

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



التخصص: إدارة مالية

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

إدارة مخاطر شركات التأمين وأثرها على أدائها المالي:
دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT). أم البواقي.
للفترتين 2015 و 2016.

إشراف: د. السعيد بريكة

إعداد الطالب(ة): نوال هاملي

لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة أم البواقي

د. شبيرة محي الدين

مقررا

جامعة أم البواقي

د. بريكة السعيد

مناقشا

جامعة أم البواقي

د. توابتية الطاهر

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ كَانَ عَدُوًّا لِلنَّبِيِّ وَالنَّبِيِّاتِ الْمُرْسَلَاتِ لَمْ يُغْنِ عَنهُ نِسَابُهُ غَيْرًا مِنْ ذَلِكَ الْفِتْرِ فَذُنُوبُهُمْ عَلَى النَّبِيِّ عَصِيًّا
أُولَئِكَ هُمُ الْفٰسِقُونَ

شكر وتقدير

الحمد لله الذي لا يطيب الليل إلا بشكره ولا النهار إلا بطاعته ولا اللحظات إلا بذكره ولا الجنة إلا برويته والصلاة والسلام على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة وعلى اله وصحبه أجمعين.

في مثل هذه اللحظات تتوقف الأنامل لتفكر قبل أن تخط الحروف لتجمعها في كلمات..... تتبعثر الأحرف وعبثا أن يحاول تجميعها في سطور.

يشرفني عظيم الشرف أن أتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكثير

للدكتور "السعيد بريكة"

على كل نصائحه القيمة وعلى جميل صبره وحسن تواضعه وأسأل الله أن يزيده بها رفعة.

كما أتوجه بشكري إلى كل من أشعل شمعة دروب عملنا ووقف على المنابر أعطى من حصيلة فكره لينير دربنا إلى الاساتذة الكرام في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير أشكر كل من ساهم بهذا العمل ولو بالقليل. والحمد لله أولا وآخرا وليّ النعمة ووليّ التوفيق.

الإهداء

إلى معنى الحب والحنان والتفاني، إلى من كان دعاؤها سرُّ نجاحي وحنانها

بلسم جراحي

أمي الغالية

إلى من علمني العطاء دون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار

إلى روحه الطاهرة

أبي العزيز

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتد وبوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها

أخوتي

إلى من يدخل الفرحة في قلوبنا البراعم الصغار أنس عبد المتقي، مريا أميرة،

إسحاق عبد المؤمن، رؤيا، شيماء، إيمان، حنان.

إلى أبناء أخوتي جميعهم، وأبناء خالي

إلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالعطاء فعرفت أن أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم

صديقاتي

وبالأخص بشرى، بثينة، فاطمة الزهراء، كنزة، أميرة، رونق، شهرة.

هاملي نوال

الصفحة	فهرس المحتويات
	الإهداء
	شكر وتقدير
II	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
ب - ط	المقدمة العامة
ب	أولاً: إطار الدراسة
ج	ثانياً: إشكالية الدراسة
ج	ثالثاً: فرضيات الدراسة
ج	رابعاً: أهمية الدراسة
د	خامساً: أهداف الدراسة
د	سادساً: منهجية الدراسة
د	سابعاً: حدود الدراسة
هـ	ثامناً: أسباب الدراسة
هـ - ح	تاسعاً: الدراسات السابقة
ط	عاشراً: خطة الدراسة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر في شركات التأمين
3	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول إدارة المخاطر
3	الفرع الأول: مفهوم إدارة المخاطر وأهدافها

6	الفرع الثاني: قواعد إدارة المخاطر
7	الفرع الثالث: خطوات عملية إدارة المخاطر
11	المطلب الثاني: المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين
11	الفرع الأول: مفهوم الملاءة المالية لشركات التأمين
11	الفرع الثاني: المخاطر التي تؤثر على الملاءة المالية لشركات التأمين
13	المطلب الثالث: إدارة مخاطر شركات التأمين
13	الفرع الأول: إدارة مخاطر الإكتتاب
15	الفرع الثاني: إدارة مخاطر الاستثمار
15	الفرع الثالث: إعادة التأمين كأهم وسيلة لإدارة المخاطر
16	المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء المالي
16	المطلب الأول: عموميات حول الأداء المالي
16	الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي
17	الفرع الثاني: أهمية الأداء المالي
17	الفرع الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي
18	المطلب الثاني: مؤشرات الأداء المالي
19	الفرع الأول: مؤشرات التوازن المالي
20	الفرع الثاني: مؤشرات المردودية
21	الفرع الثالث: النسب المالية

22	المطلب الثالث: إدارة المخاطر وعلاقتها بمردودية شركات التأمين
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية	
27	تمهيد
28	المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT
28	المطلب الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمين الشامل (CAAT)
28	الفرع الأول: نشأة وتطور الشركة الأم
30	الفرع الثاني: مهام وأهداف الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)
31	الفرع الثالث: التسيير المالي والمحاسبي
33	الفرع الرابع: التسيير الإداري
34	الفرع الخامس: الأنشطة التجارية للشركة
43	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)
43	الفرع الأول: الهيكل اللامركزي للشركة
45	الفرع الثاني: الهيكل المركزي للشركة
49	المطلب الثالث: تقديم الوكالة محل الدراسة (CAAT) أم البواقي رمز 4160
49	الفرع الأول: التعريف بوكالة التأمين الشامل (CAAT) أم البواقي
49	الفرع الثاني: وظائف الوكالة
51	المبحث الثاني: تقييم وفعالية إدارة المخاطر في وكالة (CAAT) للتأمين الشامل. أم البواقي.

51	المطلب الأول: المخاطر التي تتعرض لها الوكالة وطريقة التعامل معها
51	الفرع الأول: المخاطر التي تؤمن عليها لدى شركة التأمين
51	الفرع الثاني: المخاطر التي تعيد الوكالة تأمينها
52	الفرع الثالث: ابرز المشاكل التي تواجه الوكالة
52	المطلب الثاني: دراسات حالة عن العملية التأمينية وخطواتها
52	الفرع الأول: خطوات العملية التأمينية
55	الفرع الثاني: دراسة حالتين عن العملية التأمينية
64	خلاصة الفصل
الخاتمة العامة	
66	أولاً: توطئة
67	ثانياً: نتائج الدراسة
67	ثالثاً: توصيات الدراسة
68	رابعاً: آفاق الدراسة
70	قائمة المراجع
70	المراجع بالعربية
71	المراجع الأجنبية
73	قائمة الملاحق
85	الملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
4	أهداف إدارة المخاطر	1
32	مجموع اشتراكات (CAAT) في رأسمال الشركات	2
33	تشكيلة الاستثمارات المالية لشركة (CAAT)	3
34	تركيبة عمال شركة (CAAT)	4
35	الأقساط المحصلة حسب فروع الإنتاج خلال سنتي 2015 و2016	5
38	التعويضات المدفوعة حسب فروع التأمين لسنتي 2015 و2016	6
40	التعويضات المستحقة لسنتي 2015 و2016	7
42	التعويضات المستردة لسنتي 2015 و2016	8
43	هامش الملاعة المالية لسنتي 2015 و2016	9
55	رقم العقد	10

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	خطوات عملية إدارة المخاطر	1
13	خطوات إدارة مخاطر الاكتتاب	2
36	تطور فروع الإنتاج خلال سنتي 2015 و 2016	3
37	تشكيلة المحفظة المالية لشركة (CAAT) خلال سنتي 2015 و 2016	4
39	مقارنة بين مستوى التعويضات المدفوعة لسنتي 2015 و 2016	5
41	تشكيلة التعويضات المدفوعة حسب الفروع لسنتي 2015 و 2016	6
44	الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)	7
46	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة	8
47	الهيكل التنظيمي لوكالة أم البواقي رمز 4160	9

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73	ورقة العقد (تأمين السيارات)	ملحق رقم (01)
74	معاينة ودية لحادث السيارة	ملحق رقم (02)
75	معاينة الخبير للحادث	ملحق رقم (03)
76	تقديم الشكوى	ملحق رقم (04)
77	وصل التعويض	ملحق رقم (05)
79	مطالبات المخاطر المختلفة	ملحق رقم (06)
80	تقرير التدخل	ملحق رقم (07)
81	إرسال إشعار لخبير المخاطر الصناعية	ملحق رقم (08)
82	تقرير الخبير	ملحق رقم (09)
83	طلب الدفع	ملحق رقم (10)
84	تسوية الحساب	ملحق رقم (11)

المقدمة العامة

- أولاً: إطار الدراسة
- ثانياً: إشكالية الدراسة
- ثالثاً: فرضيات الدراسة
- رابعاً: أهمية الدراسة
- خامساً: أهداف الدراسة
- سادساً: منهجية الدراسة
- سابعاً: حدود الدراسة
- ثامناً: أسباب الدراسة
- تاسعاً: الدراسات السابقة
- عاشراً: خطة الدراسة

أولاً: إطار الدراسة

تعتبر شركات التأمين من أهم الركائز الأساسية التي تدعم النشاط الاقتصادي لأي دولة، فالشركات والهيئات المختلفة تجد في التأمين الدرع الواقي والوسيلة الفعالة لحماية ممتلكاتها ورؤوس أموالها ضد المخاطر المتوقعة وضمان استمراريتها.

وكذلك نظراً للدور المزدوج الذي تقوم به فبالإضافة إلى تقديمها الخدمات التأمينية للأفراد والهيئات، فهي أيضاً تمثل إحدى صور المنشآت المالية التي تقوم بتجميع الأموال من المؤمن لهم ثم تعيد استثمارها وتوظيفها في مختلف القنوات المتاحة.

هذا الدور المزدوج ينعكس على مختلف السياسات داخل شركات التأمين (سياسة إكتتابية، سياسة استثمارية، إعادة التأمين....) ويجعلها عرضة لمجموعة من الأخطار التي تؤثر على أدائها المالي والتي يمكن أن تؤدي بها إلى الإفلاس، أو تحد من قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه حملة التوثيق.

ومن بين المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين في العالم وفي الجزائر على حد سواء مخاطر العسر المالي والتي قد يمتد تأثيرها السلبي على سوق التأمين بالكامل، ويرجع السبب الرئيسي في ذلك إلى خلل في العمليات الفنية والمتمثلة في سياسة الاستثمار والاكتتاب وكذا في حالة عجزها عن الوفاء بالتزاماتها، لذا أوجدت حاجة ملحة لدفع شركات التأمين لمواجهة مثل هذه المخاطر مستقبلاً، وذلك بتطبيق إدارة مخاطر فعالة تسهر على احترام وتنفيذ الإطار التشريعي المنظم لقطاع التأمين في الدولة، بهدف السيطرة عليها وتخفيض آثارها غير المرغوبة على شركات التأمين، بشكل يضمن لهذه الأخيرة: تحسين أدائها، حماية أصولها، تحقيق عوائد مرضية لكل المساهمين في النشاط التأميني، الحفاظ على أموالها وتنميتها، وبالتالي زيادة قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب.

ولتحقيق الدور المتوخى من إدارة المخاطر عملت العديد من الدول على تبني مجموعة من الأنظمة التي تساهم بشكل كبير في الحفاظ على الأداء المالي لشركات التأمين، من خلال وضع معايير تساعد هذه الأخيرة على إدارة وتوجيه أموالها وعن طريق الإدارة للمخاطر التي تواجهها.

ومن كل هذا نجد أنه من المهم جداً وجود قسم لإدارة المخاطر في شركات التأمين، حتى يضمن لها تخطيط وتقييم جيد للمخاطر التي قد تعترضها وتجنب ما يؤثر على مركزها المالي.

ثانيا: إشكالية الدراسة

من خلال ما تقدم تتجلى معالم الإشكالية الأساسية لهذه الدراسة كالتالي:

ما هي المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين وما مدى تأثيرها على الأداء المالي لها بالشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) بأم البواقي؟

ويمكن تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى الإشكاليات الفرعية التالية:

- ما هي أهم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين دون بقية الشركات؟
- هل تحترم شركات التأمين العاملة بأم البواقي كامل الخطوات اللازمة لإدارة المخاطر؟
- هل هناك طريقة معتمدة في شركات التأمين تطبقها بفاعلية للحد من مخاطرها؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

حتى يتسنى لنا الإجابة عن الأسئلة المطروحة، وكذا معالجة إشكالية الدراسة، كان من الضروري الاعتماد على مجموعة من الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

- تتعرض شركات التأمين لمخاطر خاصة ترتبط بصفة نشاطها التأميني على خلاف بقية الشركات؛
- شركات التأمين العاملة بأم البواقي تأخذ ببعض خطوات إدارة المخاطر جزئيا منها تحديد الهدف والخطر إضافة إلى تقييمه، لكنها تهمل بعض الإجراءات اللازمة لإدارة المخاطر؛
- تتوفر الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بأم البواقي على طريقة تمكنها من إدارة جيدة للمخاطر لكنها لا تطبقها بفاعلية مما يؤثر على أدائها المالي.

رابعا: أهمية الدراسة

تبرز أهمية البحث في كونه يتناول أحد أهم العناصر المكونة للقطاع الاقتصادي والتي تتمثل في شركات التأمين، وهي تعمل على تأمين مختلف المؤسسات والأنشطة من كل أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها، لذلك على شركة التأمين نفسها حماية أنشطتها من أي خطر قد يؤثر عليها أو يعيق استمراريتها، وهذا ما سيؤثر بالسلب على نشاط التأمين ومنه القطاع الاقتصادي، محاولين من خلال هذه الدراسة البحث عن أهم السبل والأساليب الناجحة في معالجتها أو تجنبها للحفاظ على بقاء شركات التأمين وتطويرها أكثر فأكثر

مما يزيد من استقرارها والرفع من كفاءتها الإنتاجية وقدراتها التنافسية، ومنه المساهمة في الناتج الوطني وكذا في استقرار المجتمع.

خامسا: أهداف الدراسة

ترتكز أهداف بحثنا في النقاط التالية:

- تحديد مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها في الشركة وتوضيح أكثر لمختلف المخاطر التي تواجه الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بأم البواقي؛
- التعرف على أهم الطرق لمواجهة أي خطر يواجه شركات التأمين حتى تحافظ على أدائها المالي؛
- إبراز أهمية التأمين كوسيلة فعالة في إدارة المخطر الذي يواجه العملاء ومنه أهمية وجود مثل هذه الشركات أي شركات التأمين وإعادة التأمين في الحياة الاقتصادية.

سادسا: منهجية الدراسة

لمعالجة هذه الإشكالية قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي والذي نراه مناسبا وموافقا لموضوع بحثنا، حيث اعتمدنا على وصف مختلف جوانب التسيير وخاصة جانب إدارة المخاطر والأداء المالي كوننا تمكنا من خلاله من إبراز أهم المراحل والخطوات المتبعة في إدارة الخطر وكذا بعض نسب الأداء المالي التي لها علاقة بالشركة الجزائرية للتأمينات.

أما في الجانب التطبيقي فقد قمنا بانتهاج أسلوب دراسة حالة وهذا من خلال جمع البيانات والمعلومات اللازمة التي تساعدنا في دراستنا وتحليلها ومن ثم الخروج بنتائج.

سابعا: حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة في:

- 1- الحدود المكانية: الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT لولاية أم البواقي.
- 2- الحدود الزمنية: اعتمدنا في هذه الدراسة التقارير السنوية لشركة التأمين CAAT خلال الفترتين 2015 و2016.

ثامنا: أسباب الدراسة

تتمثل مبررات ودوافع اختيار الموضوع في:

- اهتمامنا بمواضيع التأمين لذا كان موضوع بحثنا يقتصر على شركات التأمين؛
- الأهمية الكبيرة التي تكتسبها شركات التأمين باعتبارها حاميا للاقتصاد وكل فروعها، وهذا ما يستلزم الاهتمام بأدائها والذي يزيد من ثقة المؤمنين لها؛
- الاهتمام المتزايد بموضوع الدراسة من قبل الاقتصاديين.

تاسعا: الدراسات السابقة

بالنسبة لموضوع الدراسة، فإنه كان من الصعب إيجاد دراسة بنفس العنوان، حيث تمثلت جل الدراسات في تحليل الأداء المالي والنسب المالية والملاءة بالنسبة لشركات التأمين والتي تطرقت إليها بشكل أوسع.

- **الدراسة الأولى:** دراسة وريدة فنتي فريال "أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة -دراسة قياسية وتحليلية لعينة من شركات التأمين الجزائرية- للفترة 2009-2013" مذكرة ماستر تخصص مالية المؤسسة لسنة 2015، حيث هدفت هذه الدراسة إلى مدى تأثير إدارة المخاطر على المردودية المالية في شركات التأمين الجزائرية، وذلك من خلال دراسة مدى تأثير هذه المخاطر التأمينية على المردودية المالية لهذه الشركات، من خلال ربطها بالنسب المالية لمعرفة مدى قدرة هذه الأخيرة على التنبؤ بوجود مخاطر، وهل لها تأثير على المردودية المالية من أجل إدارتها وتغطيتها، ولمعالجة إشكالية الموضوع واختبار فرضياته استخدمنا نموذج البيانات المقطعية Dara panel على عينة مكونة من 5 شركات تأمين وفرت لنا 24 عينة مشاهدة، وتوصلنا إلى أن كل من نسبة حجم الأخطار وخطر الاكتتاب وخطر السيولة لهم تأثير على المردودية المالية، لذلك يتطلب الأمر وجود إدارة للمخاطر بحيث يظهر تأثير هذه الأخيرة على تسيير وتغطية المخاطر التي تتعرض لها المحافظ التأمينية، وذلك من أجل تعظيم أرباحها ومردوديتها.

- **الدراسة الثانية:** دراسة عقون حكيمة "إدارة مخاطر شركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) أم البواقي -04160-" مذكرة الماستر تخصص تأمينات لسنة 2014، حيث يهدف هذا البحث إلى تبين مدى أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر في شركات التأمين خاصة وأن نشاط هذه الأخيرة هو إدارة مخاطر باقي نشاطات وحدات المجتمع الأخرى (هيئات معنوية كانت، أو أشخاص طبيعيين)، حيث تعد وظيفة إدارة المخاطر آلية إنذار مبكر في مواجهة مختلف المخاطر والأزمات المالية، وهذا كان من خلال التطرق إلى مختلف وسائل إدارة الخطر، المخاطر

التي تتعرض لها شركات التأمين، وكيفية وضع برامج وبناء أنظمة لإدارة المخاطر وكيفية العمل بها في شركات التأمين، لأنه باختصار إدارة المخاطر هي الوظيفة التي تضمن لشركات التأمين وباقي المؤسسات بصفة عامة البقاء والاستمرارية في ظل ظروف البيئة المتغيرة والمعقدة.

● **الدراسة الثالثة:** دراسة رمادي بثينة "دور إدارة المخاطر في تعزيز الملاءة المالية لشركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR-وكالة أم البواقي- مذكرة ماستر أكاديمي في علوم التسيير لسنة 2017، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المخاطر وتعزيز الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية، حيث أن هذه الأخيرة تتعرض لمخاطر تؤثر في الملاءة المالية والتمثلة في عدم قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها اتجاه دائنيها في الآجال المستحقة، مما يؤدي إلى إفلاسها وخروجها من السوق، ومن أهم مخاطر الملاءة المالية هي مخاطر الاكتتاب ومخاطر الاستثمار ولمجابهة هذه المخاطر لابد على شركات التأمين مراعاة المبادئ والالتزام بقواعد إدارة مخاطر الملاءة المالية، كما تطرقنا في هذه الدراسة إلى نظام الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية المعتمد على معايير مرتبطة بالحد الأدنى لرأس المال الشركة وتمثيل الالتزامات التنظيمية بالإضافة إلى هامش الملاءة الذي يعبر عن متانة المركز المالي، حيث توصلنا إلى النتيجة التالية من خلال دراسة الموضوع من الجانب النظري والتطبيقي المتمثل في دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين: أن الشركة تحترم التنظيم المعمول به بالنسبة لهامش الملاءة فنجد هامش الملاءة مرتفع وهذا دليل على أن الشركة في أمان.

● **الدراسة الرابعة:** دراسة كانش عبد الصمد "تحليل وتقييم الأداء المالي لشركات التأمين دراسة تطبيقية على الشركة الوطنية للتأمين -ورقلة- خلال الفترة (2010-2013)" مذكرة ماستر أكاديمي تخصص مالية وبنوك لسنة 2014، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الوضعية المالية ودراسة هامش الملاءة المالية للشركة الوطنية للتأمين SAA، خلال هذه الدراسة تطرق الباحث إلى جزء نظري عرض فيه مفهوم وأهمية الأداء المالي، وتطرق أيضا إلى تحديد مفهوم وعناصر التأمين، وإلى جزء تطبيقي قام الباحث من خلاله بدراسة الوضعية المالية لشركة التأمين، خلال فترة (2011-2013)، وبعد استخدام الباحث لمجموعة من أدوات البحث العلمي وبالاعتماد على منهج دراسة حالة، أظهرت النتائج أن هناك تأثير سلبي للوضعية المالية على المدى القصير بالنسبة لرأس المال العامل الدائم، وهذا يدل على عدم سلامة المركز المالي للمؤسسة على المدى القصير، كما خلصت الدراسة على عدم سلامة هامش الملاءة المالية للمؤسسة خلال فترة الدراسة.

- **الدراسة الخامسة:** دراسة هبتون كريمة و رزيق منال "دور تحليل الملاءة والمردودية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA" مذكرة الماستر أكاديمي تخصص مالية المؤسسة لسنة 2015، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المسلك المعتمد في تقييم أداء شركات التأمين، والذي سيكون مؤشرا عن حقيقة وضعها المالي من أجل معرفة التطورات التي يمكن أن تطرأ على أدائها من أجل تفادي الأزمات التي يمكن الوقوع فيها، خلال هذه الدراسة تطرق الباحث إلى جزء نظري تطرق فيه إلى الإطار العام للتأمين والذي يعد أساسا لإنشاء شركة التأمين من خلال التعرف على مفهوم طبيعة التأمين، كما تطرق إلى مردودية شركات التأمين ومختلف طرق وأساليب الأداء المالي للشركة، أما بالنسبة للجزء التطبيقي فقد تطرق إلى تحليل الوضعية المالية للشركة خلال الفترة الممتدة من (2011-2013) بالاعتماد على منهج دراسة حالة، وأظهرت النتائج إلى أن شركات التأمين تقوم بدور مزدوج ، كما تقوم بتلبية حاجات المؤمنين بالإضافة إلى استثمار الأموال التي تحصل عليها من المؤمنين، وتوصلت كذلك إلى أن تحليل الميزانية المالية هو أحد الأدوات المهمة التي يمكن استخدامها بواسطة الإدارة وأطراف خارجية لغرض الحصول على المعلومات ومؤشرات إضافية تساعد في عملية ترشيد القرارات عن طريق تحويل الأرقام الظاهرة بالميزانية من مجرد الأرقام المطلقة بدون أي دلالات إلى أرقام لها مدلولاتها.
- **الدراسة السادسة:**

**Ibeson D, Malde S.A, Paul D. and Shah J.P.Ryan and, Archer lock P.R,
Gzernuszewicz A.J, Gillot N.R, Hinton P.H**

"تقييم الوضع المالي"، معهد الخبراء الاكتواريين وأعضاء هيئة التدريس من الخبراء الاكتواريين، لندن 2001، بينت هذه الدراسة أهمية كل خطر من المخاطر التي تواجه شركات التأمين على المردودية والملاءة بناء على تقرير وكالات التتقيط لسنة 1999 حيث حلت 683 حالة في الولايات المتحدة الأمريكية خلال السنوات بين 1969 و 1998، وقد تم تصنيف أسباب عدم تحقيق المردودية والملاءة إلى خطر الاكتتاب، وخطر الأصول وأخطار أخرى.

حيث توصلت الدراسة إلى أنه من بين الحالات المسجلة 42% كانت بسبب خطر الاكتتاب، والذي يقسم هو الآخر إلى عدم كفاية المخصصات والأقساط بنسبة 22%، النمو السريع 14%، وخسائر الكوارث 6%، في حين يمثل خطر الأصول 9% من أسباب عدم الملاءة من بينها 6% لخطر عدم

التقييم الصحيح للأصول و3% لعجز معيدي التأمين، أما النسبة المتبقية فتتقاسمها مخاطر مختلفة من بينها الغش، وتغيرات المحيط ومخاطر أخرى غير محددة.

• الدراسة السابعة:

European Central Bank, Potential Impact of soivency II on financial stability, Educational and non-commercial purposes, Germany, 2007.

تناولت هذه الدراسة مختلف الآثار المحتملة للملاءة 2 على التوازن المالي، وتتمثل أهم النتائج الرئيسية المتوصل إليها أن تطبيق توجيهات الملاءة 2 من شأنه أن يعزز حماية وثائق التأمين، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود بعض الضغوطات على شركات التأمين على المدى القصير، وقد تضطر بعض الشركات الغير فعالة، والتي لن تتمكن من تطبيق أي من أدوات المخاطر أو الاستثمار في الموارد المالية والبشرية الخروج من السوق، ونتيجة لذلك يمكن أن ترتفع أقساط المخاطر، بسبب إدخال قواعد جديدة للملاءة قائمة على أساس السوق إلى جانب متطلبات أكثر في رأس مال المخاطر.

✓ مساهمة الدراسة الحالية:

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في نقاط محددة سنذكرها فيما يلي:

- كانت دراستنا في مدينة أم البواقي، واعتمدنا على الفترتين 2015 و2016، أما الدراسات الأخرى فكانت بعضها في مدينة أم البواقي والباقي في ولايات أخرى، أما الفترات فكانت مختلفة.
- في هذه الدراسة اعتمدنا على منهج دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، في حين الدراسات الأخرى اتبع بعضها استمارة الاستبيان والأدوات الإحصائية المختلفة، سواء في شركة CAAT أو مؤسسات التأمين الأخرى، واستخدموا كذلك النسب المالية في التحليل والتقييم.
- بالنسبة لمتغيرات الدراسة الحالية تطرقنا إلى إدارة المخاطر والأداء المالي، أما في الدراسات الأخرى فنجد متغير واحد من متغيرات دراستنا مربوط بمتغير آخر.

• عاشرًا: خطة الدراسة

قصد الإجابة على التساؤلات الواردة ضمن إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، حيث تطرقنا في الفصل الأول منها إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بالدراسة من خلال مبحثين، ركز المبحث الأول على الإطار النظري لإدارة المخاطر في شركات التأمين وخصص لمعرفة مختلف المفاهيم المتعلقة بإدارة المخاطر وخطواتها، أما المبحث الثاني فتطرق إلى عموميات حول الأداء المالي من حيث المفاهيم الأهمية، الخطوات وبعض المؤشرات التي لها علاقة بموضوعنا بالإضافة إلى العلاقة التي تربط إدارة المخاطر بالأداء المالي، أما الفصل الثاني فخصص لدراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، إذ جاء المبحث الأول منه حول تقديم الشركة الجزائرية للتأمينات بشكل عام وتقديم للوكالة محل الترخيص بأم البواقي، وصولاً للمبحث الثاني والأخير الذي تم التعرض فيه لكيفية إدارة مخاطر شركات التأمين وتأثيرها على الأداء المالي وذلك لفترة سنتي 2015 و 2016.

الفصل الأول:

الإطار المرجعي للدراسة

- تمهيد
- المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر في شركات التأمين
- المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء المالي
- خلاصة

تمهيد:

يختلف التأمين عن السلع والخدمات الأخرى، كما تختلف طبيعة عمل شركات التأمين عن بقية المؤسسات المالية المصرفية وهيئات الادخار وغيرها، فمع زيادة الأعمال المالية لشركات التأمين وتوسعها جعلها تتعرض للعديد من المخاطر التي قد تؤثر على أدائها المالي، وهذا الأخير يعتبر من أهم اهتمامات شركات التأمين التي تسعى إلى تحسينه والمحافظة عليه، وذلك من خلال تحليله وتقييمه بمجموعة من المؤشرات أو النسب المالية التي لها تأثير كبير على الأداء المالي، وهو ما دفعها إلى البحث عن خطوات استباقية تمكنها من قياس وتقييم المخاطر لتقليلها وتجنب آثارها تمثلت في إدارة المخاطر بحيث تلعب دوراً حيوياً في مواجهة الأخطار التي تواجه هذه الشركات من خلال تقديرها للمخاطر المتوقعة وإدارتها.

ولدراسة إدارة المخاطر في شركات التأمين وتأثيرها على أدائها المالي فقد تم التطرق في هذا الفصل المعني بالإطار المرجعي للدراسة بتقسيمه إلى مبحثين، حيث يتضمن المبحث الأول الإطار النظري لإدارة المخاطر في شركات التأمين، حيث تعرفنا من خلال هذا المبحث على المعلومات اللازمة بإدارة المخاطر وكذا مخاطر شركات التأمين وكيفية إدارتها، أما المبحث الثاني فيتضمن الإطار النظري للأداء المالي، حيث تطرقنا فيه إلى مفاهيم عامة حول الأداء المالي وبعض المؤشرات المتعلقة به.

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر في شركات التأمين

تعتبر إدارة المخاطر كمدخل علمي لمواجهة مشكلة التعامل مع المخاطر التي يواجهها الأفراد والمنشآت باستخدام أفضل الأساليب والسبل لمنع تحققها، بهدف مواكبة التطورات والتغيرات المستقبلية وتحقيق أعلى مستويات السلامة والأمن.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول إدارة المخاطر

لقد تعددت واختلفت المفاهيم المرتبطة بإدارة المخاطر وذلك نظرا لاختلاف الزوايا التي ينظر منها وكذا لارتباطها بمفاهيم أخرى كالتأمين وغيره، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى بعض المفاهيم الخاصة بإدارة المخاطر وكذا خطوات وقواعد إدارة المخاطر.

الفرع الأول: مفهوم إدارة المخاطر وأهدافها

سنتعرف في هذا الفرع على مفهوم إدارة المخاطر وكذا مختلف الأهداف المتعلقة بها.

1- مفهوم إدارة المخاطر:

قبل التطرق إلى مفهوم إدارة المخاطر سنتعرف أولا على مفهوم الخطر.

✓ يعرف **الخطر** على أنه احتمال الفشل في تحقيق العائد المتوقع (بن عمارة، ملتقى دولي، 2009، ص2)، في حين عرفه البروفيسور الاقتصادي نايت (NHIGHT) على أنه حالة عدم التأكد الممكن قياسها (البلقيني وواصف، 2004، ص 12).

✓ وتعرف **إدارة المخاطر** على أنها تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب (عبدلي، 2012، ص 27).

ويرى "هاينز" أن إدارة المخاطر هي الوظيفة الرئيسية التي تهتم باكتشاف الخطر وتقويمه والتأمين عليه (عزمي وشقيري، 2007، ص 22).

ومما سبق نستطيع أن نستخلص أن إدارة المخاطر هي عملية قياس أو تحديد أو تقييم الخطر الذي تتعرض له الشركة أو يمكن أن تتعرض له الشركة في المستقبل ومن ثم تطوير الاستراتيجيات اللازمة للتعامل معه.

2- أهداف إدارة المخاطر:

إن أهداف إدارة المخاطر لا تقل أهمية عن أهداف القطاعات والأقسام الأخرى في المؤسسة، لذا نجد أن الكتاب يطرحون العديد من الأهداف لإدارة المخاطر، والهدفان الرئيسيان فيها يكونان عادة: التخفيف من تأثيرات المخاطرة وتقليل الخسائر إلى الحد الأدنى حيث يرى الكاتبان "مار وهايجز" في كتابهما "إدارة المخاطر" مفاهيم وتطبيقات، أن إدارة المخاطر لها مجموعة متنوعة من الأهداف يصنفانها إلى فئتين:

- أهداف ما قبل الخسارة؛
- أهداف ما بعد الخسارة.

وتكون في الجدول التالي:

الجدول (1-1): أهداف إدارة المخاطر

أهداف ما قبل الخسارة	أهداف ما بعد الخسارة
- البقاء؛	- الاقتصاد (التوفير)؛
- مواصلة النشاط؛	- تقليل التوتر؛
- استقرار الأرباح؛	- أداء الالتزامات المفروضة خارجياً؛
- استمرارية النمو؛	- المسؤولية الاجتماعية؛
- المسؤولية الاجتماعية.	

المصدر: (حماد، 2007، ص 147).

وفيما يلي تفصيل عن كل هدف على حدة:

✓ هدف البقاء:

حيث تهدف أي مؤسسة من خلال إدارة المخاطر إلى الاستمرار وضمان البقاء في المحيط ككيان عامل في الاقتصاد، وبهذا المعنى تكون الوظيفة الأساسية لإدارة المخاطر هي القيام بدور مساند في هرم أهداف المؤسسة (بلعوز وآخرون، 2013، ص 69).

✓ تقليل القلق:

إن عدم التأكد والقلق الذهني يمكن لهما أن يصرفا انتباه الإدارة عن الاعتبارات الأخرى، وفي الحالات القصوى، يمكن أن يكون للقلق والانزعاج الذي ينشأ من عدم التأكد بخصوص بقاء المنظمة تأثير ضار على صحة ورفاهة إدارة المنظمة، وبما أن القلق سيستنزف طاقة، يمكن توظيف هذه الطاقة بشكل أكثر إنتاجية وجدوى في قنوات أخرى (بالي، 2012، ص 88).

✓ استقرار الأرباح:

حيث ترغب المنشأة في الاحتفاظ بأرباحها على الأسهم بعد تحقق الخسارة ويتم الحفاظ على مستويات دخول مستقرة من خلال تحجيم الانخفاض في التدفقات النقدية أو الدخول بسبب تحقق الأخطار عند حدود مقبولة، وهذا الهدف مرتبط كلياً بهدف استمرارية العمليات (عبيد، 2013، ص 105).

✓ استمرارية النمو:

لا يكون في الغالب تعظيم الربح هو هدف المؤسسة، حيث أنه من بين الأهداف الأخرى التي كثيراً ما تذكر في مقدمة أهداف المؤسسة هو النمو، وعندما يكون النمو هدفاً تنظيمياً هاما تصبح الوقاية من التهديدات التي تواجه ذلك النمو أحد أهداف إدارة المخاطر الهامة.

✓ المسؤولية الاجتماعية:

من المعلوم أن المسؤولية الاجتماعية هدف سابق للخسارة ولاحقاً لها، باعتبار أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مجموعة الالتزامات الاجتماعية التي تواجه المؤسسات بسبب علاقاتها بموظفيها وبالمنظمات الأخرى وبالمجتمع عموماً، وتنتج تدابير منع الخسارة والسيطرة عليها التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من عملية إدارة المخاطر مردودات مرغوبة ويقدر ما تمنع هذه التدابير تدمير الأصول أو حدوث إصابات للأفراد، يستفيد المجتمع بالإضافة إلى ذلك (حماد، 2007، ص 152).

✓ الاقتصاد (التوفير):

يكون هدف البقاء هنا هو خفض تكلفة التعامل مع المخاطر إلى أدنى مستوى ممكن ورغم "مار و هايجز" يصنفان الاقتصاد بأنه هدف سابق للخسارة فإن هناك حالات يمكن أن يكون فيها الاقتصاد -تكلفة التعامل مع المخاطرة- هدفاً لاحقاً للخسارة حيث يتم التنفيذ والقيام بالتدابير اللازمة لخفض الخسارة بعد وقوعها،

والقرارات التي يتم اتخاذها في هذه الحالة يمكن أن يكون لها تأثير على التكلفة النهائية للخسارة وعلى تكلفة التعامل مع الخطر.

✓ أداء الالتزامات المفروضة خارجياً:

يرتبط هذا الهدف بعلاقات المنظمة بالمنظمات الأخرى ومع الدولة، ويتناول كثير من العقود المستخدمة في علاقات العمل مسألة من سيكون مسؤولاً عن الخسائر في ظل ظروف محددة، وبالإضافة إلى الالتزامات التي تنشأ بموجب العقود، قد يترتب على المنظمة التزامات بموجب القانون، فقد تشترط قوانين الدولة أن تشتري المنظمات المنخرطة في أنشطة ذات أنواع معينة أشكالاً محددة من التأمين، كما تفرض بعض القوانين على أرباب العمل تعويض العاملين المصابين أثناء تأدية عملهم، كما تشترط القوانين الأخرى اتخاذ تدابير للسلامة لحماية الموظفين أو أفراد الجمهور (بالي، 2012، ص ص 87-89).

➤ من خلال دراسة هذا الفرع نستنتج أن شركات التأمين تسعى جاهدة لتحقيق الأهداف التي سطرتهما سواء قبل الخسارة أو بعد تحققها، وذلك من أجل المحافظة على مركزها وأدائها المالي وبقائها في السوق واستمرار نشاطها.

الفرع الثاني: قواعد إدارة المخاطر:

من أول الإسهامات المقدمة لمجال إدارة المخاطر، تطوير مجموعة من القواعد وهذه القواعد هي ببساطة مبادئ تحتكم إلى حسن الإدراك والفترة وتطبيق على مواقف المخاطر وتتمثل في:

1- عدم المخاطرة بأكثر من القدرة على تحمل الخسارة:

القاعدة الأولى والأهم في القواعد هي "لا تجازف بأكثر مما تستطيع تحمل خسارته" فالعامل الأهم في تقدير أي المخاطر تتطلب عملاً محددًا اتجاه الخسارة المحتملة القصوى الناتجة عن تلك المخاطر وبعض الخسائر يمكن أن تكون مدمرة اقتصادياً حيث تأتي بالكامل على أصول المنشأة في حين يتضمن البعض الآخر عواقب مالية ثانوية فقط، وإذا كانت الخسارة المحتملة القصوى من التعرض لموقف ما كبيرة لدرجة أن ينتج عنها خسارة غير محتملة فإن الاحتفاظ لا يكون واقعياً بل يجب تقليلها إلى مستوى قابل للإدارة أو يجب تحويل المخاطر، أما إذا تعذر التقليل أو التحويل فإنه يجب تفاديها (الخطيب، 2005، ص 19).

2- التفكير في الاحتمالات:

إن من المنطقي استخدام الاحتمالات في اتخاذ قرارات إدارة المخاطر يقتصر على تلك المواقف التي لا تتعارض فيها القرارات المراد دراستها مع القاعدة الأولى لإدارة المخاطر "عدم المخاطرة بأكثر من القدرة على تحمل الخسارة"، لذلك تفرض هذه القاعدة على مدير إدارة المخاطر عدم إهمال المخاطر التي يكون احتمال وقوعها ضعيف جدا وأن يأخذها في الحسبان لأنها إذا وقعت قد تحدث أضرار جسيمة بالمؤسسة.

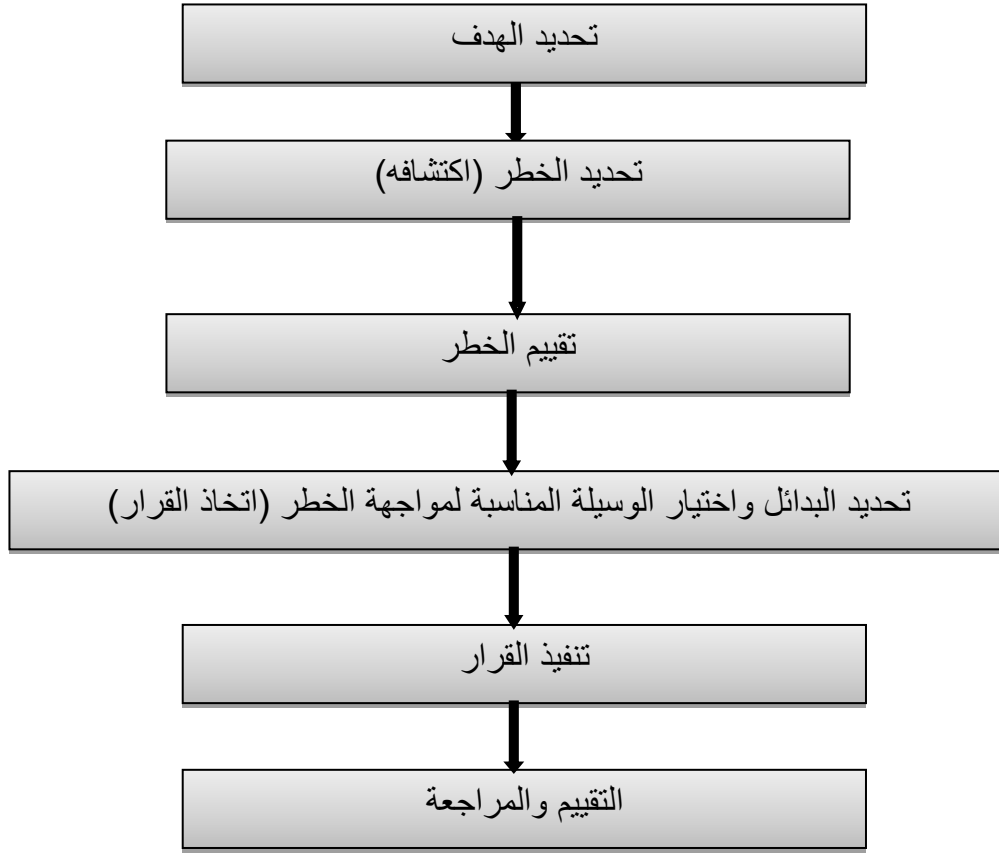
3- لا تخاطر بالكثير من أجل القليل:

- يقضي أساس هذه القاعدة على أن تكون هناك علاقة معقولة بين تكلفة تحويل المخاطر والقيمة التي تعود على المحول، وهي تأخذ اتجاهين هما (عزمي وشقيري، 2007، ص 50).
- أن المخاطر ينبغي عدم الاحتفاظ بها عندما تكون الخسارة المحتملة كبيرة (الكثير) بالنسبة للأقساط الموفرة من خلال الاحتفاظ (القليل) .
- من ناحية أخرى في بعض الأحيان يكون القسط المطلوب للتأمين ضد المخاطر مرتفعا بدرجة لا تتناسب مع المخاطر المحولة، وفي هذه الحالات تمثل الأقساط (الكثير) فيما تمثل الخسارة المحتملة (القليل).
- لا بد على شركات التأمين أن تنقيد بهذه القواعد لتحمي نفسها من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها ومختلف الصعوبات التي قد تعيق عملها ونشاطها.

الفرع الثالث: خطوات عملية إدارة المخاطر:

تعتبر إدارة المخاطر مدخلا علميا ومنهجيا للتعامل مع المخاطر لذا فهي تمر بسلسلة منطقية من الخطوات، يمكن توضيحها في الشكل التالي:

الشكل (1-1): خطوات عملية إدارة المخاطر



المصدر: من اعداد الطالبة اعتماد على (شقيري وآخرون، 2012، ص30).

فمن خلال الشكل نرى أن الخطوات تأتي بشكل متسلسل ولا يمكن للمؤسسة إغفال أي خطوة والمرور إلى الخطوة التي بعدها لأنها مكملة لبعضها البعض.

• **تحديد الهدف:**

إن أول خطوة في عملية إدارة المخاطر هي تحديد الأهداف وتقرير احتياجات المنشأة من برنامج إدارة المخاطر حيث تحتاج المنشأة إلى خطة معينة للحصول على أقصى منفعة ممكنة من جراء نفقات برنامج الخطر وتعتبر هذه الخطوة كذلك وسيلة لتقييم الأداء، فمثلا قد تكون التكلفة المتدنية هدف أساسي لإدارة المخاطر، ولكن قد ينتج عن ذلك تحمل تكاليف ضخمة جدا ناتجة عن الخسائر الكبيرة التي من الممكن أن تتحملها المؤسسة في ظل برنامج غير كاف أو غير ملائم.

وعليه يجب أن يكون الهدف الأساسي لإدارة المخاطر هو حماية كل أنشطة المؤسسة من أي أخطار أو خسائر متوقعة تعيق من تحقيق أهداف المؤسسة، هذا الهدف يتضمن أمرين هما (عبدلي، 2012، ص39):

- أن تتجنب المؤسسة الخسائر الضخمة التي يمكن أن تعيقها من أداء أنشطتها المختلفة.
- حماية العاملين بالمنشأة من أخطار الأشخاص، وكذا الوقاية من حوادث العمل المختلفة.
- **تحديد الخطر (اكتشافه):**

من الضروري وجود إدارة المخاطر داخل المشروع حيث تقوم هذه الإدارة بدراسة أوجه النشاط المختلفة بالمشروع من إنتاج وتخزين، شراء، بيع وتمويل واختيار العاملين وتدريبهم وذلك بهدف اكتشاف الأخطار التي يتعرض لها المشروع، ولتسهيل عملية اكتشاف الخطر بالمؤسسة تقوم إدارة المخاطر بإعداد تبويب شامل للأخطار المختلفة التي يتوقع أن يواجهها المشروع من مراحل نشاطه المختلفة، وقد تم وضع مثال لدليل الخطر في مؤسسة ما يتضمن توضيح الأخطار حسب نوعيتها وبيانات تفصيلية أخرى عن مسببات الخطر والعوامل المساعدة للخطر وأنواع الخسائر وأنسب الطرق لمواجهتها ومن خلال الدليل تختار الإدارة ما يتناسب مع المخاطر التي تواجهها (البليقي وواصف، 2004، ص 47).

• **تقييم الخطر:**

بعدما تعرفت المؤسسة على الأخطار وحددتها يأتي الآن دور المدير المالي ليقوم بعملية تقييم تلك المخاطر وذلك من خلال قياس الحجم المحتمل للخسارة واحتمال حدوثها، كما يجب عليه ترتيب ووضع سلم للمخاطر لأنه توجد هناك مخاطر تكون شدة الخسارة المحتملة لها أكبر من مخاطر أخرى، وفي معظم الأحوال سوف يكون هناك عدد من المخاطر التي تتطلب إعطائها قدرا متساويا من الاهتمام بها.

• **تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر (اتخاذ القرار):**

بعد تحديد المخاطر وتحليلها تأتي مرحلة اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة كل خطر على حدة، وتعد هذه المرحلة من مراحل إدارة المخاطر بمثابة مشكلة اتخاذ قرار حيث يجب على مدير المخاطر اتخاذ القرار بشأن أنسب الطرق المتاحة في التعامل مع كل خطر، وأحيانا يتخذ أصحاب المشروع القرار بشأن ذلك وأحيانا قد يحضر خطة مسبقة للتعامل مع الأخطار المختلفة أو معيار لاختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة خطر معين، المسؤول هنا عن إدارة برنامج إدارة المخاطر هو مدير المخاطر أكثر من كونه صانع قرار، ولاتخاذ قرار اختيار وسيلة معينة لمواجهة خطر معين فإن مدير المخاطر يأخذ في الاعتبار احتمال وقوع الخسارة، وحجم الخسارة المادية المحتملة، والموارد المتاحة لمواجهة الخسارة إذا تحققت ويتم تقييم المزايا والتكاليف لكل وسيلة (شقيري وآخرون، 2012، ص ص 32-33).

• تنفيذ القرار:

فمثلا إذا كان القرار هو تحويل الخطر إلى جهة أخرى هي شركة التأمين فلا بد لنا من اختيار المؤمن المناسب والتفاوض معه، ثم التعاقد على التأمين، ولو كان يقضي اختيار أسلوب منع الخسارة فلا بد من تصميم برنامج معين لمنع وقوع الخسارة، وإذا كان قرار التأمين ذاتي فعلى المؤسسة إنشاء إدارة أو صندوق خاص بهذا الغرض (حماد، 2007، ص 235).

• التقييم والمراجعة:

يجب إدراج التقييم والمراجعة في برنامج إدارة المخاطر لسببين هما:

- **السبب الأول:** أن عملية إدارة المخاطر لا تتم في الفراغ فالأشياء تتغير وتنشأ مخاطر جديدة وتختفي مخاطر أخرى، ولذلك فإن التقنيات التي كانت مناسبة في الماضي قد لا تكون المثلى في الحاضر والمستقبل الشيء الذي يستوجب ضرورة الانتباه المتواصل والمستمر.
- **السبب الثاني:** هو أن الأخطار ترتكب أحيانا دون الانتباه لها، حيث يسمح إجراء تقييم ومراجعة برنامج إدارة المخاطر من اكتشاف هذه المخاطر، ومنه تصويب القرارات قبل أن تصبح عالية التكاليف والخسائر.

ورغم أنه على مدير المخاطر أن يقوم بالتقييم والمراجعة باستمرار كوظيفتين مهمتين يجب القيام بهما نجد أن بعض الشركات تستعين باستشاريين مستقلين بشكل دوري لمراجعة برامجها وتقييمها، إلا أن هذا لا يمنع المؤسسة من ضرورة إيجاد وسائل وسياسات داخلية، تعمل على حسب إدارة الخطر وتخفيض الخسائر إلى أقصى قدر ممكن (عبدلي، 2012، ص 56).

➤ إذا على شركات التأمين أن تتخذ بهذه الخطوات المترابطة والمتسلسلة، وتطبيقها بطريقة صحيحة ومنظمة للقدرة على مواجهة الأخطار والمشاكل التي تمس بنشاطها.

المطلب الثاني: المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين

تتعرض شركات التأمين لأخطار تمس ملاءتها المالية مما يؤثر عليه بالسلب ومن بين الأخطار التي تتعرض لها، أخطار الاكتتاب وأخطار الاستثمار وغيرها من الأخطار التي تسبب لشركة التأمين خسائر في حال تحققها، لذا على شركة التأمين حماية ملاءتها.

الفرع الأول: مفهوم الملاءة المالية لشركات التأمين

إن مؤشر الملاءة المالية من أهم المؤشرات المالية لتقييم الأداء المالي في شركات التأمين وقد تتعرض هذه الأخيرة إلى أخطاء في ملاءتها.

✓ تعني ملاءة شركات التأمين توافر القدرة المالية الدائمة لتسديد الكوارث، أي بمعنى أن تكون هذه الشركات قادرة على مواجهة التزاماتها المأخوذة على عاتقها اتجاه حملة وثائق التأمين في مواعيدها المقررة (بن محمد، 2005، ص 46).

✓ و يرى البعض الآخر أن الملاءة المالية لشركة التأمين يقصد بها قوة ومثانة مركزها المالي، وبذلك يمكن القول بأن شركة التأمين ليست في حالة عسر مالي في سنة ما إذا زادت الأقساط المحصلة بالإضافة إلى صافي الدخل من الاستثمارات عن ما تدفعه الشركة من مطالبات ومصروفات وتوزيعات أرباح (كراش، 2014، ص 42).

الفرع الثاني: المخاطر التي تؤثر على الملاءة المالية لشركات التأمين:

تواجه شركات التأمين مخاطر مختلفة، تكون مصادر هذه المخاطر على مستوى الشركة نفسها أو على مستوى القطاع التأميني أو على المستوى الكلي، ومن شأن هذه المخاطر أن تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على المحفظة التقنية والمالية للشركة، ومن ثم يمكن أن تؤثر على ملاءتها.

ولهذا من أجل دراسة الملاءة ينبغي التطرق لهذه المخاطر التي نقسمها إلى:

✓ مخاطر الاكتتاب:

وتحدث هذه المخاطر عندما يكون متوسط قيمة التعويضات الفعلية يختلف عن القيمة المتوقعة عند بيع وثائق التأمين.

وتساعد عملية الاكتتاب لشركة التأمين على البقاء في سوق التأمين ليمنح الحماية التأمينية لحاملي وثائق التأمين الجدد منهم والقادمي، كما تساهم أرباح عملية الاكتتاب في الفائض، ولتحقيق ذلك يجب على إدارة الاكتتاب تجنب الاختيار ضد صالح الشركة، ويحدث هذا الاختيار عندما تصبح مجموعة الوثائق التي تصدرها شركة التأمين لا تمثل عينة عشوائية، بمعنى أنها تمثل عينة مميزة تجاه الأخطار الرديئة في المجتمع (عيد، 2010، ص 29).

✓ مخاطر الاستثمار:

قد يطلق عليها أحيانا أخطار الأصول، وذلك من منطلق أن تعكس محفظة الاستثمارات في شركة التأمين مخاطر الاستثمار المختلفة، بالإضافة إلى العائد على الاستثمار في كل وجه من الأوجه الاستثمارية، كما يأخذ في الاعتبار المبادئ التي يجب أن تتوفر في استثمارات شركة التأمين والتي تتمثل في الضمان والربحية والسيولة والتنوع وذلك عند تحديد السياسات الاستثمارية المختلفة لأي من شركات التأمين، كما يجب الأخذ بعين الاعتبار تحليل وقياس مخاطر الاستثمار عند رسم السياسة الاستثمارية لأموال شركة التأمين، ويندرج تحت هذا النوع ما يلي (عيد، 2010، ص 130) :

- **مخاطر الاستثمار في العقارات:** يتمثل في درجة الاختلاف بين العوائد الفعلية والعوائد المتوقعة خلال فترة الاحتفاظ بهذه العقارات، وبتزايد الخطر بتزايد مقدار الاختلاف بين العوائد الفعلية والمتوقعة.
- **مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية:** وهي تتمثل في قيمة الفرق بين ما يتوقعه المستثمرون وما تحقق لهم بالفعل من عوائد الاستثمار، متمثلة في الأرباح الموزعة والفرق في قيم الأوراق المالية.
- **مخاطر الاستثمار في القروض:** تقوم شركات التأمين بتقديم نوعين من القروض هما: القروض بضمان رهانات عقارية، وقروض بضمانات أخرى، وتتمثل مخاطر الاستثمار في القروض في مقدار الفرق بين معدلات الفوائد السائدة في السوق ومعدلات الفائدة على القروض، حيث أن تزايد مخاطر الاستثمار في القروض يمكن أن يؤثر في قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها كاملة.

✓ مخاطر أخرى:

تتعرض شركات التأمين كغيرها من الشركات الأخرى للعديد من المخاطر، والتي تقوم بالتأمين عليها فيما بينها والمخاطر التي تتعرض لها هي نفسها التي يتم بيعها على مستوى شركات التأمين مثل (بهيج، 2009، ص 163):

- **خطر الحريق:** قد تتعرض شركات التأمين لأخطار الحريق والانفجار والغاز، كما أنها معرضة لأخطار الطبيعة كالعواصف والزوابع، الفيضانات والزلازل، أو حوادث ذات طبيعة كيميائية كالانفجار الصناعي أو حوادث ذات طابع اجتماعي كأعمال الشغب والاضطرابات الداخلية.
- **خطر الحوادث:** يتمثل هذا الخطر في أخطار الحوادث الشخصية والسرققة، حوادث المركبات الآلية، والمسؤولية المدنية، حوادث العمل.

المطلب الثالث: إدارة مخاطر شركات التأمين

تعتبر سياسة إدارة المخاطر من أهم السياسات التي تقوم الشركة بوضعها لمواجهة وتخفيض حجم المخاطر المحيطة بنشاطها بهدف الحفاظ على موجودات الشركة وكذلك الحفاظ على مركز مالي قوي وسليم للشركة، وهناك طرق يمكن أن تعتمد عليها شركات التأمين من أجل تغطية وإدارة المخاطر التي تواجهها تتمثل في:

الفرع الأول: إدارة مخاطر الاكتتاب:

حتى يتم التحكم في مثل هذه المخاطر ينبغي على شركات التأمين تجميع الأخطار المتجانسة والمستقلة في محفظة واحدة، ثم تحديد الأخطار المحققة وتوزيعها وحساب قيمة الخسارة القصوى المحتملة، كذلك إتباع سياسة تنويع الأخطار المكتتبه لأن وجود تنويع في مخاطر التأمين التي يتم تغطيتها يؤدي إلى انخفاض احتمالات الخسارة الكلية للتأمين، حيث تقوم شركات التأمين بوضع خطة اكتتاب لديها لتضمن تنويع مخاطر التأمين التي يتم تغطيتها على أنواع التأمين المختلفة ما يساعد على تخفيض الخسائر التي قد تنتج من ادعاءات التأمين إذا ما تم التركيز على فئة تأمين معينة ((Blondeau Et Partrat, 2003, P518). ويمكن تلخيص خطوات إدارة مخاطر الاكتتاب في شركات التأمين فيما يلي:

الشكل (II): خطوات إدارة مخاطر الاكتتاب



المصدر: من إعداد الطالبة اعتماد على (عيد، 2010، ص 252).

وفيما يلي تفصيل عن كل خطوة

• اكتشاف الأخطار الخاصة بكل عملية اكتتاب على حدى:

يصعب على شركة التأمين اكتشاف الأخطار في كل عملية تأمينية بدقة، إلا إذا توفر مبدأ حسن النية لدى المؤمن له وذلك عن طريق الكشف عن جميع البيانات المتعلقة بالخطر المؤمن منه والتي تؤثر على قبول أو رفض التأمين على الخطر من ناحية وعلى حساب القسط الصافي والكافي من ناحية أخرى، لذا على شركة التأمين أن تقوم بالمعاينة اللازمة على موضوع التأمين قبل الاكتتاب فيه.

• تحليل الأخطار التي يتم الاكتتاب فيها:

ويكون ذلك من خلال قيام شركات التأمين جمع البيانات الدقيقة عن المخاطر ومعاينتها لمعرفة طبيعة الخطر وعلاقته بالأخطار الأخرى.

• القياس الكمي للأخطار المقبولة:

ويكون ذلك من خلال: قياس درجة الخطورة، احتمال حدوث الحادث، تقدير أقصى خسارة متوقعة، عمل المقارنات اللازمة لكل خطر على حدى، ثم ترتيب الأخطار ترتيباً كمياً، لأن كل ذلك يساعد على سهولة اتخاذ القرار وخاصة من ناحية اختيار أنسب الوسائل لإدارته.

• اختيار أنسب الوسائل لإدارة الأخطار المقبولة:

تتمثل هذه الوسائل فيما يلي (جبرا، 2015، ص 239):

- تجنب الخطر (الاكتتاب في الخطر)؛
- التحكم في الخطر من خلال سياسات الاكتتاب؛
- الاحتفاظ بالخطر؛
- نقل الخطر إلى جهة أخرى (إعادة التأمين).

الفرع الثاني: إدارة مخاطر الاستثمار:

للتقليل من هذا الخطر تقوم شركات التأمين بتتويج مكونات المحفظة المالية الاستثمارية بحيث أن لا تتركز على استثمار معين وأن تقيم أصوله بشكل صحيح، حيث يقصد بالتتويج القرار الخاص بتشكيلة أو توليفة الاستثمارات التي تتكون منها المحفظة، لأن التشكيل الجيد يؤدي إلى تخفيض درجة المخاطر التي يتعرض لها عائد المحفظة، دون أن يترتب على ذلك تأثير عكسي على حجم ذلك العائد، وتوجد أسس مختلفة للتشكيل أو التتويج من أهمها تتويج جهة الإصدار وتتويج تواريخ الاستحقاق (le Vallois , 2003, P259).

الفرع الثالث: إعادة التأمين كأهم وسيلة لإدارة المخاطر

قدم كل من بيكارد Picard وبيسون Bisson سنة 1982 م تعريفا لإعادة التأمين:

"عملية إعادة التأمين هو عقد ما بين معيد التأمين والمؤمن المباشر، وهذا الأخير يتحمل المسؤولية الكاملة أمام المؤمن له على الأخطار محل التأمين، في المقابل يدفع المؤمن المباشر قسط لمعيد التأمين وذلك لتحمله كل أو جزء من الأخطار وحسب الشروط المتفق عليها في العقد يلتزم بدفع التعويض للمؤمن له في حالة حدوث الخطر (هبور، 2013، ص ص 52-53).

وقد لجأت شركات التأمين إلى فكرة إعادة التأمين من أجل المحافظة على مركزها المالي والإيفاء بالتزاماتها التعاقدية تجاه المؤمن لهم في حالة نشوء مطالبات في التعويض.

لذا فإنه مهما بلغت الطاقة المالية لشركة التأمين وحجم أعمالها وخبرتها فلا بد أن تلجأ إلى إعادة تأمين جزء من أعمالها لتحقيق الموازنة والاستقرار في تلك الأعمال (سلمان، 2013، ص ص 26-27).

وللقيام بعملية إعادة التأمين هناك طريقتان، نذكرهما فيما يلي:

- **إعادة التأمين الاختياري:** في هذه الطريقة لا يوجد اتفاق مسبق بين المؤمن والمعيد، فشركة التأمين هنا مخيرة في أن تتقبل أو ترفض أن تسند جزء من أعمالها لشركة إعادة التأمين، وكذلك شركة إعادة التأمين مخيرة في أن تتقبل هذا الإسناد أو أن ترفض، وما يعيب هذه الطريقة أنها تتطلب وقت وجهد كبيرين من قبل الشركة المسندة، مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف الإدارية (الطائي وآخرون، 2011، ص 256).
- **إعادة التأمين الإلزامي (الاتفاقي):** بمقتضى هذه الطريقة تكون هناك اتفاقية معقودة مسبقا بين كل من الشركة المسندة ومعيد التأمين، توضح النسبة أو الأجزاء التي يقبلها معيد التأمين من كل عملية تتعاقد عليها الشركة المسندة في فرع معين أي أن الاتفاقية تكون ملزمة لكلا الطرفين في حدود النسبة أو الجزء المتفق عليه (رشدي، 2015، ص 127).

المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء المالي

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء الشركات حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها الشركة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح، وتحقيق أهدافهم.

المطلب الأول: عموميات حول الأداء المالي

سيتم في هذا المطلب إلى التعرف على مختلف المفاهيم المتعلقة بالأداء المالي، أهميته وكذا خطوات تقييمه.

الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي

ليس من السهل تحديد مفهوم دقيق للأداء المالي وذلك نظرا لاختلاف وجهات النظر بين الكتاب والباحثين، وسنعرض بعض التعاريف للأداء المالي فيما يلي:

✓ يعرف الأداء المالي على أنه أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء المؤسسة أو لأداء أسهمها في السوق في يوم محدد وفترة معينة (الخطيب، 2010، ص 45).

- ✓ كما يعرفه آخرون على أنه قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل والقصير من أجل تشكيل ثروة (كانش، 2014، ص 05).
- ✓ من خلال التعريفين السابقين يمكن إعطاء تعريف للأداء المالي والمتمثل في أنه مدى نجاح المؤسسة في استغلال الموارد المتاحة لديها من موارد مادية ومعنوية أحسن استغلال وتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً من طرف الإدارة.

الفرع الثاني: أهمية الأداء المالي

إن لعملية تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية أهمية كبيرة لاستمرار نشاط المؤسسة حيث تكمن في (الخطيب، 2010، ص ص 46-47):

- متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعتها؛
- متابعة ومعرفة الظروف المالية والاقتصادية المحيطة بالمؤسسة؛
- المساعدة في إجراء عملية التحليل ومقارنة تقييم البيانات وتفسيرها؛
- المساعدة في فهم البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع الشركات.

الفرع الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي

يمكن تلخيص عملية الأداء المالي في الخطوات التالية (الخطيب، 2010، ص ص 51-52):

- 1- الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل، حيث إن من خطوات الأداء المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء الشركات خلال فترة زمنية معينة؛
- 2- احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية والسيولة، النشاط، الرفع المالي والتوزيعات، وتتم بإعداد واختيار الأدوات المالية التي ستستخدم في عملية تقييم الأداء المالي؛
- 3- دراسة وتقييم النسب، وبعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات والفروقات ومواطن الضعف بالأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع أو مقارنته بأداء الشركات التي تعمل في نفس القطاع؛ وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الفروق وأثرها على الشركات للتعامل معها ومعالجتها.

المطلب الثاني: مؤشرات الأداء المالي

إن عملية تحليل الوضعية المالية في شركات التأمين تعتمد على عدة مؤشرات تتمثل أهمها فيما يلي:

الفرع الأول: مؤشرات التوازن المالي

• رأس المال العامل (FR) Le Founds De Roulement:

يعرّف رأس المال العامل على أنه فائض الأموال الدائمة على الأصول الثابتة، بمعنى الحصة من الأموال الدائمة التي يمكن توجيهها لتمويل الأصول المتداولة (Cohen , 1990 , P134).

ويعرف كذلك على أنه ذلك الفائض المالي الناتج عن تمويل الاحتياجات المالية الدائمة (الاستخدامات المستقرة) باستخدام الموارد المالية الدائمة (الموارد الدائمة) (بن ساسي و قريشي، 2006، ص 83).

ويتم حسابه كما يلي:

$$\begin{aligned} \text{رأس المال العامل} &= \text{الأموال الدائمة} - \text{الأصول الثابتة} \\ \text{رأس المال العامل} &= (\text{الأموال الخاصة} + \text{الديون الطويلة}) - \text{الأصول الثابتة} \\ \text{رأس المال العامل} &= \text{الأصول المتداولة} - \text{الديون قصيرة الأجل} \\ &= (\text{المخزونات} + \text{قيم محققة} + \text{قيم جاهزة}) - \text{ديون قصيرة الأجل} \end{aligned}$$

• الاحتياج في رأس المال العامل (BFR):

يمكن تعريفه على أنه جزء من الاحتياجات الضرورية المرتبطة مباشرة بدورة الاستغلال التي لم تغطي من طرف الموارد الدورية (مقدم، 2010، العدد 08، ص 98).

$$\begin{aligned} \text{الاحتياج في رأس المال العامل} &= \text{احتياجات الدورة} - \text{موارد الدورة} \\ &= (\text{قيم جاهزة} + \text{قيم الاستغلال}) - (\text{ديون قصيرة الأجل} - \text{سلفات مصرفية}) \end{aligned}$$

• الخزينة (TR):

يقصد بالخزينة مجموع الأموال التي بحوزة المؤسسة لدورة استغلال واحدة، وتشمل القيم الجاهزة التي يمكن التصرف فيها (بن خروف، 2009، ص ص 92-93).

ويتم حساب الخزينة كما يلي:

$$\begin{aligned} \text{الخزينة} &= \text{استخدامات الخزينة (القيم الجاهزة)} - \text{موارد الخزينة (السلفات المصرفية)} \\ \text{الخزينة} &= \text{رأس المال العامل} - \text{الاحتياج في رأس المال العامل} \end{aligned}$$

ترتبط وضعية الخزينة برأس المال العامل والاحتياج في رأس المال العامل، لذا يمكن أن تأخذ أحد الوضعيات التالية: خزينة موجبة، خزينة معدومة، خزينة سالبة.

➤ شروط التوازن المالي:

لكي يتحقق التوازن المالي حسب التحليل الوظيفي، يجب أن يتحقق ما يلي (بن ساسي و قرشي، 2006 ص ص 86-87):

- **الشرط الأول:** أن يكون رأس المال العامل الصافي الإجمالي موجب، أي أن $FR > 0$ ، ويتحقق ذلك إذا تمكنت المؤسسة من تمويل الاستخدامات المستقرة اعتمادا على الموارد الدائمة، أي تمويل استثمارات المؤسسة اعتمادا على الموارد الطويلة والمتوسطة الأجل والمتمثلة في الأموال الخاصة والديون متوسطة وطويلة الأجل.

- **الشرط الثاني:** أن يغطي رأس المال العامل الصافي الإجمالي الاحتياج في رأس المال العامل الإجمالي، أي أن $FR > BFR$ ، إذ لا يكفي أن تحقق المؤسسة رأس مال عامل موجب بل يجب أن يكفي هذا الهامش لتغطية احتياجات دورة الاستغلال.

- **الشرط الثالث:** خزينة موجبة، أي أن $TR > 0$ ، ويتحقق ذلك بتحقيق الشرطين السابقين، وعندها تتمكن المؤسسة من تغطية موارد الخزينة المتمثلة في الاعتمادات البنكية الجارية (موارد الخزينة (القيم الجاهزة)) بواسطة استخدامات الخزينة والمتمثلة في المتاحات (استخدامات الخزينة (القيم الجاهزة)). (بن ساسي و قرشي، 2006، ص ص 86-87)

الفرع الثاني: مؤشرات المردودية

تعتبر المردودية معيار مهم لتقييم أداء المؤسسة من خلال تقييم مختلف الأنشطة والعمليات الاقتصادية التي تقوم بها المؤسسة، وهي تعبر عن قدرة الأموال الموظفة أو المستثمرة على تحقيق عوائد مالية أي أن مردودية المؤسسة تقاس بنسبة النتائج المحققة إلى الوسائل الموظفة أو المستعملة لتحقيق تلك النتائج.

ولدراسة مردودية المؤسسة يمكن الاعتماد على نوعين رئيسيين للمردودية هما (بن ساسي، 2006، ص 267):

✓ المردودية المالية (مردودية الأموال الخاصة)

تهتم المردودية المالية بإجمالي أنشطة المؤسسة وتدخّل في مكوناتها كافة العناصر والحركات المالية، ويمكن حساب المردودية المالية بالعلاقة التالية:

$$\text{المردودية المالية} = \text{النتيجة الصافية} / \text{الأموال الخاصة}$$

حيث تحدد هذه العلاقة مستوى مشاركة الأموال الخاصة في تحقيق نتائج صافية تمكن المؤسسة من استعادة ورفع حجم الأموال الخاصة، وتقيس مردودية الأموال الخاصة مدى قدرة المؤسسة على توليد أرباح ومكافأة المساهمين، ولهذا يهتم المساهم بالمردودية المالية كونها تحدد مصيره فيما يتعلق بالأرباح.

✓ المردودية الاقتصادية:

تهتم المردودية الاقتصادية بالنشاط الرئيس، وتستبعد النشاطات الثانوية وذات الطابع الاستثنائي، وهي تعبر عن العلاقة بين النتيجة الاقتصادية التي تحقّقها ومجموع رؤوس الأموال المستعملة للحصول عليها، وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{معدل المردودية الاقتصادية} = \text{نتيجة الاستغلال بعد الضريبة} / \text{الأصول الاقتصادية}$$

أي تقيس مساهمة الأصول الاقتصادية في تكوين نتيجة الاستغلال، أي حساب مساهمة كل وحدة نقدية مستثمرة كأصول في تكوين نتيجة الاستغلال.

الفرع الثالث: النسب المالية

تعتبر النسب المالية من أهم محاور التحليل الذي تستخدمه المؤسسة لتحليل مركزها المالي ولا يمكن استعمال النسب للحكم على وضعية المؤسسة إلا بمقارنتها مع النسب النموذجية (المعيارية) الموضوعة من طرف المؤسسة أو من طرف القطاع الذي تنشط فيه هذه المؤسسة (آل شبيب، 2012، ص 140).

✓ نسبة السيولة:

تشير السيولة إلى قدرة المؤسسة على تحويل أصولها (المتداولة) إلى نقدية في أسرع وقت ممكن وبأقل خسارة ممكنة، حيث تستخدم المؤسسة هذه السيولة في تسديد التزاماتها المترتبة عليها في الأجل القصير كأوراق الدفع والقروض قصيرة الأجل (تيم، 2013، ص ص 37-39).

1- نسبة التداول: تبين هذه النسبة إلى قدرة المنشأة على تسديد التزاماتها قصيرة الأجل وتحسب كما يلي:

$$\text{نسبة التداول} = \frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

كلما ارتفعت هذه النسبة كلما زادت ثقة المقرضين في قدرة المنشأة على التسديد، غير أنه يجب الملاحظة إلى أن هذه الزيادة قد تؤثر سلبا على الربحية حيث أنه الاحتفاظ بسيولة زائدة عن اللازم يؤدي إلى تعطيل فرص الاستثمار هذه الأموال وبالتالي تكون هناك فرصة ضائعة أمام المؤسسة.

ومن ناحية أخرى فإن انخفاض هذه النسبة عن الحد اللازم يزيد من مخاطر التعرض للعسر المالي ويقلل من قدرة المنشأة على الحصول على قروض قصيرة الأجل (تيم، 2013، ص ص 37-39).

2- نسبة السيولة الفورية: تقيس هذه النسبة قدرة السداد للمؤسسة وذلك عن طريق استعمال مخزون النقدية المتاحة، وذلك دون أن تكون هناك ضرورة لتصفية أو بيع المخزونات والذمم في المدى القصير، أو بعبارة أخرى تبين هذه النسبة قدرة المؤسسة على الدفع الفوري من موجوداتها لسداد ديونها، وتحسب بالعلاقة التالية: (كانش، 2014، ص 09).

$$\text{نسبة السيولة الفورية} = \frac{\text{النقدية}}{\text{قروض قصيرة الأجل}}$$

✓ نسبة التمويل والاستقلالية المالية:

تعبر هذه المجموعة من النسب عن الهيكل التمويلي للمؤسسة ومكوناتها ومدى اعتمادها على المصادر المختلفة للتمويل سواء الداخلية أو الخارجية، ومن أهم هذه النسب نجد:

1- نسبة التمويل الدائم: تعبر هذه النسبة على مدى تغطية الأموال الدائمة للأصول الثابتة.

$$\text{نسبة التمويل الدائم} = \frac{\text{الأموال الدائمة}}{\text{الأصول الثابتة}}$$

حيث تعتبر هذه النسبة كمؤشر إيجابي للمؤسسة فإنه يجب أن تكون قيمتها تساوي الواحد على الأقل، أي قيمة الأموال الدائمة مساوية لقيمة الأصول الثابتة، وهو ما يجعل راس المال العامل معدوم. (كانش، 2014، ص 09).

✓ نسبة الاستقلالية المالية:

تعتبر هذه النسبة كمقياس لدرجة استقلالية المؤسسة عن دائنيها، وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة الاستقلالية المالية} = \frac{\text{الأموال الخاصة}}{\sum \text{الديون}}$$

عادة ما يفضل المليون أن تكون هذه النسبة محصورة بين 1 و 2 ، إذا كانت كذلك فإن البنوك توافق على إقراض المؤسسة (بخالد، 2011، ص 94).

المطلب الثالث: إدارة المخاطر وعلاقتها بمردودية شركات التأمين

تتأثر المردودية المالية في شركة التأمين بالأرباح الصافية التي تتأثر بدورها بالنتيجة التقنية والمالية، بحيث يتعرض النشاط التقني والمالي للعديد من المخاطر من بينها (فتي، 2015، ص 13):

- تراجع حجم الأقساط المكتتبه؛
- ارتفاع في نسبة التعويضات؛
- زيادة تكاليف الاكتتاب؛

- زيادة حجم الكوارث المؤمن عليها من شركة التأمين؛
- ارتفاع معدلات الفائدة.

من أجل زيادة العائد على الأموال الخاصة والرفع وتحسين المردودية والحفاظ على ولاء مالكي شركات التأمين، وجب أن تكون هناك إدارة فعالة لهذه المخاطر تتمثل في (حسن، 2000، ص 15):

- تحديث وتطوير السياسات التسويقية والإنتاجية باستمرار؛
- خلق منتجات جديدة في مجال التأمين تتميز بشموليتها ومرونتها؛
- اقتحام أسواق جديدة بدلا من التنافس في الأسواق التقليدية من شأنه توسيع قاعدة عملاء شركات التأمين وخاصة إذا اتبعت الشركة سياسة للإشهار بمنتجاتها؛
- الوقاية من الحوادث من خلال شروط السلامة والأمان؛
- الاعتماد على قنوات التوزيع المختلفة مثل وسطاء التأمين، وكلاء عاميين أو سماسرة؛
- البيع الإلكتروني وعرض المنتجات بأسعار مناسبة؛
- تدنئة التكاليف في الأقساط في الحدود المعقولة.

تتعلق كذلك مردودية شركات التأمين بالأموال الموظفة والمستثمرة، حيث تقوم شركات التأمين بتخصيص وتوظيف الأموال المتاحة للشركة بغرض تحقيق عوائد عليها مع التقليل من مخاطر المحفظة الاستثمارية إلى أدنى حد ممكن، ويعتبر نشاط الاستثمار أحد الأنشطة الرئيسية في شركات التأمين لدرجة أن تقييم أدائها قد يعتمد بدرجة كبيرة على ما تسفر عنه نتائج هذا النشاط، وترجع هذه الحقيقة إلى ضخامة الأموال التي تتجمع لديها نتيجة لوجود أكثر من مصدر لها كالأموال الخاصة، والمخصصات التقنية التي تشكل رصيدا كبيرا يتطلب استثماره بشكل جيد، ونظرا لأهمية المردودية في شركات التأمين والتي تعتبر أساسا ضروريا خاصة بالنسبة لمالكي الشركة الذين يرغبون في توظيف الأموال في أوجه الاستثمارات ذات العائد الكبير، لكي يحصلوا على أكبر عائد على أموالهم الخاصة، كما تكمن أهمية هذا الأساس في تدعيم المركز المالي للشركة، ومن أجل التحسين والرفع في المردودية يجب أن تكون هناك إدارة للمخاطر التي تواجه المحفظة الاستثمارية من خلال (فتي، مذكرة ماستر، 2015، ص 14):

- لا ينبغي استثمار أموال شركات التأمين في أوجه غير مضمونة تتميز بتقلبات كبيرة في قيمتها أو المضاربة بها؛

- إتباع سياسة تنويع المحفظة الاستثمارية حيث أنه كلما زاد تنوع الاستثمارات التي تتضمنها المحفظة كلما انخفضت المخاطر التي تتعرض لها عوائدها؛
 - تنويع الاستثمارات جغرافياً لتجنب أثر بعض الأزمات التي تحدث في منطقة معينة أو في تواريخ استحقاق استثمارات المحفظة؛
- مما سبق تظهر العلاقة بين إدارة المخاطر والمردودية من خلال حسن الإدارة للمخاطر والتحسين من رفع المردودية.

خلاصة الفصل:

من خلال استعراضنا للفصل تبين لنا إن التأمين من أهم المجالات التي تتطلب إدارة للأخطار، حيث يمثل أكبر توزيع للخسارة، والهدف من وجود إدارة للمخاطر بشركات التأمين هو الوصول إلى أفضل الطرق وبأقل تكلفة ممكنة في مواجهة الأخطار التي تتعرض لها الشركة، والتي تؤدي إلى خسائر مادية تقلل من الدخل والثروة وبالتالي تؤثر على استمرارية الشركة، فعاملا تحسين النتائج وانتهاز الفرص والحد من خطر التعرض للخسارة يمثلان المبررات الرئيسية لإدارة المخاطر.

وقد استخلصنا نتيجة هامة تتمثل في كون إدارة المخاطر عملية إستراتيجية لا يمكن لشركات التأمين أن تستغني عنها لأنها تزودها بالمعلومات التي تؤهلها لتحقيق أفضل المكاسب، فيجب فهم وإدراك أن إدارة المخاطر هي القبول بالحد أو بالتخفيض من الثروة في الوقت الحاضر، حتى لا تعاني في المستقبل، وكذا تطوير النتائج، التفوق على المنافسين وتحقيق وتأمين استمرارية وديمومة للشركة.

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية

- تمهيد
- المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتربص
- المبحث الثاني: تقييم وفعالية إدارة المخاطر في وكالة (CAAT) للتأمين الشامل. أم البواقي.
- خلاصة

تمهيد:

لقد حاولنا من خلال تناول الفصل السابق تقديم إطار يساعد على فهم الأسس والقواعد الهامة التي يبنى ويقام عليها مفهوم إدارة المخاطر وكذا مختلف المفاهيم المتعلقة بالأداء المالي وبعض مؤشراتته، وهذا من أجل توضيح هذه المفاهيم في ضمان استقرار المنشأة ودعم استمراريته إضافة إلى المحافظة على مركزها المالي في ظل محيط مضطرب.

ومن أجل توضيح أمثل لهذا الجانب خصص الفصل لدراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) " الوكالة المتواجدة في مدينة أم البواقي "، وذلك للتعرف على كيفية إدارتها لمختلف أنواع المخاطر التي قد تواجهها في مسارها الإنتاجي حتى تضمن أداء جيد ومركز مالي قوي وكذا التعرف على مختلف الأساليب والخطوات التي تتبعها في إطار سعيها للسيطرة والتحكم في الأخطار التي تتعرض لها، ومعرفة ما إذا كانت وظيفة " إدارة المخاطر " فعالة ومهمة في خدمة أهداف الشركة المستقبلية. وتم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT.

المبحث الثاني: تقييم وفعالية إدارة المخاطر في وكالة (CAAT) للتأمين الشامل. أم البواقي.

المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

تعد الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) عنصرا فعالا في سوق التأمين الجزائري، حيث تساهم في تطوير النشاط التأميني بفضل قدرتها وخبرتها في تسيير الأخطار، وقبل كل شيء سنحاول إعطاء مفهوم شامل لهذه الشركة، وهذا من خلال المطلبين الآتيين:

- تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمين الشامل (CAAT)؛
- تقديم الوكالة مكان التريص.

المطلب الأول: تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمين الشامل (CAAT)

تأسست الشركة الجزائرية للتأمينات تكريسا لمبدأ التخصص الذي كان متبعاً في فترة السبعينات والثمانينات، وسوف يتم تقديم الشركة من خلال التعرف على نشأتها وتطورها وهيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى عرض أهم الوظائف التي تقوم بها.

الفرع الأول: نشأة وتطور الشركة الأم

لقد ظهرت الشركة الجزائرية للتأمينات "CAAT" في ظل محيط يتميز باحتكار الدولة لنشاط التأمين وتخصص شركات التأمين، فقد تأسست في 30 أبريل 1985 بموجب المرسوم رقم 82-85، وهذا بعد إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR"، هذه الأخيرة التي كانت متخصصة في تأمين الأخطار الصناعية والنقل. ونظرا لأهمية رقم أعمال تأمين النقل بالمقارنة مع رقم الأعمال الإجمالي لقطاع التأمين، تم توليد هذه الشركة عن شركة "LA CAAR" وقد كانت تدعى عند إنشائها بالشركة الجزائرية لتأمينات النقل، لتتخصص بذلك في أخطار النقل سواء تعلق ذلك بالنقل البري، أو الجوي أو البحري (بن محمد، 2005، ص134).

1- مرحلة التخصص: (قبل 1989)

مع بداية الإصلاحات والانتقال إلى مرحلة التسيير الذاتي للمؤسسات العمومية في إطار السياسة الاقتصادية التي أنتجت الجزائر للتوجه نحو اقتصاد السوق تحولت الشركة الجزائرية للتأمينات من شركة عمومية إلى شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم (EPE/SPA) وذلك في أكتوبر 1989.

2- مرحلة إلغاء التخصص: (بعد 1989)

نتيجة للتوجه نحو الاستقلال الذاتي في تسيير الشركة قررت الجمعية العامة للمساهمين في 24 ديسمبر 1989 إلغاء تخصصها في تأمينات النقل لتوسع بذلك في محافظتها التقنية لتشمل جملة من فروع التأمين الأخرى المتمثلة فيما يأتي:

- تأمين الأخطار الصناعية كالتأمين ضد الحريق وتعطب الآلات الصناعية وغيرها؛
- تأمينات الأشخاص كتأمين الحياة والتأمين في حالة الوفاء وغيرها؛
- تأمين الأخطار البسيطة كتأمين السرقة وتأمينات السيارات وغيرها.

ونتيجة لهذا التحول في نشاط الشركة قام مسؤولوها بتعديل اسمها حيث أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للتأمينات بدلا من الشركة الجزائرية لتأمينات النقل.

ومع إلغاء مبدأ تخصص شركات التأمين سواء بالنسبة للشركة الجزائرية للتأمينات أو باقي الشركات الفاعلة، بدأت تظهر المنافسة فيما بينها مع البقاء دائما في ظل احتكار الدولة لنشاط التأمين إلى عام 1995.

3- مرحلة تحرير السوق:

بعد عام 1995 جاء الأمر (07/95) المتعلق بالتأمينات الذي ألغى مبدأ احتكار الدولة لنشاط التأمين وفتح السوق الوطني أمام المتعاملين الخواص سواء المحليين أو الأجانب، الأمر الذي أدى بالشركة الجزائرية للتأمينات إلى إعادة تنظيمها محاولة منها التكيف والتأقلم لممارسة الأخطار الجديدة ومواجهة الوضع الجديد.

تعرض الشركة الجزائرية للتأمينات حاليا مجموعة منتجاتها التأمينية من أجل تغطية الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها زبائنها (أشخاص طبيعيين أو معنويين) سواء في ممتلكاتهم أو في حياتهم الاجتماعية أو المهنية، وهي تسعى من أجل ذلك لخلق توافق بين المنتجات التي تعرضها والرغبات والتطلعات المحتملة لزبائنها.

كما تهدف الشركة إلى تنويع محفظة منتجاتها التي يغلب عليها فرع تأمينات النقل، فهي تسعى إلى ضم فروع التأمين الأخرى داخل محافظتها وذلك للتصدي للمنافسة والحصول على أكبر حصة في السوق، أخذا بعين الاعتبار تلبية حاجات الزبائن بتقديم منتجات بأسعار معقولة وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

وفي ظل التحولات التي شهدتها قطاع التأمين الجزائري اتبعت الشركة الجزائرية للتأمينات استراتيجية تشمل المحاور الآتية (كانش، 2014، ص 75):

- إعادة التوازن لمحفظتها؛
- تحسين الشبكة التجارية من خلال توسيع فروعها الجهوية وإدخال وسطاء تأمين جدد؛
- تحسين جودة الخدمة المقدمة إلى الزبائن بإدخال تقنيات التسيير والإعلام الحديثة على كل مستويات الأنشطة؛
- وضع سياسة واضحة لإعادة التأمين تسمح برفع القدرة الإكتتابية للشركة؛
- تشجيع الادخار في الاقتصاد الوطني من خلال توظيف رؤوس الأموال.

الفرع الثاني: مهام وأهداف الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

تعمل الشركة جاهدة لتنفيذ المهام المسطرة، والتي تتمثل في عرض أحسن الضمانات للزبائن على مختلف الأخطار التي من الممكن أن تلحق بهم في حياتهم اليومية الاجتماعية منها والمهنية، ولأجل ذلك فهي تقوم بتنظيم نشاط التأمين لديها بدلالة الحاجات والرغبات المحتملة للزبائن.

ومن المهام الأساسية للشركة نذكر (شراقة، 26/25 أفريل 2011، ص 09):

- ✓ العمل على تلبية حاجات الزبائن سواء بصفة مباشرة من خلال تأمين أخطارهم وتعويضهم في حالة تعرضهم لحادث ما، أو بصفة غير مباشرة عن طريق تعويض أو صرف تعويضات المتضررين الذين كانوا زبائن الشركة سببا في تضررهم؛
- ✓ تشجيع وتحريك الادخار في المدى الطويل والمساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني؛
- ✓ حماية ممتلكات العامة والخاصة؛
- ✓ القيام باستثمارات اقتصادية.

وكأي مؤسسة مهما كان نوعها فإن (CAAT) قد وضعت ضمن استراتيجيتها العامة أهدافا، وهي تصبو جاهدة لتحقيقها، مسخرة لذلك كل الإمكانيات المادية والبشرية، ومن بين الأهداف نذكر (رزيق ومراكشي، 03-2012/12/04، ص 11):

- ✓ احترام سياسة العصرية وترسيخ وضعية المؤمن والأخطار الخاصة بالمؤسسة؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

- ✓ الحفاظ على جزء من السوق من خلال تنويع المحفظة المالية وتحسين الأداءات التقنية؛
- ✓ الحفاظ على توازن النتائج التقنية والمالية؛
- ✓ الحفاظ على انتظام تسوية الحوادث (التعويضات)، من أجل احترام التزاماتها اتجاه المؤمن لهم؛
- ✓ تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن والعمل على إرضائهم؛
- ✓ متابعة عمليات التسوية المالية لملفات الحوادث وخصوصا ملفات التأمين على السيارات؛
- ✓ الحفاظ على نفقات التسيير في مستويات مقبولة؛
- ✓ تكييف تنظيمها مع الجهاز التشريعي والقانوني الجديد ومع متطلبات السوق.

الفرع الثالث: التسيير المالي والمحاسبي

- الاشتراكات (المساهمات): تساهم الشركة الجزائرية للتأمينات في رأسمال عدة شركات، فنجدها في 31 ديسمبر 2016 اشتركت في رأسمال 14 شركة، كما اشتركت في شركة واحدة (01) مختلطة، بلغ مجموع هذه الاشتراكات 3234791 ألف دينار.
- والجدول التالي يوضح مجموعة اشتراكات شركة (CAAT).

الجدول رقم (1-2): مجموع اشتراكات (CAAT) في رأسمال الشركات

الوحدة: ألف دج

الشركات	مبلغ الاشتراكات
مؤسسة الاستثمار الفندقية بنادي الصنوبر SIH	1 284 000
TAAMINE LIFE ALGERIE	550 000
AFRICA – RE	538 967
تأمين العقارات Assurance-IMMO	260 000
الصندوق الجزائري للتأمينات وضمانات الصادرات CAGEX	200 000
مؤسسة إعادة التمويل للرهنات SRH	130 000
EXAL	127 980
AMNAL	52 000
مؤسسة ضمانات القروض العقارية SGCI	41 800
VERITAL	27 200
ALFA	16 500
IAHEF	3 344
EHEA	2 000
BUA	1 000
المجموع	3 234 791

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 24

تقوم الشركة الجزائرية للتأمينات بالعديد من الأنشطة التأمينية كغيرها من شركات التأمين، وتتمثل وظائفها أساسا في تقديم الخدمة التأمينية للمؤمن لهم ونقل عبء المخاطر عنهم وتعويضها الخسائر الناجمة مقابل القسط الذي يدفعونه مع بداية إبرام العقد، وكذا المساهمة في رؤوس أموال بعض الشركات، من ثمة تحقيق التنمية في جميع المجالات.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

➤ **الاستثمارات المالية:** ارتفع الدخل المالي في 2016/12/31 بنسبة 6% مقارنة بسنة 2015، يترجم بارتفاع حجم الأوراق المالية التي قدرت قيمتها بـ 676 360 ألف دينار والتي تمثل حوالي 85% من مجموع الاستثمارات المالية، تليها إيرادات الأرباح.

والجدول التالي يوضح تشكيلة الاستثمارات المالية بالنسبة للشركة خلال سنة 2015 وسنة 2016.

الجدول رقم (2-2): تشكيلة الاستثمارات المالية لشركة (CAAT)

الوحدة: ألف دج

نسبة التغير	2016		2015		الصنف
	النسبة	المبلغ	النسبة	المبلغ	
189%	12%	91 660	4%	31 693	دخل الأرباح
28-	4%	28 800	5%	39 871	ودائع لأجل (DAT)
1-	85%	676 360	90%	679 919	الأوراق المالية
6%	100%	796 820	100%	751 483	المجموع

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 25

➤ **النتائج:** في نهاية سنة 2016 حققت الشركة نتيجة صافية أكبر قدرت بـ 2 338 مليون دينار بعد الضرائب مقارنة بسنة 2015 والتي قدرت بـ 2 069 مليون دينار، استخرجت من الفائدة التكميلية لنشاطها بواسطة هامش التأمين الكبير، وكذا ارتفاع مستوى استثماراتها المالية.

الفرع الرابع: التسيير الإداري

➤ **الموارد البشرية:** اتسمت الميزانية العمومية للموارد البشرية لعام 2016 بشكل أساسي بحالات التقاعد من ناحية واستمرار التعيينات وفقا للاحتياجات من ناحية أخرى، وبالتالي زادت القوى العاملة للشركة من 1683 وكيلا في عام 2015 إلى 1611 وكيلا في عام 2016، أي بانخفاض قدره 4% حسب الفئة الاجتماعية والمهنية

والجدول التالي يوضح مستوى التركيبة للعمال خلال سنتي 2015 و 2016.

الجدول رقم (2-3): تركيبة عمال شركة (CAAT)

الوحدة: عامل

التغير	2016		2015		الفئات الاجتماعية والمهنية
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
8%-	12%	188	12%	204	كبار المديرين
10%-	30%	488	32%	541	الموظفين الإداريين
1%	35%	569	33%	562	المشرفين
3%-	23%	366	22%	376	وكلاء التنفيذ
4%-	100%	1 611	100%	1 683	المجموع

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 17

بالنسبة لعمال الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) فإن الموظفين تمثل 38% من إجمالي القوى العاملة في الشركة، وتجدر الإشارة إلى أن الفئة العمرية في الشركة من 31 إلى 35 سنة تمثل 19% من إجمالي القوى العاملة وهي أكبر عنصر في هذه الشركة.

➤ **التكوين:** بشأن هذا التدريب، فإن المؤسسة تستمر في تتبع سياستها المتمثلة في تعزيز مواردها البشرية من خلال تحسين وتطوير الدورات، حيث تم تنفيذ ثمانية عشر (18) إجراء تدريب اعتبارا من 31 ديسمبر 2016 قدمت إلى 264 موظفا في مختلف الفئات الاجتماعية والمهنية استهدفت عددا من مجالات النشاط، تهدف هذه الدورات التدريبية (التأهيل والتخرج) إلى تلبية احتياجات جميع الهياكل وتحسين مستوى كفاءة الموظفين.

➤ **الاستثمارات:** تواصل الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) إيلاء اهتمام خاص لما قبل الخدمة وتعزيز أصولها العقارية، على هذا النحو أكملت الشركة الاستحواذ على العقارات وإعادة تطوير العديد من وكالاتها، من أجل تحسين خدماتها للعملاء والتواجد في جميع أنحاء الأراضي الوطنية.

الفرع الخامس: الأنشطة التجارية للشركة

تؤدي الشركة الجزائرية للتأمين دورا فعالا في تأمين وضمان الأملاك ضد كل المخاطر التي تهدد وجودها، حيث تقوم بالوظائف التالية:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

- ممارسة كل عمليات التأمين من خلال ما تعرضه من خدمات تتعلق بضمان الأخطار التي تخص: الحرائق والاستغلال، المسؤولية المدنية والأخطار المتعددة، تأمين السيارات والأشخاص؛
 - ممارسة الوظيفة المالية من خلال عمليات التوظيف الخاصة بالاستثمار في الأوراق المالية، وكذا التوظيفات في السوق النقدي وغيرها.
- تحليل إنتاج الشركة خلال سنة 2015 وسنة 2016:

بلغت الأقساط الصافية المحصلة، صافي الإلغاء والحسومات لسنة 2015 ما يقارب 21 160 080 ألف دينار، بينما بلغت الأقساط المحصلة لسنة 2016 ما يقدر بـ 22 615 696 ألف دينار، أي بإنتاج إضافي بقيمة 1 455 616 ألف دينار وهو ما يمثل نمواً بنسبة 7% في قيمة التداول مقارنة مع السنة المالية 2015.

الجدول رقم (2-4): الأقساط المحصلة حسب فروع التأمين خلال سنتي 2015 و2016

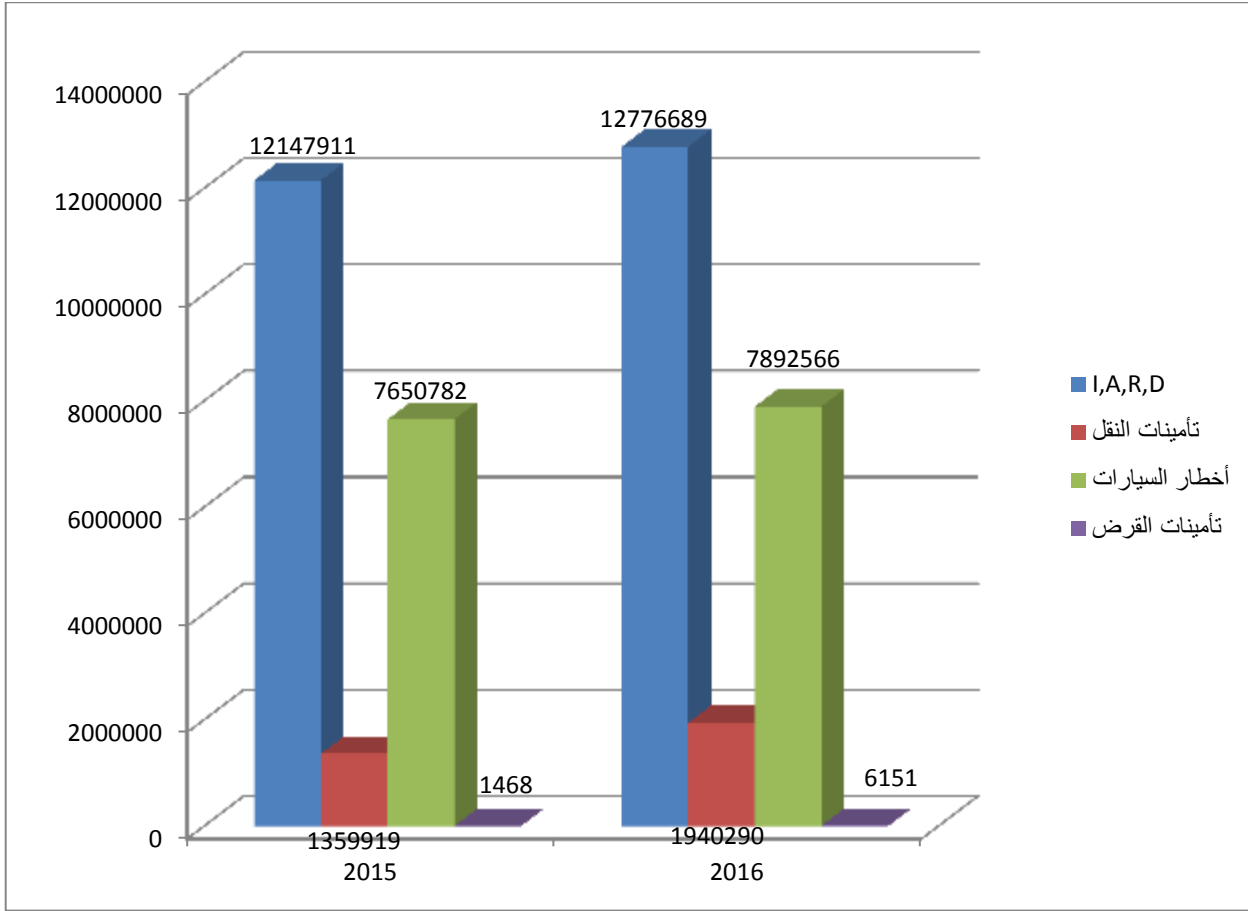
الوحدة: ألف دج

التغير	2016		2015		فروع التأمين
	النسبة	المبلغ	النسبة	المبلغ	
%5	%56	12 776 689	%57	12 147 911	Assurance Des)I.A.R.D (Risques Divers
%43	%9	1 940 290	%6	1 359 919	تأمينات النقل
%3	%35	7 892 566	%36	7 650 782	أخطار السيارات
%319	%0	6 151	%0	1 468	تأمينات القرض
%7	%100	22 615 696	%100	21 160 080	المجموع

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 07

كما يمكن تحليل نسب التطور من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-2): تطور فروع الإنتاج خلال سنتي 2015 و 2016



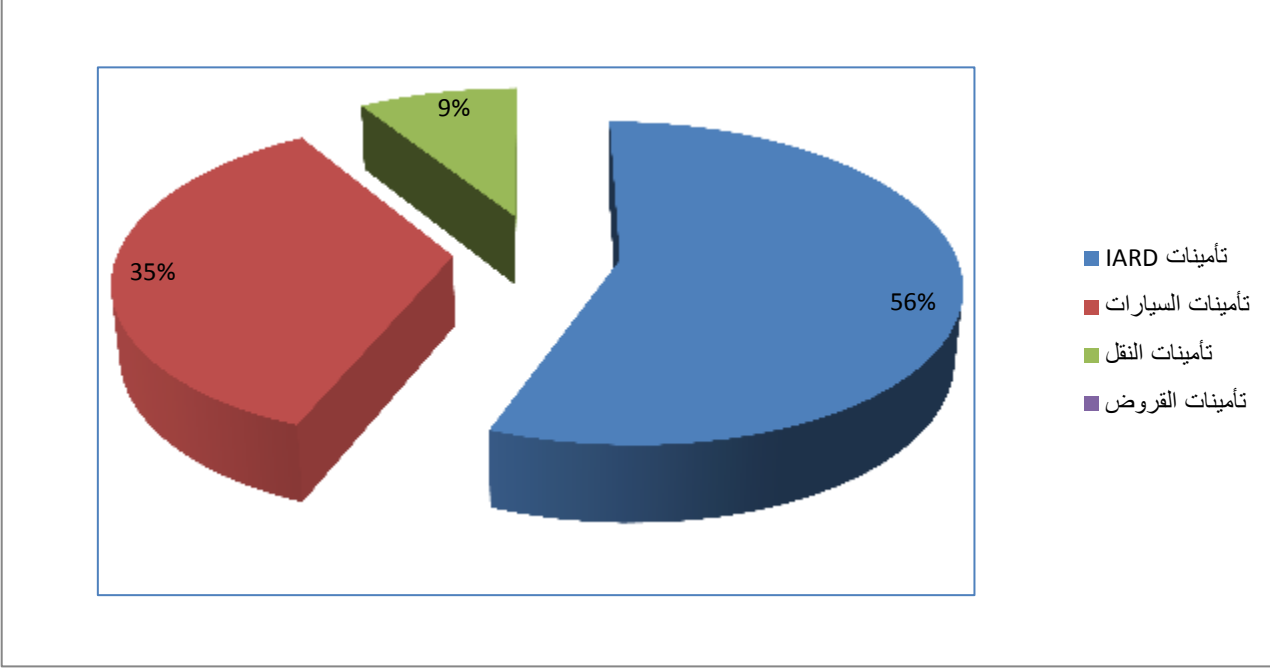
المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات التقارير السنوية لسنتي 2015 و 2016

من خلال ما سبق تبين لنا أن شركة التأمين CAAT تقوم بتأمين فرع I.A.R.D (التأمين على الأخطار الصناعية) كأكبر نسبة حيث قدرت ب 57% في سنة 2015 و 56% في سنة 2016 من المبلغ الإجمالي مقارنة ببقية الفروع، ثم يليها فرع أخطار السيارات بنسبة 36% في سنة 2015 و 35% في سنة 2016 ، بينما كانت النسبة قليلة جدا في فرع تأمين النقل حيث قدرت هذه النسبة ب 6% في سنة 2015 و 9% في سنة 2016، أما بالنسبة لتأمين القرض فكانت النسبة معدومة أي نسبة قليلة جدا من المبلغ الإجمالي مقارنة بالفروع الأخرى.

- **تركيبة المحفظة المالية:** يكون تحليل المحفظة المالية من خلال التكوين التالي:
 - فرع تأمينات (IARD) كان مسيطرا ومحتلا للمرتبة الأولى بنسبة 56% من رقم الأعمال؛
 - فرع التأمين على السيارات يحتل المرتبة الثانية بنسبة 35% من إجمالي الأقساط؛
 - تأتي تأمينات النقل في المرتبة الثالثة من حيث تشكيلة المحفظة المالية للمؤسسة بنسبة 9% ؛

- أما تأمينات القروض فهي معدومة في هذه الحالة.

الشكل رقم (2-2): تشكيلة المحفظة المالية للشركة (CAAT) خلال سنتي 2015 و 2016



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات التقارير السنوية

➤ تحليل مجموع تعويضات الشركة:

سنقوم في هذا الجزء بتحليل مختلف التعويضات المدفوعة والمستحقة التي قامت بها الشركة خلال سنتي 2015 و 2016.

أولاً: التعويضات المدفوعة:

مبلغ التعويضات المدفوعة في سنة 2016 ارتفع إلى قرابة 13 691 434 ألف دينار، بمعنى زيادة بنسبة 7% مقارنة بسنة 2015 والتي بلغت قيمة التعويضات فيها 12 759 286 ألف دينار.

والجدول التالي يبين مجموع التعويضات التي قامت الشركة بدفعها خلال سنتي 2015 و 2016 حسب مختلف الفروع.

الجدول (2-5): التعويضات المدفوعة حسب فروع التأمين لسنتي 2015 و2016

الوحدة: ألف دج

التغير	2016		2015		فروع التأمين
	النسبة	المبلغ	النسبة	المبلغ	
%18	%49	6 684 994	%44	5 643 287	IARD
%17-	%3	364 563	%3	441 605	تأمينات النقل
%0	%48	6 623 120	%52	6 644 116	أخطار السيارات
%38-	%0	18 757	%0	30 278	تأمينات القرض
%7	%100	13 691 434	%100	12 759 286	المجموع

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 10

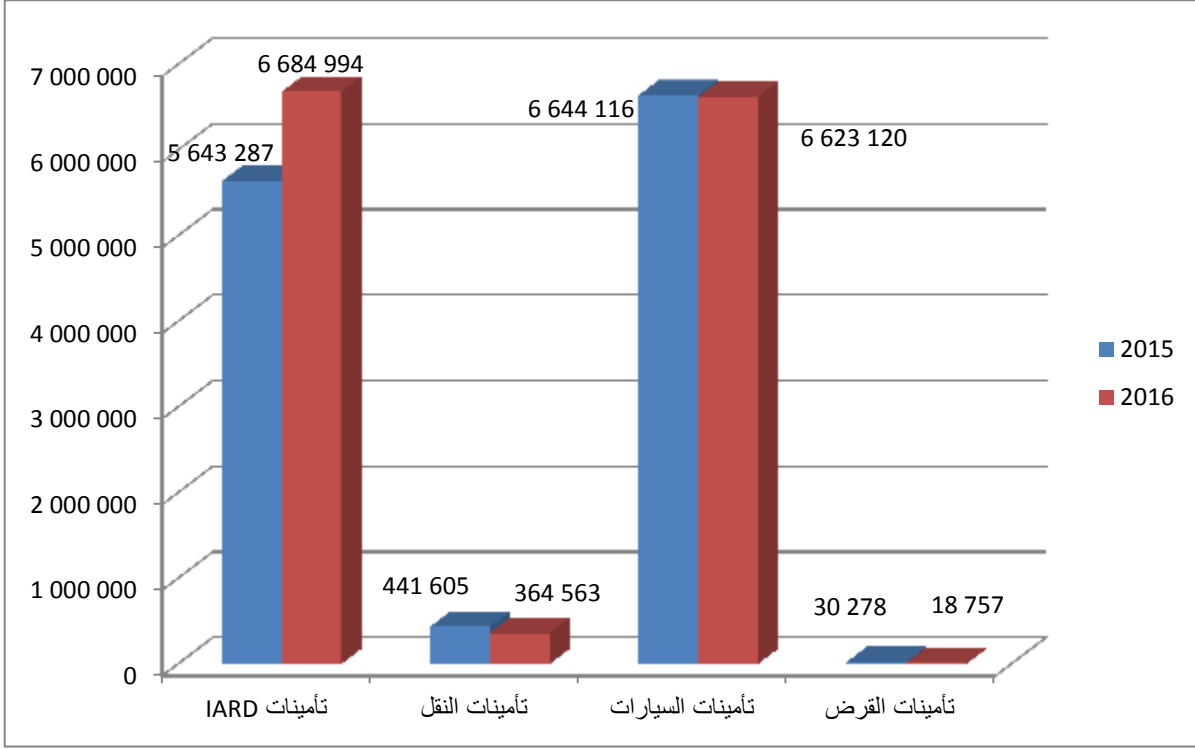
نلاحظ من خلال الجدول أن فرع أخطار السيارات تأثر بتعويضات هامة وهذا في سنة 2015 حيث بلغت قيمة التعويضات في هذا الفرع 6 644 116 ألف دينار بنسبة 52% ، أما في سنة 2016 فكانت نسبة التعويض لهذا الفرع 6 623 120 ألف دينار بنسبة 48%.

أما بالنسبة لسنة 2016 فإن فرع تأمينات IARD هو الذي تأثر بتعويضات مهمة حيث قدر مبلغ التعويضات بـ 6 684 994 ألف دينار بنسبة 49%، وفي سنة 2015 كان مبلغ التعويض لفرع IARD 5 643 287 ألف دينار بنسبة 44%.

ثم يأتي بعدها فرع تأمينات النقل التي قامت المؤسسة بتعويضه بقيمة 441 605 ألف دينار بنسبة 3% في سنة 2015، أما في سنة 2016 فقد كانت قيمة التعويض 364 563 ألف دينار 3%.

وفي المرتبة الأخيرة يأتي فرع تأمين القرض حيث قدرت قيمة التعويض في سنة 2015 بـ 30 278 ألف دينار بنسبة 0%، و بـ 18 757 ألف دينار بنسبة 0%.

الشكل رقم (2-3): مقارنة بين مستوى التعويضات المدفوعة لسنتي 2015 و 2016



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقارير السنوية

ثانيا: التعويضات المستحقة

بلغ إجمالي التعويضات المستحقة الدفع الذي تم تسويته في جميع الفروع لنهاية ديسمبر 2016 ما قيمته 12 467 698 ألف دينار مقابل 13 217 092 ألف دينار في عام 2015 بانخفاض قدره 6%، ويعود السبب لهذا الانخفاض إلى جهد التسوية من ناحية وتراجع مطالبات الإبلاغ من ناحية أخرى.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

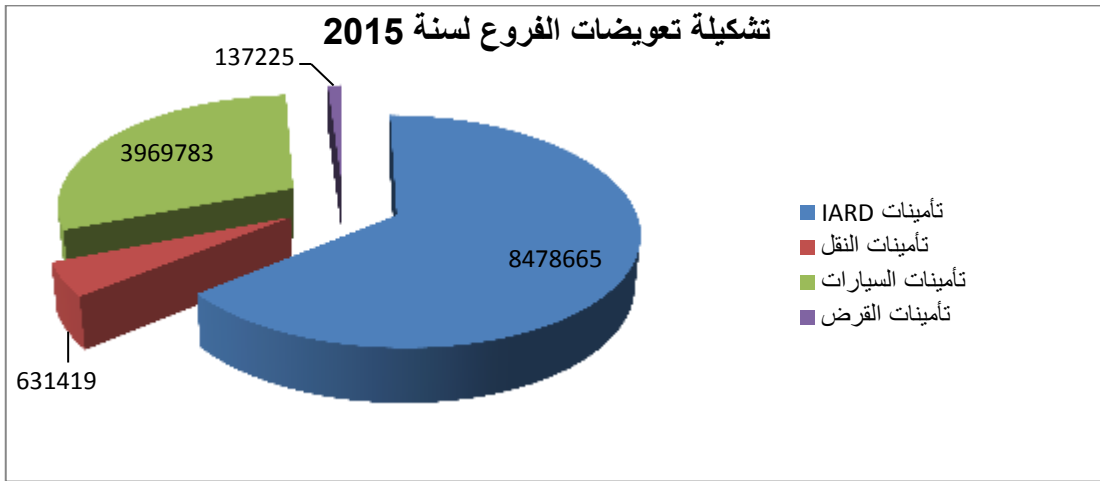
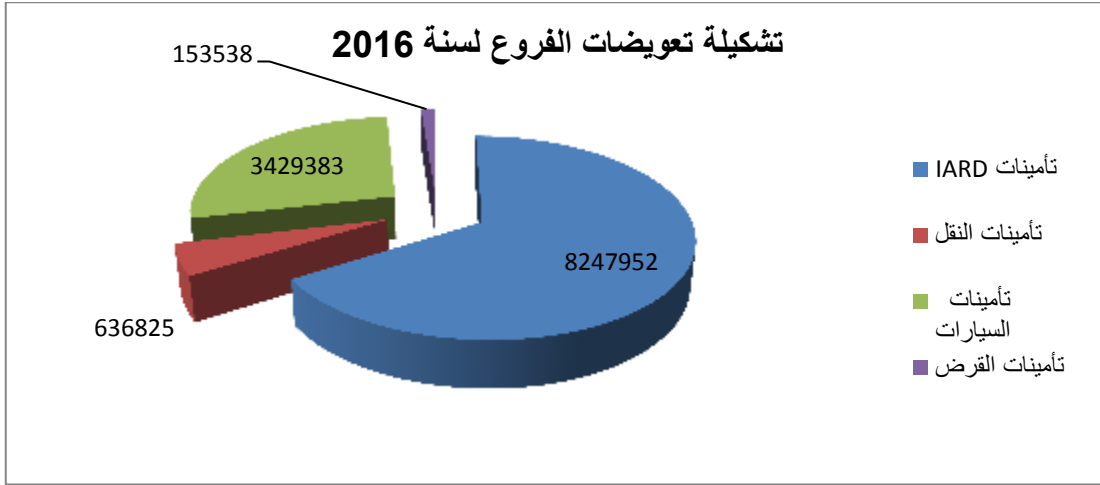
الجدول رقم (2-6): التعويضات المستحقة لسنتي 2015 و 2016 الوحدة: ألف دج

التغير	2016		2015		فروع التأمين
	النسبة	المبلغ	النسبة	المبلغ	
3%-	66%	8 247 952	64%	8 478 665	IARD
1%	5%	636 825	5%	631 419	تأمينات النقل
14%-	28%	3 429 383	30%	3 969 783	تأمينات السيارات
12%	1%	153 538	1%	137 225	تأمينات القرض
6%-	100%	12 467 698	100%	13 217 092	المجموع

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 07

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن تأمينات IARD بلغت نسبة التعويض فيها 64% أي ما قيمته 478 665 ألف دينار خلال سنة 2015، أما في سنة 2016 فقد كانت نسبة التعويض 66% بقيمة 8 247 952 ألف دينار أي انخفضت بنسبة 3%، ثم يليها بعد ذلك فرع تأمينات السيارات حيث بلغت نسبة التعويض فيها 30% بقيمة 3 969 783 ألف دينار خلال سنة 2015، وفي سنة 2016 كانت نسبة التعويض 28% بقيمة 3 429 383 ألف دينار حيث انخفضت بنسبة 14%، أما بالنسبة لتأمينات النقل فقد كانت نسبتها تقدر ب 5% بقيمة 631 419 ألف دينار وفي سنة 2016 كانت نسبتها كذلك تقدر ب 5% في حين قيمتها بلغت 636 825 ألف دينار يعني أن نسبتها ارتفعت ب 1%، وأخر نسبة في التعويضات هي في فرع تأمينات القرض حيث كانت نسبتها شبه معدومة خلال السنتين قدرت ب 1% أما قيمتها فكانت مساوية ل 137 225 ألف دينار في سنة 2015 و 153 538 ألف دينار في سنة 2016 أي بارتفاع يقدر ب 12%.

الشكل رقم (2-4): تشكيلة التعويضات المدفوعة حسب الفروع لسنتي 2015 و 2016



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على التقارير السنوية

➤ تحليل التعويضات على حساب معيدي التأمين:

بلغت قيمة المطالبات المستردة من طرف معيدي التأمين 4 407 422 ألف دينار خلال سنة 2016، بانخفاض قدره 27%، ويرجع سبب هذا الانخفاض مقارنة بسنة 2015 إلى المبالغ الكبيرة الخاصة بالمدفوعات التي قام بها معيد التأمين في أعمال التأمين ضد الحريق خلال السنة المالية 2015.

والجدول التالي يبين لنا مختلف التعويضات المستردة على حساب معيدي التأمين خلال سنتي 2016/2015

الجدول رقم (2-7): جدول التعويضات المستردة لسنتي 2015 و2016

الوحدة: ألف دج

التغير	2016		2015		فروع التأمين
	النسبة	المبلغ	النسبة	المبلغ	
-28%	94%	4 141 846	95%	5 754 301	IARD
-18%	6%	265 576	5%	323 986	تأمينات النقل
-27%	100%	4 407 422	100%	6 078 287	المجموع

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 16

➤ تحليل هامش الملاءة:

بالنسبة للسنة المالية 2016 يغطي إجمالي مكونات هامش الملاءة ثمانية (08) أضعاف الهامش الذي سيتم إنشاؤه على أساس الديون الفنية، وخمسة (05) أضعاف الهامش الذي سيتم إنشاؤه على أساس الأقساط الصادرة والمقبولة بعد الإلغاء.

والجدول التالي يبين لنا هامش الملاءة المالية لشركة CAAT خلال سنتي 2016/2015.

الجدول رقم (2-8): هامش الملاءة المالية لسنتي 2015 و2016

الوحدة: ألف دج

2016	2015	
16.000.000	16.000.000	رأس المال
3.134.053	2.065.031	الأسهم
39.332	39.332	أحكام الضمان
623.385	660.854	أحكام للشكوى على الديون الفنية
2.487.765	2.234.805	أحكام أخرى
0	0	تقرير مرة أخرى
22.284.535	21.000.022	مجموع عناصر الهامش
4.539.785	4.252.451	الهامش على أساس الأقساط
2.673.166	2.743.279	على أساس الديون الفنية

Source: CAAT, Rapport Annuel, 2016, p 26

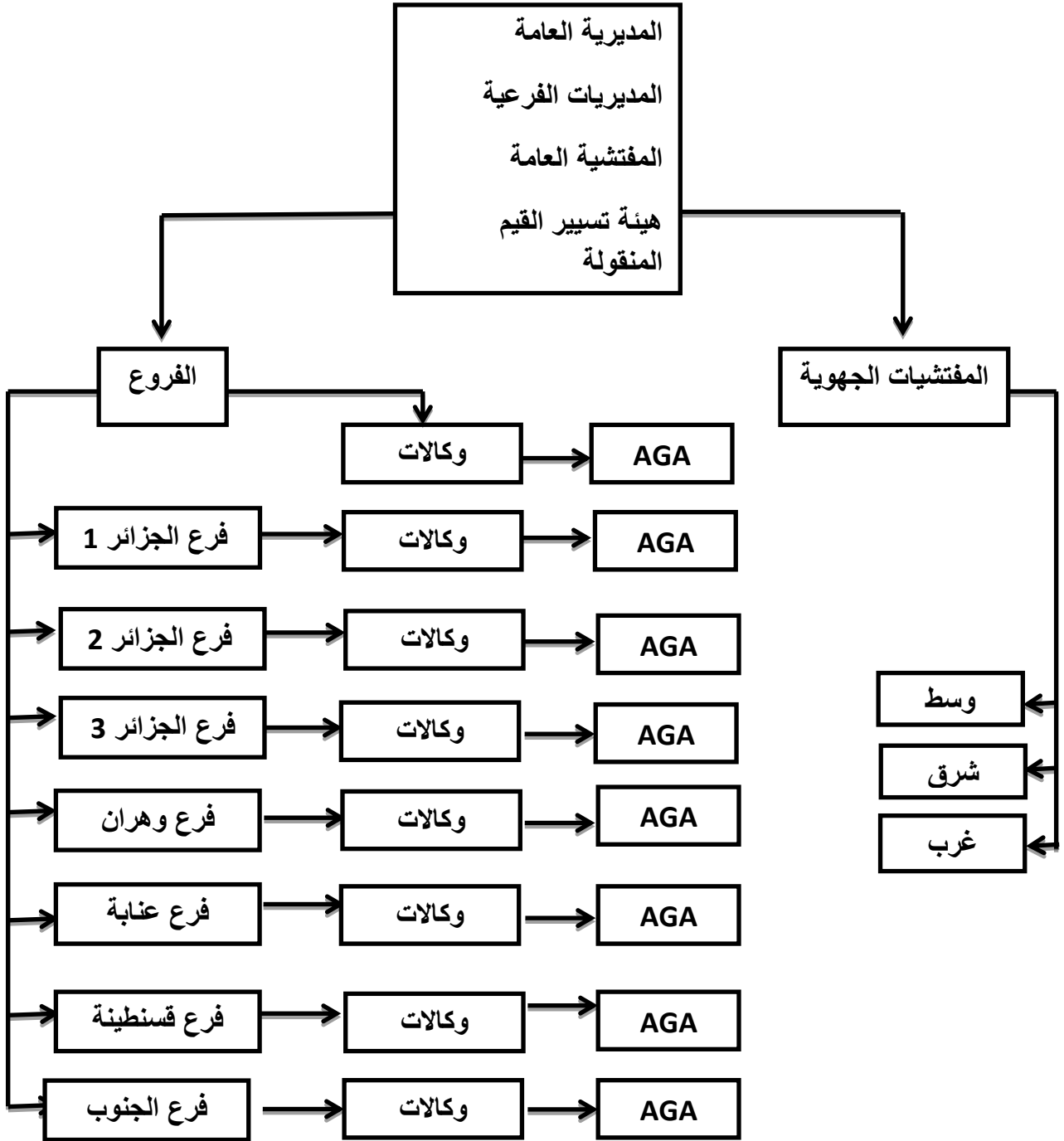
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

فيما يلي سيتم عرض الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات.

الفرع الأول: الهيكل اللامركزي للشركة

إن الشبكة الوطنية لشركة التأمين (LA CAAT) وفي إطار التطور المستمر، قد بذلت مجهودات خاصة، وأظهرت استعدادات محددة في برنامج عملها حيث يحتوي الهيكل التنظيمي للشركة على سبعة فروع مستقلة إدارياً، ثلاث مفتشيات جهوية، المديرية العامة للمقر الرئيسي بالجزائر العاصمة، بالإضافة إلى شبكة تجارية تضم في مجموعها 153 نقطة بيع، موزعة عبر كامل التراب الوطني، والمخطط الموالي يبين الهيكل التنظيمي للشركة:

الشكل رقم (2-5): الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات من الشركة محل التبرص

وفيما يلي تفصيل وتوضيح لأهم تشكيلة المديريات والفروع لهذه الشركة (بالي، 2012، ص224):

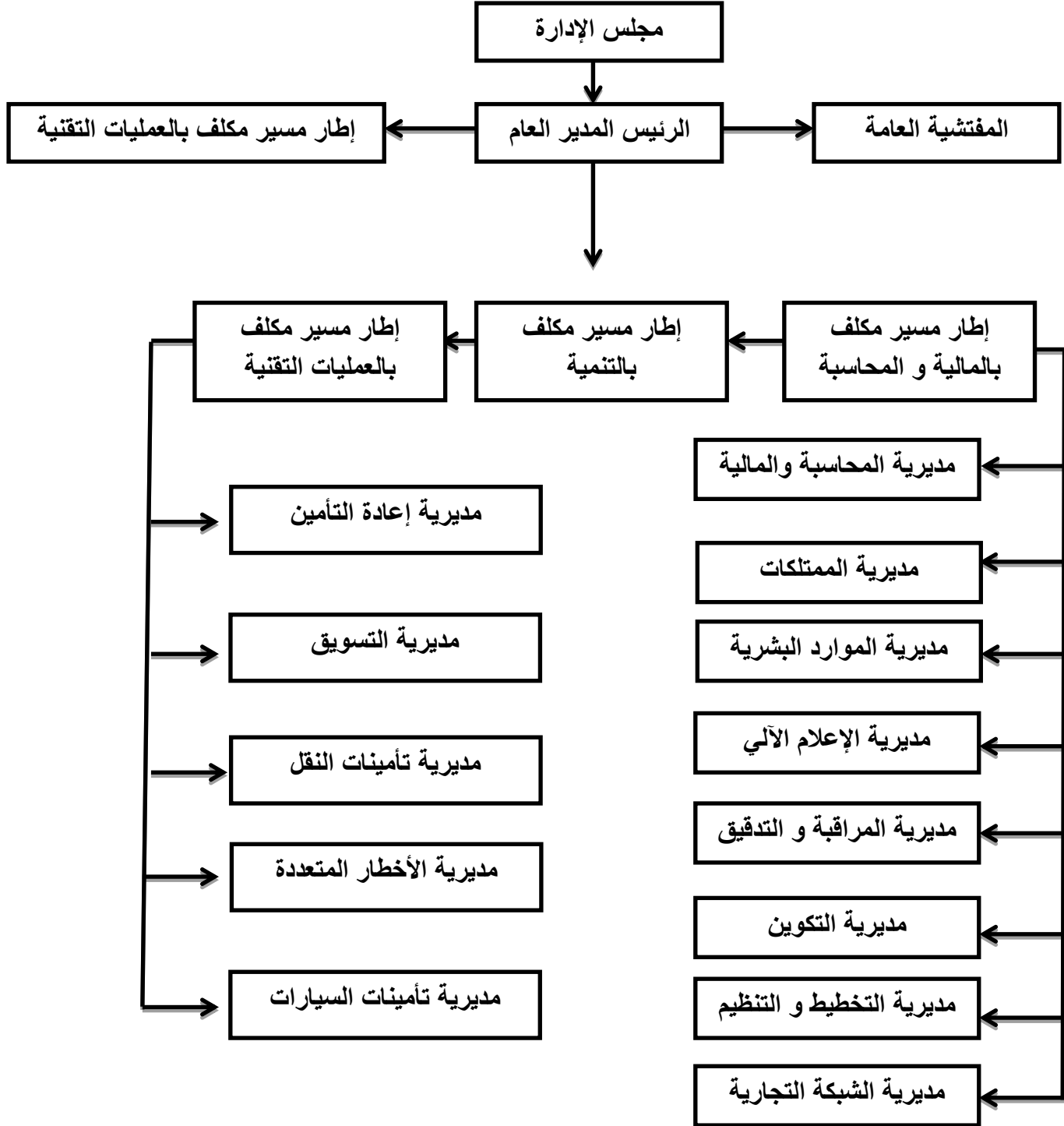
- 1- **المديرية العامة:** تضم عدة مديريات فرعية خاصة بالوظائف التقني، المالية، شؤون الإدارة والتسيير، إضافة إلى هيئة تسيير القيم المنقولة المختصة في إدارة التوظيفات المالية المتنوعة والمفتشية العامة؛
- 2- **المفتشيات الجهوية:** موزعة جغرافيا (وسط، شرق، غرب) مكلفة بالمراقبة والتفتيش جهويا، وفي نطاق اختصاصها، وهي متصلة تنظيميا بالمفتشية العامة؛
- 3- **الفروع الجهوية:** تمارس الشركة نشاطها التأميني عبر فروعها السبعة الموزعة جغرافيا كما يلي: ثلاث فروع بالجزائر العاصمة، فرع بوهران، فرع بعنابة، فرع بقسنطينة، فرع بالجنوب؛
- 4- **الشبكة التجارية:** تشكل من الوكالة المباشرة التابعة مباشرة إلى الفروع الجهوية المذكورة، وتقدم مختلف أنواع الخدمات التأمينية؛
- 5- **مكاتب الاكتتاب المباشر:** وتتمثل الوكالات المباشرة المتواجدة في عدة أماكن جغرافية بهدف التقرب من العملاء؛
- 6- **الوكلاء العموميون للتأمين "AGA" (Agents d'Assurance Générale):** وهم الوسطاء الخواص المفوضين قانونيا من قبل الشركة لتمثيلها في الدوائر الجغرافية، تضم حاليا الشبكة التجارية أكثر من 95 وكالة مباشرة و 10 مكاتب للاكتتاب المباشر و 48 وكيل عام للتأمين؛
- 7- **مجالات نشاط الشركة:** تعرض هذه الشركة خدمات متنوعة لعملائها أفرادا أو مؤسسات:
 - أ. **بالنسبة للأفراد:** تمنح الشركة التغطية التأمينية بأنواعها المختلفة لمجموعة الأخطار التي تهدد الأفراد، والقابلة للتأمين منها: أخطار الحوادث، أخطار السفر الفردي، الأخطار المتعلقة بالسكن، أخطار السيارات؛
 - ب. **بالنسبة للمؤسسات:** تقدم الشركة تشكيلة متنوعة من الخدمات التأمينية لتغطية مجموعة من الأخطار المرتبطة بنشاط المؤسسات المختلفة وأهمها:
 - تأمين الحريق والأخطار اللاحقة؛
 - تأمين أخطار البناء؛
 - تأمينات النقل مثل: أخطار النقل الجوي والبحري، تأمينات مسؤولية النقل (بحرا، جوا)، النقل العمومي والخاص؛
 - تأمين الأخطار المتنوعة مثل: أخطار الإعلام الآلي، كسر الآلات وأخطار السرقة.

الفرع الثاني: الهيكل المركزي للشركة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

تملك الشركة كونها مؤسسة مالية غير بنكية، هيكلًا تنظيميًا يتضمن مجلس إدارة ومديرية عامة ومديرين مساعدين، كما يحتوي على وحدات جهوية تتفرع إلى وكالات مباشرة و وكلاء عامون، وقد اخترنا وحدة عنابة لنظهر مجموع وكالاتها كون وكالتنا تنتمي إليها، ويظهر هذا الهيكل على النحو التالي:

الشكل رقم (2-6): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة

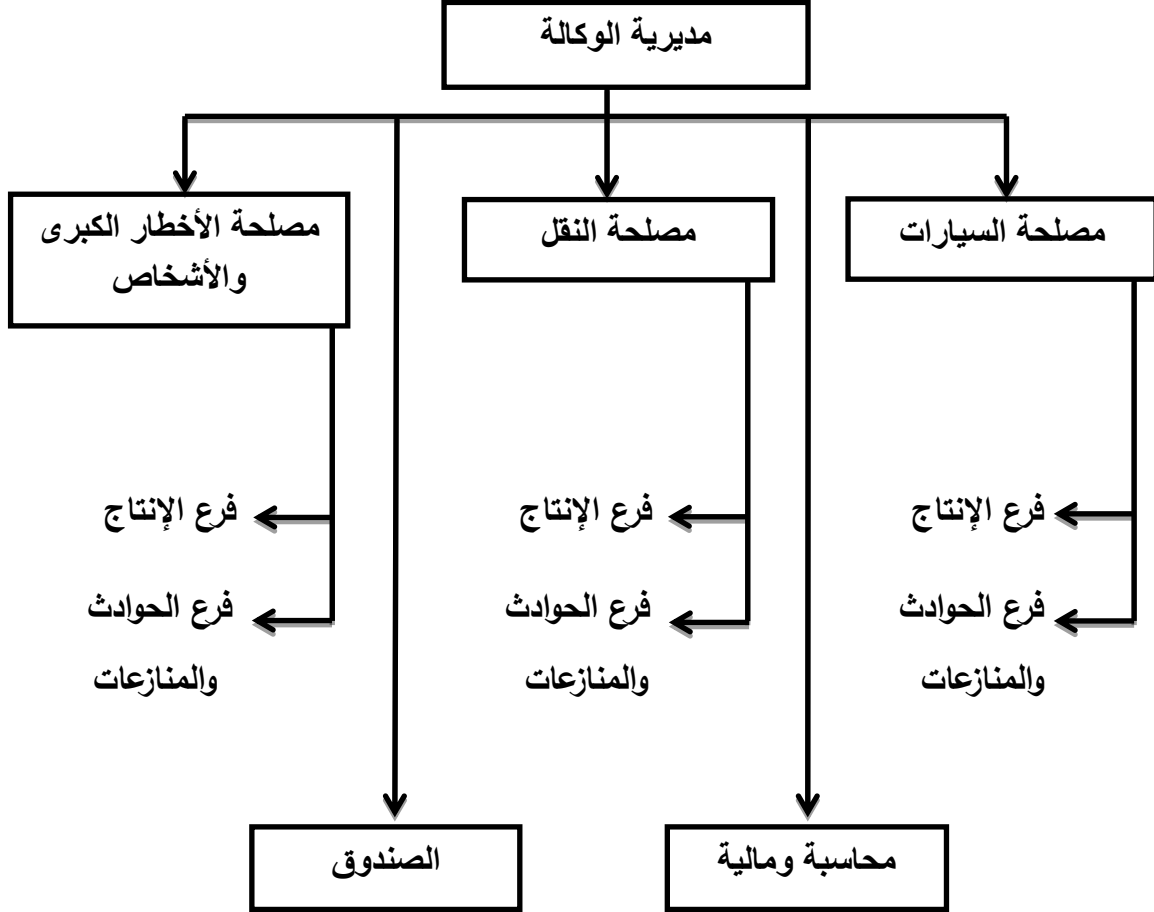


المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات من الشركة محل التبرص

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

وفيما يلي الهيكل التنظيمي لوكالة الشركة الجزائرية للتأمينات فرع أم البواقي رمز 4160:

الشكل رقم (2-7): الهيكل التنظيمي لوكالة أم البواقي رمز 4160



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات من الوكالة

وسنفضل في كل جزء من هذا المخطط فيما يلي (كانش، 2014، ص76):

أ. المدير: هو المسؤول الرئيسي والمشرف على تسيير الوكالة داخليا وخارجيا، ويتولى كل الشؤون الإدارية ويتخذ القرارات، ويصدر التعليمات والأوامر للعمال، يتلقى هذا الأخير أوامره من المدير الجهوي (عناية)، وله مجموعة من المهام والتمثلة في:

- مراقبة جميع أعمال المصالح؛
- مراقبة الموظفين داخل الوكالة؛
- المصادقة على جميع الأعمال؛
- عرض الخدمات.

ب. **مصلحة الإنتاج:** هي مصلحة تقنية، تعتبر العمود الفقري للوكالة، تعد المصدر الرئيسي لدخول الأموال عن طريق عقود التأمين المختلفة ومن أهم ما يؤمن عليه: تأمين السيارات، تأمين الأخطار الصناعية والتجارية، تأمين النقل.....الخ.

ج. **مصلحة التعويضات والمنازعات (الحوادث):** وتضم الحوادث المادية الجسمانية:

✓ **قسم الحوادث المادية:** ويهتم هذا القسم بالحوادث المادية التي تحدث من جراء حوادث المرور أو حوادث أخرى ومن مهامها:

• معاينة المعلومات المبلغ عنها، حول الحوادث والأخطار الواقعة، فإذا كان الخطأ من طرف المؤمن لدى الوكالة تقوم بتعويض الطرف الآخر، وإذا كان العكس تقوم بتعويض مؤمنها ثم تتصل بالشركة المؤمنة للطرف المسؤول عن الحادث؛

• تحديد ملفات لتسجيل التصريحات المبلغ عنها؛

• تحديد نسبة التعويض عن طريق الخبير.

✓ **قسم الحوادث الجسمانية:** ويهتم هذا القسم بالحوادث التي تخلف جرحى أو قتلى أو ضحايا أصيبوا بجروح مهما كان نوعها، أو أي حالات أخرى جسمانية، وهنا يقوم هذا القسم بما يلي:

• دراسة ملف الحادث واستدعاء الضحايا أو أقربائهم؛

• القيام بتحديد نسبة العجز بكل أنواعه، وهذا طبعا بناء على تقرير الطبيب الشرعي وعلى أساسه تحدد قيمة التعويض.

د. **مصلحة المحاسبة والمالية:** من المهم أن تكون للمؤسسة مصلحة محاسبية لضبط حساباتها وضمان التوازن لها، وأي وكالة تأمين ككل وكالة هي بحاجة إلى المحاسبة، حيث أن محاسبة التأمين هي محاسبة خاصة، لأن معظم الحسابات التي تضبطها هي عبارة عن عمليات مالية وليس لديها ميزانية.

ومن مهامها:

• إصدار الشيكات الخاصة بالتعويض؛

• ضبط العمليات اليومية؛

• تسديد وتسوية المستحقات التي عليها.

المطلب الثالث: تقديم الوكالة محل الدراسة (CAAT) أم البواقي رمز 4160

تقوم وكالة الشركة الجزائرية للتأمينات فرع أم البواقي بالعديد من الأنشطة التأمينية كغيرها من وكالات التأمين، وتتمثل وظائفها أساسا في تقديم الخدمة التأمينية للمؤمن لهم ونقل عبء المخاطر عنهم وتعويضها للخسائر الناجمة مقابل القسط الذي يقدمونه، وفيما يلي تقديم لهذه الوكالة والتعريف بمصالحها.

الفرع الأول: التعريف بوكالة التأمين الشامل (CAAT) أم البواقي

تمثل وكالة "CAAT" أم البواقي واحدة من 10 الوكالات المتفرعة من المديرية الجهوية بعنابة، تأسست سنة 1980 بموجب القرار رقم 08/06 المؤرخ في 30 جوان 19، تحمل الوكالة رمز 4160، يقع مقرها في دائرة أم البواقي، بلدية أم البواقي، شارع 01 نوفمبر إذ تحتل موقعا هاما نظرا لقربها من عدة مؤسسات منها: البنك الخارجي للجزائر، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتوفير (عقون، 2014، ص ص81-82).

الفرع الثاني: وظائف الوكالة

أ. **وظيفة الإنتاج:** تتمثل وظيفة الإنتاج في إبرام عقود التأمين بين الشركة وزبائنها على الأخطار المختلفة التي تعرضها، حيث تحتل تأمينات الحريق، الحوادث، الأخطار المختلفة، الصدارة في الإنتاج بالمقارنة مع فروع التأمين الأخرى، ثم تأتي في المرتبة الثانية تأمين السيارات وتأمين النقل التي تحتل مكانة هامة، وهي في تزايد مستمر، أما تأمينات الأشخاص والقروض تحتل مكانة متأخرة نظرا لغياب الوعي التأميني لدى الأفراد في هذا النوع من التأمين.

ب. **وظيفة التعويض:** عندما يتعرض المؤمن لهم للأخطار المؤمن عليها تلتزم الشركة الجزائرية للتأمينات بتعويض الأضرار حسب ما هو متفق عليه في عقد التأمين، فهذه الوظيفة تعتبر من المهام والالتزامات الرئيسية للشركة، ومن الملاحظ أن تأمينات السيارات تحتل الصدارة في تسديد الكوارث حيث بلغت نسبته في السنوات الأخيرة أكثر من النصف (59%) من مجموع الكوارث المسددة وهذا راجع لازدياد عدد تصريحات الكوارث، ثم تأتي في المرتبة الثانية كل من تأمين الحريق والحوادث والأخطار المتعددة إضافة إلى تأمينات النقل، ليأتي في الأخير فرع تأمينات الأشخاص، ثم تأمين القروض لقلة تصريحات الكوارث فيه.

ج. **وظيفة المحاسبة المالية:** تقوم بهذه الوظيفة كل وكالة تأمين تابعة للشركة، حيث تسجل مختلف العمليات المالية والمحاسبية التي تقوم بها الوكالة يوميا، بينما تقوم مديرية المحاسبة والمالية على مستوى الغدارة العامة بما يلي:

- تنظيم وتسيير ومتابعة العمليات المحاسبية للشركة؛
- مراقبة العمليات المالية والمحاسبية للشركة؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

- إعداد الميزانية المحاسبية والمالية للشركة، وكذا الميزانيات التقديرية.
- د. إعادة التأمين: إن برنامج إعادة التأمين تطبيق يلبي أهداف واستراتيجيات الشركة (CAAT) ويركز على العلاقات الرائدة لمعيدي التأمين القادرين على توفير السلامة والأمن اللازمين، وهذه الوظيفة تتم على مستوى المديرية العامة.
- هـ. وظيفة المراقبة والمراجعة: تقوم بهذه الوظيفة مديرية المراقبة والمراجعة على مستوى المديرية العامة وهي تتمتع بالاستقلالية في عملها، وتعمل هذه المديرية على ضمان النشاط العادي والقانوني لكل المصالح المركزية والفرعية للشركة، وتتمثل مهامها في:
 - التحقق من العقلانية في التسيير، ومستوى الفعالية المحقق؛
 - اتخاذ إجراءات تصحيحية في الحالات الاستعجالية بهدف إعادة النظام للحالة العادية.
- و. وظيفة إدارية: تعتبر من أهم وظائف شركة التأمين، وذلك لضمان أداء خدمات سريعة، وفعالة لذا يجب تكييف هذه الوظيفة مع تقنيات التسيير الحديثة.

المبحث الثاني: تقييم وفعالية إدارة المخاطر في وكالة (CAAT) للتأمين الشامل. أم البواقي.

من خلال هذا المبحث نحاول التعرف على الكيفية التي تتعامل بها الوكالة مع المخاطر التي تعترضها و كذا مختلف الخطوات والمراحل التي تعتمدها شركة التأمين في العقود التي تبرمها مع المؤمن لهم في أملاكهم الخاصة، لذلك قمنا بإحضار دراسات حالة عن أشخاص قامت وكالة (CAAT) بتأمينهم وتعويضهم أثناء تحقق الخطر، لتتعرف في الأخير على كيفية إدارة المخاطر من طرف الوكالة حتى تحافظ على مركزها المالي.

المطلب الأول: المخاطر التي تتعرض لها الوكالة وطريقة التعامل معها

تتعدد المخاطر التي تتعرض لها الوكالة، باعتبارها من المؤسسات الناشطة في محيط متغير، وبقائها يحتم عليها حماية نشاطها من أي خطر يهدده، وحيث أنها تقوم هي الأخرى بالتأمين على نفسها من ضد المخاطر التي تتعرض لها من خلال:

الفرع الأول: المخاطر التي تؤمن عليها لدى شركة التأمين

لقد أوضح لنا مدير الوكالة ومساعدته أنه يتم تأمين وكالة على مجموعة من المخاطر التي تتعرض لها لدى وكالات أخرى، حيث تكون هذه المخاطر هي نفسها التي تباع على مستوى وكالات التأمين، أين تقوم الوكالة بالتأمين على مخاطرها كغيرها من المؤسسات الأخرى ولكن يكون التأمين لدى وكالة تابعة للشركة حتى لا تخرج أموال الشركة عن نطاقها.

ومن بين هذه المخاطر (عقون، 2014، ص84):

- أخطار الحريق ولواحقه؛
- المسؤولية المدنية؛
- السرقة، البرد؛
- المركبات وغيرها من المخاطر التي يمكن أن تواجهها ويمكن أن تؤمن عليها.

الفرع الثاني: المخاطر التي تعيد الوكالة تأمينها

فمن خلال المقابلة مع مدير الوكالة أوضح لنا أن الشركة أي المديرية العامة تقوم بإرسال تقارير سنوية تحتوي على المبالغ التي لا يمكن تأمينها لدى الوكالة دون إعادة تأمينها، حيث تحدد في هذه التقارير سقف الاكتتاب الذي يترجم القدرة المالية للشركة، وتكون عملية إعادة التأمين لدى شركات إعادة التأمين وأهم المخاطر التي تعيد تأمينها هي المخاطر الصناعية الكبرى، وهكذا تكون الشركة ككل (بكل فروعها) مؤمنة.

الفرع الثالث: أبرز المشاكل التي تواجه الوكالة

تعاني الوكالة من العديد من المشاكل التي تؤثر على سير نشاطها وبالتالي التأثير على أدائها المالي ومركزها في السوق، نذكر من بينها (بناء على مقابلة مع مدير الوكالة يوم 2019/05/19 على الساعة 10:00):

- التماطل في تسوية الملفات العالقة فيما بين الوكالات مما يطيل من عملية تعويض المؤمن لهم ومن فقدان ثقة الزبائن ووفائهم للوكالة كما يؤثر على سمعتها في السوق، وهذا يؤدي إلى نقص عدد الأشخاص الذين يقومون بعملية التأمين لدى هذه الوكالة، وبالتالي التأثير بشكل كبير على أرباحها؛
- نقص الوعي التأميني لدى المؤمن لهم، فمن خلال لقائنا مع مدير الوكالة أوضح لنا أن هناك مشاكل يومية تواجهها الوكالة مع هؤلاء الأشخاص، فلما يتحقق الخطر لدى شخص ما قامت الشركة بتأمينه، عندما تقوم الشركة بتعويضه بمبلغ مالي حسب قيمة الخسارة لا يتقبل ذلك المبلغ.
- تواجه المؤسسة أيضا صعوبات في التواصل مع الأشخاص الذين ستعوضهم، بعدم ردهم على الاتصالات؛
- نقص إقبال الزبائن على المنتجات التأمينية المعروضة في الوكالة وعدم تقبلهم لأسعارها.

المطلب الثاني: دراسات حالة عن العملية التأمينية وخطواتها

سنتناول في هذا المطلب دراستين لحالة عن أشخاص قاموا بعملية التأمين لدى الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT). التأمين الشامل. الكائن مقرها بولاية أم البواقي، وكذا خطوات العملية التأمينية من بداية طلب التأمين إلى غاية التعويض.

الفرع الأول: خطوات العملية التأمينية

يتم إبرام عقد التأمين من الناحية العملية بعدة مراحل وخطوات تبدأ بتقديم طلب التأمين، ثم قبول المؤمن تغطية الخطر مؤقتا من خلال مذكرة التغطية المؤقتة إلى حين توقيع الوثيقة النهائية، وقد يقوم الطرفان بإجراء تعديل أو إضافة إلى العقد الأصلي في ما يسمى بملحق الوثيقة.

✓ طلب التأمين:

تبدأ مراحل إبرام التأمين عادة بتقديم المستأمن طلب التأمين إلى المؤمن عندما يرغب الشخص في تأمين نفسه ضد خطر معين، حيث يقوم بمخاطبة المؤمن مباشرة أو عن طريق وكيل له.

يعد هذا الطلب من أهم العناصر اللازمة للتعرف على طبيعة الخطر محل التأمين، حيث يقدم عادة على شكل نموذج معد سلفا من قبل شركة التأمين، ويحتوي على أسئلة يجيب عليها طالب التأمين تكفل للمؤمن التعرف على طبيعة الخطر المراد تأمينه والظروف المحيطة به، والمبلغ المراد التأمين به ومقدار الأقساط

الواجب دفعها ومواعيد السداد، فضلا عن البيانات الأخرى التي يراها المؤمن بأنها ضرورية للتعرف على طالب التأمين أو المستفيد، بهدف استبيان مدى توافر المصلحة التأمينية لطالب التأمين أو قياس الخطر المعنوي إن وجد.

إن قيام الشركة أو مندوبيها بتسليم الطلب إلى طالب التأمين يعد دعوة إلى التعاقد توزع على عدد كبير من الراغبين في الحصول على التأمين، للتعرف على الأخطار المراد تأمينها ودراسة مدى إمكانية تغطيتها أو رفض التأمين.

✓ مذكرة التغطية المؤقتة:

قد تمضي فترة زمنية بين تقديم طلب التأمين وصدور قرار من شركة التأمين بشأن قبول إصدار الوثيقة النهائية من عدمه، ولأن الإصدار يتطلب الحصول على المزيد من التقارير الفنية، ولا يعلم طالب التأمين خلال تلك الفترة ما إذا كانت شركة التأمين ستقبل التأمين أو ترفضه، وفي هذه الفترة يكون الخطر الذي قدم طلب التأمين بشأنه غير مغطى وقد يتحقق قبل أن يتم تحرير الوثيقة بصورتها النهائية فلا يتقاضى طالب التأمين أي تعويض، لذلك فإن شركات التأمين فإن شركات التأمين تقدم لطالب التأمين وسيلة عملية تغطي له الخطر خلال هذه الفترة، هذه الوسيلة يطلق عليها "مذكرة التغطية المؤقتة"؛ وبموجبها يتعهد المؤمن أن يضمن بصفة مؤقتة الخطر الذي قدم طلب التأمين بشأنه إلى أن يتم تحرير الوثيقة أو إلى أن يتخذ المؤمن قرار بشأن قبول التأمين أو رفضه.

وخلال سريان المذكرة المؤقتة تكون شركة التأمين قد تعرفت على الخطر وظروفه وأبدت الرأي النهائي، من حيث قبول إصدار الوثيقة النهائية من عدمه وحددت القسط المستحق في حالة القبول، حيث يحق لها آنذاك أن تقبل الإصدار بذات الشروط والأسعار التي كانت بالمذكرة المؤقتة أو أن تقبل بشرط إضافة ضوابط جديدة، أو أن تبقى الشروط دون تعديل بشرط زيادة قيمة القسط التأميني المستحق، أو أن ترفض إصدار الوثيقة متى تحقق لها موجبات ذلك، في ضوء ما توفر لديها من معلومات وبيانات.

✓ وثيقة التأمين:

تعد وثيقة التأمين هي الناتج الختامي لكافة الأعمال التحضيرية والتمهيدية التي سبقتها من تقديم طلبات التأمين وتبادل خطابات واستفسارات ومعاينات للتعرف على الأخطار المطلوب تأمينها، حيث تعتبر الوثيقة "عقد التأمين" هي المستند المتوج لكافة المفاوضات التي جرت بين طرفي العلاقة، وهي المحور المكتوب الذي يتضمن عقد التأمين بصفة نهائية، وهذه الوثيقة تدل على توافر شروط الإيجاب والقبول ودفع القسط،

وتعتبر وثيقة التأمين العقد الأكثر استعمالا في مجال التأمين، ولم يحدد المشروع شكلا خاصا لهذه الوثيقة بل ركز على البيانات التي يجب أن تتوفر فيها.

تحرر وثيقة التأمين كتابيا وبحروف واضحة، وينبغي أن تحتوي إجباريا زيادة على توقيع الطرفين المكتبتين على البيانات التالية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، ص5):

- اسم كل من الطرفين المتعاقدين وعنوانهما؛
- الشيء أو الشخص المؤمن عليه؛
- طبيعة المخاطر المضمونة؛
- تاريخ الاككتاب وتاريخ سريان العقد ومدته؛
- مبلغ الضمان ومبلغ القسط.

جرى العمل أن تصدر وثيقة التأمين متضمنة بيانات شركة التأمين المصدرة لها وعنوانها ورقم قيدها بسجلات الهيئة الرقابية التابعة لها، وكذا رقم قيدها بالسجل التجاري، وتتضمن الوثيقة الشروط العامة التالية:

- بيان نوع التغطية التأمينية مع وصف ما تغطيه من مخاطر وصفا دقيقا؛
- بيان تفصيلي للالتزامات المتبادلة على عاتق المؤمن والمؤمن له خلال سريان العقد؛
- بيان الأخطار التي لا تدخل في نطاق التغطية التأمينية، والاستثناءات الواردة على التغطية؛
- الإجراءات المتعين اتخاذها في حالة وقوع الحادث؛
- الأحوال التي يسقط فيها حق المؤمن له أو المستفيد من المطالبة بالتعويضات.

✓ ملحق التأمين:

وهو يعبر عن اتفاق إضافي يبرم بين أطراف العقد الأصلي، ويتضمن بعض التعديلات على شروط الوثيقة الأصلية، ويعتبر الملحق جزءا لا يتجزأ من الوثيقة الأصلية، ويندمج ضمن شروطها ولا يفسخ من هذه الشروط إلا ما قصد إلى تعديله، سواء بإضافة أخطار جديدة أو تعديل لوصف المخاطر أو توضيح أو تصحيح لبعض الشروط الناقصة.

وحتى يعتد بملحق الوثيقة فإنه لا بد أن يستند إلى وجود الوثيقة الأصلية بصورة قانونية، أي إلى وثيقة صحيحة وسارية المفعول، كذلك فإنه لا بد لملحق الوثيقة أن يشتمل على تعديل الشروط والبيانات الواردة في الوثيقة الأصلية؛ مثل تغيير قيمة الأشياء المؤمن عليها وتعديل مبلغ التأمين أو مدة سريان العقد أو إضافة مخاطر جديدة أو تعديل في الأخطار الثابتة فيها أو تغيير اسم المستفيد، وبصفة عامة لا بد أن يشتمل ملحق الوثيقة إضافة أي شرط أغفل المتعاقدان إدراجه في الوثيقة الأصلية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

الفرع الثاني: دراسة حالتين عن العملية التأمينية

من خلال تزيصنا في الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT).التأمين الشامل. بولاية أم البواقي، زودتنا الشركة بحالتين، الحالة الأولى عبارة عن تأمين السيارات وتعويضاتها كحالة عامة أما الحالة الثانية فهي تأمين آلة البناء وتعويضاتها كحالة خاصة، وسنتعرض إلى هاتين الحالتين مع إبراز الخطوات التي قامت بها الوكالة من بداية العملية التأمينية إلى غاية تحقق الخطر وتعويضهم.

أ- عقد تأمين السيارات:

لدينا في هذه الحالة شخص قام بتأمين سيارته لدى الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) بولاية أم البواقي، وفيما يلي سنقوم بتفصيل كل من مرحلة من بداية التأمين إلى حين تعويضه عندما تحقق الخطر.

1- أول شيء تقوم شركة التأمين بإعطاء ورقة العقد للمؤمن له تحتوي هذه الورقة على المعلومات

التالية:

• رقم العقد: 12823491

نلخصه في الجدول التالي:

جدول رقم (2-9): رقم العقد

رقم التسلسل	الفرع	الوكالة	الوحدة	السنة	الهوية
38061	3101	267	5	2018	

المصدر: من وثائق الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

• المدة:

السريان: 2019/01/03.

الانقضاء: 2019/11/13.

المدة: عشرة (10) أشهر.

• تصريح المكتتب: يحمل هذا التصريح معلومات عن الشخص المؤمن له وكذا معلومات عن رخصة

السيارة الخاصة به:

• مواصفات العربية المؤمن عليها:

الصنف: Sear.

الطرز: IBIZA 761.

السنة: 2013.

القوة الإدارية: 5A6 CV.

عدد المقاعد: 5.

القيمة التجارية للسيارة: 1.720.000,00 دج.

• الضمانات الممنوحة وأقساط صافية:

المسؤولية المدنية: 1.767,34 دج.

المسؤولية المدنية للمقطورة: /

كافة الأخطار: /

أضرار التصادم: 5918,66 دج.

سرقة/حريق: 2.959,33 دج.

انكسار الزجاج: 460.14 دج.

الدفاع والمتابعة: 34,43 دج.

الأشخاص المنقولين:

الوفاة: 20.000,00 دج.

العجز الجزئي الدائم: 40.000,00 دج.

مصاريف العلاج: 4.000.00 دج.

القسط: 26,24 دج.

وبعد خصم كل الأقساط الضرورية التي تقوم بها الشركة وكذلك تكاليف الدمغة والضرائب وتكاليف الطابع،

يتم احتساب البليغ اللزوم الذي يدفعه المؤمن له والذي قدر في هذه الحالة ب:

المبلغ المدفوع: 2.526,16 دج (أنظر الملحق).

وفي الأخير نجد الإمضاء والختم للمؤمن له.

2- معاينة ودية لحادث السيارة:

وهي عبارة عن استمارة يقوم بملئها كلا الطرفين المتضرر والمتسبب في الضرر وتحمل هذه الورقة مايلي:

• تاريخ الحادث: في 20/04/2019 على الساعة 13h30.

• المكان بالضبط: وسط المدينة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

- معلومات عن الشخص الذي قامت الشركة الجزائرية بتأمينه CAAT وكذلك معلومات عن السيارة الخاصة به.
- وتحمل كذلك الأضرار التي تسبب فيها صاحب السيارة الأخرى.
- وفي الجهة الأخرى تحمل معلومات عن الشخص الثاني الذي تسبب في الحادث وكذلك معلومات عن رخصة السياقة الخاصة به، تحمل مايلي:
- نوع السيارة: Y-P.
- الصنف. الطراز: RENAULT.
- العنوان: أم البواقي.
- شركة التأمين التي قامت بتأمينه: SAA.
- رقم وثيقة التأمين: 1100013995.
- شهادة صالحة من: 2019/02/09 إلى 2019/08/08.
- وتحمل هذه الورقة أيضا مخطط عن طريقة وقوع الحادث بالتفصيل وكذلك ظروف وقوعه مع تبيان الشخص المسؤول عن الحادث.
- 3- في المرحلة الثالثة تعين الشركة خبير يقوم بمعاينة الحادث وتسجيل كافة المعلومات عن السيارة التي قامت شركة التأمين CAAT بتأمينها، يسجلها في استمارة تحت عنوان الجزائر الخبرة، إضافة إلى تقدير قيمة تكاليف الخبير، تحمل هذه الورقة مايلي:
- رقم التقرير: 5401/001026/2019/PVE في 2019/04/23.
- رمز وعنوان شركة التأمين.
- تاريخ الحادث.
- اسم ولقب كلا الطرفين.
- نوع ورمز السيارة لكليهما.
- مكان الصدمة: الوجه الأمامي للسيارة.
- تكاليف الأضرار على كل حدى (أنظر الملحق):
- Bouclier av : 36.410,88 د.ج.
- Annature av : 13.410,36 د.ج.
- Air bag volant : 42.827,96 د.ج.

Planche de bord : 60.667,80 د.ج.

Grille d air : 8.503,11 د.ج.

Phares : 34.678,48

Capteur air bag : 24.706,44

M.Oeuvre : 24.000,00 د.ج.

Peinture : 6.000,00 د.ج.

• مبلغ الأضرار الكلية: 289.965,83 د.ج.

• قيمة الضريبة TTC : 4090,31 د.ج.

تسديد تكاليف الخبير:

تقوم الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بتسديد أتعاب الخبير، وتكون على النحو التالي:

• الرسوم: 2907,82 د.ج.

• تكلفة الملف: 150,00 د.ج.

• قيمة الصور: 480,00 د.ج.

• الضريبة على الرسوم TVA (19%): 552,49 د.ج.

• المجموع (الرسوم + الضريبة): 3460,31 د.ج.

• مجموع الفاتورة H.T: 3537,82 د.ج.

• مجموع الفاتورة TVA: 552,49 د.ج.

• مجموع الفاتورة T.T.C: 4090,31 د.ج.

4-تقديم الشكوى إلى شركة التأمين SAA(الشركة المؤمنة للشخص المتسبب في الضرر):

تقوم شركة التأمين CAAT بتقديم شكوى إلى شركة التأمين SAA تتضمن مايلي:

نتشرف بتذكيركم بالضرر المشار إليه في الهوامش السابقة الذي تسبب فيه الشخص ب.ح المؤمن لديكم،

والذي تضررت من خلاله مركبة المؤمن لدينا.

فمن خلال معاينتنا للحادث تبين لنا أن مسؤولية الحادث تقع على عاتق الشخص المؤمن لديكم والتي وصفها

الخبير فيما سبق، حيث بلغت قيمة الخسائر التي تكبدها المؤمن لدينا ما قيمته 238.572,66 د.ج وفقا

للتفاصيل التالية:

• Principal مبلغ ابتدائي: 289.965,38 د.ج (أنظر الملحق).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

- **Immobilisation** تجميد: 600,00 د.ج.
 - **Comision (Vétusté)**: 51.993,17 د.ج.
 - **المبلغ الإجمالي**: 238.572,66 د.ج (أنظر الملحق).
- ونطلب منكم أيضا دفع هذا المبلغ في أقرب وقت، لدينا تحت تصرفكم الوثائق الداعمة، أرجو أن تقبل سيدي تحياتنا المميزة.

تضم هذه الوثيقة ختم شركة التأمين CAAT وكذا شركة التأمين SAA.

5- وصل التعويض: يحمل هذا الوصل اسم ولقب كلا الطرفين وكذلك مكان الإقامة، إضافة عن كافة المعلومات الخاصة بالسيارة وتاريخ وقوع الحادث.

ويضم هذا الوصل تسوية الحساب وكان على الشكل التالي (أنظر الملحق):

- **المبلغ الابتدائي**: 289.965,83 د.ج.
- **التجميد**: 0.
- **مقدار الضرر**: 289.965,83 د.ج.
- **الامتياز**: 51.949,32 د.ج.
- **Vétusté (Comision)**: 51.993,17 د.ج.
- **المبلغ المراد احتجازه**: 57.942,48 د.ج (أنظر الملحق).
- ✓ **وبالتالي تكون قيمة المبلغ المدفوع (مقدار الضرر-المبلغ الحجوز) تساوي**: 232.023,35 د.ج.

ويتضمن أيضا فقرة كان مضمونها:

نحن الموقعين نعترف بأن شركة التأمين CAAT قامت بدفع المبلغ المذكور أعلاه الناتج عن الأضرار الذي تسبب فيها الحادث من خلال الوصل الذي سلمناه للشخص المؤمن لدينا وهو وصل صالح وساري المفعول، كما نقر أن شركة التأمين CAAT قد أوفت بالالتزامات الملقاة على عاتقها، مع الاعتراف بأنه تم دفع كامل المبلغ.

➤ من خلال هذه الدراسة التي خصصت لتأمين السيارات نستخلص مايلي:

- **المبالغ المؤمنة**: 2.526,16 د.ج.
- **المبالغ التي تم تعويضها**: 232.023,35 د.ج.

نلاحظ أن: التعويضات < Σ مبلغ تأمين السيارة.

بالنظر إلى عدد الحوادث المعتبرة في قطاع السيارات فإن شركات التأمين تتكبد خسائر كبيرة بشكل عام، وعليه تعويضات الأضرار تكون معتبرة.

ب- عقد تأمين آلة البناء:

لدينا في هذه الحالة تعرض آلة البناء لحادث وارتطامها بحجرة أثناء العمل، مما أدى إلى كسر العارضة وتضرر المكبس وأضرار أخرى، وفيما يلي سنلخص المراحل الأساسية التي مرت بها هذه العملية إلى غاية تعويض الشخص.

• **المبلغ المؤمن به:** حيث قام صاحب هذه الآلة بتأمين نفسه عن كل المخاطر، وقدرت قيمة المبلغ المدفوع الإجمالي ب: 257.142,50 دج (أنظر الملحق).

• **مطالبات المخاطر المختلفة:**

هذا التقرير تعده شركة التأمين ويتضمن:

- رقم الضمان؛

- المخاطر التي تم تأمينها: في هذه الحالة الشخص قام بتأمين كل المخاطر؛

- مدة التأمين: 12 شهرا؛

- المعلومات الشخصية الخاصة بصاحب الآلة؛

- تاريخ الحادث: 2018/11/25؛

- طبيعة الضرر: معدات؛

- نوع الآلة: HITACHI؛

- أسباب وظروف الحادث: خلال سير هذه الآلة على منصة العمل، اصطدمت بحجرة فانكسر الوجه الأمامي.

• **تقرير التدخل (أنظر الملحق):**

يضم هذا التقرير معلومات عن الزبون وكذلك عن الآلة الخاصة به، ويتضمن أيضا مايلي:

- وقت الحادث؛

- ساعة بداية عمل الآلة: 8:00 صباحا؛

- ساعة نهاية عمل الآلة: 16:00 مساء؛

- كما يتضمن هذا التقرير أيضا شرح مفصل عن الحادثة، فقد ذكر في التقرير أن الآلة ارتطمت بحجرة مما أدى إلى انكسار واجهتها وأصبحت غير صالحة ولا بد من تجديد الأجزاء المنكسرة؛
- يضم كذلك أنواع الاجزاء المنكسرة وعددها؛
- صور للآلة والأجزاء المتضررة.
- إرسال إشعار لخبير المخاطر الصناعية:

في هذه الحالة ترسل شركة التأمين إشعار لخبير المخاطر الصناعية تطلب منه أن يشخص الحادث بالتفصيل، ويقيم الأضرار التي خلفها هذا الحادث، مع إرسال تقرير يضم وقائع الحادث وتكاليف الأجزاء المتضررة.

• تقرير الخبير:

يضم هذا التقرير مايلي:

- معلومات عن الشركة المسؤولة عن عملية التأمين، وكذلك اسم الآلة وتاريخ وقوع الحادث؛
- يتضمن كذلك فقرة أعدها الخبير يبين فيها الأضرار التي وقعت، وكذلك وقت المعاينة، المواصفات الفنية للشاحنة؛
- أسباب وظروف الحادث؛

- التقييم المالي للأضرار: يتم تقييم الضرر وتفصيله على النحو التالي:

شريط استقرار: 421,591.50 دج.

عجلات القيادة (عدد المتضررة 2): 324,230.28 دج (أنظر الملحق).

القوى العاملة: تضم جميع عمليات التشخيص الميكانيكية، تفكيك المكونات التالفة، تجميع المكونات الجديدة، وثمنها: 72,496.00 دج (أنظر الملحق).

المبلغ الإجمالي قبل الضريبة: 818,317.78 دج.

قيمة الضريبة (10%): 74,582.18 دج.

المبلغ الإجمالي بعد الضريبة: 743,735.60 دج (أنظر الملحق).

- صور مفصلة عن الآلة؛

- مخطط للآلة والأجزاء المتضررة؛

• طلب الدفع:

يضم هذا الطلب مايلي:

- الرسوم: 16,479.00 دج.
- تكاليف الملف: 300.00 دج.
- ثمن الصور: 480.00 دج.
- تكاليف التنقل: 976.00 دج.
- الاستعادة: 800.00 دج.
- **المبلغ الإجمالي: 19,035.00 دج.**
- **تسوية الحساب:**
- كمية الأضرار: 745.821,78 دج.
- اليد العاملة: 72.496,00 دج.
- المبلغ المراد خصمه: 74.582,18 دج.
- **المبلغ الإجمالي (كمية الأضرار + اليد العاملة-المبلغ المخصص): 743.735,60 دج (أنظر الملحق).**

- قيمة الامتيازات: 250.000,00 دج.
- وفي الأخير نجد المبلغ الذي ستعوضه شركة التأمين لصاحب الآلة والذي تم احتسابه من خلال طرح قيمة الامتيازات من المبلغ الإجمالي، فنجده مبلغ التعويض يساوي: 493.735,60 دج (أنظر الملحق).

- ✓ كما يضم هذا التقرير أيضا فقرة تتضمن:
- نحن الموقعين نعترف بأن الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) قد قامت بدفع مبلغ الأضرار الناتجة عن الحادث المذكور، من خلال إعطائه وصل صالح وساري، مع الاعتراف بأنه تم تعويض المتضرر بالكامل.
- من خلال هذه الدراسة والتي خصصت لتأمين آلة البناء، نستخلص مايلي:

- **المبالغ المؤمنة: 257.142,50 دج.**
- **المبالغ التي تم تعويضها: 493.735,60 دج**
- نلاحظ أن: $\sum \text{مبالغ التعويضات} < \sum \text{مبالغ تأمين الآلة}$

بالنظر إلى عدد الحوادث المعتبرة في هذا القطاع فإن شركات التأمين تتكبد خسائر كبيرة بشكل عام، وعليه تعويضات الأضرار تكون معتبرة، لذلك وجب على الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT أن تعمل على تحديد مبلغ القسط بدقة وتقوم بدراسته من كامل الجوانب وكذا الكمية الواجب دفعها من قبل المؤمن له لشركة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

التأمين خلال فترة تأمينه حتى لا تتكبد شركة التأمين خسارة على حساب الشخص الذي قامت بتأمينه، وهذا ما يضمن استمراريتها وبقائها، وتحقق من وراء ذلك مبالغ مالية إضافية.

خلاصة الفصل:

تعتبر الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، من بين أهم المؤسسات التي تتشط على الترتب الوطني في مجال المؤسسات المالية، أين تمت فيها دراسة حالة (وكالة أم البواقي)، كمحاولة لكيفية إدارة المخاطر وتأثيرها على الأداء المالي خلال الفترة (2015-2016)، وذلك من خلال إحضار دراسة حالتين من شركة التأمين الجزائرية، تبين لنا مراحل العملية التأمينية وكذا مراحل تعويض المؤمن له في حالة تحقق الخطر، حيث حاولنا ربط الجزء التطبيقي بالجزء النظري، إذ توصلنا إلى أن هناك علاقة بين إدارة المخاطر والأداء المالي، حيث أنه إذا كانت هناك أضرار كبيرة في حالة تحقق الخطر والكان المبلغ المؤمن أقل من المبلغ الذي ستعوضه، ففي هذه الحالة تحقق شركة التأمين خسارة، لذا وجب عليها الموازنة بين هذه الأخطار والتعويضات حتى تحافظ على سلامة مركزها المالي.

الخاتمة العامة

- أولاً: نتائج الدراسة
- ثانياً: توصيات الدراسة
- آفاق الدراسة

خاتمة عامة:

تعد شركات التأمين من أهم المؤسسات المالية، وكبقية المؤسسات الاقتصادية فهي تسعى دائما إلى تحقيق الربحية والتي تعتبر أحد المعايير التي يتم بفضلها اتخاذ القرارات المتعلقة بالنشاطات المستقبلية لهذه الشركات وحتى تؤدي أنشطتها على أكمل وجه وجب عليها أن تكون رؤوس أموال لا يستهان بها لتغطية التزاماتها المتوقعة مستقبلا، حيث تعتمد بالدرجة الأولى على اقساط كموارد مالية لتمويل أصولها، بالإضافة إلى موارد مالية داخلية تتمثل في رأس مالها وموارد مالية أخرى خارجية مشكّلة من الفوائد والأرباح التي تتحصل عليها هذه الشركات من جزاء الأموال الموظفة في الاستثمارات المختلفة.

إلا أن شركات التأمين تتميز عن باقي الشركات الأخرى بانعكاس دورة إنتاجها فهي تحصل على أقساطها (إيراداتها) قبل أن تعرف حجم تعويضاتها (تكاليفها) إضافة إلى أنها تواجه مخاطر مختلفة في نشاطها التقني (التأميني) أو نشاطها المالي (التوظيفات)

لكن مع الإصلاحات المتعددة التي عرفتتها هذه الشركات، ومع تحولها إلى مؤسسات اقتصادية تهدف إلى تحقيق الأرباح كغيرها من المؤسسات الاقتصادية العاملة ضمن الاقتصاد الوطني، نبعت الحاجة لوجود نظام رقابي يهدف أساسا إلى إدارة جيدة للمخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين حتى لا تؤثر على أدائها المالي وتحافظ على مركز مالي جيد من خلال خطوات هامة تم وضعها لمواجهة هذه الأخطار بأقل خسارة ممكنة، ويهدف هذا النظام إلى استخلاص نقاط الضعف في أدائها ليتم تفاديها، ونقاط القوة ليتم تعزيزها في المستقبل.

غير أن سلامة ونجاعة وكفاءة أداء شركات التأمين، إنما يتوقف على الطريقة التي تمارس بها قراراتها المتعلقة بنشاطاتها المستقبلية وعلى الطريقة التي تدرك بها الأخطار المتغيرة التي تعترضها أثناء قيامها بنشاطاتها المتعددة، وعلى الكيفية التي تعالج وتسير بها هذه الأخطار عدا الكيفية التي تتعامل بها وفقا لتطور الظروف الاقتصادية المحيطة بنشاطها.

ونظرا لما تتمتع به شركات التأمين من خصوصية أنشطتها الاقتصادية والمالية، اختلفت المعايير في إدارة مخاطرها عن باقي الشركات الاقتصادية والمؤسسات المالية.

نظرا لانتفاء المقدرة على القيام بدراسة شاملة على جميع شركات التأمين الجزائرية، بسبب نقص الإمكانيات من جهة ومحدودية الوقت من جهة أخرى، ارتأينا إسقاط الدراسة على الشركة الجزائرية للتأمينات على مستوى مركزي خلال الفترتين 2015 و2016.

أولا: نتائج الدراسة

فيما يلي أهم الاستنتاجات التي توصلت لها الباحثة:

- 1- تواجه شركات التأمين في الوقت الراهن جملة تحديات تتعدد في أشكالها وأنواعها وأبعادها خلافا عن القطاعات الأخرى، بحيث فرضت عليها جملة مخاطر يمكن أن تقضي عليها الشيء الذي أوجب عليها ضرورة إعداد العدة والاستعداد الجيد لمواجهةها؛
- 2- تتعرض شركات التأمين لجملة مخاطر قد تمس بنشاطها المالي، لذلك تم وضع مجموعة من الخطوات التي تضمن لها إدارة جيدة لمخاطرها، حيث أنه وجب عليها الأخذ بكل الخطوات المسطرة حتى تضمن استمراريتها؛
- 3- حتى تحافظ شركات التأمين على أدائها المالي فهي تعتمد على طريقة خاصة بها، وهذا ما يمكنها من التعامل مع المخاطر لكي لا تؤثر على مركزها المالي؛
- 4- إن سلامة وكفاءة أداء شركات التأمين إنما يتوقف على الطريقة التي تمارس فيها قراراتها، وعلى الطريقة التي تدرك فيها الأخطار المتغيرة التي تعترضها وكيفية معالجتها؛
- 5- لكي تتمكن شركات التأمين من أداء وظائفها بكفاءة وفعالية، لا بد أن تسير على أسس تجارية في بيئة تنافسية وأن تكون ذات إرادة داخلية قوية، بوضع سياسة أكثر ديناميكية في تقديم الخدمات وتوظيف مواردها بطرق تكفل لها تحقيق عوائد معتبرة لمواجهة الأخطار.

ثانيا: التوصيات

وعلى ضوء نتائج الدراسة يمكننا استخلاص بعض التوصيات التي قد تخدم الوكالة:

- ضرورة توفر شركات التأمين على أساليب حديثة في إدارة المخاطر استجابة بما يتوافق وتطلعات المجتمع؛

- ضرورة استعمال أساليب إحصائية ورياضية في مجالات التنبؤ خاصة للتنبؤ بمخاطر الاكتتاب والاستثمار لقياس الملاءة المالية للوصول إلى نتائج أكثر دقة في الحكم على القدرة المالية لشركات التأمين؛
- وجوب توافق المؤسسة بين السيولة المتحصل عليها، والالتزامات التي على عاتقها لكي لا تقع في حالة انخفاض لدى السيولة النقدية نتيجة للالتزامات التي على عاتقها، وهي عن طريق التحكم الجيد في القيم الجاهزة؛
- محاولة توفير وظيفة خاصة بإدارة المخاطر ولو بشكل مصغر (موظف خاص بإدارة المخاطر)؛
- عمل الوكالة على توفير وتنويع قدر المستطاع وسائل وأجهزة تدعم حمايتها من المخاطر المحتملة؛
- تقديم دورات تكوينية في مجال إدارة المخاطر لصالح الموظفين، مما يزيد من ثقافة إدارة المخاطر لديهم، وهذا في صالح الوكالة ومنه في اقتصاد الدولة؛
- التوصية للشركة باعتماد وانتهاج سياسة إعلامية وإعلانية متطورة في كافة محافظات الجزائر تتيح للأشخاص المعنويين والطبيعيين للتعرف على المزايا الواسعة التي يحققها التأمين للمؤمن لهم في مقابل الأقساط البسيطة التي يتحملونها؛
- التوصية إلى الشركة باستخدام وسائل أكثر فاعلية لاستغلال مواردها المتاحة أفضل استخدام من خلال رفع درجة إنتماء العاملين للشركة من خلال تطوير مهاراتهم المختلفة في كافة المجالات بدلا من الإعتماد على ضغط المصاريف من خلال الاستغناء عن بعضهم كمنهج وحيد لتحسين نتائجها.

ثالثا: آفاق الدراسة

وفي الختام لا يزال موضوع بحثنا شاسعا ويحتاج إلى الكثير من البحث والعمل، لذلك نتمنى أن تكون هذه الدراسة نقطة بداية في سبيل إثراء أكثر للموضوع، وأن يفتح هذا الموضوع آفاق لدراسة مواضيع أخرى:

- أهمية تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين؛
- دراسة تأثير المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الملاءة المالية لها؛

قائمة المراجع

- أولاً: المراجع باللغة العربية
- ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

- 1- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
 - 2- إلياس بن ساسي، يوسف قرشي، التسيير المالي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2006.
 - 3- بهاء بهيج شكري، إعادة التأمين بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
 - 4- سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك، منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، مصر، 2005.
 - 5- شقيري نوري موسى وآخرون، إدارة المخاطر، دار المسيرة، عمان، 2012.
 - 6- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
 - 7- عدنان تايه النعيمي، أرشد فؤاد التميمي، التحليل والتخطيط المالي (اتجاهات معاصرة)، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2008.
 - 8- عيد أحمد أبو بكر، إدارة أخطار شركات التأمين، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
 - 9- كمال محمود جبرا، التأمين وإدارة الخطر، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
 - 10- محمد توفيق البلقيني، جمال عبد الباقي واصف، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار الكتاب الأكاديمية للنشر، مصر، 2004.
 - 11- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010.
 - 12- نواف كنعان، اتخاذ القرارات بين النظرية والتطبيقات الإدارية، الطبعة الأولى، الإصدار السابع، دار الثقافة، عمان، 2007.
 - 13- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- ب- الرسائل الجامعية والأطروحات:
- 1- أمال عبيدي، دور إدارة مخاطر المشروع في ضمان نجاح إنجازه، رسالة ماجستير، جامعة تبسة، 2013.
 - 2- أمال هبور، التأمين دراسة مقارنة بين الجزائر والمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة وهران، 2013.
 - 3- جلييلة بن خروف، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2009.
 - 4- حدة بخالد، أثر تسيير الخزينة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية حالة ليندر غاز (2005-2011)، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، 2011.
 - 5- عبد الصمد كانش، تحليل وتقييم الأداء المالي لشركات التأمين، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.

- 6- عبدلي لطيفة، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، 2012.
- 7- فريال وريدة فتني، أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015.
- 8- مصعب بالي، التأمين كأداة لإدارة الأخطار، أطروحة دكتوراه، جامعة المسيلة، 2012.
- 9- هدى بن محمد، تحليل ملاءة ومردودية شركات التأمين، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، مذكرة منشورة، 2005.

ت- المجالات:

- 1- ليلي مقدم، سياسات تسيير عناصر الاحتياج في رأس المال العامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية دراسة ميدانية خلال الفترة (2005-2007)، مجلة الباحث، العدد 08، جامعة ورقلة، الجزائر، 2010.
- 2- سميرة عبد الله حسن، دراسة تناقش العوامل المحددة لأداء مؤسسات التأمين بدولة الإمارات، جريدة البيان، العدد 01، 2000/08/25.
- 3- عبد الملوك مزهودة، مفهوم الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، أفريل، العدد الأول، 2001.

ث- الملتقيات:

- 1- صبرينة شراقة، دور الرقابة والإشراف في تنمية قطاع التأمين في الجزائر، ملتقى دولي حول مؤسسات التأمين التكافلي والتأمين التقليدي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 26/25 أفريل 2011.
- 2- كمال رزيق، محمد مراكشي، خصوصية قطاع التأمين، ملتقى دولي حول صناعة التأمين، جامعة الشلف، 2012/12/04/03.

ج- التقارير:

- التقرير السنوي لشركة (CAAT).

ح- المقابلات:

- مقابلة مع مدير وعمال وكالة (CAAT) أم البواقي.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Cohen Elie, Analyse Financière , Edition Economica , Paris , 1990.
- 2- Frank Le Vallois, Partice palsky, Gestion Actif Passif En Assurance Réglementation , Outils , Méthodes Economica, Paris , 2003.
- 3- Approche : Jacques Blondeau Et Christian Partrat, La Réassurance Technique, Economica, Paris, 2003.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): ورقة العقد (تأمين السيارات)

COM
EPE
Siège
Iden



تأمين السيارات
ASSURANCE AUTOMOBILE

لجزائرية للتأمينات
COMPAGNIE ALGERIENNE DES
52 شارع الإخوي بوعدو بن مراد رايس الجزائر
Siège social : 52, Rue des Frères BOUADOU - BIR M
Tél : 021 44 90 75 à 84

12823491

التأمينية Identification	السنة Année	الفرع Subcursale	الوكالة Agence	م.ت.د. B.S.D	الرقم Etablissement	رقم الترخيص Sédence	الرقم Numéro
	2018		267	0	VP-3.1.D.133	38061	1

رمز التصعير Code Tarif	النوع Genre	المنطقة Zone	الاستعمال Usage	القدرة Puissance
00	00	01	00	02

مدة العقد Durée du contrat	التاريخ Effet	الانتهاء Expiration	الرقم Numéro
	03/01/2019	13/11/2019	314

Déclaration du souscripteur

كتبت

المعلومات Informations	تاريخ الميلاد Date de naissance	التفاصيل Particularités
Nom : Prénoms : Adresse : Profession : N/A	24/11/1988	Permis de conduire : Numéro : 04/1904 Date : 30/10/2007 Catégorie : B1

Caractéristiques du véhicule assuré مواصفات العربة المؤمن عنها

المعلومات Informations	الملاحظات Remarque
Véhicule Marque : OPEL Type : 1474 161 Série : V85ZZ70JDR 189Z1A C.U : 0 P.T.C. : 0 Immat. : 18427-113-04 Année : 2013 Puiss. : 94 CV Place : 0 Turbo : NON Valeur vénale du véhicule : 1.720.000,00 Valeur à neuf du véhicule : 0,00 Valeur Auto Radio : 70.000,00	الملاحظات الصنف : طراز : تلسل : ح. م. : و. ا. : رو التسجيل : السنة : قوة : عدد المقاعد : توربو : في التجارية للسيارة في الجديدة السيارة في مدياح السيارة

Surprises et réduction

Prime R.C. :	1.767,34
Autre prime :	9358,77
Réduction :	80,00
Maj. P.C. :	0,00
Maj. M. Inf :	0,00
Maj. -25 ans :	0,00
Bonus :	0,00
Prime nette Tle	1.787,11

Décompte de la prime

Prime nette	1.767,11
Accessoires	50,00
F.S.I. 3 %	0,00
Taxes	349,05
Timbres	40,00
Autres	0,00
Prime totale	2.206,16

Garanties accordées et primes nettes الضمانات الممنوحة وأقساط صافية

المبلغ Montant	المعلومات Informations
R.C. :	0,00
R.C.R. :	0,00
Tièrce :	0,00
D.C. :	0,00
V.I. :	0,00
B.D.G. :	0,00
D.R. :	0,00
Prime	1.787,11

1 - يستفيد من إمتداد الضمان 7 الفقرة 43 من الشروط العامة)
 السيد :
 في حالة وفاة الشخص المذكور أعلاه يدفع التعويض :
 D.C. à :
 Franchise

A.T.S. :	0,00
E.H.P. :	0,00
T.H.B. :	0,00
Timbre fiscal :	300,00
Solde :	
Net à payer :	
A ristourner :	
Fait le :	03/01/2019

أشهد بمسحة التصريحات الالفة الالكر ووافق على هذه الشروط
 Je certifie sincères les déclarations ci-dessus

توقيع المکتب
 Le souscripteur

الملحق رقم (02): معاينة ودية لحادث السيارة

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

معاينة ودية لحادث سيارة

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé

ولا تشكل اعترافا بالمسؤولية, بل كشفا بالبيانات و الوقائع.

des identités et des faits. Servant à l'accélération du règlement.

قصد الإسراع بالتسوية

Date d'accident le 20.04.2019 heure 13h30

تاريخ الحادث في 20 الساعة

Lieux précis Centre ville DUM-EL-Bouaghi

المكان بالضبط

Dégâts matériels autre qu'aux véhicules A et B

الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule

الشهود : الإسم و العنوان . وإذا تعلق الأمر بمنافرين في إحدى السيارتين

Préciser duquel : A ou B

بين أيهما أ أو ب

Véhicule A السيارة أ

Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles

إجعلوا علامة (X) داخل إحدى الخانات الصالحة

Véhicule B السيارة ب

Véhicule : Y-P
 Marqué, Type : SCAR 63
 N° d'immatriculation : 14427.113.04
 Venant de : en circulation
 Allant de : en circulation
 Assuré (voir attest. D'assurance)
 Nom :
 Prénom :
 Adresse : cite Nassim
 SCAR - 83111
 Sté d'assurances : CAAT
 N° police : 019/27.113.04/310.187061
 Attest valable du 13.01.19 au 11.11.19
 Agence : DUM-EL BOUAGHI

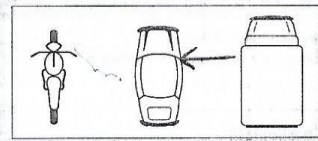
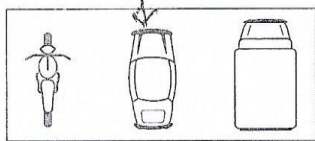
- 1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file
- 2) Roulait dans le même sens et sur une file différente
- 3) Roulait en sens inverse
- 4) Provenait de droite (dans un carrefour)
- 5) Venait de droite (dans un carrefour)
- 6) S'engageait sur une place à sens giratoire
- 7) Roulait sur une place à sens giratoire
- 8) En stationnement
- 9) Quittait un stationnement
- 10) Prenait un stationnement
- 11) Reculait
- 12) Doublait
- 13) Dépassement irrégulier
- 14) Changeait de file
- 15) Virait à droite
- 16) Virait à gauche
- 17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre
- 18) Sortait d'un parking un lieu privé, un chemin de terre
- 19) Empiétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse.
- 20) Roulait en sens interdit
- 21) Inobservation d'un signal de priorité
- 22) Faisait un demi-tour
- 23) Ouvrait une portière

السيارة : Y-P
 الصف. الطراز : SCAR 63
 رقم التسجيل : 14427.113.04
 القادمة من : en circulation
 المتجهة إلى : en circulation
 المؤمن له (أنظر شهادة التأمين) :
 اللقب : Mme
 الإسم :
 العنوان : cite 76 1st
 DUM-EL BOUAGHI
 شركة التأمين : CAAT
 رقم وثيقة التأمين : 019/27.113.04/310.187061
 شهادة صالحة من 13/01/19 إلى 11/11/19
 الوكالة : DUM-EL BOUAGHI

Conducteur (Voir permis de conduire):
 Nom :
 Prénom :
 Adresse : cite Nassim
 SCAR - 83111
 Permis de conduire N° 2713276
 Délivré le 21.05.2016
 Par la Wilaya de :
 Catégorie A1 A B C D E F
 (entourer la catégorie)
 Indiquer par une flèche → le point de choc initial

- 11) يتأخر
- 12) يتجاوز
- 13) تجاوز غير قانوني
- 14) يغير خط السير
- 15) يتحرف إلى اليمين
- 16) يتحرف إلى اليسار
- 17) يدخل في موقف عمومي في محل خاصي, في طريق غير معبد
- 18) يخرج من موقف عمومي, من محل خاصي, من طريق غير معبدة
- 19) ينتهك جزء الطريق المخصص للإتجاه للعكس في السير
- 20) يسير في إتجاه ممنوع
- 21) لم يحترم علامة الأسبقية
- 22) يقوم بنصف دورة
- 23) يفتح باب سيارته

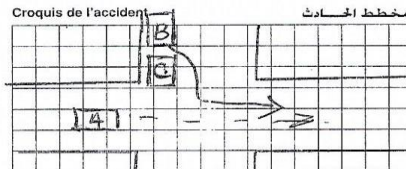
السائق (أنظر رخصة السياقة) :
 اللقب :
 الإسم :
 العنوان : cite 76 1st
 DUM-EL BOUAGHI
 رقم رخصة السياقة : 019276
 المسلمة في : 18.05.12
 من طرف ولاية :
 من صنف أ ب ج د هـ
 (أنظر للصفحة في 15 مرة)
 بينوا بواسطة سهم ← نقطة الإصطدام الأولية



Dégâts apparents : P.A.C.HOC
 Deux A0 + A1 L0
 Calandaie, H.O.S.
 W.P.P.
 BOUCHAÏA - K.A.S.
 Observations :

Indiquer le nombre de cases Marquées d'une croix

بينوا عدد الخانات التي جعلت فيها علامة (X)



الخسائر الواضحة :
 ملاحظات :
 لا تغفروا المعاينة بعد فصل النسخ

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

Signature des conducteurs

مضاء السائقين

الملحق رقم (03): معاينة الخبير للحادث



الجزائر الخبرة

Spa EXPERTISE ALGERIE

RAPPORT D'EXPERTISE

3

Rapport N°: **5401/001026/2019/PVE** Du: **23/04/2019**

Bureau Regional : **Bureau d'annaba** Etabli par : **BARA Saïah**
 Centre D'expertise : **Centre d'expertise de SOUK-AHRASS** Lieu D'expertise : **Centre**

Compagnie : **CAAT** Accident Du : **20/04/2019**
 Agence : **267 - OUM EL BOUAGHI** N° Police : **267 VP 38061**
 Assure : **2019/197** N° Sinistre : **2019/197**
 Tiers Adv. : **2019/197**

CARACTERISTIQUES DU VEHICULES

Genre : **Cargo** N° Imm : **14427-113-04**
 marque : **Vehicule particulier** Energie : **Conduite Interieure** Année Mc : **2013**
 Type : **SEAT** Puiss. : **Essence** Etat Véh : **Bon**
 N.Serie : **VSSZZZ6JZ** Tiente : **6 C.V** Photos : **12**
DR189210 **GRISE**

CHOC : FACE AVANT .

DEFORMATION , ENFONCEMENT , CASSURE DES ELMENTS CITES EN FOURNITURES ET EN REPARATION .

* Remise en forme : capot moteur , aile avd , traverse av

* Chgt des éléments cites en fournitures

* Application peinture

Fourniture du choc A :

1 - Bouclier av	36 410.89	1 - Grille d'air	8 503.11
1 - Armature av	13 410.36	2 - Pinces	38 760.80
1 - Air bag volant	42 827.96	1 - Air bag passager	34 678.48
1 - Plaque de bord	60 667.80	1 - Capteur air bag	24 706.44

CHOC A**CHOC B****CHOC C****CHOC D**

M. Oeuvre : 24 000.00
 Peinture : 6 000.00
 Fournitures : 259 965.83
 Immobilisation : 12.001r

MT. Rep. 289 965.83**TOTAL Rep.****289 965.83****MT. Honoraire (TTC) :****4 090.31**

EN LETTRE :

LE :

30/04/2019

Deux cent quatre-vingt-neuf mille neuf cent soixante-cinq dinars algériens et quatre-vingt-trois centimes

20.00 %

EXPERTISE

الملحق رقم (04): تقديم الشكوى

COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES
EPE - SPA au capital de 20.000.000.000 DA
Siege Social : 52, Avenue des Frères BOUADOU Bir Mourad Rais Alger



OUM EL BOUAGHI ,le : 06/05/2019

S.A.A. 2909.1100013995

Code Ministériel : 3.1.0.1
Succursale : SUCCURSALE ANNABA
Agence : AGENCE OUM EL BOUAG
Adresse : 335, RUE DU 1ER NOVEMBRE 1954 OUM EL BOUAG
Tél : 032542009

Date d'accident : 20/04/2019

N Réf : 267/VP/2019197 Assuré :

V Réf : 2909/1100013995 Tiers :

Objet : Réclamation شكوى

Nous avons l'honneur de vous rappeler le sinistre référencé en marge, au cours duquel le véhicule de notre assuré a été endommagé.

La responsabilité nous paraît vous incomber en raison des circonstances ainsi décrites :
§§§

Le préjudice subi par notre assuré s'élève à la somme de :

DEUX CENT TRENTE HUIT MILLE CINQ CENT SOIXANTE DOUZE Dinars Algériens,
selon le décompte ci -après :

Principal	:	289.965,83
Immobilisation	:	600,00
Vétusté	:	51.993,17
TOTAL	:	238.572,66

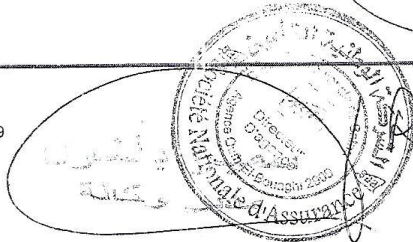
Aussi, nous vous prions de bien vouloir procéder au règlement de la dite somme.
Nous tenons à votre disposition les documents justificatifs.

Veuillez agréer, monsieur, nos salutations distinguées.

Le Service Sinistre Automobile



CAAT SIEGE:
Tel : 213 (0) 23 56 93 24 à 33
Fax : 213 (0) 21 63 43 71 et 213 (0) 21 63 44 09
https://www.caat.dz mail: info@caat.dz



Reçu le 07/05/19

الملحق رقم (05): وصل التعويض

COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES
PE - SPA au capital de 20.000.000.000 DA
Siege Social : 52, Avenue des Freres BOUADOU Bir Mourad Rais Alger

CAAT
LINE TOTALE ASSURANCE

Code Ministériel : 3.1.0.1
Branche : Automobile Particulier

Succursale : SUCCURSALE ANNABA
Agence : AGENCE OUM EL BOUAGHI

Date d'accident : 20/04/2019
N° Dossier : 267/VP/2019197 (3.1.0.1)
Assuré :
Tiers :

DECOMPTE DE REGLEMENT MATERIEL

Principal	289.965,83
Immobilisation	0,00
SousTotal	289.965,83.
<u>A DEDUIRE</u>	
Franchise (25.000)	5.949,32
Vétusté	51.993,17
TOTAL	232.023,35



LE CHEF DE DEPARTEMENT

سليمان هاشم
مدير وكالة

CAAT SIEGE:
Tel : 213 (0) 23 56 93 24 a 33
Fax : 213 (0) 21 63 43 71 et 213 (0) 21 63 44 09
https://www.caat.dz mail: info@caat.dz

COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES
PE - SPA au capital de 20.000.000.000 DA
Siege Social : 52, Avenue des Freres BOUADOU Bir Mourad Rais Alger



5

Code Ministériel : 3.1.0.1
Branche : Automobile Particulier

Succursale : SUCCURSALE ANNABA
Agence : AGENCE OUM EL BOUAGHI

وصل التوقيعة - **QUITTANCE D'INDEMNITE**

N° de police : 267/VP/38061/0/1 (3.1.0.1) Date d'accident : 20/04/2019
N° Dossier : 267/VP/2019197 Nature Dommage : Matériel
Garantie Affectée : Dommages Collisions

IDENTIFICATION DES PARTIE :

Assuré :
Adresse : cite nassim ksar sbahi 0
Marque Véhicule : Seat
Immatriculation Véhicule : 14427-113-04

Tiers :
Adresse : Oum el Bouaghi 04
Marque Véhicule : Renault
Immatriculation Véhicule : 17982.112.04

DECOMPTTE DE REGLEMENT

Montant Dommage :		Montant à Déduire :	
Principal :	289.965,83	Franchise :	5.949,32
Immobilisation :	0,00	Vétusté :	51.993,17
Total (1) :	289.965,83	Total (2) :	57.942,48
Somme A Payer (1) - (2) : 232.023,35			

Je (nous) soussigne(s)
reconnais(sons) avoir reçu de la **COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES**
la somme de : **DEUX CENT TRENTE DEUX MILLE VINGT TROIS Dinars Algérien ET 35 Centimes**
en règlement des dommages causés suite à l'accident sus-visé.

Moyennant ce paiement dont je(nous) donne(ons) bonne et valable quittance, je(nous) déclare(ons)
que la **COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES**, a rempli à mon(notre) égard les obligations mises
à sa charge par la police souscrite, reconnaissant être entièrement indemnisé(s).

En conséquence, je(nous) subroge(ons) la **C.A.A.T** dans mes(nos) droits de recours contre le et/ou le

Le Souscripteur *CAAT = 102449027.*
14/04/2018.
0.53.

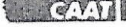
L'Assureur

CAAT SIEGE:
Tel : 213 (0) 23 56 93 24 a 33
Fax : 213 (0) 21 63 43 71 et 213 (0) 21 63 44 09
https://www.caat.dz mail: info@caat.dz

199
199
199
199

الملحق رقم (06): مطالبة المخاطر المختلفة

الشركة الجزائرية للتأمينات
COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES
Siège social: 52, Avenue des Frères Bouadou - Bir Mourad Rais - Alger



①

Succursale: Annaba
Agence: 0011 El Bouaouali
Code: 267

Police N°: 267/IN/1014
Dossier N°: [redacted]

DECLARATION DE SINISTRE
RISQUES DIVERS

Ref: 177

Contrôle des Garanties	Assuré	Tiers ou Victime
N° de Police: 267/IN/1014	Nom: [redacted]	Nom:
Effet: la tout risque Soud.	Prénom: [redacted]	Prénom:
Echéance: 12 mois	Adresse: la route Nationale	Adresse:
Prime: [redacted]	N°: [redacted]
Réglé le:	[redacted]
Situation du Risque:	Date et lieu de Sinistre: 25.11.2017	Compagnie d'Assurance:
.....	de la [redacted]
.....	de [redacted]
.....	Nature des dommages: Matériel	N° de Police:
Valeur Assurée:	Evaluation: pas encore	Nature des dommages:
.....	Expert désigné:	Evaluation:
.....
Observations	Causes et Circonstances du Sinistre	
Pumpe "HITACHI" devant la manœuvre pour la plateforme qui est étrait. La barre stabilisatrice côté de la route avant gauche a un contact avec un bloc rocheux tombé de la Banque de ce dernier, ce qui a conduit à la cassure de la barre.....	
Visa du Contrôleur	

Fait à [redacted] le 28/11/2017

L'Assuré

[redacted signature]

الملحق رقم (07): تقرير التدخل



DEM EQUIPMENT ALGERIA SPA

HITACHI

Refruid solutions



JOHN DEERE

RAPPORT D'INTERVENTION

N° OR :

Client : ██████████				Adresse : ██████████			
Contact : ██████████				Adresse chantier : ██████████			
Nature d'intervention : <i>Constat</i>							
Marque : <i>HITACHI</i>		Type ██████████		SN° : <i>008121</i>		Année : <i>2017</i>	
Moteur : <i>COMINS</i>		Type ██████████		SN° :		Compteur : <i>174511</i>	
Date	H Route	H début Travail	H fin Travail	Détails de l'opération			
<i>26-11 2018</i>	<i>2H</i>	<i>8:00</i>	<i>16:00</i>	<p><u>Etat initial</u></p> <p><i>Machine a l'arrêt.</i></p> <p><u>Intervention</u></p> <p><i>Après l'inspection technique des membres affectés, il a été constaté que le camion avait heurté une pierre de la colonne de direction et du piston de direction en faisant demi-tour et dans un champ résulant les dommages de l'accident, la colonne de direction et le piston (verin) direction avaient été endommagés et inutilisables.</i></p> <p><u>Etat final</u></p> <p><i>et devaient être remplacés</i></p> <p><i>FOR a commande : E12 57 56 96.</i></p> <p><i>E12 97 56 97 / E12 58 80 30.</i></p> <p><i>E12 58 66 47</i></p>			
Commentaires client							

Nom et signature technicien

Signature client

Zone industrielle Oued Smar, Lots 1,2,3 et 4 BP 150 Oued Smar 16270, Alger, Algérie. Tél.: 0780 50 50 50 Fax: 0982 400 848 E-mail: sav.algerie@dem-group.com

الملحق رقم (08): إرسال إشعار إلى خبير المخاطر الصناعية

②

CAAT

COMPAGNIE ALGERIENNE DES ASSURANCES

EPE - SPA au Capital de 16.000.000.000 DA

Siège Social : 52, Avenue des Frères Bouadou Bir Mourad Raïs Alger

الشركة الجزائرية للتأمينات

م.ع.م - ش. مساهمة برأسمال 16.000.000.000 دج

المقر الاجتماعي : 52, نهج الإخوة بوعبدو بنر مراد رايس الجزائر

AGENCE : Oum El Bouaghi

CODE : 04160

6, Rue du 1^{er} Novembre 1954, BP : 335 O.E.Bouaghi

Tel : (032) 54.20.09 - Fax : (032) 54.30.66

Oum El Bouaghi le : 27/11/2018

Réf : 163/BF/267/2018

A Monsieur :

Expert Risques Industriels,
BATNA

Objet : Désignation pour une expertise

Assuré : [REDACTED]

Sinistre du : 25/11/2018

Nature du sinistre : Dégâts matériels

Lieu d'expertise : [REDACTED]

Monsieur :

Nous avons l'honneur de vous designer pour l'expertise de l'engin de chantier de marque **HITACHI**, immatriculé : [REDACTED] n° série : [REDACTED], appartenant à l'assuré sus-cité.

A cet effet, nous vous invitons de bien vouloir vous rendre sur les lieux du sinistre pour les constatations des dommages et nous transmettre le rapport détaillé sur la responsabilité, les causes exactes, circonstances et évaluation.

A contacter sur site :

- Mr [REDACTED]

N° Portable : [REDACTED]

Dans l'attente, veuillez agréer Monsieur, l'expression de notre parfaite considération.

See SINISTRE I.A.R.D

BENSACI Farid
Chef De Sce I.A.R.D

Angle Cité du 5 Juillet et route du Parc d'Attraction

Tél. : 213 (0) 38 55 26 05 / 12 / 16

Fax : 213 (0) 38 55 26 19

فرع عنابة

Succursale ANNABA

مربع حي 5 جويلية طريق حديقة التسلية

الهاتف : 213 (0) 38 55 26 05 / 12 / 16

الفاكس : 213 (0) 38 55 26 19

الملحق رقم (09): تقرير الخبير

(3)

Bureau d'Expertise en Génie Mécanique et Génie industriel & Expertise Automobile et Risques Industriels
(BARKAT Belkacem). Agréé par l'U.A.R. et auprès des Tribunaux

مكتب الخبرة في الهندسة الميكانيكية و الصناعية & خبرة السيارات و الأخطار الصناعية
(بركات بلقاسم). معتمد من طرف الإتحاد الجزائري لشركات التأمين و إعادة التأمين و معتمد لدى المجالس القضائية

Adresse: 05, rue « BE », cité El-Riadh 1 Batna 05000 Algérie

العنوان: 05 شارع "BE" حي الرياض 01 باتنة 05000

Tel/fax : 00 213 (0) 33 8277008 *- Mob(01) : 00 213 (0) 7 76 86 28 07 * Mob(02) : 00 213 (0) 6 97 61 11 77

Email: barkat_bel05@yahoo.fr

ORIGINAL

RAPPORT D'EXPERTISE

Bris de Machine / Endommagement de la barre de direction de l'engin de
chantier : DUMPER de Marque HITACHI, Modèle EUCLID EH 1100-5

Numéro : #00605/2018

Date : 27 Dec 2018

Assuré : [REDACTED]
Adresse : [REDACTED]
Assureur : CAAT
Agence : O.E.B., Code : 267
Adresse : 6, Rue 1^{er} novembre 1954 BP: 335 W, OEB
Numéro de Dossier sinistre : 267/IN/2018 14
Numéro police : 267/IN/[REDACTED]/0/0
Date du sinistre : 25-11-2018
Type de sinistre : ENGIN DE CHANTIER
Lieu du sinistre : [REDACTED]
Date de déclaration du sinistre: 27-11-2018
N° d'ODS : 163/BF/267/2018 en date du : 27-11-2018
Dates de la visite: 28-11-2018



الملحق رقم (10): طلب الدفع

(4)

GAAT **ORDRE DE PAIEMENT**

EXERCICE : 2019 N°

Succursale : ANNABA Bénéficiaire : [REDACTED]

Agence : O E B Domiciliation : BATNA

Code : 267

Objet du paiement : REGLT HONORAIRE DOSSIER INC & R/ANNECXES 267/IN/201814

Pièces jointes : NOTES D'HONORAIRES + ETAT

BUDGET

Centre	Comptes	Libellé	Montants
		267/IN/201814	19.035,00

Vu, bon à payer la somme de **DIX NEUF MILLE TRENTE CINQ DINARS ALGERIENS**DA **19.035,00**

Visa des sous-structures : Réception-service fait-Sinistres

Visa ordonnateur

FINANCES

Payé par :	Partie prenante
Ecriture :	Pour acquit :
Signature DOUDJERIAN Chef De Sce Comptabilité	A le Signature

COMPTABILITE

Ref : 312

Comptes		Montants	
à débiter	à créditer	débit	crédit

Visa imputation comptable
DOUDJERIAN
Chef De Sce Comptabilité
Et Finances

Exemplaire : ...

الملحق رقم (11): تسوية الحساب

4- DEGATS ENREGISTRE:

Endommagement des éléments de la suspension suivants:

- Barre stabilisatrice: ref. E12588030
- Rotule de direction D&G : Ref. E12975696- E12975697

5- RECOMMANDATIONS :

Nous recommandons la réparation de la suspension selon les normes de révision mécanique appliquées par le fabriquant HITACHI.

6- EVALUATION FINANCIERE DU PREJUDICE MATERIEL :

Le préjudice est évalué et détaillé dans le tableau suivant (selon un devis atelier N° 104278 du 27-11-2018 de DEM Algeria/Alger)

No	Désignation	Unité	Qté	P.U. (HT)	S/TOTAL (HT)
1	E: Barre stabilisatrice Ref. E12588030	U	1	421,591.50	421,591.50
2	E: Rotuled de direction D&G : Ref. E12975696- E12975697	U	2	162,115.14	324,230.28
3	Main d'œuvre : comportant toutes les opérations de diagnostique mécanique , démontage des composants endommagés , montage des composant neufs, tests de mise en marche et verifications .	U	1	72,496.00	72,496.00
TOTAL (HT)					818,317.78
Mt vitusté (appliqué aux fournitures seulement) 10%					74,582.18
TOTAL net (HT)					743,735.60

7- MONTANT TOTAL NET DU PREJUDICE (HT)

En toutes lettres: **Sept Cent Quarante-Trois Mille Sept Cent Trente-Cinq Dinars Soixante Cents**

En chiffres: **743.735,60 DA.**

Ainsi nous clôturons le présent rapport d'expertise en trois (03) exemplaires, dont l'exemplaire originale comporte **05 pages** plus annexes (**12 Photos, dossiers techniques etc..**). Que nous certifions sincère est véritable pour servir et valoir ce qui est de droit.

Fait à notre bureau sis à l'adresse ci-dessus le :

Pièces jointes :

- 12 photos
- Dossier administratif (déclaration, ODS rapports, plans etc...)
- Annexes Techniques

L'EXPERT ASSERMENTE
BARKAT B.



المستخلص:

هدفت الدراسة "إدارة مخاطر شركات التأمين وأثرها على الأداء المالي لها دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT" إلى التعرف على المخاطر التي تعترض شركات التأمين وكيفية إدارتها من خلال ربطها ببعض النسب المالية لمعرفة قدرة هذه الأخيرة على التنبؤ بوجود مخاطر، ولمعالجة إشكالية الموضوع واختبار فرضياته استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري ودراسة حالة في الجزء التطبيقي بما يتناسب والدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن خطر السيولة وحجم الأخطار لهم تأثير على المردودية المالية للشركة، لذلك يتطلب الأمر وجود إدارة للمخاطر بحيث يظهر تأثير تغطية جيدة وتسيير للمخاطر التي تتعرض لها شركة التأمين، وهذا من أجل تعظيم الأرباح وضمان بقائها واستمراريتها.

الكلمات المفتاحية: حجم الأخطار، إدارة المخاطر، خطر السيولة، الملاءة المالية.

Abstract:

This study "Manage the risks in the insurance companies and their impact on financial performance the case study of the Algerian Insurance company CAAT" aims to identify the risks faced by the insurance companies and how to manage them by linking them to some financial ratios to predict the existence of risks and to address the problem of the subject and test hypotheses. We used the analytical descriptive approach in the theoretical part and case study in the applied part in proportion to the study.

The study concluded that the risk of liquidity and the size of the risks have an impact on the financial performance of the company, so it requires a risk management to show the impact of good coverage and management of the risks to the insurance company, and this in order to maximize profits and ensure survival and cost-effectiveness.

Key words: Risks Size, Risk Management, Liquidity Risk, Solvency.