد للمشروعات في عصر العولمة ، ومن ثم تفاعلت معها كافة الكيانات الإدارية كنتيجة منطقية للواجب وثقافة الالتزام ، والرغبة في التفوق والتقدم . [1]

[1] محسن أحمد الخضيري ، **حوكمة الشركات** ، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، 2005 ، ص 31 .

وتعود جذور حوكمة الشركات إلى المفكرين Berle Means اللذين يعدان أول من تناولا موضوع فصل الملكية عن الإدارة وذلك في عام 1932 م . وتأتي آليات حوكمة الشركات لسد الفجوة التي يمكن أن تحدث بين مديري ومالكي الشركة من جراء الممارسات السلبية التي يمكن أن تضر بالشركة .

ويبدو أن كثير من المفاهيم مثل الإفصاح والشفافية والحوكمة كانت موجودة ولكن لا تلقى الاهتمام الكافي ، وفي إعقاب الأزمات المالية العالمية التي أصبحت أسواق المال في كثير من الدول العالم ، مما أدى إلى بروز مفهوم الحوكمة ، وعلى اثر الفضائح المالية المتتالية في الشركات الأمريكية وكنتيجة للتحريات الكثيرة فقد تمكنت الهيئات التشريعية والقانونية من تحديد الأسباب التي أدت إلى فشل الرقابة المالية في العديد من الشركات الأمريكية ، وتحديد الإسهامات غير مشروعية ، وتقديم الرشاوى لبعض المسؤولين ، فقد أدى إلى ظهور قانون مكافحة ممارسة الفساد عام 1977 م في أمريكا ، والذي تضمن قواعد محددة لصياغة ومراجعة نظم الرقابة المالية الداخلية ، في عام 1985 م ، وبعد حدوث العديد من الانهيارات المالية في مجال الادخار و القروض تأسست لجنة تريدوي (Tread way commission) ويتمثل دورها الأساسي في تحديد الأسباب الرئيسية لسوء تمثيل الوقائع في التقارير المالية وتقديم التوصيات حول تقليل حدوثها وتضمن تقريرها في عام 1987 م ، ضرورة وجود بيئة رقابية سليمة ، ولجان مستقلة لتدقيق ، ومراجعة داخلية أكثر موضوعية ، بشكل يدعو إلى ضرورة الإفصاح على مدى فعالية الرقابة الداخلية وباتت حوكمة الشركات من الموضوعات المثيرة جدا وخصوصا بعدما وجدة الدوائر الاكادمية والسياسية والاقتصادية العالمية فيها وسيلة فعالة في التدخل في اقتصاديات الدول النامية تحت عناوين برامج الإصلاح ومتطلبات إعادة الهيكلة والاهتمام بالجودة والبحث عن عوائد اقتصادية مرتفعة حسب ما يراه صندوق النقد والبنك الدوليين .

يمكن القول إن ثمة عوامل ارتبطت بالمناخ الاقتصادي في دول العالم ، التي ساهمت في خروج مفهوم حوكمة الشركات إلى العلن منها :

– منذ عام 1997 م عقب انفجار الأزمة المالية الآسيوية ، أخذ العالم ينظر نظرة جديدة إلى حوكمة الشركات . والأزمة المالية المشار إليها ، قد يمكن وصفها بأنها كانت ثقة في المؤسسات والتشريعات التي تنظم نشاط الأعمال والعلاقات في ما بين منشات الأعمال والحكومة . وكانت المشاكل العديدة التي برزت الى المقدمة اثناء الأزمة تتضمن عمليات ومعاملات الموظفين الداخليين والأقارب والأصدقاء بين منشآت الأعمال وبين الحكومة ، وحصول الشركات على مبالغ هائلة من الديون قصيرة الاجل في الوقت نفسه . كما أن الأحداث الأخيرة ابتداء ا بفضيحة **شركة إنرون** ENRON وما تلا ذلك من سلسلة اكتشافات تلاعب الشركات في قوائمها المالية الخاصة بالمراجعة والمحاسبة . وهو ما جعل منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية تصدر مجموعة من الإرشادات في شأن حوكمة الشركات بشكل عام . وهو ما أظهر بوضوح أهمية حوكمة الشركات حتى في الدول التي كان من المعتاد اعتبارها أسواق مالية " قريبة من الكمال".

– زاد من حدة الدعوة إلى حوكمة الشركات ، ممارسات الشركات متعددة الجنسية في اقتصاديات العولمة ، حيث تقوم بالاستحواذ و الاندماج بن الشركات من اجل السيطرة على الأسواق العالمية .

– اكتسب مفهوم الحوكمة أهمية كبرى بالنسبة للديمقراطيات الناشئة ، نظرا لضعف النظام القانوني الذي لا يمكن معه إجراء تنفيذ العقود وحل المنازعات بطريقة فعالة .

- مع تصاعد قضايا الفساد الشهيرة في كبرى المنظمات العالمية تزايد الحديث عن الحوكمة المنظمات وقد وصلت نسبة تعثر المنظمات في العالم 2002م الى نسبة 4,11٪ .[1]

2- مفهوم حوكمة الشركات :

في الواقع أنه لايوجد تعريف واحد متفق عليه بين القانونين والاقتصاديين لمصطلح " الحوكمة الشركات " ، ويرجع ذلك إلى تداخل حوكمة الشركات في العديد من الأمور التنظيمية والاقتصادية والمالية والاجتماعية للشركات وتأثيرها على المجتمع والاقتصاد ككل .

2-1 الحوكمة لغة : [2]

- الحكمة : وهي وضع الشيء المناسب في المكان المناسب ما تقتضيه من التوجيه والإرشاد .
- الحكم : ما تقتضيه من السيطرة على الأمور بوضع الضوابط والقيود التي تتحكم في السلوك .
- الاحتكام : ما يقتضيه للرجوع الى مرجعيات أخلاقية وثقافية والى خبرات تم الحصول عليها من خلال تجارب شائعة .
- التحاكم : طلب للعدالة خاصة عند انحراف السلطة وتلاعبها بمصالح المساهمين .

2-2 الحوكمة اصطلاحا :

لم يتم تحديد مفهوم واضح وصريح للحوكمة من طرف الجهات المعنية ولهذا قد تم تقديم العديد من المفاهيم حول هذا المصطلح .

[1] مصطفى يوسف كافي ، **الازمة المالية الاقتصادية العالمية وحوكمة الشركات** ، مكتبة تمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان . الاردن ، 2013 ، ص202. 204 .

[2] علاء فرحان طالب ، إيمان شيحان الشهداني ، **الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف** ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ص 29 .

- الحوكمة هي مجموعة من القوانين والنظم والقرارات التي تهد إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق اختيار الأساليب المناسبة والعالية لتحقيق خطط وأهداف الشركة .[1]
- وتعر حوكمة الشركات أيضا " بأنها الإطار الذي تمارس فيه الشركات وجودها وتركز على العلاقات فيما بين الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة ، والمساهمين وأصحاب المصالح و واضعي التنظيمات الحكومية ، وكيفية التفاعل بين كل هذه الأطراف في الإشراف على عمليات الشركة . كما يمكن تعريفها " بأنها تشمل القواعد التي توجه سلوك الشركات وحملة الأسهم وإدارة الشركات ، وكذلك الإجراءات الرامية ، الى فرض تطبيق تلك القواعد وتعزيزها . [2]
- تعري لجنة كاد بوري 1992: حوكمة المؤسسات هي الأسلوب الذي يحقق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية من جهة وبين الأهداف الفردية والمشتركة من جهة أخرى ، وأن إطار حوكمة المؤسسات يشجع على الاستخدام الأمثل للموارد .[3]
- ويعرها الآخرون كذلك : " هي نظام متكامل للرقابة المالية وغير المالية الذي بواسطته يتم تسيير المؤسسة والرقابة عليها ".
- " هي وسيلة تمكن المجتمع من التأكد من حسن تسيير المؤسسات بطريقة تحمي أموال المستثمرين والمقرضين".[4]
- وباختصار يمكن القول أن مفهوم حوكمة الشركات هو تعبير واسع يتضمن القواعد وممارسات السوق التي تحدد كيفية اتخاذ الشركات وخاصة شركات الاكتتاب العام لقراراتها والشفافية التي تحكم عملية

[1] مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص 205.

[2] أحمد علي خضر ، **الافصاح والشفافية كأحد مبادئ الحوكمة في قانون الشركات** ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية 2012. ص 12 .

[3] www . kantakji . com / file/ companiesyul . pdf.

[4] غضبان حسام الدين ، **مساهمة في اقتراح نموذج لحوكمة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ، الطور الثالث في العلوم التسيير ، تخصص تسيير المنظمات ، بسكرة ، 2013/ 2014، ص 4.

اتخاذ القرار فيها ومدى المسائلة التي يخضع لها مديرو و رؤساء تلك الشركات وموظفوها والمعلومات التي يفصحون عنها المستثمرين والحماية التي يقدمونها لصغار المساهمين .[1]

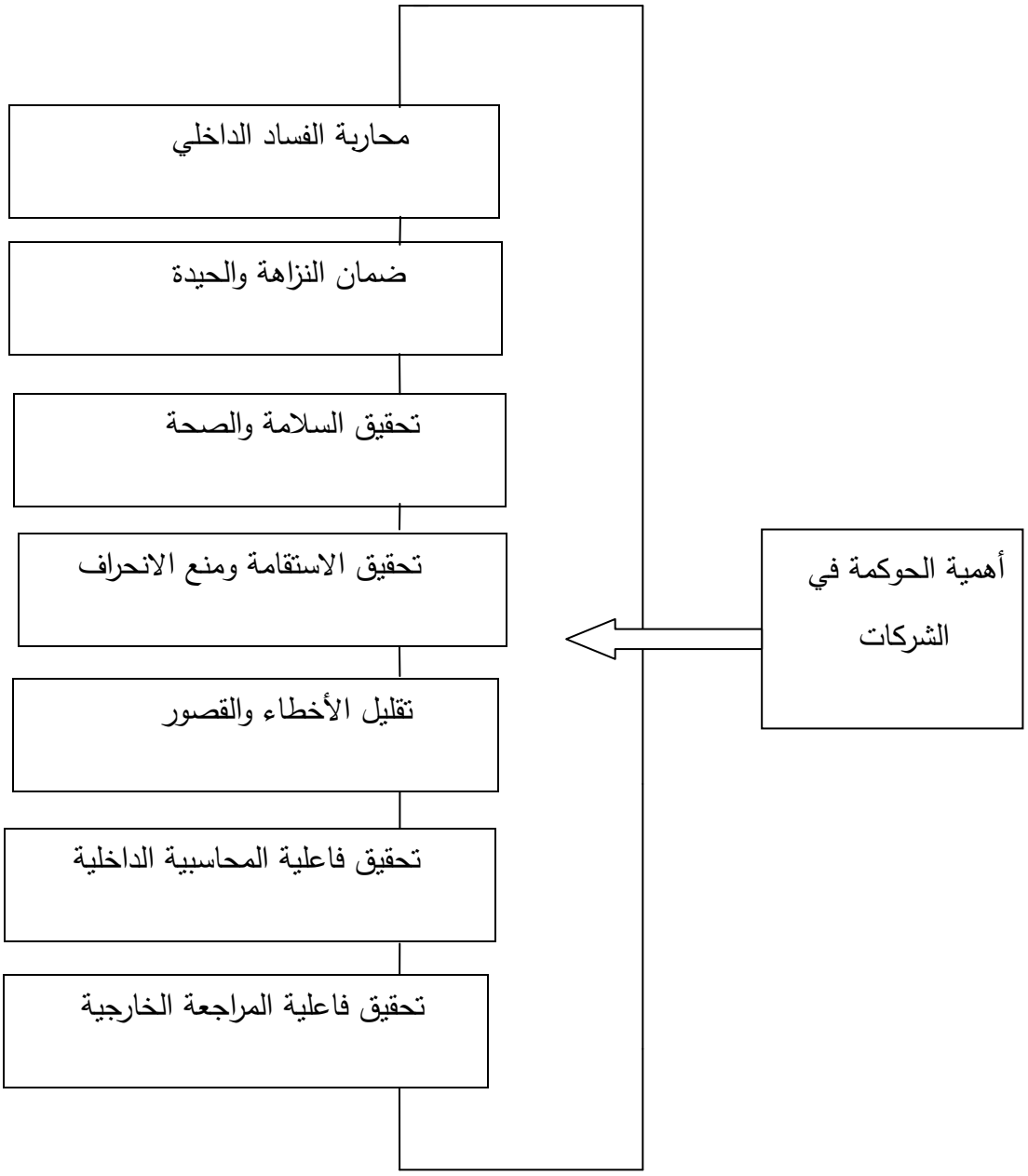
الفرع الثاني : أهمية وأهداف حوكمة الشركات

1 أهمية حوكمة الشركات :

تعد أهمية الشركات من أهم العمليات الضرورية والأزمة لحسن عمل الشركات وتأكيد نزاهة الإدارة فيها .

[1] أعمال المؤتمرات ، **الحوكمة والإصلاح المالي والإداري** ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، 2009 ، ص 5.

الشكل (1) : أهمية حوكمة الشركات



المصدر : محسن أحمد الخضيري ، مرجع سابق ، ص 58.

فاحوكمة الشركات أساس جيد للاستقامة ، والصحة الاخلاقية ، وتظهر أهميتها فبما يلي :

- محاربة الفساد الداخلي في الشركات، و عدم السماح بوجوده أو باستمراره، بل القضاء عليه وعدم السماح بعودته مرة أخرى .

- تحقيق و ضمان النزاهة و الاستقامة لكافة العاملين في الشركات بدءا من مجلس الإدارة و المديرين التنفيذيين إلى أدنى عامل فيها.
- تحقيق السلامة و الصحة و عدم وجود أي أخطاء عمدية، أو انحراف متعمد، أو غير متعمد ومنع استمرار هذا الخطأ أو القصور، بل جعل كل شيء في إتمامه العام صالحا .
- محاربة الانحرافات و عدم السماح باستمرارها، خاصة تلك التي يشكل وجودها تهديدا للمصالح .
- تقليل الأخطاء إلى أدنى قدر ممكن ، واستخدام النظام الحمائي و الوقائي الذي يمنع حدوث هذه الأخطاء، وبالتالي تجنب الشركات تكاليف أعباء هذا الحدوث.
- تحقيق الاستفادة القصوى و الفعلية من النظم المحاسبية و الرقابة الداخلية ، خاصة فيما يتصل بعمليات الضبط الداخلي .
- تحقيق أعلى قدر للفاعلية من مراجعي الحسابات الخارجيين، خاصة و أنهم على درجة مناسبة من الاستقلالية، و عدم خضوعهم لأي ضغط من جانب مجلس إدارة الشركة و المديرين التنفيذيين العاملين فيها .[1]

1-1 الأهمية الاقتصادية لحوكمة الشركات :

تعمل الحوكمة الشركات على كفاءة استخدام الموارد وتعظيم قيمة الشركة وتدعيم تنافسيتها بالأسواق ، بما يمكنها من جذب مصادر تمول محلية وعالمية للتوسع والنمو ، يجعلها قادرة على خلق فرص عمل جديدة ، مع الحرص على تدعيم استقرار أسواق المال والأجهزة المصرفية الأمر الذي يؤدي الى تحقيق الكفاءة والتنمية الاقتصادية المطلوبة .[2]

[1] محسن أحمد الخضيري ، مرجع سابق ، ص 58-59.

[2] مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص 218.

ويمكن تلخيص أهمية حوكمة المؤسسات من الناحية الاقتصادية في أنها : [1]

- تعمل على ضمان رفع الأداء المالي وتخصيص أموال المؤسسة .

- ضمان وجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة إدارة المؤسسة أمام مساهميها .

- وجود المراقبة المستقلة على المديرين والمحاسبين وصولا إلى قوائم مالية ختامية على أسس ومبادئ محاسبية عالية الجودة.

- وجود عملية تصويت نزيهة تضمن الافصاح عن كل الحقائق .

- تدعيم المركز التنافسي للمؤسسة ، وكسب ثقة الأطراف المختلفة بالسوق .

- تجنب الانزلاق في مشاكل مالية ومحاسبية بما يعمل على تدعيم واستقرار نشاط المؤسسة .

- تعتبر أداة فعالية في مواجهة الفساد المالي والإداري .

1-2 الأهمية القانونية لحوكمة الشركات :

وتتمثل في قدرة المعايير التي تستند إليها حوكمة الشركات على الوفاء بحقوق كافة الأطراف المستفيدة في الشركة مثل حملة الأسهم والمقرضين والعاملين وغيرهم ، وتعد القوانين والمعايير المنظمة لعمل الشركات (مثل قوانين الشركات وقوانين الأسواق المالية والمعايير المحاسبية والتدقيقية) العمود الفقري لإطار حوكمة الشركات ، إذ تنظم تلك القوانين والمعايير العلاقة بين الأطراف المهتمة بالشركة والمعنية بالاقتصاد كله .[2]

1-3 أهمية الحوكمة بالنسبة للمجتمع ككل :

[1] غضبان حسام الدين ، مرجع سابق ، ص 20.

[2] مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص 218

– تحقيق الكفاءة من تطبيق برامج الخصخصة وحسن توجيه الحصيلة منها إلى الاستخدام الأمثل للموارد وتمنع لأي من الحالات الفساد التي تكون مرتبطة بها .

– توفير مصادر التمويل محلية وعالمية (خارجية) للشركات من خلال الجهاز الصرفي أو الأسواق المالية خاصة في ظل تزايد سرعة حركة انتقال تدفقات الرأسمالية .

– تحقيق الاستقرار الشركات العامة بالاقتصاد ككل وتجنب حدوث الانهيارات بالأجهزة المصرفية أو الأسواق المالية المحلية والعالمية والمساعدة في تحقيق التنمية والاستقرار الاقتصادي ، كما تساعد في الحد من الهروب رؤوس الأموال فضلا عن مكافحة الفساد المالي والإداري .[1]

2– أهداف حوكمة المؤسسات :

تعمل حوكمة المؤسسات على تحقيق مجموعة من الأهداف التي تخدم جميع الأطراف بدون استثناء ومن أهدافها :

– تحقيق العدالة ، الشفافية ، وحق المساءلة بما يسمح لكل ذي مصلحة أن يستجوب الإدارة .

– حماية حقوق المساهمين بصورة عامة سواء الأقلية أو الأغلبية ، وتعظيم عائدهم .

– منع المتاجرة بالسلطة في المؤسسات .

– مراعاة مصالح المجتمع والعمال .

– تدقيق الأموال المحلية والدولية وتشجيع جذب الاستثمار .[2]

[1] ماجد إسماعيل أبو حمام ، **أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الافصاح المحاسبي وجودة التقارير المالية** ، مذكرة ماجستير تخصص ماجستير وتمويل ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2009، ص 25.

[2] Lakhlaf . B , « la bonne gouvernance », Dar Elkhaldouni , Alger , Algérie,2006, p 38.

– تسهل الحوكمة عملية الرقابة والإشراف على أداء الشركة عبر تحديد أطراف الرقابة الداخلية وتشكيل اللجان المتخصصة وتطبيق الشفافية والإفصاح .

– تعمل الحوكمة على استقرار أسواق المال .[1]

– تحسين صورة المؤسسات .

– تفعيل عملية صنع واتخاذ القرارات .

– تشجيع الاعتبارات الأخلاقية .

– ضمان تحقيق قدر كاف من الطمأنينة للمستثمرين وحملة الأسهم على تحقيق عائد مناسب .

– توفير مصادر تمويل متعددة للمؤسسات .

– العمل على تدعيم استقرار المؤسسات من خلال تجنب الدخول في مشاكل تنظيمية ومحاسبية .

وعلى هذا فإن المؤسسات التي تضعف فيها أساليب الحوكمة أكثر عرضة لنتائج وخيمة تفوق بكثير مجرد الفضائح والأزمات المالية ، وقد أصبح واضحا تماما في الوقت الحالي بأن تسيير المؤسسة من خلال نظام الحوكمة يحدد بدرجة كبير مصيرها ومصير الاقتصاديات الوطنية .[2]

الفرع الثالث : خصائص وركائز حوكمة الشركات

1- خصائص حوكمة الشركات :

[1] مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص 223.

[2] غضبان حسام الدين ، مرجع سابق ، ص22.

يرتبط مفهوم حوكمة الشركات بشكل أساسي بسلوكيات الفئات المختلفة ذات الصلة بمنظمات الأعمال ، لذا فإن هناك مجموعة من الخصائص التي يجب أن تتوافر في هذه السلوكيات حتى يتحقق الغرض من وراء تطبيق هذا المفهوم .[1]

1-1 الانضباط Discipline : إتباع السلوك الأخلاقي المناسب والصحيح،ويتحقق ذلك من خلال توريد بيانات واضحة للجمه ور، وجود حافز لدى الإدارة اتجاه تحقيق سعر عادل للسهم،التقدير السليم لحقوق الملكية ، استخدام الديون في مشروعات هادفة وإقرار نتيجة الحوكمة في التقدير السنوي.

1-2 الإفصاح و الشفافية Transparence : تتحقق بتقديم صورة واضحة وحقيقية عن كل ما يحدث، يتم ذلك من خلال : الإفصاح عن الأهداف المالية بدقة،نشر التقرير السنوي في موعده، نشر التقارير المالي السنوية البيئية في الوقت المناسب، الإفصاح العادل عن النتائج السنوية، تطبيق معايير المحاسبة والمراجعة، توفير إمكانية وصول المستثمرين إلى الإدارة العليا وتحديث المعلومات على شبة الانترنيت.

1-3 الاستقلالية Independence: تلاقي التأثيرات غير الضرورية نتيجة للضغوطات، ويتحقق ذلك من خلال المعاملة العادلة للمساهمين من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا، وجود رئيس مجلس إدارة مستق عن الإدارة العليا، وجود لجنة لتحديد المرتبات والمكافآت يرأسها عضو مجلس إدارة مستقل، تدعيم وجود مراجعين مستقلين.

1-4 المسائلة Accountability : بمعنى إمكانية تقييم وتقدير أعمال مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية ويتحقق ذلك من خلال:ممارسة العمل بعناية ومسؤولية والترفع عن المصالح الشخصية، التصرف بشكل فعال ضد لأفراد الذين يتجاوزون حدود مسؤوليتهم، التحقيق الفوري حالة إساءة الإدارة العليا ووضع آليات تسمح بمعاقبة الموظفين التنفيذيين وأعضاء مجلس الإدارة في حالة تجاوز مسؤوليتهم وسلطاتهم .

[1] بهاء الدين سمير علام ، **أثر الاليات الداخلية لحوكمة الشركات على الاداء المالي لشركات المصرية** ، قسم ادارة الاعمال كلية التجارة ، وزارة الاستثمار مركز المديرين المصري ، كلية التجارة جامعة القاهرة ، ص 9.

1-5 المسؤولية Responsibility : وتكون المسؤولية أمام جميع الأطراف من ذوي المصلحة في المؤسسة ، ويتحقق ذلك من خلال :عدم قيام مجلس الإدارة الإشرافي بدور تنفيذي، وجود أعضاء لمجلس الإدارة مستقلين ومن غير الموظفين، الاجتماعات الدورية والكاملة لمجلس الإدارة ، وجود لجنة مراجعة ترشح المراجع الخارجي وتراقب أعماله، بالإضافة لمراجعتها لتقارير المراجعين الداخليين والإشراف على أعمال المراجعة الداخلية.

1-6 العدالة Faimess :

احترام حقوق كل المجموعات ذات المصلحة في المؤسسة، ويتحقق ذلك من خلال المعاملة العادلة لمساهمي الأقلية من قبل المساهمين أصحاب الأغلبية، حق كافة حملة الأسهم في الدعوة إلى الاجتماعات العامة، سهولة طرق الإدلاء بالأصوات، المكافآت العادلة لأعضاء مجلس الإدارة، إعطاء المساهمين حق الاعتراض عند إساءة حقوقهم، والمشاركة في تعيين المديرين وأيضا في اتخاذ القرارات[1].

1-7 المسؤولية الاجتماعية : أي النظر الى الشركة كموطن صالح .[2]

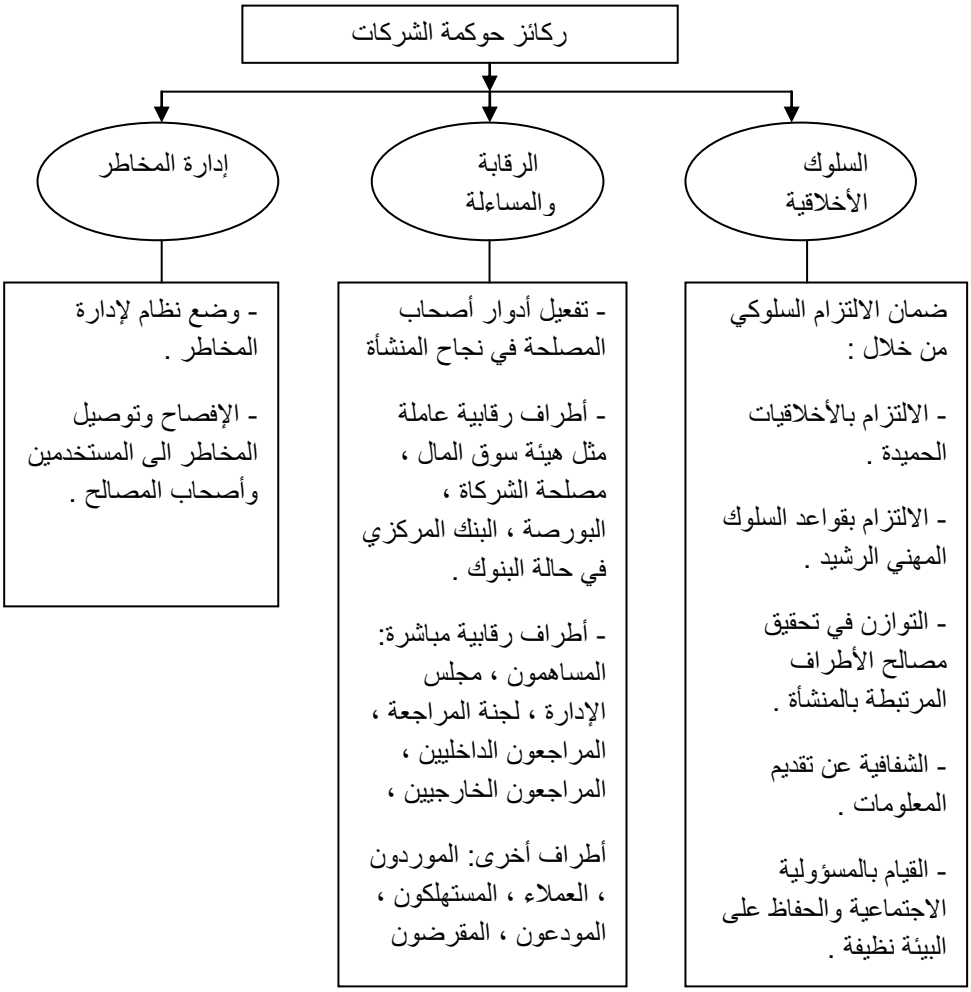
2- ركائز حوكمة الشركات :

يتضح من العرض السابق أن الحوكمة الشركات ترتكز في رأي الباحث على ثلاث ركائز أساسية ،يوضحها الشكل التالي :

[1] بالعادي عمار،جاوحدو رضاء ، مداخلة بعنوان : **دور حوكمة الشركات في إرساء قواعد الشفافية و الإفصاح** ، محور المداخلة : مبادئ و ممارسات الحوكمة المحاسبية ،الملتقى الدولي الأول حول : الحوكمة المحاسبية للمؤسسة واقع رهانات وآفاق، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ،أم البواقي ,الجزائر ، 07- 08 ديسمبر 2010 ، ص5 .

[2] بهاء الدين سمير علام ، مرجع سابق ، ص 9.

الشكل (2) : ركائز حوكمة الشركات



المصدر : طارق عبد العال ، مرجع سابق ، ص 49.

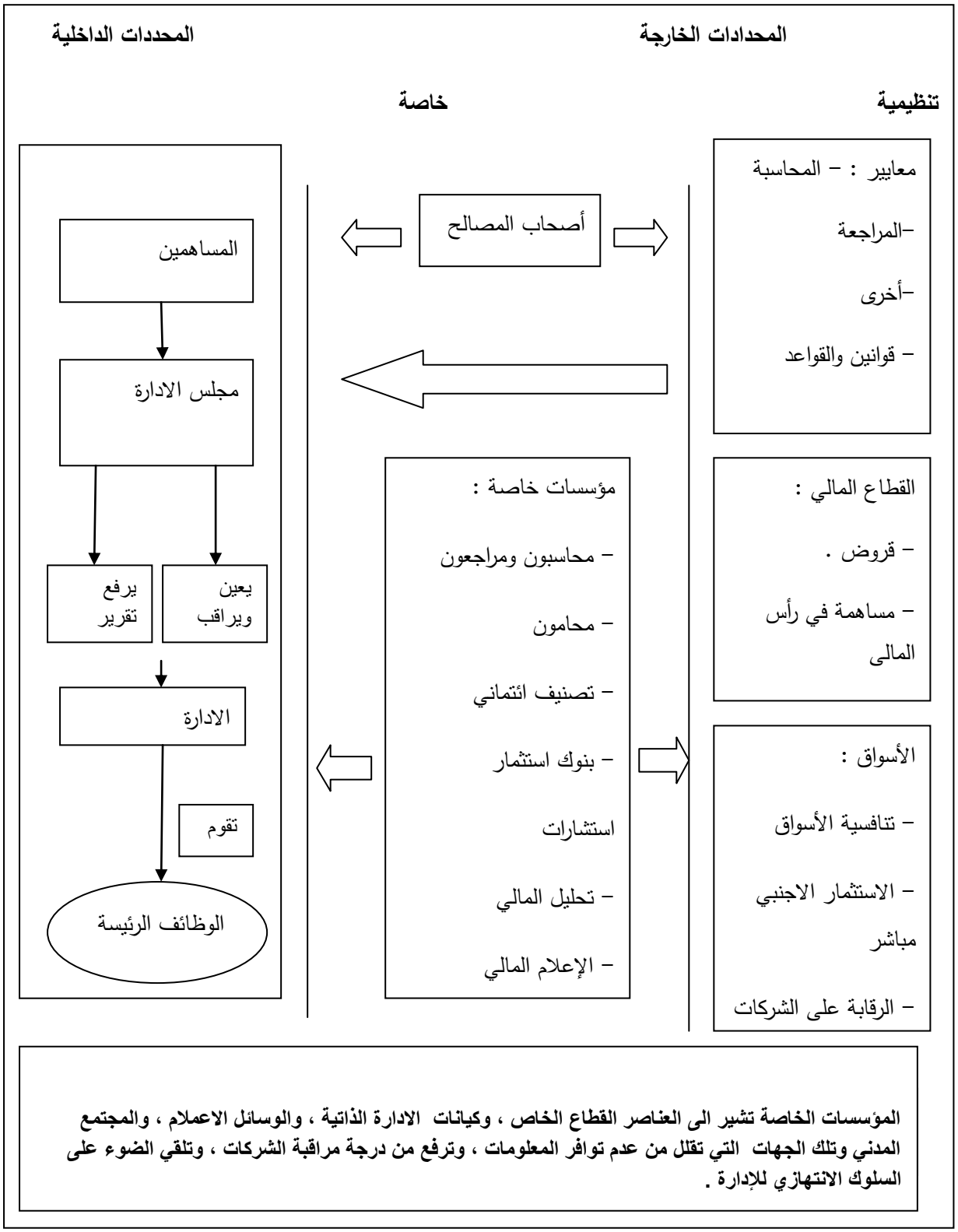
مطلب الثاني : أساسيات تطبيق مفهوم حوكمة الشركات

الفرع الأول: محددات التطبيق الفعال لحوكمة الشركات

رغم الاختلاف في التحديد الدقيق لمفهوم حوكمة الشركات إلا أنه هناك شبه اتفاق بين الباحثين والدارسين لهذا الموضوع على المحددات التي من خلال يمكن تطبيق مفهوم حوكمة الشركات ويمكن تقسيمات إلى محددات داخلية وخارجية .[1]

[1] لخضر أوصيف ، **دور المراجعة الداخلية في تفعيل حوكمة الشركات** ، دراسة حالة مجمع صيدال ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2011 ، ص 15 .

الشكل (3) : محددات حوكمة الشركات



المصدر : يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص 229.

1- المحددات الخارجية :

بصورة عامة تتمثل المحددات الخارجية فيما يلي :[1]

- المناخ الاستثماري للدولة والذي يشمل على سبيل المثال القوانين والتشريعات المنظمة لعمل السوق مثل قوانين والتشريعات المنظمة لعمل السوق مثل قوانين السوق المالي والمؤسسات المدرجة فيه وتنظيم المنافسة ومنع الاحتكارات والقوانين الإفلاس ....الخ .
- كفاءة القطاع المالي من هيئات مالية وبنوك في توفير التمويل اللازم المؤسسات .
- درجة تنافسية أسواق السلع وعناصر الإنتاج .
- كفاءة الأجهزة والهيئات مالية وبنوك في توفير التمويل على المؤسسات .
- المؤسسات ذاتية التنظيم التي تضمن عمل الأسواق بكفاءة مثل المراجعين والمحاسبين والمحامين ....الخ .
- وجود بعض الشركات الذاتية التنظيم مثل الجمعيات المهنية والشركات العمة في السوق الأوراق المالية.

وترجع أهمية المحددات الخارجية الى أن وجودها يضمن تنفيذ القوانين والقواعد التي تهتم بحسن تسيير المؤسسات وتقلل من التعارض والنزاعات من أصحاب المصالح من جهة وبين العائد الاجتماعي والعائد الخاص بالمؤسسة من جهة .

2- المحددات الداخلية : وتشير الى القواعد والاسس التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل الشركة بين الجمعية العامة ومجلس الادارة والمديرين التنفيذيين ، والتي يؤدي توافرها من ناحية و تطبيقها من ناحية أخرى الى تقليل التعارض بين مصالح هذه الاطراف الثلاثة .[1]

[1] بن تومي سارة ، فوضيلي سمية ، مداخلة بعنوان: **دور التدقيق الداخلي في إطار حوكمة الشركات** المؤتمر الدولي الأولى حول المحاسبة والمراجعة في ظل بيئة الأعمال الدولية ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة المسيلة ، الجزائر ، يومي 04. 05 ديسمبر 2012 ، ص 16

ويجب أن يلاحظ أن هذه المحددات سواء كانت الداخلية أو الخارجية هي بدورها تتأثر بمجموعة أخرى من العوامل المرتبطة بثقافة الدولة والنظام السياسي والاقتصادي بها ومستوى التعليم والوعي لدى الافراد . فاحوكمة الشركات ليست إلا جزء من محيط إقتصادي أكثر ضخمة تعمل في نظافة الشركات .[2]

الفرع الثاني: الآليات حوكمة الشركات

تعمل آليات الحوكمة بصفة أساسية على حماية وضمان حقوق المساهمين وكافة الأطراف ذوي المصلحة المرتبطة بأعمال الوحدة الإقتصادية من خلال إحكام الرقابة والسيطرة على أداء إدارة الوحدة الإقتصادية ومراقبة الحسابات، ويمكن تصنيف مجموعة الاليات المستخدمة الى نوعين من اليات الحوكمة.[3]

1ـ الآليات الداخلية لحوكمة الشركات : تنصب آليات الحوكمة المؤسسات الداخلية على أنشطة فعالية المؤسسات، و اتخاذ الإجراءات الأزمة لتحقيق أهداف الشركة، ويمكن تصنيف الآليات الداخلية إلى ما يلي:

1-1- مجلس الإدارة : يعد مجلس الإدارة أحسن أداة لمراقبة سلوك الإدارة ، إذ أنه يحمي رأس مال المستثمر في الشركة من سوء الاستغلال من قبل الإدارة ، وذلك من خلال صلاحياته القانونية في تعيين وإعفاء ومكافأة الإدارة العليا ، كما أن مجلس الإدارة القوي يشارك بفاعلية في وضع إستراتيجية الشركة ويقدم الحوافز المناسبة للإدارة ، ويراقب سلوكها ويقوم أدائها وبالتالي يعظم قيمة الشركة ولكي يتمكن مجلس الإدارة من القيام بواجباته في التوجيه والمراقبة . يلجأ الى تأليف مجموعة من اللجان من بين أعضائه غير التنفيذيين أبرزها ما يلي :[4]

---

[1] أميرة فرج يوسف ، **حوكمة الشركات** ، دار المطبوعات الجامعية ، بدون سنة نشر ، ص 44.

[2] مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص229.

[3] عبد الوهاب نصر علي ، شحاتة السيد شحاتة ، **الحسابات وحوكمة الشركات في بيئة الأعمال العربية والدولية العاصرة** ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ص 97 .

[4] رقية حساني وآخرون ، **آليات حوكمة الشركات ودورها في الحد من الفساد المالي والإداري** ، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى " حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري ، جامعة ، بسكرة ، يومي 06 و07 ماي 2012، ص 20 .

أ- **لجنة التدقيق:** بعد الفضائح المالية التي ألمت بالعديد من المؤسسات الكبرى ، أخذت لجنة التدقيق في المؤسسة أهمية بالغة لما يمكن أن تؤديه من دور مفيد في تعزيز الثقة والشفافية فيما يتعلق بالمعلومات المالية ودعم هيئات التدقيق الخارجي .

ب- **لجنة المكافآت :** إذ يستوجب أن تكون هذه اللجنة مشكلة من أعضاء المجلس الإدارة غير التنفيذيين حيث تدور مهامها حول تحديد الرواتب والمكافآت والمزايا الممنوحة للإدارة العليا .

ج- **لجنة التعيينات :** ويتمثل دور هذه الجنة في تعيين أعضاء مجلس الإدارة والموظفين على أساس المهارة والخبرة كما يوكل للجنة أيضا تقويم مهارات الموظفين بصفة مستمرة والإعلان عن الوظائف الشاغرة .

1-2 – التدقيق الداخلي: من أهم مزايا التدقيق الداخلي انه يتيح الفرصة للمواطنين ة من اجل مساءلة المؤسسة وهو ما يعزز المصداقية و العدالة و تحسين سلوك الموظفين والتقليل من الفساد المالي و الإداري .

كما يشتمل التدقيق الداخلي تقدير المخاطر و التحقق من فعالية الإجراءات الرقابية و اختيار مدى الالتزام بالسياسات و الخطط الموضوعة و كل هذه الأدوار تساهم في جعل التدقيق الداخلي كآلية لحوكمة .

2- الآليات الخارجية لحوكمة الشركات :

تنشأ هذه الآليات خارج المؤسسة وتؤثر بالضغط عليها من أجل تطبيق قواعد الحوكمة ومن أمثلة هذه الآليات.

أ- **منافسة سوق المنتجات (الخدمات) وسوق العمل الاداري :** تعتبر تنافسية الأسواق الآلية مهة تحفز المؤسسات وخاصة العاملة في نفس حقل الصناعة على التميز في تقديم المنتوجات والخدمات وهو ما يتطلب الحرص على امتلاك طاقم إداري مؤهل وذا كفاءة لأن الإدارة إذا لم تقم بواجبها بالشكل الصحيح فإنها سوف تفشل في منافسة المؤسسات الأخرى وبالتالي تتعرض للإفلاس.

ب- الاندماجات والاكتسابات : إن الهدف من عملية الاندماج والاكتساب هو نمو المؤسسة وتوسعها وكذا إعادة هيكلتها ، خاصة إذا كانت المؤسسة تعاني من تدني آداء جهازها الإداري ، إذ يمكن الاندماج من السيطرة على سلوك الإدارة أو حتى الاستغناء عن الخدمات .[1]

ج- التدقيق الخارجي : يمثل التدقيق الخارجي حجر الزاوية لحوكمة جيدة للشركات المملوكة للدولة ، إذ يساعد المدققون الخارجيون هذه الشركات على تحقيق المساءلة والنزاهة وتحسين العمليات فيها ، ويغرسون الثقة بين أصحاب المصالح والمواطنين بشكل عام .[2]

د- تشرع والقوانين : تؤثر التشريعات والقوانين الصادرة عن الفاعليين الأساسيين في عملية الحوكمة ليس فيما يتعلق بأدوارهم ووظائفهم بل على كيفية تفاعلهم مع بعضهم ، أي أنها تحدد العلاقات بين المساهمين ، أصحاب المصالح والإدارة ومجلس الادارة .

المبحث الثاني: المبادئ المختلفة لتطبيق حوكمة الشركات

المقصود بمبادئ حوكمة الشركات هي القواعد والنظم والاجراءات التي تحقق أفضل حماية وتوازن بين مصالح مديري الشركة والمساهمين فيها وأصحاب المصالح الأخرى المرتبطة بها .

المطلب الأول : مبادئ العامة والأطراف المعنية بتطبيق حوكمة الشركات

الفرع الأول: مبادئ العامة لحوكمة الشركات

[1] رقية حساني ، مرجع سابق ، ص 20، 21.

[2] بروش زين الدين ، دهيمي جابر ، ملتقى الوطني حول : **حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والاداري ، بعنوان : دور آليات الحوكمة في الحد من الفساد المالي والداري** ، جامعة محمد خيضر ، يومي 06- 07- ماي 2012، ص 17.

نظرا للاهتمام المتزايد بمفهوم حوكمة الشركات فقد حرصت العديد من المؤسسات والهيئات الدولية على تناول مفهوم الحوكمة بالتحميل والدراسة، وإصدار مجموعة من المبادئ التي تحكم التطبيق السليم لمفهوم حوكمة الشركات وعلى أرس هذه المؤسسات كل من صندوق النقد الدولي والبنك الدولي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، بالإضافة إلى مؤسسات وهيئات أخرى كبورصة نيويورك لأوراق المالية (NYSE) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) ولجنة بازل لمرقابة المصرفية العالمية.

تتمثل المبادئ العشرة لضمان فعالية حوكمة الشركات في :[1]

- تفعيل رقابة أصحاب المصلحة على أعمال المنشأة .
- ضمان تقارير للاستخدام العام ملائمة وموثوقة وكافية .
- تجنب السلطة المطلقة في الإدارة العليا في المنشأة .
- تكوين متوازن لمجلس الإدارة .
- ضمان وجود عناصر قوية ومستقلة بمجلس الإدارة .
- وجود مجلس إدارة قوي ومشارك بفعالية .
- ضمان فعالية الرقابية على الإدارة من قبل مجلس الإدارة .
- ضمان كفاءة والالتزام .
- تقدير ورقابة المخاطر .

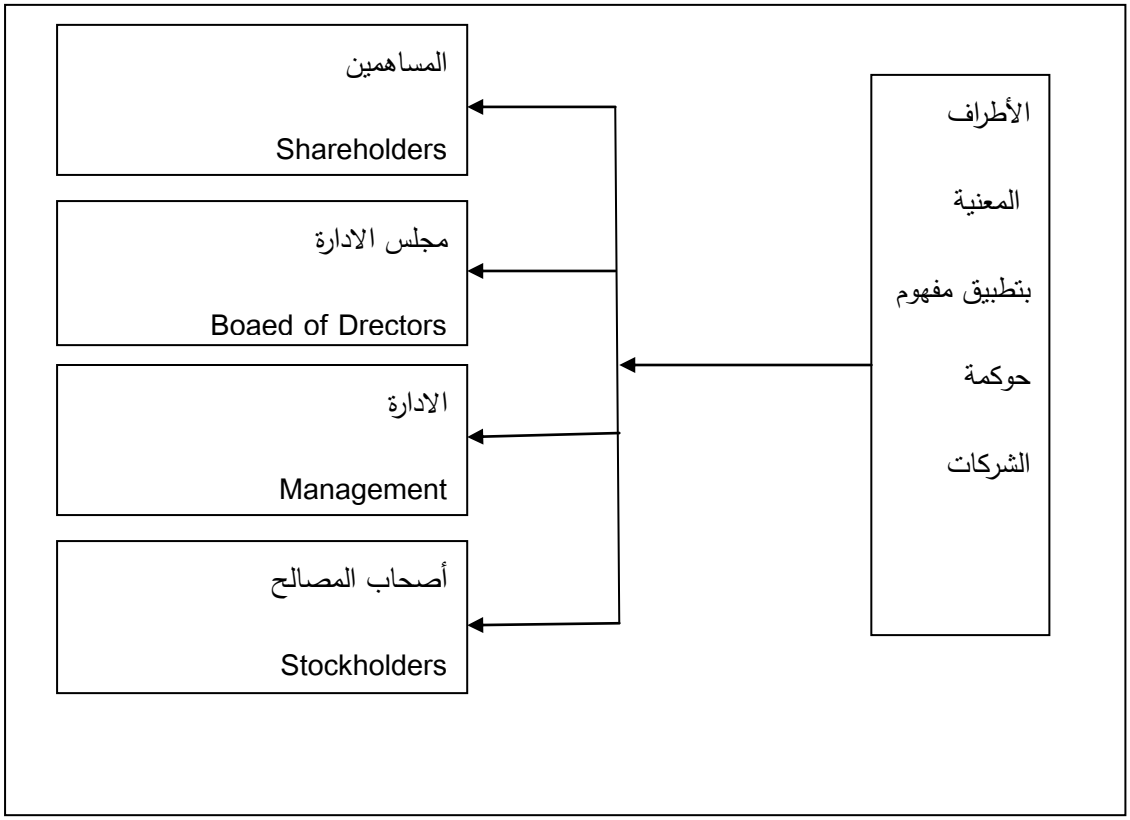
[1] طارق عبد العال حماد ، **حوكمة الشركات** ، دار الجامعية ، القاهرة ، مصر ، 2007/2008 ، ص 30-31.

- تواجد قوي للمراجعة .

الفرع الثاني: الأطراف المعنية بتطبيق حوكمة الشركات :

هناك أربعة أطراف رئيسية تتأثر وتؤثر في التطبيق السليم لقواعد الحوكمة الشركات ، وتحدد إلى درجة كبيرة مدى النجاح أو الفشل في تطبيق هذه القواعد والشكل التالي يوضح هذه الأطراف .[1]

الشكل (4) : الأطراف المعنية بتطبيق مفهوم حوكمة الشركات



المصدر : محمد مصطفى سليمان ، مرجع سابق ، ص 16.

1- المساهمون : هم من يقومون بتقديم رأس مال الشركة عن طريق ملكيتهم لأسهم وتعظيم قيمة الشركة على المدى البعيد,مما يحدد مدى إستمراريتها مقابل الحصول على الأرباح المناسبة لاستثماراتهم و يملكون الحق في

[1] محمد مصطفى سليمان ، مرجع سابق ، ص 16.

اختيار مجلس الإدارة المناسب لحماية حقوقهم, ويمكن تحقيق أهداف المساهمين من خلال حسن اختيار أعضاء الإدارة العليا لإدارة الشركة ضمن القوانين والسياسات المطلوبة.[1]

2- مجلس الإدارة : وهم من يمثل المساهمين وأيضا الأطراف الأخرى مثل : أصحاب المصالح ، ومجلس الإدارة يقوم باختيار المديرين التنفيذيين والذين يوكل إليهم سلطة الإدارة اليومية لأعمال الشركة ، بالإضافة إلى الرقابة على آدائهم ، كما يقوم مجلس الإدارة السياسات العامة لشركة وكيفية المحافظة على حقوق المساهمين.[2]

3- أصحاب المصالح : وهم مجموعة من الأطراف لهم مصالح داخل الشركة مثل : الدائنين ، والموردين ، العمال ،الموظفين ، ويجب ملاحظة أن هاؤولاء الأطراف يكون لديهم مصالح قد تكون متعارضة ومختلفة في بعض الأحيان ، فالدائنون على سبيل المثال، يهتمون بقدرة الشركة على السداد ، في حين يهتم العمال والموظفين على مقدرة الشركة على الاستمرار .[3]

4- الإدارة : إدارة المؤسسة هي المسؤولة عن تعظيم أرباح المؤسسة وزيادة قيمتها بالإضافة إلى مسؤوليتها اتجاه الافصاح والشفافية في المعلومات التي ينشرها المساهمون ، والإدارة حلقة الوصل بين مجلس الإدارة وبقية الأطراف المتعاملة المؤسسة ، فهم الذين ينفذون توصيات المجلس والاستراتيجيات والأهداف الموضوعة في نهاية الأمر فهم الجهة المنوطة بها تنفيذ رغبات المساهمين ومجلس الإدارة وحتى يتم التأكد من قيامهم بواجباتهم يتحتم على مجلس الإدارة أن يوحد الآلية التي من خلالها تتم متابعة آدائهم ومقارنة الأداء المحقق بالأهداف الموضوعة وعمل خطط بديلة كلما تطلب الأمر ذلك .[4]

---

[1] عاشور مزريق، صورية معموري ، **حوكمة الشركات بين الفلسفة المفهوم الإداري وإمكانية تجسيد الفعلي** ، الملتقى حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير ، 6 -7 ماي 2012 ، بسكرة ، ص 4 .

[2] محمد مصطفى سليمان ، مرجع سابق ، ص 16

[3] عبد الوهاب نصر علي ، شحاتة سيد شحاتة ، مرجع سابق ، ص16 .

[4] عدنان قباجة وآخرون ، **تعزيز حوكمة الشركات في فلسطين** ، معهد السياسات الاقتصادية الفلسطينية ، القدس . فلسطين ، 2008 ، 35.

المطلب الثاني: مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (O.C.D.E) وتوضيح تطبيقها في مجال حوكمة الشركات

الفرع الأول: مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (O.C.D.E) في مجال حوكمة المؤسسات :[1]

في أفريل 1998م طلب المجلس منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية من المنظمة أن تقوم بالاشتراك مع الحكومات الوطنية وغيرها من المنظمات الدولية والقطاع الخاص بوضع مجموعة من المعايير والمبادئ الخاصة بحوكمة المؤسسات ، وفي ماي 1999 تم إصدار هذه المبادئ وتمثلت في :

- حقوق المساهمين .
- المعاملة المتكافئة للمساهمين .
- دور أصحاب المصالح .
- الافصاح والشفاقية .
- المسؤوليات مجلس الادارة .

وهي ليست المبادئ الوحيدة ، كما أنها تعمل بمثابة مرجعيات للاستعانة والاسترشاد بها ، وهي ليست ملزمة ولا تستهدف تقديم توجيهات تفصيلية للقوانين والتشريعات الخاصة بالدول المختلفة ، وإنما تترك الاموال لكل دولة للاختيار من بينها وفقا لظروفها الاقتصادية والاجتماعية الخاصة ، وبما يتناسب معها .[2]

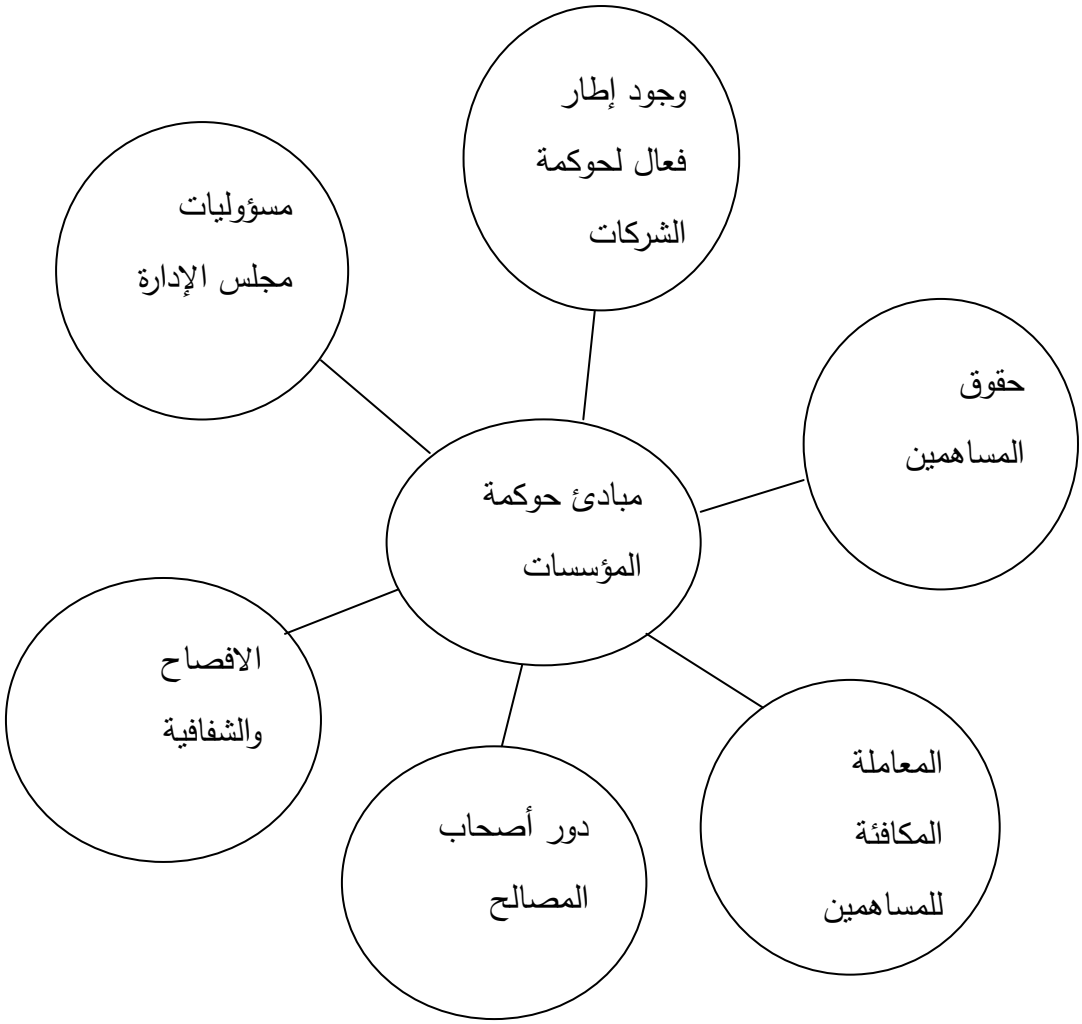
وفي عام 2004 توصلت المنظمة إلى صيغة جديدة للمبادئ الخاصة بحوكمة المؤسسات بهدف دعم الثقة في سوق رأس المال ، وذلك بعد الأحداث التي حدثت بعد سنة 1999 وتمثلت المبادئ الجديدة في :

[1] محمد مصطفى سليمان ، **حوكمة الشركات ومحاربة الفساد المالي والإداري** ، دار الجامعة الاسكندرية ، مصر ، 2006، ص 42.
[2] محسن أحمد الخضيري ، مرجع سابق ، ص128.

- ✓ وجود إطار فعال لحوكمة الشركات .
- ✓ حقوق المساهمين .
- ✓ دور أصحاب المصالح .
- ✓ الافصاح والشفافية .
- ✓ مسؤوليات مجلس الإدارة

والمبادئ التي سنقوم بدراستها هي المبادئ المعتمدة من طرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لسنة 2004 والشكل يوضح هذه المبادئ :

الشكل (5) : مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لسنة 2004 في مجال حوكمة المؤسسات



المصدر : غضبان حسام الدين ، مرجع سابق ، ص 23

الفرع الثاني: توضيح مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في المجال حوكمة المؤسسات

1- ضمان وجود أساس لإطار فعال لحوكمة الشركات : بحيث يكون يعمل على رفع مستوى الشفافية وكفاءة الأسواق وأن يتوافق مع دور القوانين ، ويحدد بوضع تقسيم المسؤوليات بين الهيئات المختلفة المسؤولية عن الإشراف والرقابة والالتزام بتطبيق القوانين .[1] ولكن يكون هناك ضمان لوجود إطار فعال لشركات المؤسسات هناك مجموعة من الإرشادات والعوامل يجب أخذها بعين الاعتبار هي :

- ينبغي وضع إطار حوكمة المؤسسات بهدف أن يكون ذا تأثير على الأداء الاقتصادي الشامل ونزاهة السوق .
- ينبغي أن تكون المتطلبات القانونية والتنظيمية التي تؤثر في ممارسة حوكمة المؤسسات في نطاق اختصاص تشريعي ما متوافقه مع أحكام القانون ، وذات شفافية وقابلية للتنفيذ.
- ينبغي أن تكون المسؤوليات بين مختلف الجهات في نطاق اختصار تشريعي ما محددة بشكل واضح مع ضمان خدمة المصلحة العامة .
- ينبغي أن يكون لدى الجهات الإشرافية والتنظيمية والتنفيذية السلطة والنزاهة للقيام بواجباتها بطريقة موضوعية ، فضلا عن أحكامها وقراراتها ينبغي أن تكون في الوقت المناسب وتتميز بالشفافية مع توفير الشرح الكافي لها .[2]

2- حقوق المساهمين :

[1] عزيزة بن سمينة ، طبني مريم ، مداخلة بعنوان **حوكمة الشركات ودورها في تفعيل نظام رقابة على شركات التأمين التعاوني** ،الملتقى الدولي السابع حول" الصناعة التأمينية ، الواقع العملي وآفاق التطوير ، تجارب الدول " ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير،ن جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف ، يومي 03-04 ديسمبر 2012، ص5 .

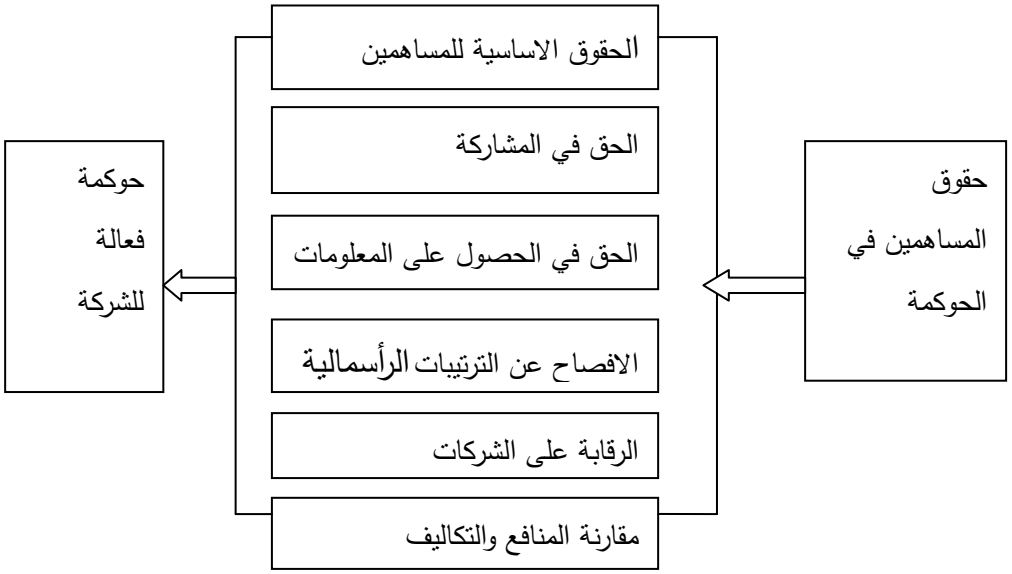
[2] محمد مصطفى سليمان ، مرجع سابق ، ص 45 .

إن للمساهمين حقوق ملكية معنية ، فعلى سبيل المثال يمكن شراء أو بيع أو نقل ملكية السهم ، كذلك فإن حق الملكية يخول للمساهمين حق المشاركة في أرباح المؤسسة مع تحديد مسؤوليته بقيمة استثماره ، وبالإضافة إلى هذا فإن تملك سهم يتيح الحق في الحصول على المعلومات الخاصة بالمؤسسة كما يتيح حق التأثير في هذه الأخيرة ، خاصة من خلال المشاركة في الاجتماعيات للمساهمين .ولكن من الناحية العملية من الصعب إدارة المؤسسة عن طريق استفتاءات المساهمين ، فكيانهم يتكون من مجموعة من الأفراد أو المؤسسات الذين تتفاوت اهتماما تهم و أهدافهم والأفاق الزمنية لاستثماراتهم فضلا عن تفاوت قدراتهم ، بالإضافة إلى هذا فإن إدارة المؤسسة ينبغي أن تمتلك القدرة على اتخاذ القرارات الخاصة بالنشاط على النحو يتسم بالسرعة ، وفي ضوء هذه الحقائق وكذا في ضوء تعقد إدارة شؤون المؤسسات في إطار الأسواق سريعة الحركة ودائمة التغيير لا يكون من المتوقع أن يضطلع المساهمون بمسؤولية وضع إستراتجية المؤسسة وتشغيلها على عاتق مجلس الإدارة وفريق الديرين الذين يتم اختياره ،ويقوم مجلس الإدارة عند الضرورة بالإحلال محل فريق المديرين .[1]

ترتكز حقوق المساهمين على عدة جوانب يوضحها الشكل التالي :

[1] غضان حسام الدين ، مرجع سابق ، ص ص 24. 25 .

الشكل (6) : حقوق المساهمين في الحوكمة



المصدر :محسن أحمد الخضيري ، مرجع سابق ، ص 131.

أ- تشمل الحقوق الأساسية للمساهمين على ما يلي :[1]

- تأمين أساليب تسجيل الملكية .
- نقل أو تحويل ملكية الأسهم .
- الحصول على المعلومات الخاصة بالشركة في الوقت المناسب وبصفة منتظمة .
- المشاركة والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين .
- انتخاب أعضاء مجلس الإدارة .
- الحصول على حصص من أرباح الشركة .

ب- للمساهمين الحق في المشاركة وفي الحصول على المعلومات كفاية عن القرارات المتصلة بالتغيرات الأساسية في الشركة ومن بينها :

[1] محسن أحمد الخضيري ، مرجع سابق ، ص ص 131-132

- التعديلات في النظام الأساسي أو في مواد تأسيس الشركة أو في غيرها من الوثائق الأساسية لشركة .
- طرح أسهم إضافية .
- أية تعاملات مالية غير عادية قد تفسر عن بيع الشركة .

ج- ينبغي أن تتاح للمساهمين فرصة المشاركة الفعالة والتصويت في الاجتماعات العامة للمساهمين ، كما ينبغي إحاطتهم علما بالقواعد التي تحكم اجتماعات المساهمين ومن بينها قواعد التصويت :

- يتعين تزويد المساهمين بالمعلومات الكافية في التوقيت المناسب .
- يجب إتاحة الفرصة للمساهمين لتوجيه أسئلة إلى مجلس الإدارة و لإضافة موضوعات الى جداول أعمال الاجتماعات العامة على أن توضع حدود معقولة لذلك .[1]

د- يتعين **أن** تتوفر للمساهمين القدرة على التصويت حضوريا أو غيابيا ، كما أن يعطي نفس الوزن للتصويت بغض النظر عن كونه حاضرا أو غائبا .

وتوصي المبادئ بقول التصويت بالإنابة ، وفضلا عن هذا فإن هدف توزيع نطاق مشاركة المساهمين يشير إلى أن المؤسسات تنظر بشكل إيجابي إلى توسيع نطاق استخدام التكنولوجيا في عملية التصويت تليفونيا أو باستخدام وسائل إلكترونية .

هـ- يجب الافصاح عن الهياكل وترتيبات الرأسمالية التي تكمن مساهمين معينين من تملك درجة معينة من الأسهم ، أي لا تكون هناك سيطرة بشكل لا يتناسب مع حقوق ملكيتهم ، فبعض الهياكل الرأسمالية لا تتيح للمساهمين مكانية ممارسة درجة معينة من السيطرة على المؤسسة بشكل لا يتناسب مع حق ملكية المساهم .[2]

[1] طارق عبد العال ، مرجع سابق ، ص 43.

[2] غضبان حسام الدين ، مرجع سابق ، ص 26.

و- ينبغي السماح لأسواق الرقابة على الشركات بالعمل على نحو فعال ويتسم بالشفافية .

خ- ينبغي أن يأخذ المساهمون ، ومن بينهم المستثمرون والمؤسسون في الحسبان التكاليف والمنافع المقترنة بممارساتهم لحقوقهم في التصويت : وأن يتم إيضاح كافة الجوانب لكل من العناصر التكلفة والعائد ، خاصة في اعتبارات لتشغيل والتوظيف واعتبارات العمل الذي يتم في المشروع .[1]

3-دور أصحاب المصالح في حوكمة الشركات :

ينص هذا المبدأ على أنه ينبغي في إطار حوكمة الشركات الاعتراف بحقوق أصحاب المصالح كما يرسيها القانون ، وأن يتم تشجيع العمل على التعاون بين الشركات وبين أصحاب المصالح في مجال خلق الثروة وفرص العمل وتحقيق ديمومة المشاريع القائمة على أساس مالية سليمة ، وذلك من خلال :

- العمل في إطار حوكمة الشركات على تأكيد احترام حقوق أصحاب المصالح التي يحميها القانون .
- أن يحمي القانون حقوق أصحاب المصالح من خلال الحصول على تعويضات في حالة انتهاك حقوقهم.
- أن تسمح بوجود آليات لمشاركة أصحاب المصالح في تحسين مستويات الأداء .
- حينما يشارك أصحاب المصالح في عملية حوكمة الشركة يجب أن تكفل لهم فرصة الحصول على المعلومات المتصلة بذلك .[2]
- ولكي لا تتعارض معاملات الأطراف ذات العلاقة سواء كانت عقود أو صفقات مع الشركة ومع مصلحة المساهمين يجب أن :

[1] محسن أحمد الخضيري ، مرجع سابق ، ص 136.

[2] لخضر أوصيف ، مرجع سابق ص25، 26 .

- ✓ لايحصل الطرف ذات العلاقة أية ميزة من خلال تعامله في العقود والصفقات الاعتيادية التي تدخل في نشاطات الشركة الاعتيادية .
- ✓ أن تتم العقود والصفقات عن طريق المناقصات العامة التي من خلالها يجب أن تتم وفق طرح حقيقي وإفصاح كامل .[1]

4- المعاملة المتكافئة للمساهمين :

ينص هذا المبدأ على أنه يجب أن يكفل إطار حوكمة الشركات المعاملة المتكافئة لجميع المساهمين كصغر المساهمين الأجانب ، كما ينبغي أن تتاح الفرصة لكافة المساهمين في الحصول على تعويض فعلي في حالة انتهاك حقوقهم بحيث :[2]

- يجب أن يعامل المساهمون المنتمون إلى نفس الفئة معاملة متكافئة .
- يجب منع تداول الأسهم بصورة لا تتسم بالإفصاح أو الشفافة .
- ينبغي أن يتم تصويت بواسطة الأمناء أو المفوضين بطريقة متفق عليها مع أصحاب الاسهم .
- ينبغي أن تكفل العمليات والإجراءات المتصلة بالاجتماعات العامة للمساهمين المعاملة المتكافئة لكافة المساهمين .
- يجب منع تداول الأسهم بصورة لا تتسم بالإفصاح أو الشفافية .
- ينبغي أن يطلب من الأعضاء مجلس الإدارة أو المديرين التنفيذيين الافصاح عن وجود أية مصالح خاصة بهم قد تتصل بعمليات أو بمسائل تمس الشركة .

[1] اتحاد الشركات الاستثمارية ، **حوكمة الشركات** ، مكتبة الآفاق ، سبتمبر 2011 ، ص 47.

[2] لخضر أوصيف ، مرجع سابق ، ص25.

5- الافصاح والشفافية : ينبغي أن يكفل إطار حوكمة الشركات تحقيق الافصاح الدقيق ، وفي الوقت الملائم بشأن كافة المسائل المتصلة بتأسيس الشركة ، ومن بينها الموقف المالي والأداء والملكية وأسلوب ممارسة السلطة .[1] وينبغي كذلك الافصاح الكامل عن جميع القرارات التي لها تأثير على سعر الورقة المالية وحتى عن الأخطار التي تتعرض لها الشركة . كما يجب إعداد ومراجعة المعلومات بأسلوب يتفق ومعايير الجودة المحاسبية . أما عملية المراجعة السنوية فيجب أن تتم عن طريق مراجع مستقل بهدف إتاحة التدقيق الموضوعي لأسلوب المستخدم في إعداد القوائم المالية .[2]

6- مسؤوليات مجلس الإدارة :

ينص هذا المبدأ على أنه يجب أن يتيح إطار حوكمة الشركات الخطوط الإستراتيجية لتوجيه الشركات وان يتم التكفل بالمتابعة الفعالية الإدارة التنفيذية من قبل مجلس الإدارة و أن تضمن مسائلة مجلس الإدارة من قبل الشركة والمساهمين بحيث يجب :

- أن يضطلع مجلس الإدارة بمجموعة من الوظائف الأساسية مثل : مراجعة وتوجيه الإستراتيجية الشركة ، اختيار المسؤولين التنفيذيين وتقرير المرتبات والمزايا الممنوعة لهم ، الإشراف على عملية الافصاح والاتصالات ، ضمان سلامة التقارير المالية والمحاسبية لشركة .
- أن يعمل أعضاء مجلس الإدارة على أساس توفير كامل للمعلومات ، وسلامة القواعد المطبقة لتحقيق مصالح الشركة .[3]

[1] طارق عبد العال حماد ، مرجع سابق ، ص ص 44. 45.
[2] اتحاد الشركات الاستثمارية ، مرجع سابق ، ص 47.
[3] لخضر أوصيف ، مرجع سابق ، ص26.

خلاصة الفصل الأول

تعد حوكمة الشركات من أهم العمليات الضرورية واللازمة لتحسين عمل الشركات وتأكيد نزاهة الإدارة فيها وكذلك الوفاء بالالتزامات والتعهدات ،ولضمان تحقيق الشركات أهدافها بشكل قانوني واقتصادي سليم ، قامت العديد من المنظمات والهيئات الدولية والإقليمية بجهود لأجل الوصول إلى مبادئ دولية لهذا المفهوم ومن بينها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية التي وضعت مبادئ للحوكمة االشركات ،حيث أن التطبيق السليم والجيد لهذه المبادئ يرتبط ارتباطا وثيقا بالمحيط الذي تعيش فيه المؤسسة سواء خارجي أو داخلي، بحيث كل منه يتوفر على مجموعة من المحددات، وإلى جانب هذه المحددات نجد أطراف ذات علاقة بتطبيق الحوكمة الشركات ولكل دوره ومسؤولياته في ممارسة الإدارة والرقابة .

كما تعتبر الحوكمة الركيزة الأساسية لنمو الشركات وضمان استمراريتها في السوق من خلال التأكد من توفير البيانات والمعلومة السليمة والعادلة وممارسة الافصاح والشفافية لكافة الأطراف ذات العلاقات المرتبطة بالشركة بأسلوب علمي وعملي .

الفصل الثاني
خدمات شركات التأمين

مقدمة الفصل الثاني

التأمين وسيلة لجأ إليها الإنسان للتخفيف من حدة الخسائر الناتجة عن تحقق خطر معين، والذي يكون منظما ودقيقا بين عدد كبير من الأشخاص المعرضين لنفس الخطر، حتى إذا تحقق الخطر بالنسبة إلى بعضهم فيتعاون الجميع على مواجهته بتضحية قليلة يبذلها كل منهم، وموضوع التأمين من الموضوعات الواسعة التي يحتاج البحث فيها إلى أسس فنية صحيحة، بالرغم من تعدد أنواع التأمين واختلاف أشكال الهيئات التي تقوم بمزاولتها، إلا أن مبادئ التأمين وأسسه واحدة لا تتغير، فالتأمين ما هو إلا وسيلة عملية لتجميع الأخطار وتوزيع الخسائر التي تحدث نتيجة لتحقيق الأخطار.

وسنحاول من خلال هذا الفصل إعطاء نظرة عامة حول التأمين وهذا ما سنتناوله في مبحثين ندرس فيها التأمين بصورة أكثر دقة وشمولية كما يلي:

المبحث الأول : التأمين وإعادة التأمين

المبحث الثاني : خدمات شركات التامين

المبحث الأول : التأمين وإعادة التأمين

تنحصر فكرة التامين على أساس تجميع الأخطار وتوزيع الخسائر المادية الناتجة عن تحققها على المعرضين لهذه الأخطار ، وبذلك فإن التامين كا نظام تعاوني محض يعمل على تحقيق وطأة الخسائر المادية التي تلحق ببعض الأفراد من خلال توزيعها على جميع الشركات وينظم هذا التعاون شركة التأمين .

المطلب الأول : التأمين

إن حياة الإنسان محاطة ومعرضة في كل لحظة إلى العديد من المخاطر ومن هنا كانت الحاجة ضرورية إلى التامين من اجل التقليل من المخاطر .

الفرع الأول :الإطار المفاهيمي للتأمين

1- نشأة وتطور التأمين :

إن فكرة التامين تحمل نفس المعنى الذي يهدف إليه التامين في وقتنا الحاضر وهي توزيع الخطر عند تحققه لشخص معين لمجموعة كبيرة من الأشخاص معرضين لنفس الخطر [1]. وبهذا يمكن القول بصفة عامة ان التامين نشأة منذ البداية كوسيلة لمواجهة الأخطار المحتملة والتي يتوقع حدوثها بالنسبة للفرد او الجماعة . فلقد عرف الرومان نوعا بدائيا من التامين يتمثل في عقد القرض البحري الذي بمقتضاه كان القرض يقوم بمنح مالك السفينة او الشحنة سالمة ينفق عليه بين الطرفين ، ويعلق هذا القرض على شرط وصول السفينة أو الشحنة سالمة الى ميناء الوصول . ومقابل تلك المخاطرة التي كان يقوم بها المقرض من خلال تحمله لمخاطر الغير ،[2] فان المقترض يحصل على أصل القرض مضاف إليه فوائد مرتفعة ولكن في حالة عدم وصول السفينة او

[1] محمد حربي سعيد، جمعة عقل، **التأمين إدارة الخطر النظرية والتطبيق**، دار وائل للنشر،الاردن، عمان، 2008،ص32

[2] سامي عفيفي حاتم، **التأمين الدولي**، الدار المصرية للنيابة، القاهرة، 1406هـ، 198م، ص58

الشحنة سالمة فيضيع على القرض قيمة القرض ، من هنا فإننا نلاحظ ان هناك تشابه بين القرض البحريً قرض السفينةً والتأمين الحاصر من عدة جوانب هي :

1 . الفكرة التي يقوم عليها القرض البحري هي تحويل الخطر من صاحب السفينة أو الشحنة إلى القرض وهذه نفس فكرة التامين المخاطر .

2 . تجميع المقرض لعدد كبير من القروض البحرية يعمل على تحقيق قانون الأعداد الكبيرة الذي يعتبر أساسا لعمليات التامين .

3 . الفرق بين سعر الفائدة المرتفع (والذي كان يصل الى 20٪) وسعر الفائدة السائدة بالسوق يمكن اعتباره بمثابة قسط التامين أي مقابل تغطية الخطر .

4 . توافر عناصر القابلة للتامين مثل احتمالية الخطر ومستقبلية الخطر وكون الخسارة المتوقعة مادية وليست معنوية. [1]

واستمر القرض البحري بنفس الأسلوب في القرون الوسطى ،وانتشر بين سار الدول الاوروبية حتى أواخر القرن الخامس عشر ، ظهر التامين البحري في صورة مختلفة عن القرض البحري على أيدي الاسبان والبرتغاليين أي انه وصل للصورة التي يوجدة عليها حديثا بصور قانون التامين البحري في انجلترا عام 1601م.[2] وكان أول إنشائها لشركة التامين في سنة 1720 في مجال التامين البحري ، بعدما انتشرت عدة شركات في الدول الأوروبية فأصبح التامين ميدانا هاما للنشاط التجاري والاقتصادي [3].

[1] أسامة عزمي سلام ، شقيري موسى ، **إدارة الخطر والتأمين** ، دار وائل للنشر ، الاردن ،عمان ، 2008 ،ص 84.

[2] محمد حربي سعيد ، مرجع سابق ، جمعة عقل ، مرجع سابق ، ص 33 .

[3] عبد الحميد عادل ، **مبادئ التامين** ، دار الجامعية ، بيروت ، 1992 ،ص 15.

في فرنسا خطر مرسوم عام 1681 التامين على الحياة باعتباره مضاربة ومقامرة على الحياة الإنسان الأمر الذي ينافي الآداب العامة ، ولكن مع تطور الفلسفة الرأسمالية في الدول الاوروبية فرض هذا النوع من التامين نفسه على الحياة أمام اشتداد الحاجة اليه .

ومن المعلوم ان التامين على الحياة ظهر في البداية مقترنا بالتأمين البحري حيث ان بعض وثائق التامين على الحياة البحري كانت تنص على التامين على الحياة أمام اشتداد الحاجة إليه . ومن المعلوم إن التامين على الحياة ظهر في البداية مقترنا بالتأمين البحري حيث إن بعض وثائق التامين البحري كانت تنص على التامين على الحياة ربان السفينة والتجارة . وظهرت بعد ذلك أنواع أخرى من التامين منذ أواخر القرن الثامن عشر إبان الثورة الصناعية وتأثر النشاط الصناعي باستخدام البخار والآلات البخارية ، وظهر التامين على الحياة الصناعي ثم تبعه التامين على الحياة الاجتماعي ، كما بدأت التأمينات الحوادث الشخصية في الظهور وازدادت أهميتها باختراع القطارات والسيارات والطائرات. [1] وفي القرن العشرين ومع دخول عصر التكنولوجيا وتقدم الحضارة وازداد التامين أهمية ، فظهرت صور أخرى كالتأمين من البرد ومن موت الماشي ومن تلف المزروعات وتأمين ضد مخاطر النقل البري والتامين من حوادث النقل الجوي بعد ظهور الطائرات والتامين على الزواج والأولاد . ثم التامين ضد المخاطر الناشئة عند استخدام الذرة وعن التجارب النووية والتامين على الاقمار الصناعية وغير ذلك من أنواع الأخرى من التأمينات .

2- : تعريف وأهمية التأمين

2-1 مفهوم التأمين :

من خلال مفهوم التامين بحيث لولا وجود الخطر لن يوجد التامين اذ يعتبر التامين احد وسائل مواجهة الخطر وقد تعددت تعريفات التامين نذكر منها التعريفات التالية :

[1] أسامة عزمي سلامة ، شقيري نوري موسى ، مرجع سابق ، ص 60.

2-1-1 تعريف لغة : التامين من أمن أي اطمأن وزال خوفه ، وهو بمعنى سكن قلبه ، وكذلك تستعمل كلمة الامن عند الخوف ، من ذلك قوله تعالى بعد بسم الله الرحمان الرحيم ‹‹ وإذا جعلنا البيت مثابة للناس وأمنا» وكذلك "ءامنهم من خوف ".[1]

2-1-2 . التعريف الفني :

. لدكتور سلامة عبد الله « التأمين نظام يقلل من ظاهرة عدم التاكيد الموجود لدى المستأمن وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة الى المؤمن ، والذي يتعهد المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها » .[2]

2-1-3 . التعريف الاقتصادي للتأمين :

. « التأمين عمل من أعمال التنظيم والادارة وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافة من الحالات المتشلبهة لتقليل درجة عدم التاكد الى حد مرغوب فيه » . وفي مكان آحر يؤكد : « أن التامين ماهو الا تصوير لمبدأ استبعاد عدم التأكد وذلك بتعامل في مجموعات من الحالات بدلا من التعامل في حالات منفردة » . [3]

2-1-4. التعريف القانوني للتأمين :

عرفت المادة رقم 747 من القانون المدني التأمين كما يلي :

« التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد مرتبا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع حادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد. وذلك في نظير قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن » .

2-1-5 . تعريف شامل لتأمين :

[1] زروقي إبراهيم ، **واقع قطاع التأمين وإعادة التأمين** ، مداخلة بعنوان دور قطاع التأمين في التنمية الاقتصاد الوطني ، الملتقى الدولي السابع حول : الصناعة التأمينية ، الواقع العملي وآفاق التطوير ، تجارب الدول ،جامعة حسيبة بن بوعلي بشلف ، يومي 03. 04 ديسمبر 2012 ،ص2.

[2] إبراهيم محمد مهدي ، **التامين ورياضياته الخطر والتامين** ، المكتبة العصرية ، جمهورية مصر العربية ،2010 ،ص 53 .

[3] سامي عفيفي حاتم ، مرجع سابق ، ص53 .

من التعاريف السابقة نجد أن أي مفهوم للتأمين يجب أن يشتمل على مايلي :

. تعاون مجموعة من الأفراد لمواجهة خطر محدد (يمكن قياسه وتقدير الخسائر التي تحدث بسبب هذا الخطر)

. أن الخطر يجب أن يكون محتمل وليس مؤكد الحدوث .

. إمكانية تحديد قيمة ما يدفعه كل فرد من المجموعة .

. إمكانية تحديد مدة تغطية الخطر .

. تحديد قيمة الشيء العرض للخطر .

وانطلاقا من هذه الأسس الذي يقوم عليها نظام التامين ، اتفق الفقه في مجموعة على أفضل التعاريف للتامين اقترحه الفقيه الفرنسي "هيمار" حيث عرف التامين على أنه : « عملية يحصل بمقتضاها أحد الأطراف وهو المؤمن له نظير دفع قسط ، على تعهد لصالحه أو لصالح الغير من الطرف الآخر وهو المؤمن، تعهد بدفع بمقتضاه هذا الأخير أداء معينا عند تحقق خطر معين ، وذلك بأن يأخذ على عاتقه مهمة تجميع مجموعة من المخاطر وإجراء المقاصة بينهما وفقا لقانون الإحصاء . [1]

2-2 : الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للتأمين :

نشأ النظام أساسا لتلبية حاجة الأفراد إلى وسيلة عبء الخسارة المالية التي تلحق بهم ، في أشخاصهم أو ممتلكاتهم ، نتيجة لتحقيق الأخطار الكثيرة التي تزخر بها الحياة والتي لا يملكون ولا يستطيعون التخلص منها أو منعها .

. تشخيص القيام بالمشروعات الاقتصادية المختلفة .

[1] سامي عفيفي حاتم ، مرجع سابق ، ص 57 .

. ضمان استمرار المشروعات الاقتصادية .

. زيادة الكفاية الإنتاجية بحيث ان التامين يؤدي إلى إزالة الخطر من الحياة الأفراد مما يبعث الأمان والطمأنينة في نفوسهم بخصوص المستقبل الأمر ويمكنهم من تركز تفكيرهم وطاقتهم في العمل وابتكار واستخدام الوسائل الكفيلة بزيادة الإنتاج وتحسين ومستواهم .

. التأمين على الحياة كوسيلة للادخار .

. تمويل المشروعات الاقتصادية .

. تدعيما للتأمينات .

. تقديم الحلول لبعض المشاكل الاجتماعية .

. المشاركة في تطوير طرق الوقاية والمنع .[1]

3- تعريف وأهداف شركات التأمين

أدى توسع شركات التأمين إلى تشابك وتعقيد العمليات المالية على مستوى الأسواق المالية بين الشركات والمؤسسات المالية الأخرى ، لهذا السبب أصبح لازما تطوير طرق وأساليب الإدارة وذلك بوضع آليات جديدة تضمن لشركة التأمين تحقيق كل أهدافها .

3-1 تعريف شركات التأمين : تعرف شركات التأمين على أنها : " تقوم بتنظيم العمليات التعاونية بين المشاركين فيها حيث تقوم بدور الوسيط بين الأفراد المعرضين لنفس الخطر" .[2]

[1] عيد أحمد أبو بكر ، وليد إسماعيل السيفو ، **ادارة الخطر والتامين** ، دار اليازوري ، الأردن ، عمان ، ص 131

[2] محمد جمال علي هلالي ، عبد الرزاق شحاتة ، **محاسبة المؤسسات المالية (البنوك التجارة وشركات التأمين)**، الطبعة الأولى ، دار النهج للنشر والتوزيع ، عمان . الأردن ، 2009، ص 259 .

ويمكن تعريف شركات التأمين في هذا الاطار على أنها : " شركة تتعهد بدفع تعويض مبلغ معين للطرف الثاني أو من يعينه في حالة تحقيق خطر معين مقابل حصولها على قسط متفق عليه " .[1]

– تمثل شركات التأمين أحد مكونات النظام المالي في أي دولة فهي بمثابة وسيط مالي ، تقوم بتحصيل أقساط التأمين من المؤمن لهم ، وهم أصحاب بوالص التأمين لحمايتهم أو حماية ممتلكاتهم ضد مخاطر معينة ، وفي نفس الوقت تقوم هذه الشركات بإقراض هذه الأموال إلى المؤسسات الأعمال الأخرى العاملة في المجتمع ، وقد تقوم كذلك بإقراض هذه الأموال المؤمن لهم بضمان أساط التأمين المدفوعة ، أي أن شركات التأمين تقوم بتجميع الأموال من خلال أقساط التأمين وإعادة منحها إلى سوق رأس المال ، وبالتالي فإن شركات التأمين تلعب دورا حيويا في عملية النمو الاقتصادي من خلال تحويل المدخرات إلى استثمارات رأسمالية حقيقية .[2]

شركات التأمين هي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا ، فهي شركة للتأمين تقوم الخدمة التأمينية لمن يطلبه ، كما أنها تقوم بتحصيل الأموال من المؤمن لهم في شكل أقساط لتعديد استثمارها في مقابل تحقيق عوائد .

3-2 أهداف شركات التأمين :

– تركز تركيزا شديدا على التخطيط ووضع الاستراتيجيات .

– وضع نظام أساسي ينصب على الأخذ بكل وسيلة تجلب الربح وتجنب الخسارة ، بغض النظر عما قد تسببه هذه الوسائل من معارضات .

– تقوم باستثمار ما تجمعه من الأقساط المقدمة من العملاء .

[1] كريمة عمران ، **دور التأمين التعاوني في تمويل التنمية** ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود وتمويل ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2012 / 2013، ص 67.

[2] شقيري نوري موسى وآخرون ، **المؤسسات المالية المحلية** والدولية ، المسيرة للنشر ، الأردن ، 2009، ص 209. 210 .

– لا تهدف مؤشرات شركات التأمين على التعاون وخدمة الناس وإنما هدفها الرئيسي هو تحقيق الأرباح.[1]

4– مفهوم وعناصر وخصائص عقد التامين :

4–1 مفهوم عقد التأمين :

يمكن إعطاء تعريف لعقد التأمين كما يلي:

– تعريف عقد التأمين:

عرف مجلس معايير المحاسبة الدولي في المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية (4) عقد بأنه :

"عبارة عن العقد الذي يقبل بموجبه أحد الأطراف(شركة التأمين) بخطر تأميني هام من طرف آخر (حامل الوثيقة) بالإتفاق على تعويض حامل الوثيقة عند تحقق حدث مستقبلي غير مؤكد الوقوع (الحدث المؤمن منه) و الذي يؤثر بشكل سلبي على حامل الوثيقة."[2]

4–2 عناصر عقد التأمين :

يتضمن عناصر عقد التامين من : المؤمن ،الخطر المؤمن منه ، قسط التأمين ، ومبلغ التأمين .

4–2–1 المؤمن : وهو الهيئة أو الجهة التي تقوم بتغطية الخطر المحتمل حدوثه وتتولى دفع مبلغ التأمين أو قيمة التعويض عند تحقق الخطر المؤمن منه ، ويمكن أن تأخذ ستة أشكال رئيسية ، ويختلف كل منها عن الأخر من حيث طريقة الإدارة و رأس المال ، وطريقة الاكتتاب بالتأمين ومدى مسؤولية المؤمن له والمؤمن ، ومدى ملائمة كل منها لنوع معين من التأمين ، ومن أهم أشكالها :

– شركة التأمين المساهمة .

– الافراد (هيئات التأمين الاكتتاب) .

[1] عز الدين الفلاح ، **التأمين (مبادئه ، أنواعه)** ، الطبعة الأولى سامة ، عمان ، الأردن ، 2008، ص 249 . 250.

[2] برغوتي وليد ، **تققيم خدمات شركات التأمين وأثرها على طلب في سوق التأمينات الجزائرية (95. 2009)**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2013/ 2014 ، ص 38.

- هيئات التأمين التبادلي .
- الجمعيات التعاونية للتأمين .
- صناديق التأمين الخاصة .
- هيئات التأمين الحكومية .

4-2-2 المؤمن له (او المستفيد) : وهو الشخص أو صاحب الشئ موضوع التأمين أو المنفعة فيه وعادة ما يقوم هذا الطرف بالتعاقد مع المؤمن بغرض تغطية الخسارة المادية المتوقعة نتيجة تحقق حادث المؤمن منه كما ان عليه القيام بسداد مقابل التأمين أي قسط التأمين .

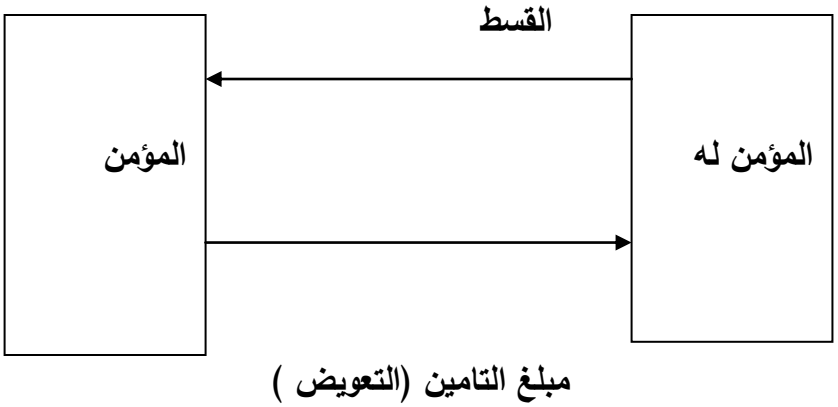
4-2-3 القسط (مقابل التامين): القسط هو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن او المستأمن مقابل تحمل المؤمن تبعة الخطر المؤمن منه خلال المدة المحددة بوثيقة التأمين . [1]

4-2-4 مبلغ التأمين : وهو مبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه للمؤمن له أو المستفيد عنه تحقق الخطر المؤمن ضده ، ينص في الوثيقة على مبلغ التأمين صراحة كما هو الحال في التأمينات النقدية ، وهي التي يتعذر فيها تحديد قيمة الخسارة عند تحقق الخطر المؤمن منه لذا يتم الاتفاق على دفع قيمة محددة عند تحقق الخطر ويسمى هنا مبلغ التأمين ، (وينطبق ذلك على تأمينات الحياة والحوادث) ويتم دفع هذا البلغ بالكامل عن تحقق الخطر المؤمن منه .[2]

[1] قادة سليم ، **تأثير قطاع التأمين على أداء المؤسسات "دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين** " ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2011/ 2012، ص 47.

[2] إبراهيم عبد ربه ، **مبادئ التامين التجاري والاجتماعي** ، دار النهضة العربية ، لبنان ، 1988 ، ص 77.

شكل (7) : يمثل عناصر عقد التأمين



المصدر: من اعداد الطالب

4- خصائص عقد التامين:

يتميز عقد التأمين بخصائص ينفرد بها عن باقي العقود الأخرى وان اتفق معها في المسمى الخاصية ، فا على سبيل مثال تشترك جميع العقود ومن بينها عقد التأمين في وجوب تنفيذ التزاماتها بطريقة تتفق مع ما يوجبه حسن النية إلا انه في عقد التأمين يكون لتفسير حسن النية معنى خاص على التفصيل الذي سيرد في ما بعد ، ومن هذا المنطلق يمكن القول بأن عقد التأمين من العقود حسن ، ومن عقود الإذعان، ومن العقود تبادلية الالتزامات ومن عقود المعاوضة ، ومن عقود الغرر " العقود الاحتمالية " ، ومن عقود المدة . [1] وفي ما يلي سيتم التعرف على أهم الخصائص التي يتصف بها عقد التأمين على النحو التالي :

[1] البو السعود ، **عقد التأمين بين النظرية والتطبيق** ،دار الفكر الجامعي ، الطبعة الاولى ، 2009، ص 133.

4-1 . التأمين عقد رضائي : عقد التامين من عقود الرضائية حيث ينعقد بمجرد توافق القبول والإيجاب ، فهو عقد شكلي وليس عيني ، إلا أنه من الناحية العلمية قد تشترط شركات التامين على نفاذ العقد أن يكون بعد توقيع الوثيقة أو دفع القسط الأول أو الاثنين معا . [1]

4-2. التأمين عقد إذعان : تصدر شركة التامين عقد التامين وعلى المتعاقد أن يوافق أو يرفض الشروط الواردة به والتي أغلبها مطبوعا ولا يملك حق تعديلها ، وبهذا يمكن اعتبار عقد التامين من عقود الإذعان إلى حد كبير ، على انه يلاحظ أن المتعاقد له الحق في إجراء تعديلات في العقد وخاصة في عقود التامين على الحياة التي تتميز بطول المدة وفي ذلك يختلف عقد التامين عن عقد الإذعان الأخرى التي لا يكون للطرف المذعن فيها مثل هذا الحق . [2]

4-3. التأمين عقد احتمالي : العقد الاحتمالي هو العقد الذي لا يعرف فيه كل من المتعاقدين أو أحدهما عن إبرام مقدار ما يأخذه أو يعطيه من العقد ، فيتحدد مدى التزاماته أو منفعته في المستقبل عند حدوث أمر غير محقق الوقوع أو غير معروف وقت حصوله ، وعقد التامين عقد احتمالي بهذا المعنى ، ذلك أن مقدار التزام أو كسب المتعادين معلق على أمر غير محقق الوقوع . [3]

4-4. التأمين عقد ملزم للجانبين : أي أنه ينشىء التزامات متقابلة في ذمة كل من طرفي التعاقد . فالمؤمن له يلتزم بدفع الأقساط مقابل إلزام المؤمن بدفع مبلغ التأمين عند تحقيق الخطر .

4-5- التأمين عقد معاوضة : هو عقد تبادل المزايا المترتبة على التعاقد، فأخذ كل طرف العقد مقابل لما يعطى. فالمزايا المقابلة للالتزام المؤمن في الأقساط المدفوعة من جانب المؤمن لهم، والمزايا التي يأخذها

[1] سامي عفيفي حاتم ، مرجع سابق ، ص 69 . 72 .73 .

[2] علي محمد بدوي ، **التامين** ، دراسة تطبيقية ، دار الفكر الجاهلي ، الاسكندرية ، 2009 ، ص 8 .

[3] http:// www .algeriedroit.fb.bz

المؤمن لهم هي تحمل المؤمن لتبعية الخطر سواء في صورة معنوية متمثلة في توفير الأمن لهم في حالة عدم تحققه.

4-6- التأمين من العقود الزمنية أو المستمرة : يمثل الزمن عنصرا جوهريا في عقد التأمين، فالتزامات كل منها مستمرة وممتدة طوال مدة التعاقد، فالمؤمن متحمل تبعية خطر خلال فترة التأمين، والمؤمن له ملتزم بدفع الأقساط، وتقديم البيانات بأي تغيرات تطرأ الشيء موضوع التأمين، إخطار المؤمن بوقوع الحادث المؤمن منه خلال الوقت المحدد.

4-7 - التأمين عقد تجاري أو مدني :التأمين عقد مدني بالنسبة للمؤمن له، إلا إذا كان المؤمن له تاجرا، أو اقترن العقد بالأعمال التجارية، فانه يكون عقدا تجاريا .أما بالنسبة لشركات التأمين فهو تجاري بالنسبة للشركات ذات القسط الثابت، وعقد مدني بالنسبة لشركات التأمين التعاوني أو بالاكتتاب، بالتالي عقد التأمين قد يكون مدنيا أو تجاريا أو مختلطا .

4-8 - التأمين عقد من عقود حسن النية : لاشك أن جميع أنواع العقود يجب أن يتوافر فيها حسن النية ولكن تزداد أهميتها في عقد التأمين .لأن شركة التأمين غالبا ما تعتمد على بيانات المتعاقد أساسا لتكوين فكرة كاملة عن الخطر المطلوب تغطيته ويكون على المتعاقد تقديم بيانات صادقة وعدم إخفاء ما من شأنه التأثير على قرار الشركة، ويمتد حسن النية إلى مدة سريان التأمين فيكون عليه أن يخطر الشركة بكل ما تغير من ظروف بحيث يؤدي هذا التغير إلى زيادة احتمال وقوع الخطر المؤمن ضده وعلى ذلك فإذا كان حسن النية مطلوبا في جميع العقود فان" منتها حسن النية " مطلوب في عقود التأمين بكافة أنواعها ومخالفة حسن النية قد يؤدي إلى سقوط حق المتعاقد في التأمين [1].

[1] سامي عفيفي حاتم ، مرجع سابق ، ص 72.

الفرع الثاني : أنواع وتقسيمات التامين

يعرف التامين بانه مجال شاسع للغاية بحيث أن نطاق تطبيقه غير محدود ، فكلما تعددت الأخطاء ظهرت أنواع جديدة من التامين ، لذلك فان تقسيم أنواع التامين تبعا للخطر المؤمن ضده ، أو على الأساس الإدارة العلمية تبعا للهيئات التي تمارس عمليات التامين .

1. من حيث طبيعة الغرض من التأمين :

1-1 . التأمين الخاص أو التجاري : يشمل التامين الخاص أو التجاري جميع أنواع التامين التي يكون بمحوها الشخص الحرية في أن يختار بين أن يقوم بتأمين أولا يقوم بتأمين دون أي إلزام من أية جهة ، وتصدر هذه الأنواع عن مصلحة خاصة للفرد أو المنشأة وتقوم به شركات التأمين أو هيئات التبادلي ومن أمثلة التامين الخاص : التامين البحري ، التأمينات الحياة ، الحوادث ، التأمينات الحريق ، تأمين السطو والسرقة . [1]

1-2 . التامين الاجتماعي : يقوم على أساس التضامن الاجتماعي المزدوج القائم على توزيع الخسائر من الجانب وتكلفة التامين من جانب آخر فهو وسيلة لحل المشاكل الاجتماعية المترتبة على فقدان الدخل نتيجة الشيخوخة ، العجز الوفاء ، المرض أو البطالة .

2. من حيث موضوع التامين والخطر المؤمن منه : [2]

- **تأمينات الأشخاص:**في هذا النوع من التأمين يكون الخطر المؤمن ضده يتعلق بشخص المؤمن له حيث يقوم المؤمن له بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته وقدرته على العمل ، مثل لتأمين على الحياة ، التأمين ضد المرض، التأمين ضد الحوادث الشخصي التأمين ضد البطالة.
- **تأمينات الممتلكات** : في هذا النوع من التأمين يكون الخطر المؤمن ضده يتعلق بأموال المؤمن له

[1] عيد احمد ابو بكر ، وليد اسماعيل السيفو ، مرجع سابق ، ص 139 .

[2] سامي عفيفي حاتم ، مرجع سابق ، ص 88 .

(ممتلكات) مثل :التأمين من الحريق، التأمين البحرية، التأمين من السرقة، تأمين الائتمان، تأمين المحاصيل الزراعية ضد الظواهر الطبيعية.

- **تأمينات المسؤولية المدنية :** وفي هذا النوع من التأمين يكون الخطر المؤمن ضده من أخطار المسؤولية التي قد تترتب على المؤمن من له تجاه الغير مثل تأمين إصابة العمل وأمراض المهنة وتأمين المسؤولية المهنية .

3. من حيث إمكانية تحديد الخسارة والتعويض اللازم :

حسب هذا التقسيم و حسب التعويض المدفوع من قبل شركة التامين إلى المؤمن له وبهذه الحالة فان التعويض المدفوع يكون نقدا أو عينا وبحيث لا يزيد التعويض المدفوع من قيمة الخسائر التي تحققت ويتم التعويض "نقدا أوعينا " لإعادة المؤمن له إلى الوضع الذي كان عليه قبل وقوع الخطر المؤمن ضده وهذا يعني أن التامين يقوم بإلغاء الأثر المادي للخطر وعلى شركة التامين حسب اختيارها باستخدام مواد من نفس المواد التي يتكون منها الشيء المؤمن عليه أو أن تقوم بالتعويض النقدي ويقوم مالك هذه الأشياء بإعادة هذه الممتلكات بنفسه الى وضعها السابق ، هذا في حال التأمنيات الممتلكات .[1]

4. التقسيم العملي للتأمين :

ويفيد هذا التقسيم في نواحي متعددة ، كمعرفة أنواع التأمين التي يتم التعاقد على أساس بين المؤمن والمستأمن ، وتفيد أيضا في تقسيم هيئات التأمين إلى أقسام نوعية ، بإضافة إلى أنها تساعد في تحديد رأس المال اللازم لكل فرع من فروع التأمين .وتنقسم إلى :

[1] أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى ، مرجع سابق ، ص 110 . 111 .

4-1 تأمينات الحياة : وتشمل كافة عمليات التأمين التي يكون الخطر المؤمن منه فيها متعلقا بحياة أو وفاة الإنسان ،[1] بعد مدة معينة أو راتبا بشكل دوري وذلك بحسب ما يتفق عليه طرفا عقد التأمين مثل التأمين لحالة الوفاة والتأمين لحالة البقاء على قيد الحياة والتأمين المختلط.

4-2 التأمينات العامة : وتتدرج تحت هذا التأمين كل أنواع التأمينات الأخرى التي لا ينطبق عليها وصف تأمينات الحياة ,وفيما يلي ذكر لأهمها:

- **تأمين الحوادث الشخصية** : في هذا النوع من التأمين يتم دفع مبلغ نقدي للمستفيد في حالة وفاة المؤمن له بسبب حادث يقع له أو يتم دفع مبالغ نقدية للمؤمن له إذا أدى الحادث إلى عجزه كليا أو جزئيا وتعطله عن الكسب.

- **تأمين السيارات** :يغطي هذا التأمين المسؤولية المدنية التي قد تلحق بأصحاب السيارات عند إلحاقهم الضرر بالغير (إصابات جسمانية، إتلاف ممتلكات) من جراء استخدامهم لهذه السيارات.

- **التأمين ضد خطر الحريق** : يتضمن هذا التأمين تعويض المؤمن له عن الأضرار التي تلحق بممتلكاتهم من جراء تحقق خطر الحريق، وعادة ما تمتد التغطية الممنوحة في وثائق التأمين ضد الحريق لتشمل أخطار أخرى يتفق عليها مثل الصاعقة، العواصف، الانفجار ،سقوط الطائرات، أعمال الشغب.

- **التأمين ضد الإصابات العمل وأمراض المهنة** :وتهدف هذه التأمينات إلى التعويض أصحاب العمل عن المبالغ التي يلتزمون بدفعها قانونا لمستخدميهم عند إصابتهم بحوادث تتعلق بالعمل أثناء تأديته وبسببه أو عند إصابتهم بمرض مهني مرتبط بالمهنة التي يمارسونها يؤدي إلى عجز أو قد يسبب الوفاة لهم.

- **التأمين ضد خطر السطو السرقة** :ويهدف هذا التأمين إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية

[1] إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه ، **مبادئ التأمين** ، الدار الجامعية ، كلية التجارة . جامعة الإسكندرية ، 2006 ، ص 59 . 60 .

التي تنجم عن استلاء الغير على اقتحام أمواله عن طريق المباني التي تحتوي هذه الأموال (الممتلكات) أو أجزاء منها سواء باستخدام العنف أو التهديد باستخدامه، كما ويعوض عن الخسائر الناجمة عن عملية الاقتحام بحد ذاتها.ونادرا ما تقوم شركات التأمين ضد خطر السرقة التي لا يستخدم فيها عنف أو إكراه.

- **تأمين الطيران** :يضمن هذا التأمين تعويض ما يلين الخسائر الطائرات عن الخسارة المادية التي تلحق بهم من جراء تضرر طائراتهم بسبب خطر مؤمن ضده أو من جراء المسؤولية التي قد تترتب عليهم تجاه الغير.

- **التأمين البحري** :ويشمل :تأمين أجسام السفن، التأمين على البضائع، التأمين أجرة السفن، تأمين مسؤولية صاحب السفينة، تأمين المسؤولية المدنية، تأمين الأموال، التأمين ضد خيانة الأمانة ، التأمين الهندسي.[1]

الفرع الثالث : مبادئ ووظائف التأمين

1- مبادئ التامين : تتمثل المبادئ فيما يلي :

1-1 مبدأ منتهى حسن النية : يتضمن هذا المبدأ أن يقوم كل من طرفي التعاقد بعدم الإدلاء ببيانات غير صحيحة أو من شأنها التضليل ، كما يجب إلا يخفي عن الآخر أي بيانات تكون جوهرية بالنسبة للتعاقد ، إذا أخل أحد الطرفين بهذا المبدأ فإن العقد يصبح باطلا أو قابلا للإبطال حسب سبب الإخلال . [2]

1-2 مبدأ المصلحة التأمينية : يقصد به أنه للشخص طالب التامين (المؤمن له) مصلحة مادية مشروعة في بقاء الشيء موضوع التامين ، أو الشخص المؤمن عليه على ما هو عليه وان يلحق به ضرر من حالة تحقق الخطر المؤمن منه ، بمعنى أن يكون للمؤمن له مصلحة مادية ومشروعة في عدم تحقق الخطر للشيء أو الشخص المؤمن عليه وأن يترتب على تحقق الخطر خسارة مادية تلحق به . [3]

[1] أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى ، مرجع سابق ، ص ص 97 ، 100.

[2] محمد حربي عريقات ، سعيد جمعة عقل ، مرجع سابق ، ص 68 .

[3] عيد احمد ابو بكر ، وليد إسماعيل السيفو ، مرجع سابق ، ص 131 .

وتعود ضرورة وجود المصلحة التأمينية في جميع عقود التامين لأسباب التالية :

- منع المقامرة .

- التقليل من الخطر الأخلاقي (عدم التأمين على ممتلكات الغير بدون الاتفاق مع المالكين) .

1-3 مبدأ التعويض : يقضي مبدأ التعويض بأنه لا يجوز للمؤمن له ان يجعل من عقد التامين مصدر ربح بل وسيلة التعويض فقط ، بمعنى أنه إذا ما تحقق الخطر المؤمن منه فإن التعويض الذي يلتزم بدفعه للمؤمن له يجب ألا تزيد قيمته عن الخسارة التي حدثت فعلا مهما كان مقدار مبلغ التامين كبيرا .

1-4 مبدأ المشاركة : يعتبر مبدأ المشاركة في التامين نتيجة حتمية لمبدأ التعويض ،إذ يتضمن مبدأ المشاركة في التامين أنه إذا أمن شخص ما على موضوع التامين لدى أكثر من مؤمن واحد في نفس الوقت فإنه عند وقوع الخسارة يكون المبلغ الذي يحل عليه المتعاقد من كل مؤمن معادلا لمبلغ التعويض المستحق له حسب جميع التأمينات .

1-5 مبدأ الحلول : يقصد بمبدأ الحلول في الحقوق أن المؤمن بعد دفع التعويض يحل محل المستأمن في حق الرجوع على الغير الذي قد يكون أحدث الضرر بإهماله أو بعمده . [1]

1-6 مبدأ السبب القريب : يقصد به أن يكون الخطر المؤمن منه هو السبب الأصلي أو السبب المباشر لحدوث الخسارة ، بمعنى أن يكون السبب الفعال الذي أدنى إلى سلسلة من الحوادث والتي أدت في النهاية إلى وقوع الخسارة دون تدخل أي مؤثر خارجي غير السبب الأصلي وذلك حتى تلتزم شركة التامين بدفع قيمة التعويض ومبلغ التامين .[2]

[1] ابراهيم محمد مهدي ، **التامين ورياضياته الخطر والتامين** ، المكتبة العصرية ، جمهورية مصر العربية ، 2010 ، ص 52 . 53 .

[2] عيد أحمد أبو بكر ، وليد إسماعيل السيفو ، مرجع سابق ، ص 139 .

2- وظائف التامين :

يتضمن التامين للمؤمن له الراحة النفسية والثقة في المستقبل من خلال تغطية ما يتعرض له من مخاطر كما يسمح أيضا بالإضافة الى دوره الهام بين الدول لتكوين رؤوس الأموال وكذا يلعب دورا فعالا في تنشيط الائتمان.

يمكن أن نميز وظائف التامين في ما يلي :

2-1 التأمين وسيلة لكفالة الأمان للمؤمن له : الرغبة في الحصول على الأمان رغبة أساسية لدا الإنسان ، أن التامين يقدم هذا الأمان للمؤمن لهم ، فهو يؤمن الشخص مما قد يلحقه من الأخطار التي تهدده في نفسه أو ماله . فهو ينقل المؤمن له من حالة الشك والقلق إلى حالة التأكد والأمان . [1]

2-2 وظائف أخلاقية : يبرز التأمين عدة فضائل أخلاقية نجمعها فيما يلي :

.- الاحتياط المستقبلي .

.- التعاون والتضامن .

- الاعتماد على النفس .

.- تنمية الشعور بالمسؤولية .

2-3 الوظائف الاقتصادية : يقوم التامين بعدة وظائف اقتصادية أهمها :

- **زيادة وارتفاع الانتاج من خلال عدة أمور :**

✓ يقوم التامين بالمحافظة على القوة الانتاجية ، سواء هذه القوة بشرية أو المادية .

[1] سامي عفيفي حاتم ، مرجع سابق ، ص 53 .

✓ يؤدي التأمين الى الانصراف وتفرغ المشرفين على الوحدات الاقتصادية لرسم السياسات الانتاجية في جو يسوده الامان والقدرة على التنبؤ مما يؤدي الى ارتفاع مستوى الكفاءة الإنتاجية .

- **وسيلة لتكوين رؤوس الأموال :**

وذلك من خلال الاحتياطات المتجمعة لدى شركات التامين والتي يمكن توجيهها لتمويل خطط التنمية الاقتصادية أو توظيف هذه الأموال في أوجه الاستثمارات المختلفة .

- **عامل من عوامل الائتمان :**

فعلى مستوى الافراد يوفر التامين للمدين ضمانات تسهل له عمليات الاقتراض من الدائن ، وعلى المستوى الدولة يساعد التامين الاقتصاد القومي على الحصول على ما يحتاجه من قروض من خلال توظيف المبالغ الطائلة التي لدى شركات التامين في السندات التي تصدرها الدولة والاشخاص العامة .

- **وسيلة حد من الاستهلاك وزيادة المدخرات :**

فالتامين يمتص المدخرات الصغيرة التي توجه عادة لشراء السلع الاستهلاكية لو لم يوجهها المؤمن له لدفع اقساط التامين .

- **وسيلة من الاستهلاك وزيادة المدخرات :**

فالتامين يمتص المدخرات الصغيرة التي توجه عادة لشراء السلع الاستهلاكية لولم يوجهها المؤمن له لدفع قساط التأمين .

- **وسيلة لتوفير فرص العمل :** عن طريق امتصاص جزء من العمالة التي لاتعمل بأن يوفر لها فرص العمل وهذا يساهم في حل مشكلة البطالة. [1]

المطلب الثاني : إعادة التأمين

الفرع الاول : مفهوم اعادة التأمين وأهميته

1- مفهوم اعادة التأمين :

التعريف الأول: هي عملية داخلية بين هيئتين من هيئات التأمين، حيث تقوم الهيئة الأولى بالتنازل عن كل أو جزء من الخطر الذي سبق أن قبلته ، إلى الهيئة الثانية التي تتعد بتحمل العبئ أو التعويض في شكل كلي أو جزئي الناشئ عن تحقق الخطر، وذلك مقابل مبلغ معين تدفعه الهيئة الثانية يعرف بقسط إعادة التأمين.[2]

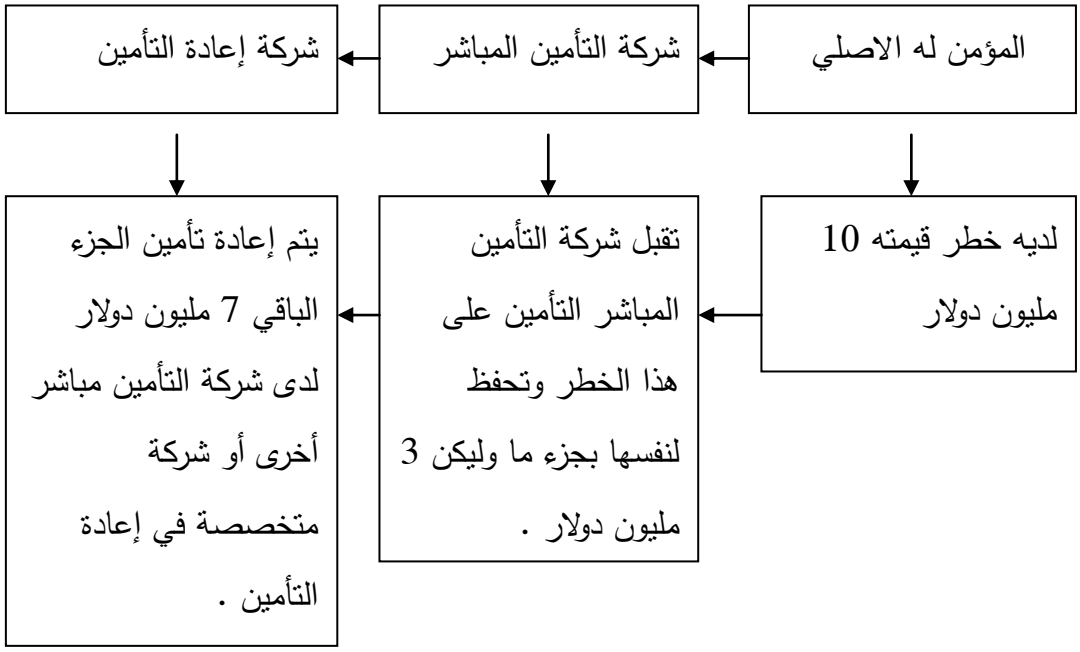
التعريف الثاني: إعادة التأمين عبارة عن تبادل عمليات التأمين بين الشركات التأمين حيث تقوم إحدى الشركات بتنازل عن جزئ أو نسبة من مبلغ وثيقة التأمين إلى شركة أخرى تتحمل معها الخسائر المالية التي تحدث ، ويطلق على الشركة التي أهدرت الوثائق المؤمن لهم الشكة الأصلية أو المأمن المباشر ، أما الشركة القابلة للمشاركة فتتحمل المخاطر تسمى شركة إعادة التأمين .[3]

التعريف الثالث : ويمكن تعريف إعادة التأمين بأنها اتفاق داخلي بين هيئتين أو أكثر من هيئات التأمين ، تقوم الأولى بتنازل عن جزء من كل عملية تأمينية تحصل عليها للهيئة أو الهيئات ، وذلك مقابل أن تلتزم الهيئة أو الهيئات الأخرى بتحمل نسبة من التعويض المدفوع للمستأمن في حالة تحقق الخطر المؤمن منه في صورة حادث ، في حين تلتزم الهيئة الأولى بسداد المبلغ معين للهيئة أو للهيئات الأخرى وهو نصيب تلك الهيئات من

[1] سامي عفيفي حاتم ، مرجع سابق ، ص 78 . 82 .
[2] عيد أحمد أبو بكر ، مرجع سابق ، ص 251 .
[3] كريمة عمران ، مرجع سابق ، ص 95

القسط ، وهذا الاتفاق قد يكون اتفاق ثابت ومسبق لكل عمليات التأمينية ، أو يكون اتفاق فوري حسب كل عملية تأمينية على حده .[1]

الشكل (8) : عملية إعادة التأمين



المصدر: د. عيد أحمد أبو بكر ، وليد إسماعيل السيفو ، مرجع سابق ، ص 251.

– **التأمين المشترك :** يعرف على أنه عملية التأمين متزامنة لنفس الخطر من طرف عدة مؤمنين حيث يقسمونه في ما بينهم ويحدد إلتزام كل منهم وفق للقسط الذي يتحصل عليه . يلجأ لهذه التقنية عن تغطية الأخطار الجسمية (الصناعة البحرية والجوية .....) ، وتكون هذه العملية في وثيقة واحة تحوي تواقيع كل الشركات المؤمنة ، ويسمى عقد التأمين هنا عقد التأمين المشترك أو الجماعي .

إن الهدف من كلا التقنيتين هو تقسيم الخطر يصبح غير مركز ويكون في استطاعة مؤسسة التأمين تحمله ومن ثم تحقيق التوسع في أنشطتها وجني أرباح من ورائها مع المحافظة على التوازن المالي للمؤسسة .[1]

[1] محمد توفيق البلقيني ، جمال عبد الباقي واصف ، **مبادئ إدارة الخطر والتأمين** ، دار الكتب الاكادمية ، الطبعة الأولى ، 2004 ، 668.

2- أهمية إعادة التأمين :[2]

ان عملية إعادة التأمين لها دور وأهمية بالغة سواء على مستوى صناعة التأمين بتوفير التأمين للمنشات الضخمة التي لا تستطيع مؤسسات التأمين على توفيرها بسبب الملاءة المالية ، أو على مستوى الاقتصاد الوطني ، التي نوضحها في الأتي :

- التقليل من حجم الأخطار المركزة ، وبذلك تتحول الى أخطار قابلة للتامين مما يساعد على توفير الحماية التأمينية لمثل هذه الأخطار .

- تشجيع إعادة المؤمنين على زيادة قدرتهم الاستيعابية وذلك بقبول الاكتتاب في عمليات كثيرة ، مهما كانت مسؤولياتهما ، لان المؤمن المباشر يعلم مقدما أنه بإمكانه الاحتفاظ لنفسه بجزء من هذه العمليات التي تتلاءم مع مقدرته المالية وإعادة تأمين ما يزيد عن قدرته المالية المشار إليها .

- تساعد إعادة التأمين من الناحية التمويلية ، المؤمن المباشر ومعيد التأمين على تحويل الأقساط و التعويضات بيتهما بالصورة ولعملة المناسبة المتفق عليها ذات أهمية بالغة لأطراف التعاقد هنا .

- تؤدي إعادة التامين الى توفير نوع من الرقابة على كل من معدلات الخسارة ومعدل المصروفات ، بما تبذله شركات إعادة التامين المتخصصة الكبرى من جهد لتطوير هذه الصناعة ، بجانب تزويدها لشركات التأمين المباشر بالخبرة الفنية والإدارية التي تحتاج اليها لدراسة وفحص العمليات الجديدة المركزة قبل الاكتتاب فيها ، بالإضافة الى إن وجود حق المراقبة والتفتيش لمعيد التأمين على سجلات المؤمن المباشر المتصلة بعملات إعادة التأمين بالاتفاقيات له أثر كبير في تحقيق هذه الوظيفة .

---

[1] معراج هواري وآخرون ، مرجع سابق ، ص 112 .

[2] قادة سليم ، **تأثير هيكل قطاع التأمين على أداء المؤسسات** ، دراسة حالة شركة الوطنية للتأمين ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2011 / 2012 ، ص 61.

– توفير العملة الصعبة من خلال قيام الشركات الوطنية بتأمين منشآت الدول الاخرى التي ترغب في إعادة تأمينها .

– تفادي خسائر الاقتصاد القومي من خلال إعادة التامين خارج الوطن ، وكسر احتكارها من طرف شركات عالمية .

الفرع الثاني : طرق إعادة التأمين

تتم إعادة التأمين في الحياة العملية بأكثر من طريقة ومن أهمها :[1]

1– الطريقة الاختيارية في إعادة التأمين : وهنا يكون لدا المؤمن الأصلي الحرية في أن يعيد التامين بالنسبة لأي عملية ترد إليه ،كما يكون له كل الحرية في اختيار الجهة التي سيعيد لديها التأمين لديه الحرية أيضا في اختيار المبلغ المعاد التأمين له ، والحرية هنا تكون لكلا طرفي العقد .

2– طريقة إعادة التأمين بالاتفاقية (الطريقة الإجبارية) : تبرم هذه الصيغة على هيئة اتفاق بين المؤمن الأصلي وهيئة إعادة التأمين بحيث تحويل أي عملية تأمينية تخضع لهذه الاتفاقية ، وتنقسم طريقة إعادة التأمين بالاتفاقية إلى قسمين رئيسين هما :

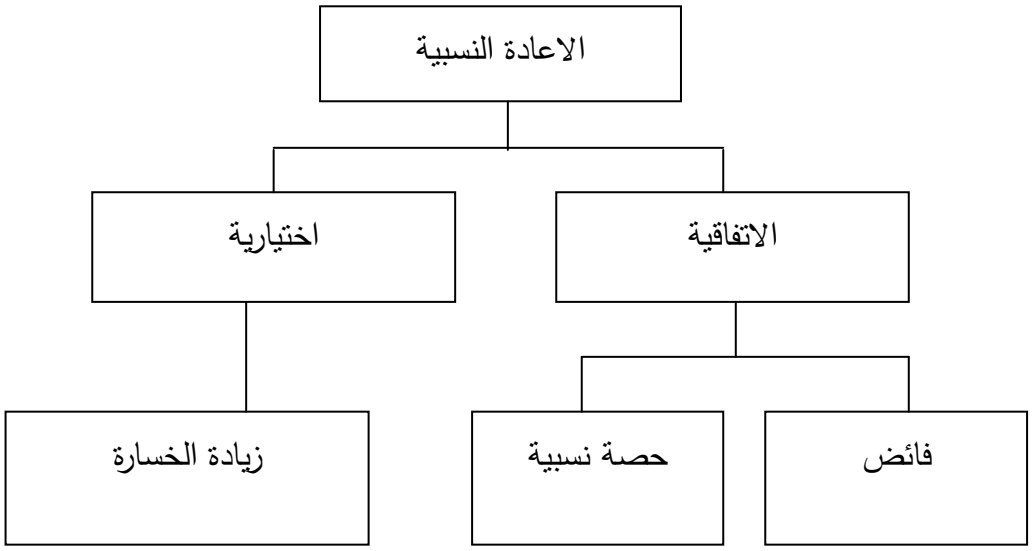
2–1 اتفاقية إعادة التأمين النسبية : حسب هذه الاتفاقية يتم تقسيم الأقساط والخطر ومبلغ التأمين بشكل نسبي بين المؤمن الأصلي وهيئة إعادة التأمين وتتم إعادة التأمين على أساس نسبي إما بإتباع :

2–1–1 طريقة الحصص : وفقا لهذه الطريقة تشترك هيئة إعادة التأمين مع هيئة التي أصدرت عقد التأمين الأصلي طبقا للنسب المحددة لكل منهما .

[1] قادة سليم ، مرجع سابق ، ص 58. 59 .

2-1-2 طريقة الفائض : تقوم على أساس اقتسام الخطر بين المؤمن الأصلي والهيئة المتنازل لها ، ويسري الاقتسام في هذه الحالة على ذلك الجزء من الخطر الذي يزيد عن حد الاحتفاظ الذي تحدده الهيئة الأصلية لنفسها .

الشكل (9) : إعادة التأمين النسبية



المصدر : أبو السعود، عقد التأمين بين النظرية والتطبيق، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، 2009 ، ص312.

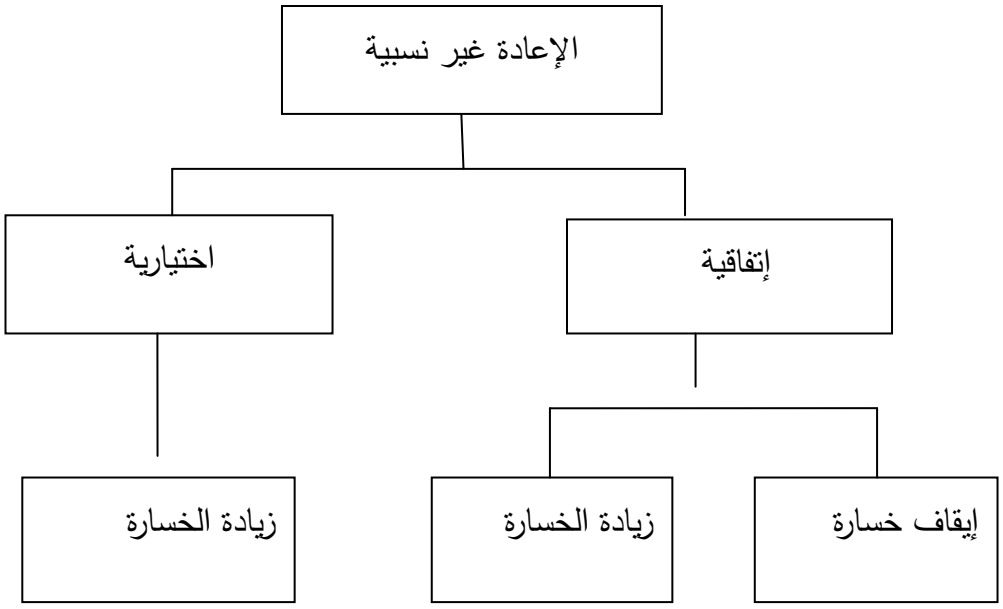
2-2 اتفاقية إعادة التأمين غير النسبية : [1]

تختلف إعادة التأمين الغير النسبية عن الإعادة النسبية في أن الأخيرة تقوم على أساس تحديد شركة التامين المباشر لنسبة من الأخطار المكتتبة تعيد تأمينها لدى معيد التأمين وفقا لأيا من الصور السابق تناولها أعلاه والتي تقوم على أساس المشاركة ، أما بإعادة التأمين التي لا تقوم على أساس النسبي فإن شركة التأمين

[1] أحمد أبو السعود ، مرجع سابق ، ص 319.

المباشر تجرى عملية الإعادة على أساس مغاير ، إذ تحتفظ بحد معين من مبلغ احتفاظها دون إعادة وما يزيد عن هذا الحد يتحمله معيد التأمين وفقا لما ورد من شروط بإتفاقية الإعادة ، وهذا النوع من الإعادة يعرف بإعادة التأمين الاختيارية على أساس زيادة الخسارة ، ما توجه صورة أخرى من صور إعادة التأمين الغير نسبي تعرف بالإعادة فيما جاوز حدا من خسارة .

الشكل (10) : إعادة التأمين غير النسبية



المصدر : أحمد أبو السعود ، مرجع سابق ، ص319.

المبحث الثاني : خدمات شركات التأمين

تلعب الخدمات دورا كبيرا في الحياة المعاصرة و خاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنفعة المطلوبة، فهي تتميز بأنها غير ملموسة على عكس ما تتميز به السلع.

و نظرا لأن التأمين له علاقة بمختلف العلوم هذا ما جعله يتميز بخصائص من الناحية التسويقية، لذلك تعمل شركات التأمين بإنتاج و تسويق الخدمات التأمينية و التي تعمل على إشباع حاجات و رغبات الأفراد، لذلك فهي تهدف إلى تحقيق الأرباح و المحافظة على سمعتها في السوق[1].

المطلب الأول : خدمة التأمينية وجودتها

الفرع الأول :الإطار المفاهيمي للخدمة التأمينية

1- مفهوم الخدمة التأمينية :

1-1 تعريف الخدمة :

يمكن تعريفها على أنها : " فعل وأداء أو جهد يقدم من طرف الى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الفعل أو الاداء غير الملموس بتقديم منتج غير مادي ، ولا يمكن تملكه "

وعرفت ايضا على أنها : " نشاطات إقتصادية تعمل على خلق قيمة ، وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين وذلك في الوقت والمكان الذين يحددهمن ص 64ت ويرغب فيها طالب الخدمة ". [2]

وعرفها **لستانتون(stanton1997)** :بقول أن الخدمة هي النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب سلعة مادية.[1]

---

[1] برغوتي وليد ، مرجع سابق ، ص 31.

[2] ثامر البكري ، أحمد الرحومي ، **تسويق الخدمات المالية** ، اثراء للنشر والتوزيع الشارقة ، 2008 ، ص 77.

1-2 تعريف الخدمة التأمينية :

يمكن إعطاء تعريف للخدمة التأمينية على أنها :

- " خدمات التأمين هي عبارة عن وعد يقطعه البائع للمشتري بأن يوفر له غطاء حماية لما قد يحدث في المستقبل القريب أو البعيد " .[2]

ويمكن تعريفها كذلك :" الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تمثله تلك الوثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده ". [3]

و بالتالي يمكن القول أن الخدمة التأمينية ماهي إلا المنفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها، وتؤدي إلى إشباع حاجاته و رغباته.

2- خصائص الخدمة التأمينية: تشترك الخدمة التأمينية مع باقي الخدمات في خصائص معينة و محدودة، كما تختلف عن هذه الخدمات و تنفرد بها في عدة خصائص نظرا لصعوبة تسويقها و تتمثل هذه الخصائص فيما يلي :

- خدمة التأمين خدمة آجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، وذلك لأنها مرتبطة بالخطر حيث إذا تحقق الخطر يستفيد المؤمن له.

- إن وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر) .

إن الخطر التأميني محدد و ذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التأمين على الحريق.[4]

- انتشار الوعي التأميني لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة .

---

[1] فريد كورتل ، **تسويق الخدمات** ، كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2009، ص 64.

[2] يوسف حجيم الطائي وأخرون ، **إدارة التأمين والمخاطر** ، الطبعة الأولى ، دار اليازوري العلمية ، عمان . الاردن ، 2011 ، ص 154.

[3] أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى ، مرجع سابق ، ص 200.

[4] برغوتي وليد ، مرجع سابق ، ص 33.

– ما يميز كذلك الخدمة التأمينية استمرار العلاقة بين العميل وشركات التامين حيث عقود التأمين تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر .

– الخدمة التأمينية شركات تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية ، حيث ليس لها الحرية الكاملة في عرض خدمتها أو تحديد أسعارها .

– في الخدمة التأمينية شركات التامين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الأخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها . [1]

– إن أسعار التأمين لا يحددها العرض و الطلب و لا التكلفة التاريخية، لكن تقوم شركات التأمين بتحديدها منفردة أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحيانا تقوم الحكومات بفرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية.[2]

الفرع الثاني : جودة الخدمة التأمينية

1- مفهوم جودة الخدمة التأمينية :

قبل إعطاء تعريف لجودة الخدمة التأمينية لابد من إعطاء تعريف للجودة :

- عرفت على إنها : "الفجوة أو الانحراف مابين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة ."[3]
- وعرفت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) الجودة بأنها ": الدرجة التي تشبع فيها الحاجات و التوقعات الظاهرية و الضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقا ،و تؤكد المواصفات على ضرورة تحديد تلك الحاجات و التوقعات و كيفية إشباعها[1]."

[1] حربي محمد عريقات ، سعيد جمعة عقل مرجع سابق ، ص 286.

[2] أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى ، مرجع سابق ، ص 208 .

[3] علي السلمي ، **إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو 900**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، 1995، ص 18 .

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا أن جودة الخدمة تتعلق أساسا بمدى تفاعل العميل ومقدم الخدمة حيث أن العميل يرى جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة ، أي يمكن أن نقول أن جودة الخدمات تتميز بثلاثة مستويات وهي جودة الخدمات المدركة وجودة الخدمات الفعلية ،وجودة الخدمات المتوقعة.[2]

وعليه نلخص ان الخدمة التأمينية عبارة عن : " مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم ، تعمل على إرضائهم ويمثل تقيميا شاملا لأداء الشركة ودرجة تميزها مقارنة بالشركات المنافسة " .

2- أهمية جودة الخدمة التأمينية :[3]

إن جودة الخدمة لها أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات و التي من شأنها تحقيق النجاح الاستقرار، ففي مجال الخدمات يعمل كل من الموظفين و العملاء على خلق الخدمة ذات الجودة العالية و لذلك على المؤسسات الاهتمام بهم، و تكمن أهمية جودة الخدمة فيما يلي :

- **نمو مجال الخدمة:** تتمثل في كثرة عدد المؤسسات المقدمة للخدمات و التي مازالت في تزايد مستمر مثل: الولايات المتحدة الأمريكية فنصف مؤسساتها يتعلق نشاطها بالخدمات.
- **ازدياد المنافسة:** ذلك كلما تزايد عدد المؤسسات الخدمية كلما زادت المنافسة بينها و لذلك فإن الاعتماد على الجودة في الخدمات سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
- **فهم العملاء:** معنى ذلك أن المؤسسات الخدمية لا تعمل فقط على جودة الخدمة و السعر المعقول بل عليها أيضا مراعاة المعاملة الحسنة للمتعاملين و الذي يهمهم أكثر.

---

[1] محمد عبد الوهاب العزاوي ،**إدارة الجودة الشاملة** ،الندوة الأولى : إدارة الجودة الشاملة ،جامعة الإسراء ، الأردن ، 2005، ص 8.

[2] مأمون سليمان الدرادكة ، **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**

[3] برغوتي وليد ، مرجع سابق ، ص ص 62،63.

- **المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:** أصبحت المؤسسات حاليا تسعى إلى توسيع حصصها السوقية وذلك من أجل جذب أكبر عدد من المتعاملين، لكن على هذه المؤسسات الأخذ بعين الاعتبار العملاء الحاليين و من أجل تحقيق ذلك لابد من الاهتمام بمستوى جودة الخدمة.

أما فيما يتعلق بأهمية جودة الخدمة التأمينية و التي تتمثل في النقاط التالية :

- الحفاظ على العملاء الحاليين و توسيع نطاق التعامل؛ فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للعميل و توقعها مع احتياجاته، تجعله راض عن الشركة، وبذلك يستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق هذا التعامل بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة بمعنى كسب ولاء العميل ووفائه للشركة و مختلف الخدمات التي تعرضها.
- جذب واستقطاب عملاء جدد؛ حيث أكدت العديد من الدراسات أن من الممكن لكل عميل جذب خمس عملاء آخرين للتعامل مع الشركة، دون جهود تبذلها الشركة، حيث يؤكد مدير إحدى الشركات بقوله «إن كلمة إطراء واحدة من عميل راض أفضل بكثير من آلاف الكلمات التي سوف تستخدمها في إعلاناتك »
- توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين الذين يمكنهم جذب عملاء جدد و بذلك تزيد المبيعات، هذا بالإضافة إلى تخفيض التكاليف التي تنجم عن تصحيح الأخطاء التي يمكن أن تحدث في العمل، إضافة إلى توفير مبالغ من أجل استقطاب عملاء جدد، و بالتالي تخفيض تكاليف الترويج .إذن فالعميل الحالي هو أكثر ربحية وأقل تكلفة لأنه مصدر لعملاء جدد لكن بشرط المحافظة عليه.

3- أبعاد الجودة الخدمة التأمينية :

تقدم المؤسسة الخدمات بناءا على آراء واقتراحات العملاء حول الخدمة المقدمة ، وذلك من أجل تحقيق هدف

المؤسسة من الخدمة ، حيث إن المؤسسة تبني جودة الخدمة انطلاق من الأبعاد التي يبنيها العميل من التوقعات و المدركات بالحكم على جودة الخدمة .[1]

قدم كل من (Parasuraman , Zithaml and Berry) عشرة أبعاد لجودة في قطاع الخدمات هي :

3-1 الأشياء الملموسية : يمثل المستلزمات المادية المرافقة لتقديم الخدمة وتتمثل في (التسهيلات ، التصميم الداخلي ، طبيعة الأجهزة والمعدات ، الأفراد) أن هذه الأشياء الملموسة تؤثر بشكل آخر على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد منها.

3-2 المصداقية : هذه تعتمد بشكل أساسي على إمكانية وقدرة مفهوم الخدمة على إعطاء الثقة التي تتضمن المستفيد وتجعله واثق من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقا لما يتوقع أن يحصل عليها ، وهنا تلعب قدرات مقدم الخدمة ومستوى المعرفة لديه الدور الكبير في تحقيق ذلك ، حيث أن مقدم الخدمة الذي يتمتع بالمواصفات المطلوبة (المعرفة ، اللباقة ، الخدمة السريعة ، الاستجابة ....الخ) فإنه سوف يجسد المصداقية في تقديم الخدمة وفي تحقيق الضمان والثقة والمصداقية للمستفيد وهذا يتضمن حصول المستفيد على الخدمة بالخصائص المطلوبة .

3-3 الاستجابة : يقصد بها قد رة مقدم الخدمة على أداء وتقديم الخدمة الموجودة بشكل جيد ودقيق ، وأن الخدمة تقدم من خلال الاعتماد على الأفراد والمعدات وغيرها .

4-4 الجدارة : وهي تمثل مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد أو حل مشاكل .[2]

4-5 الأمان : وهي تستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها ، ومثال ذلك درجة الأمان المترتبة على قيام العميل باستئجار شقة أو غرفة في فندق.[1]

[1] هاني حامد الضمور ، **تسويق الخدمات** ، ط4 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص 510 .

[2] محمود جاسم الصميدي ، ردينة عثمان يوسف ، **تسويق الخدمات** ، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، 2014، ص 92. 93.

4-6 الاعتمادية: تشير الى قدرة المقدم على أداء أو انجاز الخدمة بالشكل الجيد والدقيق وبشكل يعتمد عليه ، فالمستفيد ينظر الى مقدم الخدم الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة وبانجاز عالي يمكن الوثوق به أو الاعتماد عليه.

4-7 المعاملة اللطيفةّ : أي أن المستفيد يهمه الكيفية و الأسلوب الذي يتبعه مقدم الخدمة عند تقديمه لهذه الخدمة ، فالأسلوب الطيف والكلمات الطيبة ، والمعاملة الحسنة لها وقع كبر في نفس المستفيد وتؤثر على تقييمه لجودة الخدمة .

4-8 الاتصال : يشير على قدرة مقدم الخدمة على تنوير المستفيد حول طبيعة الخدمة المقدمة والدور الذي يلعبه المستفيد من أجل الحصول على الجودة المطلوبة من الخدمة .[2]

4-9 المعرفة و الإدراك (درجة فهم المقدم للخدمة) : ويشير هذا المعيار الى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية ، مثال ذلك كم من الوقت و الجهد الذي يحتاجه مقدم الخدمة حتى يتعرف على حاجات العميل ويدركها ؟ ما مدى تفهم مقدم الخدمة لمشاعر العميل وتعاطفه مع مشاركته ؟

4-10 مدى إمكانية الحصول على الخدمة : هذه تشير إلى إمكانية الحصول على خدمة بكل سهولة وبالتالي الخدمة المقدمة سهلة المنال ويمكن الحصول عليها متى ما أراد ذلك ، أي مدى مقدرة المؤسسة الإجابة على الأسئلة التالية ومعرفة مدى أهميتها من وجهة نظر العملاء المستهدفين : هل الخدمة تتوفر في الوقت الذي يريده العميل ؟ هل الخدمة متوفرة في المكان الذي يرغبه العميل ؟ هل من السهل الوصول إلى مكان تلقي الخدمة .[3]

[1] هاني حامد الضمور ، مرجع سابق ، ص 510. 512.

[2] محمود جاسم الصميدي ، ردينة عثمان يوسف ، مرجع سابق ، ص 93 . 94.

[3] هاني حامد الضمور ، مرجع سابق ، ص 512.

المطلب الثاني : تسويق الخدمة التأمينية في إطار حوكمة الشركات

الفرع الاول : الإطار ألمفاهيمي لتسويق الخدمة التأمينية

1- تعريف تسويق الخدمة التأمينية :

يعرف تسوق التامين بأنه : حالة فكرية تهدف إلى توجيه مختلف الوسائل والإمكانيات المتاحة لمؤسسة التامين لتلبية وإشباع وإرضاء الزبون ، أو بعبارة أخرى : هو فن إرضاء الزبائن ومن هنا نلخص بأن التسويق في مؤسسات قطاع التامين يختلف عن التسويق المطبق في المؤسسات الصناعية والتجارية ، رغم ان الأهداف تبقى نفسها ، لكن بمراحل ومفاهيم واستراتيجيات مختلفة .[1]

التسويق وظيفة من وظائف شركة التأمين شأنها في ذلك الشركات الأخرى غير أنها لا تتعامل بمبالغ مادية ملموسة إنما تعتمد بتقديم الخدمات والحصول عليها كتحديد وثائق التامين ومنح أغطية الحماية التأمينية إزاء مسؤولياتها إذن :[2]

النشاط الأول من نشاطها هو البيع والثاني الشراء فالبيع للجمهور المؤمن لهم أفراد والشركات الشراء من شركات الأفراد متخصصين في مجال التأمين وإعادة التأمين .

- **البيع :** عندما تبرم شركة التأمين عقد وتحرر وثيقة التأمين تكون قد باعت للجمهور صيغة التامين وذلك يتعهدها توفير غطاء الحماية واستخدام إمكانيتها في إعادة المتضررة إلى سابق عهده على حد دون الخسارة أو دفع مبالغ التأمين .

منافذ التسويق : أي تسويق خدمات التأمين يتم عبر منافذ متعددة منها :

[1] معراج هواري وآخرون ، **تسويق خدمات التأمين** ، دار كنوز المعرفة العلمية لنشر والتوزيع ، الاردن . عمان ، 2013، ص 172 .

[2] يوسف حجيم الطائي وآخرون ، مرجع سابق ، ص 151، 158،152.

– **القسم :** هو تنظيم إداري يرتبط بمركز الشركة ويختص بتقديم نوع معين من أنواع التأمين برئاسة مدير وفيه كادر متخصص .

– **الشعبة :** هو تنظيم إداري يرتبط بالقسم .

– **الوحدة :** تنظيم إداري يرتبط بالشعبة .

– **الفرع :** تقسيم نوعي يختص بتقديم خدمة معينة في التأمين وقد يكون متخصص جغرافيا (تقديم الخدمات في الحدود منطقة جغرافية معينة).

– **المكتب :** هو تقسيم يرتبط بأحد فروع الشركة و يكون عندما يصبح الفرع بعيدا عن بعض المناطق الأمر الذي لا يستحق أن يفتح فيها فرع فيعوض عنها المكتب .

– **الوكالة :** وهي وحدات تسوق خدمات التأمين بصلاحيات ممنوحة لها من الشركات التأمين والوكيل فيتخصص بنوع أو أنواع معينة من التأمين وفي مجال جغرافي معين وتتوقع شركات التأمين بمنح الوكالات عند زيادة حجم نشاط التأمين .

- **الشراء :** عندما تبيع شركة التأمين خدماتها الى الجمهور وتتحمل مسؤوليات ضخمة لا تتناسب مع طاقتها الاستيعابية وخبرتها المتراكمة لذا فهي بدورها تعتمد إلى البحث عن أغطية حماية لما يفيض عن حدود احتمالها من الأمان وعادة تحصل على تلك الأغطية من شركات متخصصة في أعمال إعادة التأمين وأخيرا هي التي تؤمن على مسؤوليات شركة التأمين الذي تستله من الجمهور المباشر وتحصل مقابل ذلك على جزء من قسط التأمين الذي تستلمه من الجمهور المباشر وتحصل مقابل ذلك على جزء من التعويض الذي تدفعه ، والشكل الثاني يقوم بتأمين أفراد الشعب لتأمين الحماية و الرفاهية لهم كالتأمين الصحي والضمان الاجتماعي .

2- خصائص تسويق منتجات التامين :[1]

إن تسويق التأمين يختلف عن التسويق المطبق في القطاعات والمؤسسات الأخرى ، لكن هذا لا يؤثر على مبادئه ، حيث تبقى الأهداف نفسها . أما الخطوات المفاهيم والاستراتيجيات مختلفة ، فخصائص تسويق التأمين لا ترتكز فقط على نشاط المؤسسات . قطاع . التأمين يجب ان يراعي خصوصيات عدة ، منها ما هو مشترك ، كون التأمين خدمة ، ومنها ما يرجع لطبيعة هذه الخدمة في حد ذاتها ، وفيما يلي خصائص تسويق منتجات التأمين :

- باعتبار أن التأمين خدمة فانه يشترك من حيث الخصوصيات مع باقي الخدمات ، حيث أنه خدمة غير ملموسة يصعب الحكم عليها من خلال المعايير المطبقة على المنتجات المادية ، إضافة الى أنها غير قابلة للتخزين ، كما أن إنتاجها واستهلاكها متلازمان وغير قابلين للانفصال ، ناهيك على أنها غير متماثلة .

ولهذا فإن مؤسسات التأمين تلجأ إلى تحسين جودة خدماتها بالاعتماد على الأمور المادية مثل : الأثاث والتجهيزات ، المظهر الخارجي والداخلي للمؤسسة ومقراتها ، ...الخ وكذلك اختيار الأعوان المهرة والمحترفين المدربين على فنيات التعامل مع زبائن ، إضافة إلى ذلك إبقاء قنوات الاتصال بين المؤسسة والزبون مفتوحة لمتابعة مستوى رضاه بالشكل الذي يمكن الاستجابة لحاجاته ورغباته .

ان خصوصية نشاط التامين تجعله يتصف ببعض الخصائص وهي كالتالي :

- دورة الإنتاج فيه معكوسة ، ذلك بأنه يتم تحصيل الإيرادات مسبقا مقابل الجهد التام بالنفقات والتكاليف الممكن تحملها مستقبلا .

- التأمين منتج ثانوي ، إذ يجب تملك الشيء المراد التأمين عليه أولا ، فلا يعقل أن عقد تأمين سيارة وأنا لا أملك سيارة .

[1] معراج هواري وآخرون ، مرجع سابق ، ص 172. 174 .

– منتجات التأمين غالبا ما تكون إجبارية أكثر منها اختيارية (التأمين صحي ، التأمين على القروض ...) إضافة إلى كونها تمس أحداث الكل لا يتمنى حدوثها ويعمل جاهدا لتجنبها (حوادث السيارات ، الحرائق ، العجز ، المرض ...) .

خصوصيات تؤثر على السياسات التسويقية لمؤسسات التأمين ، وتتلخص في :

– يخضع قطاع التأمين لتنظيمات وتشريعات صارمة من قبل الدولة والسلطات ، ناهيك عن دور النقابات الأمر الذي يقيد من حرية مؤسسات التأمين في تقديم المنتجات التي تريدها ولا في تحديد أسعارها .

– قو مفهوم الخطر وتطويره مستقبلا ، كون عمليات التأمين ترتبط بأحداث مستقبلا لا يعرف حجمها ، ولا العوامل التي قد تضاف لتؤثر فيها .

– مرد ودية المنتجات المقترحة التي لا يمكن إدراكها بصفة حقيقية إلا بعد عدة سنوات ، وهذا راجع لتطور الحوادث كزيادة الكوارث الطبيعية ارتفاع السرقة وزيادة حوادث المرور ...الأمر الذي ينعكس سلبا على مؤسسات التامين .

– غياب حماية إبداع المنتجات الجديدة مما يصعب تمييز منتجات وخدمات مؤسسات التأمين بصفة دائمة .

– مستوى المعرفة والثقافة بالتأمينات من جهة الزبائن تبقى ضعيفة .

– الدور الاجتماعي لمهنة التأمين يفرض عليها التخلي عن بعض المنتجات أو عدم التعامل مع نوعية معينة مع الزبائن .

– التطورات الاقتصادية والاجتماعية لها تأثير كبير على ربحية مؤسسات التأمين من حيث زيادة تكلفة التصليحات والصيانة ، ارتفاع الأضرار الناجمة عن حوادث السيارات ، ..

– غياب الحس الحضاري خاصة في بعض الدول اللاتينية ، إذ يعتبرون بأن الغش في عقود التأمين لا بعد سرقة بل هو استرجاع أموال الزبائن .

الفرع الثاني : تطوير أساليب تسويق التأمين :[1]

أن صناعة التأمين العربية تحتاج لتطوير وابتكار استراتيجيات تسويقية مرنة تواكب التغيرات الدولي(اتفاقية الجات ومنظمة التجارة الدولية والاتجاه نحو التكتلات الاقتصادية وانتقال الثقافات) وتستفيد من الطاقة الاستيعابية لسوق التأمين العربي، وتعتمد علي إدخال خدمات تأمين جديدة ومتنوعة، وتطبق أساليب أكتتابية مستحدثة .وتغيير المفاهيم الجامدة وإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجه تسويق التأمين في العالم العربي وهي :

1– غيبة الفلسفة الفكرية التسويقية في شركات التأمين العربية والتي تنادي بأن نكون مع العميل دائما "Customer – Driven – Company" فمازال يسيطر حتى الآن علي مخططي السياسات التسويقية عدة مفاهيم مثل مدي أهمية العميل للمنشأة ، ومفهوم تحقيق الربح السريع و.....الخ ، في الوقت الذي تتسابق فيه منشآت الأعمال في العالم إلي الاهتمام بإشباع رغبات وحاجات العملاء ,عن طريق محاكاة رغبات العميل ووضع أولويات اهتمام العميل عند تصميم الشكل النهائي للخدمة ,لتصل في النهاية إلي خدمة مفصلة طبقا لرغبات وتوقعات ومطالب العملاء Relationship Marketing الذي يعد أحد الأساليب الأساسية التي تندرج تحت مفهوم أشمل وهو البيع الشخصي Personal Selling وعن طريقه يتم خلق علاقة تمتد لآجال مستقبلة مع العميل، وعن طريق عرض إمكانيات الشركات وقدراتها في تقديم أفضل خدمة للعميل ، ولا يتحتم طبقا لهذه الطريقة إنهاء عملية البيع Closing Sale في الحال . ومن هنا يتضح أن مفهوم التسويق بالعلاقات هو تمهيد لا كثر من عملية بيعية في المستقبل.

[1] د. عزة عبد السلام إبراهيم ، **تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية** ، الملتقى العربي الثاني التسويق في الوطن العربي الفرص وتحديات ، الدوحة . دولة قطر ، 6. 8 أكتوبر (تشيرين أول) 2003 ، ص 90. 91.

2-غيبة الأدوات الابتكارية في صناعة القرارات التسويقية Creativity فبينما تبني القرارات الإدارية في آل بلاد العالم على المشاركة، تبني القرارات التسويقية علي النقل المباشر من الآخرين وحب الظهور والمعايير الفردية، التي تتم غالبا دون علم أو إدراك .ولابد أن نؤمن بأن هناك أفراد يفكرون ويمكن أن يقدموا الكثير طالما أنهم يعملون في منظومة المنشأة الإبتكارية تخطيطا وتنظيما.

3- اعتبار بحوث التسويق Marketing Research أمر ترفيهي وتكلفة غير مبررة ، وهذا يعتبر بمثابة إهدار لمنطق الكفاءة التسويقية .فمن المهم عند رسم السياسة التسويقية لهيئة التأمين القيام بدراسة مستفيضة للسوق والعملاء المرتقبين والحاليين، للوقوف علي رغبات العملاء، ودراسة دوافع الشراء لديهم، وانجح سبل الدعاية و الإعلان في التأثير عليها، والتعرف على حجم الطلب المتوقع علي الخدمة التي يقدمها المؤمن وذلك التعرف علي المشاكل التي تعترض تسويق الخدمة ,وأخيرا التعرف علي رد فعل العملاء بعد استخدام الخدمة والحصول عليها.

4- إغفال القياس الصحيح لقدرة المنافس ,وهذا يستلزم الأخذ في الاعتبار العوامل التالية :

وحصة المنافس في السوق Share of market حصة المنافس في ذاكرة العملاء Share of mind .

وحصة المنافس في قلوب العملاء Shareh of heart .

5- البعد الشديد عن مفاهيم الجودة الشاملة Total Quality Management تعتبر جودة المنتج أحد أهم بدائل استراتيجيات التنافس ,ويعرف Stevenson ,W.J 1996 جودة المنتج بأنها تعبر عن قدرة المنتج (سلعة / خدمة) علي الاستجابة لتوقعات العميل بصفة مستمرة [1].

[1] مرجع سابق ، ص 91.

خلاصة الفصل الثاني

نستخلص أن التأمين يعتبر عملية تهدف إلى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية الناشئة عن تحقق أخطار محتملة الحدوث ، ويرجع الفضل فيه إلى الشركات التأمين المختلفة من خلال نشاطها المستمر في إعطاء صورة واضحة عن التأمين والعمل على التطوير المتجدد للخدمة التأمينية بما يخدم المصالح الخاصة للشركة ، وكذا خدمة المجتمع و الاقتصاد ككل.

ويمكن إيجاز ما توصلنا إليه من خلال هذا الفصل في النقاط التالية:

- يعتبر التأمين ضمان للممتلكات والأشخاص، يتم وفق عقد بين طرفين، يلتزم بمقتضاه المؤمن بأن يؤدي إلى المؤمن له الذي يشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال في حالة تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل إقساط يؤديها المؤمن له إلى المؤمن.
- للتأمين عدة مبادئ تتمثل أساسا في مبدأ النية والمصلحة التأمينية، التعويض، المشاركة، السبب المباشر، وهي المبادئ التي تقوم عليها الخدمة التأمينية.
- تعمل الدولة على إشراف و الرقابة على قطاع التأمين عن طريق هيئات متخصصة وذلك بهدف النهوض بالقطاع ونموه.
- ان جودة الخدمة تتعلق أساسا بمبدأ تفاعل العميل ومقدم الخدمة حيث أن العميل يرى جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة ، أي يمكن أن نقول أن جودة الخدمات تتميز بثلاثة مستويات وهي جودة الخدمات المدركة وجودة الخدمات الفعلية ،وجودة الخدمات المتوقعة.

الفصل الثالث

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة بسكرة

الخـــاتـــمة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع توصلنا إلى أن نظام التأمين يعتبر من القطاعات الهامة التي يبنى عليها الاقتصاد وذلك من خلال مساهمته في بعث الأمن والطمأنينة لدى الأفراد من خلال مساهمته في بعث الأمن والطمأنينة لدى الأفراد وتحقيق الاستقرار المشروعات وذلك من خلال تبني مبادئ الحوكمة والالتزام بها، التي

تسعى للحفاظ على حقوق المساهمين، وتعظيم ثرواتهم بشكل عادل وكذلك دعم ومساندة مسؤوليات أعضاء مجلس الإدارة بحيث تعنى حوكمة الشركات في مستواها الأساسي مع القضايا التي تنشأ عن فصل الملكية والسيطرة، ولكن حوكمة الشركات تتعدى حدود مجرد إقامة علاقة شفافة ومسؤولة بين مديري الأعمال ومالكيها فوجود معايير قوية لحوكمة الشركات يؤمن فرصا أكثر للحصول على رأس المال وبالتالي يساعد في التنمية الاقتصادية، كما أن الحوكمة الجيدة للشركات التأمين تجذب العملاء ، كما تؤدي إلى تقليل المخاطر ، تحسين فرص الوصول إلى أسواق رأس المال ، تحسين القدرة على تسويق المنتجات والخدمات ، تحسين القيادة، زيادة الشفافية والقابلية للمحاسبة الاجتماعية، وذلك نتيجة ضمان أن بيئة الأعمال عادلة وشفافة، وأن الشركات يمكن أن تخضع للمساءلة و إمكانية حماية عملائها وتنفيذ العقود .

نتائج اختبار الفرضيات :

الفرضية الأولى: نستخلص من الفصل الأول والثاني نظريا بأن الفرضية صحيحة القائلة بأن حوكمة الشركات نظاما رقابيا فعالا على شركات التامين لأنها تعد نظاما يعمل على إدارة الشركة ومراقبتها بما يحفظ حقوق أصحاب المصالح، وكما يضمن الشفافية والمصداقية، ودعم نشاط التامين التأمين، وفي الفرضية الثانية تم عرض مبادئ الحوكمة في شركات التأمين .

الفرضية الثانية : نستخلص من الفصل الثالث للفرضية القائلة بان للحوكمة الشركات دورا فعالا في تحسن الخدمات من خلال تطبيقها لمبادئها، أن هناك علاقة طردية بين مبادئ الحوكمة وتحسين الخدمات المدركة من طرف الشركة الوطنية للتأمين saa عبر وكالة بسكرة ، وذلك من خلال نتائج الاستبيان المقدم لموظفي تلك الشركة الذي لم يوضح لنا العلاقة بشكل المدروس ، وكانت نتائج الاستبيان بأن معظم مبادئ الحوكمة لهم علاقة طردية بتحسين خدمات شركات التأمين ماعدا مبدأ واحد وهو مبدأ دور أصحاب المصالح الذي كان له علاقة ارتباطيه مع تحسين الخدمات الشركة الوطنية للتامين وكالة بسكرة وهذا يدل على احترام حقوق أصحاب المصالح التي يحميها القانون وتوفيره بالمعلومات بشكل دوري وفي التوقيت المناسب وهذا يؤثر على تحسين الخدمات.

– إن الالتزام بمبادئ الحوكمة يعتبر غير كاف لتحسين خدمات شركات التأمين، نظرا لكون تنمية وتفعيل نشاط شركات التأمين لا يتوقف فقط على الالتزام بمبادئ الحوكمة بل يجب تفعيل الجانب القانوني وأجهزة الرقابة ، كما يجب تنمية الجانب التسويقي والفني، إضافة إلى ضرورة العمل على نشر الثقافة التأمينية ولا يتحقق ذلك إلا بتضافر جهود كل من الشركات والسلطات .

نتائج البحث : بعد دراستنا للموضوع ، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها فيما يلي :

– يعد قطاع التأمين من القطاعات الهامة في الاقتصاد وذلك من خلال مساهمته في البعث الأمن والطمأنينة للأفراد بالإضافة إلى عمله على تحقيق استقرار المشروعات مما يساهم في دعم التنمية الاقتصادية .

– تقوم حوكمة الشركات على مجموعة من المبادئ أهمها الافصاح والشفافية في القوائم المالية للشركة، كما تمثل أداة فعالة للرقابة على الشركات كما تعتبر نظاما رقابيا فعليا لاحكام السيطرة على خدمات شركات

التأمين وحماية مصالح حملة الوثائق .

– تطوير خدمات التأمين يتطلب بذل الجهود من أجل تطبيق مبادئ الحوكمة في شركات التأمين والعمل على تعزيزها .

– أن تطبيق مبادئ الحوكمة في شركات التامين يؤدي إلى تحسين إدارة الشركات وتجنب التعثر والإفلاس ويضمن تطوير نشاطها ويساهم في اتخاذ القرارات على أسس سليمة، غير أن ذلك يجب أن يكون مقترنا بتطبيق أسس الحوكمة .

– ان توفر درجة من معينة من الوعي والثقافة التأمينية عاملا جد مهم، يساعد هذا في زيادة الطلب على مختلف المنتجات التأمين وهو ما يضمن تحقيق المردودية لشركات التأمين ومنه نمو القطاع .

توصيات البحث : بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها، يمكننا تقديم التوصيات التالية :

– ضرورة التزام شركات التأمين بمبادئ الحوكمة الصادرة عن خدمات مجلس الإدارة .

– الاهتمام بالموارد البشرية العاملة في قطاع التامين عن طريق تدريب الإطارات وتعريفهم بقواعد ومبادئ الحوكمة إضافة الى تزويدهم بكل المستجدات والمعلومات العلمية في مجال كشف المغالطات التي تقع أثناء أداء العملية التأمينية .

– توسيع الدور الإشرافي للجهات الرقابية على شركات التأمين ليشمل الإشراف على مدى التزام تلك الشركات بمعايير والضوابط القانونية للعمل، وذلك من خلال تأسيس وحدات تفتيش تطلع على مهام الرقابة المالية والإدارية .

- الاهتمام بنشر ثقافة التأمين في أفراد المجتمع .

- على شركات التأمين إدراك أن احتياجات العميل تتطور من وقت لآخر ولذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة وذلك من أجل إستمراريتها في السوق .

الملحق رقم (01)

استمارة

كلية علوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير

استمارة موجهة للعمال المؤمنين في فرع التأمين بالشركة الوطنية لتأمين SAA وكالة بسكرة

رقم الاستمارة : ـــــــ

تحية طيبة وبعد

نحن بصدد دراسة لتقييم دور الحوكمة في تحسين خدمات المقدمة من طرف شركات التأمين الوطنية SAA لذا نتقدم إلى سيادتكم بقائمة من الأسئلة بهدف التعرف على آرائكم حول مستوى جودة الخدمة المقدمة من طرف الشركة الوطنية للتأمين SAA عبر وكالة بسكرة فالرجاء الإجابة على الأسئلة علما أن المعلومات سوف تستخدم لأغراض علمية بحتة.

شكرا على حسن تعاونكم

ملاحظـــــــــــــــــــــة

يرجى وضع علامة (X) أمام الاجابة المناسبة

الطالب

أولا – معلومات عامة حول العامل

1- الجنس :

☐ ذكر

☐ أنثى

2-السن:

☐ من 18 – 30 سنة

☐ من 31 – 51 سنة

☐ أكثر من 51 سنة

3-المستوى العلمي:

☐ ثانوي

☐ جامعي

☐ مستويات أخرى

4- المهنة :

☐ إطار

☐ موظف

5- مدة عملك مع الشركة :

☐ أقل من سنة

☐ سنة

☐ أكثر من سنة

ثانيا : آراء العمال حول دور الادارة وتحسين الخدمات :

1- هناك شفافية في الاجراءات المحددة للخدمات التي تقدمونها

☐ نعم

☐ لا

2- الخدمة المقدمة مرغوبة من طرف العميل

☐ نعم

☐ لا

3- عندما تقدمون الخدمة يشترط تواجد العميل شخصيا

☐ نعم

☐ لا

3- هناك أسباب قد تؤدي لاختلاف الخدمات على ما هو متوقع

☐ نعم

☐ لا

4- هناك رقابة من طرف مجلس الإدارة على أداء الخدمة التأمينية

☐ نعم

☐ لا

5- تأخذون بعين الاعتبار تقييمات العملاء

☐ نعم

☐ لا

6- الشركة تسعى الى تقديم أحسن وأجود الخدمات مقارنة بنظيراتها لرفع مكانتها في السوق

☐ نعم

☐ لا

7- الشركة تمنح تسهيلات لعملائها

☐ نعم

☐ لا

8- الشركة تقوم بتحفيز وتطوير موظفيها

☐ نعم

☐ لا

9- تكون الشركة مسؤولة قانونيا عن كل ضرر يصيب الزبون من خلال إجراء استخدامها لهذه الخدمة

☐ نعم

☐ لا

ثالثا :مدى إلتزام شركة الوطنية للتأمين SAA بمبادئ الحوكمة

مبادئ الحوكمة	الرقم	الاسئلة	إجابة أفراد العينة				
			أتفق بشدة	أتفق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
توافر الاطار فعال في الشركة	1	توزيع المسؤوليات بين مختلف الجهات يكون في نطاق اختصاص تشريعي ومحددا بشكل واضح مع ضمان خدمة المصلحة العامة					
	2	تكون القرارات والأحكام التي تصدرها الشركة في الوقت المناسب وشفافة مع توفير الشرح التام لها					
	3	ينبغي أن يتم وضع نظام للشركة ذا تأثير على الاداء الاقتصادي الشامل، ونزاهة الاسواق ، والحوافز التي يخلقها للمشاركين في السوق					
حقوق أصحاب المصالح	1	توفير الحماية للمساهمين والمحافظة على حقهم في ارسال أو تحويل الاسهم					
	2	الحق في الانتخاب وعزل أعضاء مجلس الادارة ، والحصول على نصيب من الارباح					
	3	الافصاح عن أنشطة وأداء الشركة والعرض أمام المساهمين وغيرهم ممن يحق لهم قانونا مساءلة الشركة					
المعاملة المتساوية للمساهمين	1	المساواة بين حملة الاسهم داخل كل فئة ، وحقهم في الدفاع عن حقوقهم القانونية .					
	2	حماية المساهمين من أي عمليات استحواذ أو دمج مشكوك فيه .					

	3	الحق في الاطلاع على كافة المعاملات مع أعضاء مجلس الادارة أو المديرين التنفيذيين						
دور أصحاب المصالح	1	يتم احترام حقوق أصحاب المصالح التي يحميها القانون ، وتوفير المعلومات وفرص النفاذ بها ،بأسلوب دوري وفي التوقيت المناسب						
	2	السماح لاصحاب المصالح ، بما فيهم العاملين من الافراد والجهات التي تمثلهم الاتصال بحرية بمجلس الادارة للتعبير عن مخاوفهم						
	3	تتاح الفرصة لاصحاب المصالح للحصول على تعويض مناسب على انتهاك حقوقهم						
الافصاح والشفافية	1	يتم الافصاح على نتائج المالية ونتائج العمليات الشركة						
	2	توضيح العمليات مع أطراف ذات علاقة ، والمخاطر المتوقعوتبيان هيكلة الشركة بشكل واضح						
	3	يتم الافصاح عن المكافئات أعضاء مجلس الادارة والادارة التنفيذية الرئيسية						
	4	تكون المعلومات التي تخص الرقابة الخارجية شفافة ومتوفرة ، وهذا لتسهيل الامر على المراقبين الخارجيين لشركة التأمين .						
مسؤوليات مجلس الادارة	1	تحدد صلاحيات وواجبات كل من مجلس الادارة والمدريين التنفيذيين .						
	2	تحدد طرق اختيار أعضاء مجلس الادارة والمديرين من التنفيذيين						
	3	تحدد المسؤوليات بدقة وكذلك نظام الشركة (مجلس الادارة ، المدير العام ،لجان الادارة ...)						