



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

عنوان المذكرة:

إدارة المخاطر في شركات التأمين (دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA - وكالة ولاية سكيكدة)

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

من إعداد الطلبة:

د. عليّة ضياف

-إكرام طبيب

أعضاء اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
ساحلي لزهرة	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة	الرئيس
نور الدين بوالكور	أستاذ التعليم العالي	جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة	الممتحن

السنة الجامعية: 2026/2025

إهداء

إلى من علماني أن العطاء لا حدود له، وإلى من كانا لي
السند والبوصلة في دربي.. والديّ العزيزين، حفظهما
الله وأدام عليهما نعمة الصحة والعافية.

إلى إخوتي وأخواتي، الذين كانوا دائما مصدر إلهامي
ودعمني في كل خطوة.

إلى كل من كان جزءا من رحلة نجاحي، أهدي ثمرة هذا
الجهد المتواضع.

الشكر والتقدير:

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، أحمده سبحانه وتعالى وأشكره على توفيقه لي، وعلى ما منحني من قوة وصبر وعزيمة لإتمام هذا العمل وبلوغ هذه المرحلة العلمية. أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى جميع أساتذتي الكرام الذين أشرفوا على تكويني العلمي طوال مساري الدراسي، وكان لهم الفضل الكبير فيما وصلت إليه اليوم. وأتقدم بخالص عبارات الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة ضياف عليّة ، على إشرافها القيّم، وتوجيهاتها السديدة، ومتابعتها المستمرة، ونصائحها العلمية التي كان لها الأثر البالغ في إنجاز هذه المذكرة، فجزاها الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الآنسة بلاسكة فوزية مديرة الوكالة، والسيد جغدِير رابح وكافة عمال الوكالة، على حسن الاستقبال والتعاون، وعلى ما قدموه لي من معلومات وبيانات حديثة، وما وفروا لي من تسهيلات خلال فترة التربص، مما ساهم بشكل كبير في إتمام هذا العمل.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة، وسانديني طوال مسيرتي الدراسية.

وفي الأخير، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يجعله علماً نافعا.

ملخص الدراسة:

تصب هذه الدراسة في جوهر إدارة المخاطر التأمينية، مستهدفة معرفة الآليات المعتمدة في تشخيص وتقييم المخاطر داخل الشركة الجزائرية للتأمين (SAA)، تكمن الغاية الأساسية من هذا البحث في دراسة دقة الممارسات الإدارية المتبعة في مواجهة الأخطار المالية والتشغيلية، وتحليل فعالية هذه الإجراءات التنظيمية في ضمان التوازن المالي للشركة. وقد سعت الدراسة من خلال أهدافها المرسومة إلى توضيح مفهوم إدارة المخاطر وفهم أبعادها التطبيقية، مما يتيح فهماً أعمق لطبيعة التحديات التي تعترض قطاع التأمين في البيئة الاقتصادية الراهنة.

ولتحقيق هذه الغايات، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي، يتيح الربط بين الجانب النظري والمعلومات الميدانية المستقاة من الواقع العملي للشركة. وقد تم جمع البيانات الضرورية من خلال حزمة من أدوات البحث العلمي، شملت الاطلاع على المراجع الأكاديمية والتقارير المالية، بالإضافة إلى إجراء مقابلات ميدانية مباشرة مع مسؤولي الوكالات، مما أضفى طابعاً توثيقياً وعلمياً دقيقاً على مخرجات الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، شركات التأمين، SAA، الرقابة.

Study Abstract

This study addresses the core of insurance risk management, aiming to identify the mechanisms used to diagnose and assess risks within the Algerian Insurance Company (SAA). The primary objective of this research is to examine the accuracy of administrative practices followed in facing financial and operational risks, and to analyze the effectiveness of these regulatory measures in ensuring the company's financial balance. Through its stated objectives, the study sought to clarify the concept of risk management and understand its practical dimensions, providing a deeper understanding of the nature of the challenges facing the insurance sector in the current economic environment. To achieve these goals, the study adopted a descriptive-analytical approach as a methodological framework, allowing for the connection between the theoretical aspect and field data derived from the company's practical reality. The necessary data were collected through a set of scientific research tools, including reviewing academic references and financial reports, as well as conducting direct field interviews with agency officials, which provided a documentary and scientific character to the study's findings.

Keywords: Risk Management, Insurance Companies, SAA, Oversight

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	الشكر والتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ-ث	المقدمة العامة
5	الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر في شركات التأمين
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر والتأمين
7	المطلب الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر
7	الفرع الأول: تعريف إدارة المخاطر
8	الفرع الثاني: أهداف إدارة المخاطر
9	الفرع الثالث: قواعد وأدوات إدارة المخاطر
11	المطلب الثاني: الإطار النظري للتأمين
11	الفرع الأول: مفهوم التأمين (تعريفه، نشأته، أهميته)
13	الفرع الثاني: أنواع التأمين
15	الفرع الثالث: عناصر التأمين
17	المبحث الثاني: دور إدارة المخاطر في تعزيز أداء شركات التأمين
17	المطلب الأول: دور إدارة المخاطر في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين
19	المطلب الثاني: دور إدارة المخاطر في تحسين الأداء التشغيلي والقدرة التنافسية
20	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة
20	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

21	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
23	المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
24	خلاصة الفصل الأول
25	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية بالشركة الوطنية للتأمين وكالة ولاية سكيكدة
26	تمهيد
27	المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للتأمين (SAA)
27	المطلب الأول: بطاقة تعريفية للشركة الوطنية للتأمين ومجالات تغطيتها
27	الفرع الأول: النشأة والتطور التاريخي للشركة الوطنية للتأمين
28	الفرع الثاني: محفظة الأخطار المؤمنة لدى الشركة
30	المطلب الثاني: الإطار التنظيمي والوظيفي لوكالة SAA بسكيكدة
30	الفرع الأول: تعريف الوكالة والهيكل التنظيمي
33	الفرع الثاني: مهام وأهداف الوكالة
34	المطلب الثالث: الآليات الإدارية والفنية لإدارة المخاطر بوكالة سكيكدة
34	الفرع الأول: الفرز والرقابة القبلية للأخطار (مرحلة الاكتتاب)
34	الفرع الثاني: إدارة المخاطر الميدانية (المعاينة والتقدير)
35	الفرع الثالث: تسيير المخاطر التشغيلية والرقابة الداخلية
37	المبحث الثاني: تحليل نشاط التأمين وإدارة التعويضات (2020-2025)
37	المطلب الأول: تحليل هيكل المحفظة التأمينية وتطور المنتجات بوكالة سكيكدة
30	المطلب الثاني: التحليل التقني والمالي لأداء نشاط التأمين (برنامج ORUS ومؤشرات الأداء)
40	الفرع الأول: رقمنة تسيير المخاطر عبر برنامج ORUS
41	الفرع الثاني: التحليل الكمي والحسابي لمؤشرات الأداء المالي (2023-2025)
42	الفرع الثالث: القراءة التحليلية للملاءة وإدارة المخاطر
43	المطلب الثالث: التحليل الإجرائي والميداني لمسار التأمين على السيارات

46	خلاصة الفصل الثاني
47	الخاتمة
51	قائمة المراجع
55	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
37	جدول رقم (01): تطور رقم الأعمال الإجمالي لوكالة SAA سكيكة (2020-2025)
40	جدول رقم (02): مؤشرات الأداء المالي وإدارة الالتزامات (2023-2025)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
15	الشكل رقم (01): أنواع التأمين
31	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لوكالة SAA سكيكة
37	الشكل رقم (03): تطور هيكل المحافظة التأمينية لوكالة SAA سكيكة (2020-2025)
44	الشكل رقم (04): مخطط مسار تأمين السيارات - دراسة حالة وكالة SAA

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق	
الصفحة	عنوان الملحق
56	الملحق رقم (01): وثيقة طلب التربص
57	الملحق رقم (02): كشوف الإنتاج السنوية لوكالة-SAA سكيكة. (2020-2025)
58	الملحق (2-أ): كشف الإنتاج لسنة 2020
59	الملحق (2-ب): كشف الإنتاج لسنة 2021
60	الملحق (2-ج): كشف الإنتاج لسنة 2022
61	الملحق (2-د): كشف الإنتاج لسنة 2023
62	الملحق (2-د): كشف الإنتاج لسنة 2023
63	الملحق (2-هـ): كشف الإنتاج لسنة 2024
64	الملحق (2-و): كشف الإنتاج لسنة 2025
65	الملحق رقم (03): كشف التعويضات المدفوعة لوكالة SAA سكيكة (2023-2025)
66	الملحق رقم (04): كشف مخصصات الحوادث غير المسددة لوكالة SAA سكيكة (2023-2025)
67	الملحق رقم (05): نموذج عقد التأمين
68	الملحق رقم (05 مكرر): نموذج عقد التأمين (تتمة)
69	الملحق رقم (06): المعاينة الودية
70	الملحق رقم (06 مكرر): المعاينة الودية (تتمة)
71	الملحق رقم (07): أمر أداء الخدمة
72	الملحق رقم (08): محضر الخبرة
73	الملحق رقم (09): فاتورة الأتعاب

جدول الاختصارات

الاختصار	التسمية باللغة الأصلية	المعنى باللغة العربية
ALFA	<i>Agence de Lutte contre la Fraude en Assurance</i>	مصلحة مكافحة الغش في التأمين
ORUS	<i>Outil de Référence pour l'Utilisation du Système</i>	أداة مرجعية لاستخدام النظام
SAA	<i>Société Algérienne d'Assurances</i>	الشركة الجزائرية للتأمين

المقدمة

المقدمة:

تعتبر المؤسسات الاقتصادية والمالية على اختلاف طبيعتها نشاطها عرضة لمجموعة من المخاطر الناجمة عن حالة عدم التأكد التي تميز البيئة المحيطة بها. فالتغيرات المتسارعة في الظروف الاقتصادية، التكنولوجية، والاجتماعية أوجدت تحديات أمنية وتقنية معقدة، مما جعل من "إدارة المخاطر" ركيزة أساسية ومنطلقاً استراتيجياً لا غنى عنه. إذ لم يعد الهدف من هذه الإدارة مجرد تجنب الخسائر، بل أضحت وسيلة حتمية لضمان الأمان والسلامة المؤسسية، وتوفير نظام إنذار مبكر يتيح للمؤسسة احتواء الآثار السلبية قبل وقوعها، بما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية المسطرة مسبقاً في ظل منافسة شرسة ومناخ يتسم بالتقلب المستمر.

وفي هذا السياق، تبرز شركات التأمين كواحدة من أهم الفواعل الاقتصادية التي تلعب دوراً مزدوجاً في النظام المالي؛ فهي من جهة تمثل الملاذ الآمن للأفراد والمؤسسات من خلال نقل وتحمل المخاطر وتغطيتها مقابل أقساط تأمينية، مما يساهم في تدعيم الاستثمار وحماية المدخرات الوطنية. ومن جهة أخرى، تعتبر شركة التأمين بحد ذاتها مؤسسة مالية تتعرض لمخاطر فنية ومالية وتشغيلية ناتجة عن طبيعتها نشاطها القائم على مبدأ "الاحتمالية". لذا، فإن نجاح هذه الشركات مرهون بمدى فعاليتها في إدارة مخاطرها الخاصة وتسيير ملفات التعويضات بطريقة احترافية توازن بين الالتزامات تجاه المؤمن لهم وبين الحفاظ على توازناتها المالية والقدرة على المنافسة في السوق.

وتعد الشركة الوطنية للتأمين (SAA) من المؤسسات الرائدة في الجزائر، حيث تسعى باستمرار لتطوير آليات عملها لمواكبة الإصلاحات المالية والتقنية. وتعتبر وكالة سكيكدة نموذجاً حيويًا لدراسة كيفية تطبيق هذه الاستراتيجيات على أرض الواقع، خاصة في ظل تزايد حوادث السيارات وتنوع المطالبات التأمينية. إن دراسة حالة هذه الوكالة من خلال تحليل "إدارة المخاطر" وأثرها على الأداء العام وتسيير التعويضات خلال الفترة (2020-2025)، تكتسي أهمية بالغة لفهم التحديات الميدانية التي تواجه القائمين على العملية التأمينية، ومدى مساهمة الأنظمة الرقمية الحديثة (مثل برنامج ORUS) في ترشيد القرارات وتقليل حجم المخاطر المحتملة، فتأتي دراستنا لمحاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية:

• إشكالية الدراسة:

ما مدى مساهمة آليات إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين؟

• أسئلة فرعية :

للإحاطة بمختلف جوانب الموضوع والإجابة على الإشكالية الرئيسية، نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- _ ما هو الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر في شركات التأمين؟
- _ ما هي طبيعة النشاط الاقتصادي والمالي لشركة التأمين؟
- _ كيف يتم تطبيق إجراءات إدارة المخاطر عملياً داخل وكالة التأمين SAA بسكيدة؟

• فرضيات الدراسة:

وللإجابة الأولية على هذه التساؤلات، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- _ تساهم آليات إدارة المخاطر بشكل إيجابي وفعال في تحسين الأداء المالي والعمليات لشركة التأمين من خلال تقليل الخسائر المحتملة وسرعة معالجة التعويضات
- _ إدارة المخاطر هي الركيزة الأساسية لضمان الأمان والسلامة المالية لشركات التأمين
- _ يقوم نشاط شركة التأمين على تحويل المخاطر من الأفراد والمؤسسات إلى الشركة مقابل أقساط مالية.
- _ تعتمد وكالة SAA بسكيدة على أنظمة رقمية حديثة وإجراءات رقابية صارمة في تسيير ملفات التعويضات، مما يساهم في فعالية إدارة المخاطر ميدانياً.

• مبررات اختيار موضوع البحث:

- استند اختيارنا لهذا الموضوع إلى مجموعة من المبررات الذاتية والموضوعية، نلخص أبرزها فيما يلي:
- _ امتلاكنا لأفكار وتصورات أولية حول الموضوع من دراسات سابقة، ورغبتنا في تطويرها بشكل أكاديمي.
- _ الإيمان بأن إدارة المخاطر هي المحرك الأساسي
- لاستقرار أي مؤسسة اقتصادية، لاسيما في قطاع التأمين الذي يقوم جوهر نشاطه على إدارة الاحتمالات وتوفير الحماية.
- _ كون شركات التأمين تعد ركيزة أساسية للاستقرار المالي، ومحركاً مهماً لتمويل الاستثمارات الوطنية .
- _ وجود قاعدة مراجع كافية وتوفر المعطيات اللازمة للبحث، مما يساعد في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة
- تعكس واقع إدارة المخاطر.

• أهداف الدراسة :

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:
- _ فهم الأسس النظرية لإدارة المخاطر وقواعدها في قطاع التأمين.
- _ معرفة أثر إدارة المخاطر في تحسين الأداء المالي والتنافسي لشركة SAA
- _ دراسة واقعية لإدارة التعويضات ومسار التأمين على السيارات بوكالة سكيكدة. (2020-2025)
- _ الخروج بتوصيات عملية لتطوير آليات مواجهة المخاطر في الشركة محل الدراسة.

• أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في كون إدارة المخاطر هي العمود الفقري لاستقرار شركات التأمين في الجزائر، خاصة مع التحديات الاقتصادية الحالية. وتبرز القيمة العلمية في تحليل كيفية تطبيق المعايير الحديثة ميدانيا داخل الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ، مما يساهم في تقديم رؤية تحليلية تساعد المؤسسة على تطوير استراتيجيات استباقية لحماية مركزها المالي وتعزيز قدرتها التنافسية.

• حدود الدراسة:

الحد المكاني: تجرى الدراسة التطبيقية الميدانية بالشركة الوطنية للتأمين – (SAA) الوكالة التجارية لولاية سكيكدة رقم 3006

الحد الزمني: : يغطي الجانب التطبيقي للدراسة الفترة الممتدة من سنة 2020 إلى غاية سنة 2025، حيث تم الاعتماد على التقارير والبيانات السنوية الخاصة بهذه الفترة لتقييم تطور نشاط الوكالة.

مجتمع وأدوات الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في البيئة التشغيلية الداخلية للوكالة محل الدراسة، حيث اعتمد البحث في جمع بياناته الميدانية على أداة المقابلة الشخصية مع طاقمها الإداري والفني، إلى جانب أسلوب التحليل الوثائقي للملفات والسجلات الرسمية الخاصة بمسار حوادث وتأمين السيارات.

• منهج الدراسة:

قصد الوصول إلى النتائج المحددة وفق الفرضيات المطروحة وبناء على طبيعة الإشكالية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحديد المفاهيم النظرية لإدارة المخاطر والتأمين، والمنهج التحليلي لدراسة الآليات الفنية لإدارة المخاطر بوكالة (SAA) وتحليل مسار التأمين على السيارات، وصولاً إلى الأهداف المرجوة باستخدام المنهج

الإحصائي لتحليل مؤشرات الأداء المالي والتقني (2020-2025)، مما يسمح بربط دقيق بين المعالجة النظرية والواقع العملي، وذلك لاستخلاص نتائج دقيقة تربط بين الجانب النظري والتطبيقي.

• صعوبات الدراسة:

رغم السعي لتكامل جوانب البحث، إلا أن الدراسة واجهت بعض التحديات الميدانية والأكاديمية أهمها:

_ صعوبة الوصول إلى بعض الإحصائيات الدقيقة المتعلقة بالتعويضات والمخاطر نظرا لخصوصية وسرية معلومات الشركة.

_ واجهت تحديا في فهم آلية استخراج البيانات الخام من المنصة الرقمية للشركة برنامج ORUS ، نظرا لاختلاف مسميات النظام التقنية عن المصطلحات الأكاديمية، مما استلزم جهدا إضافيا لتحويلها إلى مؤشرات مالية قابلة للتحليل العلمي.

• هيكل الدراسة:

تجسيدا للمقاربة المنهجية المتبعة، تم تقسيم البحث إلى فصلين أساسيين يترجمان الترابط الوثيق بين المفاهيم النظرية والممارسة الميدانية.

حيث خصص الفصل الأول للإطار النظري بهدف ضبط المفاهيم المتعلقة بإدارة المخاطر في بيئة شركات التأمين، وتبيان أثرها في تعزيز الأداء المالي والتشغيلي، مع تدعيم ذلك بعرض للدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني، فقد خصص للدراسة التطبيقية بالشركة الوطنية للتأمين (SAA) وكالة سكيكدة، حيث استهل بتحليل الهيكل التنظيمي والآليات التقنية لإدارة المخاطر، متبوعا بتقييم نشاط التأمين وإدارة التعويضات للفترة (2020-2025) بالاعتماد على مخرجات نظام "ORUS" المعتمد، وصولا إلى مبحث مستقل لتحليل الفرضيات ومناقشة النتائج بناء على المعطيات الميدانية.

ويعود سبب اختيارنا لهذا التقسيم إلى الرغبة في التدرج المنطقي من العام إلى الخاص؛ فبينما يمهّد الفصل النظري الطريق لفهم المعايير العالمية لإدارة المخاطر، يهدف الفصل التطبيقي إلى قياس مدى نجاعة هذه الأدوات في الواقع العملي للمؤسسة الجزائرية، وتحديد التحديات التي تواجه وكالة "SAA" في تسيير مخاطرها وتعويضاته.

الفصل الأول:
الإطار النظري
للدراصة لإدارة
المخاطر في شركات
التأمين

تمهيد:

شهد قطاع التأمين في الآونة الأخيرة تطوراً ملحوظاً باعتباره أحد الركائز الأساسية في النظام المالي والاقتصادي، إلا أنه يواجه مجموعة من التحديات والمخاطر المتنوعة التي قد تؤثر على استقراره وقدرته على الوفاء بالتزاماته. ومن هنا، أصبحت عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين ضرورة استراتيجية تهدف إلى حمايتها من الأزمات المفاجئة، وضمان استمراريته في تقديم الحماية التأمينية بكفاءة عالية. وتتم هذه العملية من خلال تبني مجموعة من القواعد والأدوات الحديثة التي تساهم في تعزيز الأداء العام للشركة.

سوف يتم في هذا الفصل التطرق إلى الإطار المفاهيمي العام لكل من إدارة المخاطر والتأمين، مع توضيح الدور الجوهري الذي تلعبه هذه الإدارة في تحسين الأداء المالي والتشغيلي لشركات التأمين، وصولاً إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، وبناء عليه تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر والتأمين.

المبحث الثاني: دور إدارة المخاطر في تعزيز أداء شركات التأمين.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر والتأمين:

يستعرض هذا المبحث المرتكزات النظرية لكل من إدارة المخاطر والتأمين؛ حيث يتناول المطلب الأول ماهية إدارة المخاطر وأهدافها وأدواتها الأساسية. بينما يخصص المطلب الثاني لبحث ماهية التأمين من حيث نشأته وأهميته وعناصره، مع تبيان أنواعه المختلفة.

المطلب الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر:

يستعرض هذا المطلب الإطار النظري للتأمين من خلال بيان المفهوم الجوهرى له، وتوضيح الأهمية التي يكتسبها كأداة للتحوط، وصولاً إلى تحليل العناصر التي تشكل البناء الهيكلي للعملية التأمينية، وذلك لإبراز دور التأمين في تحقيق الاستقرار المالي وتوفير الحماية من المخاطر.

الفرع الأول: تعريف إدارة المخاطر:

تعد إدارة المخاطر من العلوم الحديثة نسبياً، وقد تعددت وتباينت المفاهيم المرتبطة بها نتيجة لاختلاف الزوايا التي تناولها الباحثون في دراستها. وفيما يلي نعرض مجموعة من التعاريف التي تناولت مفهوم إدارة المخاطر: يرى البعض أن إدارة الخطر تعنى: " الأسلوب العلمي لتحديد الأخطار التي يتعرض لها الفرد أول المشروع وتصنيفها وقياسها ثم اختيار أنسب الوسائل لمواجهتها أو لمواجهة الخسائر المترتبة عليها بأقل تكلفة ممكنة.¹

كما اشار تعريف آخر أن إدارة المخاطر هي: "عملية قياس أو تقييم خطر وبعد ذلك يتم تطوير الإستراتيجيات لإدارة الخطر الذي تم قياسه، عموماً، الإستراتيجيات استخدمت لتضمن تحويل الخطر إلى نقطة أخرى، أو يتم تجنب الخطر أن يتم التخفيض من التأثير السلبي من الخطر، وفي بعض الحالات يمكن أن يقبل البعض أو كل النتائج لخطر معين.²

ورد في تعريف آخر أن إدارة المخاطر هي: " الإدارة التي تعني بشكل نظامي ومستمر بادراك وتحديد وتقديم وتقييم العوامل التي تهدد أصول وقدرات وأهداف المنظمة وسمعتها ومحاولة السيطرة عليها لتجنب الأزمات مستقبلاً للمنظمات.³

¹ د. ممدوح حمزة أحمد، إدارة الخطر والتأمين، دار الثقافة العربية، القاهرة، مصر، 1997، ص139.

² نوال بن عمارة، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية والدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 20-21 أكتوبر 2009، ص03.

³ د. زيد منير عوي، إدارة التأمين والمخاطر، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 21.

بناءً على ما ورد في التعاريف السابقة يمكن القول إن إدارة المخاطر هي: تعرف إدارة المخاطر بأنها عملية منهجية ومستمرة تقوم على تحديد المخاطر التي قد تواجه المنظمة أو المشروع وتحليلها وقياس آثارها، ثم اختيار وتطبيق أنسب الاستراتيجيات للتعامل معها سواء بتجنبها أو الحد من تأثيرها أو نقلها أو قبولها، وذلك بما يضمن حماية الأصول وتحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة.

الفرع الثاني: أهداف إدارة المخاطر

إن أهداف إدارة المخاطر لا تقل أهمية عن أهداف القطاعات والأقسام الأخرى في المؤسسة، لذا فإن إدارة المخاطر لها مجموعة متنوعة من الأهداف يمكن تصنيفها إلى فئتين رئيسيتين هما: ¹

أولاً: الأهداف التي تسبق تحقيق الخسائر

تركز هذه الأهداف على الاستعداد والوقاية قبل وقوع أي حادث، وتشمل:

1. الاقتصاد: إعداد تقديرات الخسائر المحتملة بطريقة اقتصادية، وتحليل مصروفات البرامج الأمنية وأقساط التأمين لتقليل التكاليف الكلية لمواجهة الخطر إلى أدنى حد ممكن.
2. تخفيض القلق: تقليل حالة الخوف والتوتر لدى مدير الخطر الناتجة عن احتمالية وقوع خسائر كبيرة (مثل الخوف من قضايا المسؤولية المدنية عن المنتجات).
3. مقابلة الالتزامات الخارجية المفروضة: الوفاء بالمتطلبات القانونية أو الحكومية، مثل توفير وسائل الأمان لحماية العاملين من الأخطار.

ثانياً: الأهداف التالية لتحقيق الخسائر

تركز هذه الأهداف على كيفية التعامل مع الكارثة بعد وقوعها لضمان استمرارية المنشأة، وتشمل:

1. بقاء المنشأة: الهدف الأدنى وهو ضمان قدرة المنشأة على العودة لممارسة جزء من عملياتها ولو بعد فترة بسيطة، لضمان عدم زوالها تماماً.
2. استمرارية العمليات: القدرة على ممارسة العمل فوراً بعد الخسارة لتجنب فقدان العملاء والموردين وللحفاظ على القدرة التنافسية.

¹ د. ممدوح حمزة أحمد، إدارة الخطر والتأمين، مرجع سبق ذكره، ص 147

3. استقرار العوائد: الحفاظ على مستويات دخل مستقرة وتحجيم الانخفاض في التدفقات النقدية، لضمان استمرارية توزيع الأرباح على المساهمين.
4. الاستمرار في النمو: ضمان قدرة المنشأة على التوسع وتطوير منتجات جديدة أو الاستحواذ والاندماج حتى في حالة تعرضها لحادث، من خلال تأمين مصادر التوريد.
5. المسؤولية الاجتماعية: تقليل الأثر السلبي للخسارة على المجتمع (العاملين، الموردين، المستهلكين، والدائنين) لإثبات انتماء المنشأة للمجتمع.

الفرع الثالث: قواعد وأدوات إدارة المخاطر

أولاً: أدوات إدارة المخاطر:

يتمثل الدور المحوري والوظيفة الأساسية لإدارة المخاطر في وضع وتنفيذ مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تهدف إلى الحد من احتمال وقوع الخسائر، أو التقليل من آثارها المالية إلى أدنى مستوى ممكن. وعلى هذا الأساس، يمكن تصنيف الأساليب والتقنيات العامة المعتمدة في إدارة المخاطر إلى مجموعة من الفئات الرئيسية.

1. التحكم في المخاطرة: تشمل هذه الأدوات كافة الأساليب المنهجية الرامية إلى تحاشي المخاطر أو تقليل حدتها. وتتمثل في الجهود المبذولة لمنع حدوث الخسائر ابتداءً، أو السيطرة عليها وتفعيل آليات الرقابة والوقاية للحد من تكرارها أو تخفيف حدتها.

2. تمويل المخاطرة: يركز تمويل المخاطرة على ضمان إتاحة الأموال للتعويض على الخسائر التي تحدث، ويأخذ تمويل المخاطر بدرجة أساسية الاحتفاظ أو التحويل (الاحتفاظ بجزء من المخاطر ونقل أو تمويل جزء آخر) وعند تقرير أي تقنيات يجب تطبيقها للتعامل مع مخاطرة معينة، يجب على مدير إدارة المخاطر أن يدرس حجم الخسائر المحتملة، واحتمال حدوثها والموارد المتاحة لتعويض الخسارة إن قدر لها أن تحدث، كما يجب تقييم عوائد وتكاليف إتباع مثل هذا المنهج ثم اتخاذ القرار باستخدام أفضل المعلومات المتاحة.¹

¹ طارق عبد العالي عماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص102.

ثانياً: قواعد المخاطر

مع تطور إدارة المخاطر كفرع إداري متخصص، تبلورت مجموعة من القواعد الإرشادية التي تضبط عملية اتخاذ القرار، وهي:

1. لا تجازف بأكثر مما تستطيع تحمل خسارته:

تعتبر هذه القاعدة المبدأ التوجيهي الأول، فهي لا تحدد بالضرورة ما يجب فعله تجاه خطر معين، بل توضح ما "لا يجب" فعله. إذ لا ينبغي للمؤسسة الاحتفاظ بمخاطرة إذا كانت الخسارة القصوى المحتملة الناتجة عنها قد تؤدي إلى دمار مالي أو تمس بالأصول الجوهرية للمؤسسة. فإذا كانت شدة الخسارة غير محتملة واقعية، وجب تقليلها إلى مستوى قابل للإدارة أو تحويلها فوراً، وفي حال تعذر ذلك، يصبح تفادي النشاط المسبب للمخاطرة هو القرار السليم.

2. لا تجازف بالكثير مقابل القليل:

بينما توجه القاعدة الأولى نحو المخاطر التي يجب تحويلها، تأتي هذه القاعدة لتضبط المخاطر التي "لا ينبغي" التأمين ضدها (أي المخاطر ذات احتمالية الخسارة المرتفعة جداً والتكلفة العالية). تقتضي هذه القاعدة وجود علاقة منطقية ومعقولة بين تكلفة تحويل المخاطرة وبين المنفعة (أو التنمية) المحققة. وتقتصر القاعدة أن بعض المخاطر التي نقل عن مستوى "الاحتفاظ الأقصى" يجب تحويلها أيضاً، شريطة أن يتم تحديد المستوى الفعلي للاحتفاظ لكل خطر على حدة بناء على تحليل التكلفة والعائد.

3. فكر في الاحتمالات: ان القاعدة الثانية لإدارة المخاطر "فكر في الاحتمالات شير إلى أن احتمال حدوث الخسارة

قد يكون عاملاً مهماً في تقرير ما يجب عمله حيال مخاطرة معينة ولكن أي المخاطر؟

منطقياً استخدام الاحتمالات في اتخاذ قرارات إدارة المخاطر مقصور على تلك المواقف التي لا تتعرض فيها

القرارات المراد دراستها مع القاعدة الأولى لإدارة المخاطر "لا تجازف بأكثر مما تستطيع تحمل خسارته".¹

تقرض هذه القاعدة على مدير إدارة المخاطر ألا يهمل الأخطار التي يكون احتمال وقوعها ضئيلاً جداً، وأن يأخذها في الحسبان لأنها إذا وقعت قد تحدث أضراراً جسيمة بالمؤسسة.

¹ بركات نوال، حدود الهندسة المالية في تفعيل إستراتيجيات التغطية المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية، ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011، ص 36-37.

المطلب الثاني: الإطار النظري للتأمين

عرض هذا المطلب الإطار النظري للتأمين من خلال بيان المفهوم الجوهرى له، وتوضيح الأهمية التي يكتسبها كأداة للتحوط، وصولاً إلى تحليل العناصر التي تشكل البناء الهيكلي للعملية التأمينية، وذلك لإبراز دور التأمين في تحقيق الاستقرار المالي وتوفير الحماية من المخاطر.

الفرع الأول: مفهوم التأمين

بين هذا الفرع الجوانب التأسيسية للشركة الوطنية للتأمين، من خلال بيان هويتها المؤسسية، وتتبع المسار التاريخي لنشأتها وتطورها، لتقديم رؤية شاملة حول طبيعة عملها ومراحل نموها.

أولاً: نشأة التأمين

تأصلت فكرة التأمين منذ فجر التاريخ كآلية تكافلية لتعويض الخسائر الفردية من موارد الجماعة، حيث جسدها المصريون القدماء منذ آلاف السنين في جمعيات 'دفن الموتى' القائمة على الاشتراكات، واعتمدها التجار الصينيون قبل أكثر من 4000 عام عبر توزيع الحملات لتفتيت المخاطر عند الشلالات.

أما على صعيد التأمين الحديث بمفهومه المؤسسي، فيصنف التأمين البحري كأقدم الأنواع ظهوراً في نهاية القرن الثالث عشر الميلادي نتيجة نمو التجارة عبر البحار. وفي لندن عام 1583م، شهد التاريخ إبرام أول وثيقة تأمين على الحياة بقيمة بلغت 383 جنيهًا إسترلينياً. ومع وقوع كارثة حريق لندن الكبير عام 1666م، حدثت نقطة تحول مفصلية أدت إلى بزوغ التأمين ضد الحريق كضرورة اقتصادية. واكتملت المنظومة التأمينية في العصر الحديث مع الثورة الصناعية، حيث استوجب ظهور القاطرات، الطائرات، والمخترعات التقنية المعقدة استحداث تأمينات الحوادث والمسؤولية المدنية لمواكبة المخاطر المستحدثة والنمو المتسارع في وسائل المواصلات البرية والجوية.¹

ثانياً: تعريف التأمين

يتناول هذا الفرع التأصيل المفاهيمي للتأمين من خلال تتبع مسار نشأته، ممهداً بذلك لتقديم تعريف شامل يحدد دلالاته اللغوية والاصطلاحية.

¹ د. زيد منير عيوي، إدارة التأمين والمخاطر، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 33.

1. تعريف التأمين لغة واصطلاحاً:

التأمين لغة: يشتق من الأمن؛ أي الطمأنينة، السلام، الوثوق. ويقال أَمِنَ [إِمْنًا وَآمَنًا وَأَمَانًا وَأَمَانَةً وَإِمْنًا وَأَمْنَةً وَمَعْنَاهَا شعور بالأمان؛ اطمأن؛ سلم من [خطر أو شر]. واستَأْمَنَ [استئماناً] إليه؛ لجأ إليه طالباً الحماية والأمان؛ أي أن الشخص أَمِنَهُ على ماله؛ عده آميناً. ويقال أَمِنَ [تَأْمِينًا] على السلعة أو الحياة؛ ضمن التعويض في حال فقد أو تلف السلعة أو الوفاة.¹

التأمين اصطلاحاً: نظام اجتماعي يهدف إلى تكوين احتياطي لمواجهة الخسائر غير المؤكدة يتعرض لها رأس المال عن طريق نقل عبء الخطر من شخص واحد إلى عدة أشخاص أو مجموعة من الأشخاص أي أنه نظام يصمم لتخفيض ظاهرة عدم التأكد للخسائر المالية عن طريق نقل عبء الخطر.²

2. التعريف القانوني: فقد ورد تعريف التأمين حسب المشرع الجزائري في المادة 619 من القانون المدني كالآتي "التأمين عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".³

3. التعريف الاقتصادي: فقد عرف من الناحية الاقتصادية على أنه "عقد بموجبه يحصل أحد أطراف العقد وهو المؤمن له في نظير مقابل يدفعه على تعهد بمبلغ يدفعه له أو للغير، إذا تحقق خطر معين المتعاقد الآخر وهو المؤمن. والذي يدخل في عهده مجموعة من هذه الأخطار يجري مقاصة فيها طبقاً لقواعد أحصائية".⁴

ثالثاً: أهمية التأمين

يعد التأمين من الركائز الأساسية ذات الأبعاد الاجتماعية والنفسية والاقتصادية، ويمكن إبراز أهميته فيما يلي:

¹ الأسيل القاموس العربي الوسيط، دار راتب الجامعية، الطبعة الأولى، 1997، ص 41-90-91.

² بال مصعب، التأمين كأداة لإدارة الأخطار، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012، ص 06.

³ القانون المدني في ضوء الممارسة القضائية، منشورات بيرتي، الجزائر، طبعة 2007-2008، ص 101.

⁴ عبد اللطيف محمود آل محمود، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، دار النفائس، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 1994 ص 32

1. من الناحية الاجتماعية:

يقوم التأمين على مبدأ التعاون بين الأفراد لمواجهة الأخطار المحتملة، من خلال تجميع الأقساط وتعويض المتضررين، مما يعزز الاستقرار الاجتماعي ويجسد في أنظمة التأمينات الاجتماعية والتشريعات العمالية التي توفر الحماية من مختلف المخاطر كالأمراض وحوادث العمل.

2. من الناحية النفسية:

يوفر التأمين الشعور بالأمن والطمأنينة للمؤمن له، إذ يخفف من القلق المرتبط بالمستقبل ويشجعه على أداء نشاطه بثقة وتحمل مسؤولياته دون خوف من الخسائر المحتملة.

3. من الناحية الاقتصادية:

يمثل التأمين وسيلة لتجميع رؤوس الأموال وتوجيهها نحو الاستثمار، كما يساهم في تنشيط التجارة وتشجيع الاستثمار، خاصة على المستوى الدولي، من خلال توفير الحماية من المخاطر المختلفة.

الفرع الثاني: أنواع التأمين

يشهد التأمين تنوعا كبيرا في أنواعه، الأمر الذي يصعب معه حصرها جميعا في قائمة واحدة. ومن أجل تبسيط دراسة هذا المجال وفهم خصائص كل نوع، يمكن تقسيم التأمين إلى فئات محددة نلخصها في الآتي:

1. التقسيم بالاعتماد على عنصر التعاقد: يكون إما اختياري أو إجباري.

-**التأمين الاختياري:** ويشمل التأمينات التي يتعاقد عليها الفرد أو المؤسسة بمحض إرادتهم وحاجاتهم لهذه التغطية التأمينية مثل تأمين السيارات، الحوادث، الحريق.¹

-**التأمين الإجباري:** ويشمل التأمينات التي تلزم الدولة بتوفيرها للأفراد أو المؤسسات وتجبرهم على التعاقد مثل تأمين المسؤولية المدنية للسيارات.

2. التقسيم بالاعتماد على الغرض من التأمين: وهذا على أساس الطرق المختلفة لإجراء عملية التأمين ويمكن تقسيم

التأمين إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي:

-**التأمين الخاص:** تعني أن الشخص يكون حرا في التأمين أو عدمه مثل التأمين على الحياة.

-**التأمين التجاري:** يهدف إلى تحقيق الربح حيث يتم حساب القسط التأميني الذي يغطي الحظر للمؤمن له ونسبة من المصروفات الإدارية.

¹ علي المناقبة ومحمد العدوان، إدارة الشحن والتأمين دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2003، ص 73.

-التأمين التعاوني: والغرض هنا من التأمين هو التعاون من أجل تغطية الخسائر بأقل تكلفة ممكنة وحماية الطبقة الضعيفة وهذا النوع لا يهدف إلى تحقيق الأرباح وعادة ما يكون هذا التأمين إجباريا تقوم بتنفيذه هيئة الحكومة.

3. بالاعتماد على طريقة تحديد الخسارة وكيفية التعويض: يتم التقسيم هنا إلى تأمينات النقدية وتأمينات الخسائر.¹

-تأمينات الخسائر: ويشمل كافة التأمينات التي يسهل فيها تحديد قيمة الخسارة الفعلية الناتجة على تحقيق الخطر المؤمن ضده وتطبق على تأمينات الممتلكات بأنواعها أين يتناسب التعويض مع الخسارة الفعلية، حد أقصاه مبلغ التأمين المحدد في شبكة التأمين .

-التأمينات النقدية: وتشمل كافة التأمينات التي يصعب تحديد قيمة الخسارة فيها وذلك لوجود عنصر معنوي فيها ولذلك يتفق مسبقا على مبلغ التعويض المستحق الدفع عند تحقق الخطر.

4. بالاعتماد على موضوع التأمين: وهنا يتخذ موضوع التأمين كأساس للتقسيم وتتحدد ثلاثة أقسام أساسية وهي تأمينات الأشخاص، تأمينات الممتلكات، تأمينات المسؤولية المدنية.

-تأمينات الأشخاص: فيها يكون الشخص نفسه موضوع التأمين ومن أهمها تأمين ضد المرض، تأمين ضد البطالة، تأمين ضد الوفاة ... إلخ.

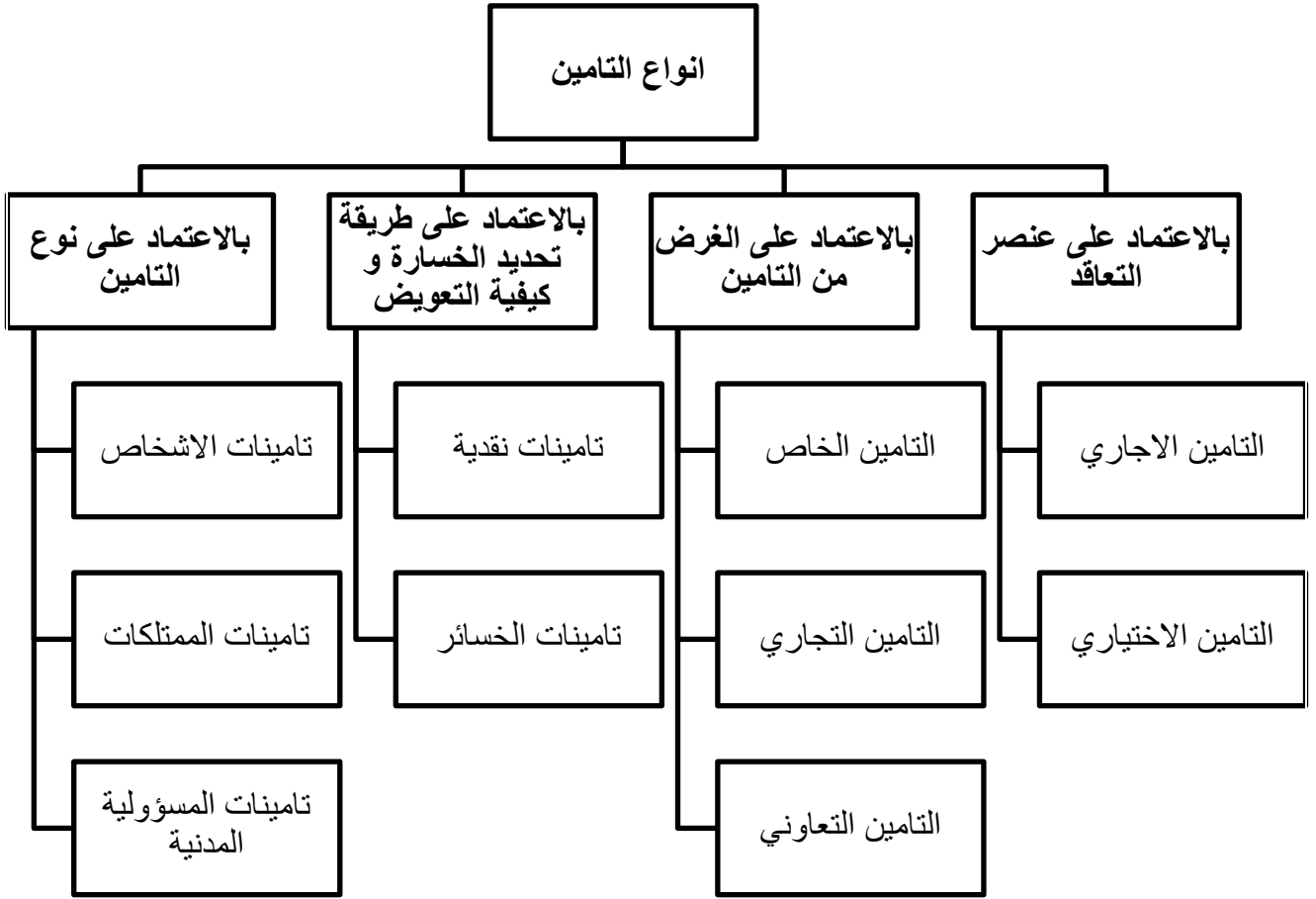
-تأمينات الممتلكات: تكون فيها ممتلكات الشخص موضوع التأمين ومنها تأمين ضد تلف المنتجات تأمين السيارات تأمين ضد الحريق ... إلخ.

-تأمين المسؤولية المدنية: هي التي تخص الغير أي مسؤولية الشخص تجاه الغير مثل تأمين أصحاب العمل لعمالهم والمهن الحرة ... إلخ.²

¹ فايز أحمد عبد الرحمن، التأمين في الإسلام، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 22.

² فاطمة مروة يونس، فنون التجارة، دار النهضة العربية، بيروت، الأردن، 1994، ص 65.

الشكل 01: أنواع التأمين



المصدر: من اعداد الطالبة اعتماد على (المناقبة و العدوان، 2003، ص73)، (فايز احمد، 2006، ص65)، (فاطمة مروة، 1994، ص65)

الفرع الثالث: عناصر التأمين

1. **الخطر:** هو حادث مستقبلي محتمل الوقوع لا يتوقف على إرادة أي من الطرفين.¹
2. **القسط:** القسط هو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن المقابل تحمل هذا الأخير تبعية الخطر المؤمن عليه ويسمى هذا القسط في شركات التأمين التجاري بالقسط الثابت، في حين يسمى في شركات التأمين التعاوني بالاشتراك، وقد

¹ إبراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، ج1، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1991، ص57.
² هدى بن محمد، تحليل ملاءة ومردودية شركات التأمين، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة متنوري، قسنطينة، الجزائر، 2005، ص16.

يدفع هذا القسط مرة واحدة عند إبرام العقد ويسمى في هذه الحالة بالقسط الواحد، كما قد يتجزأ إلى دفعات دورية شهرية ربع سنوية، نصف سنوية، سنوية، وخاصة في حالة العقود القابلة للتجديد.¹

3. أداء مبلغ التأمين: يتمثل أداء مبلغ التأمين في تنفيذ المؤمن لإلزامه بتغطية الخطر عند تحققه (الكارثة) sinistro وهذا الالتزام يقابل التزام المؤمن له بدفع القسط، وعادة ما يكون هذا الالتزام بدفع مبلغ نقدي للمؤمن له أو للمكتسب أو للمستفيد أو للغير.

¹ جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص55.

المبحث الثاني: دور إدارة المخاطر في تعزيز أداء شركة التأمين

سيتم تناول في هذا المبحث الدور المحوري الذي تلعبه إدارة المخاطر في الارتقاء بمستويات أداء شركات التأمين، وذلك من خلال تسليط الضوء على انعكاسات هذه الإدارة على الجانب المالي للشركة وكيفية تعزيز ملاءتها وربحيتها، إضافة إلى استعراض أثرها في تحسين الأداء التشغيلي والرفع من القدرة التنافسية للشركة في ظل التحديات الراهنة التي يفرضها سوق التأمين.

المطلب الأول: دور إدارة المخاطر في تحسين الأداء المالي لشركة التأمين

يرتبط الأداء المالي في شركات التأمين بقدرتها على تحقيق التوازن بين تدفقاتها النقدية الداخلة (الأقساط) والخارجة (التعويضات)، وهنا تلعب إدارة المخاطر دوراً محورياً من خلال عدة مستويات:

أولاً: حماية الملاءة المالية وكفاية رأس المال

إن الوظيفة الجوهرية لإدارة المخاطر هي ضمان بقاء الشركة "مليئة" مالياً، أي قدرة على الوفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم في أي وقت. من خلال تبني معايير الرقابة المالية الحديثة، تقوم الإدارة بتقدير دقيق للاحتياجات الفنية الواجب تكوينها، مما يمنع وقوع الشركة في فخ العسر المالي. إن إدارة المخاطر هنا تعمل كمراقب للميزانية العمومية، حيث تضمن أن رأس المال المتوفر يتناسب مع حجم الأخطار التي تتحملها الشركة، وهو ما يعزز ثقة المساهمين والجهات الرقابية على حد سواء.¹

ثانياً: ترشيد سياسة الاكتتاب وتجويد المحفظة التأمينية

يتحسن الأداء المالي مباشرة عندما تتجح الشركة في "انتقاء" المخاطر التي تكتتب فيها. إدارة المخاطر توفر للأقسام التقنية المعطيات الإحصائية والاحتمالية اللازمة لتسعير العقود بشكل عادل؛ بحيث لا يكون السعر منخفضاً يؤدي للخسارة، ولا مرتفعاً يؤدي لنفور الزبائن. هذا "التوازن الاكتواري" يقلل من معدلات الخسارة (Loss Ratio) ويرفع من صافي الأرباح الفنية للشركة.²

خيرى علي الجزيري، التأمين وإدارة المخاطر، دار المناهج، عمان، ط1، 2014، ص 102.
² محمد محمود ناصر، إدارة المخاطر في شركات التأمين، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ط1، 2011، ص 145.

ثالثاً: تحسين العوائد الاستثمارية وإدارة الأصول

تمتلك شركات التأمين كتلة نقدية ضخمة ناتجة عن تجميع الأقساط قبل دفع التعويضات. دور إدارة المخاطر هنا هو توجيه هذه الأموال نحو استثمارات آمنة وذات عوائد مجزية، مع مراعاة "قاعدة الأمان" قبل "قاعدة الربح". من خلال الموازنة بين الأصول والالتزامات (Asset-Liability Management)، تضمن الإدارة وجود سيولة كافية لمواجهة أي ذروة في المطالبات دون الاضطرار لبيع الأصول بخسارة.¹

المطلب الثاني: دور إدارة المخاطر في تحسين الأداء التشغيلي والقدرة التنافسية

بعيدا عن الأرقام المالية الصرفة، تسهم إدارة المخاطر في تجويد "العملية التشغيلية" للشركة، مما يخلق لها ميزة تنافسية مستدامة في السوق.

أولاً: رفع كفاءة العمليات الداخلية (الأداء التشغيلي)

تستهدف إدارة المخاطر التشغيلية سد الثغرات في الإجراءات اليومية، مثل الأخطاء البشرية في إدخال البيانات، أو الأعطال في النظم المعلوماتية، أو حتى مخاطر الاحتيال التي قد تتعرض لها الشركة. عندما يتم التحكم في هذه المخاطر، تنخفض التكاليف الإدارية وتتسارع وثيرة العمل، مما ينعكس إيجاباً على سرعة معالجة ملفات الحوادث ودفع التعويضات، وهي الحلقة الأهم في سلسلة القيمة داخل شركة التأمين.²

ثانياً: تعزيز القدرة التنافسية من خلال الابتكار والسمعة:

في ظل المنافسة الشرسة، لم يعد السعر هو الفارق الوحيد، بل أصبحت "المرونة" و"الثقة" هما أساس التفاضل. إدارة المخاطر تمكن الشركة من دراسة مخاطر جديدة (مثل التأمين السيرانى أو الأخطار البيئية) وتقديم تغطيات مبتكرة

¹ يوسف حجيم الطائي، الإدارة المالية لشركات التأمين، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص 78.

² أحمد محمد المصري، إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات المالية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2015، ص 62.

لها بأسعار مدروسة، مما يمنحها سبق في السوق. علاوة على ذلك، فإن الشركة التي تدار مخاطرها باحترافية تكتسب سمعة قوية بأنها "شريك موثوق"، وهذا الإدراك لدى الجمهور هو أقوى ميزة تنافسية يصعب تقليده.¹

ثالثاً: دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي

توفر إدارة المخاطر للإدارة العليا "خارطة طريق" واضحة حول الفرص والتهديدات. فبدلاً من اتخاذ قرارات مبنية على التخمين، يصبح التوسع الجغرافي أو فتح فروع جديدة أو طرح منتجات تأمين صحي أو سيارات مبنياً على تحليل دقيق للمخاطر المحتملة، مما يقلل من نسبة الفشل التشغيلي ويدعم الاستقرار الاستراتيجي للشركة على المدى الطويل.²

¹ بد العزيز مخيمر، الإدارة الاستراتيجية في شركات التأمين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ط1، 2010، ص 189.

² سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الشاملة والقدرة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2012، ص 210.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة والقيمة المضافة

يستعرض هذا المبحث مجموعة من الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع إدارة المخاطر في شركات التأمين. ويهدف هذا العرض إلى تحديد الأساليب والمناهج التي استخدمها الباحثون سابقاً، بهدف توضيح ما ستضيفه دراستنا الحالية من معلومات أو نتائج جديدة تميزها عما سبق نشره في هذا المجال.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة معماش رتيبة (2018) "إدارة المخاطر في شركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين (SAA)"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية تخصص مالية وتأمينات، بجامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية المخاطر التي تواجه شركات التأمين الجزائرية، وتحديد الأساليب العلمية التي تتبعها شركة (SAA) في التعامل مع هذه المخاطر، بالإضافة إلى تقييم مدى كفاءة الوظيفة الرقابية داخل الشركة في الحد من الآثار السلبية لهذه المخاطر على توازنها المالية. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري لتأصيل مفاهيم إدارة المخاطر، بينما استخدمت منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، حيث قامت بتحليل التقارير المالية والداخلية لشركة (SAA) وإجراء مقابلات مع مسؤولي خلية إدارة المخاطر.

فكانت اهم النتائج كالتالي:

_توصلت الدراسة إلى أن شركة (SAA) تعتمد بشكل أساسي على إعادة التأمين (Reinsurance) كأداة رئيسية ووحيدة تقريباً لتغطية المخاطر الكبرى.

_أثبتت النتائج وجود نقص في استخدام النماذج الرياضية والكمية الحديثة للتنبؤ بالمخاطر، حيث يتم الاعتماد بشكل أكبر على الخبرة التاريخية والتقدير الشخصي للمكاتب.

خلصت الدراسة إلى أن الشركة بدأت فعليا في تطوير وحدة خاصة بإدارة المخاطر، لكنها لا تزال تحتاج إلى استقلالية تامة في اتخاذ القرار بعيداً عن ضغوط الأقسام التجارية والإنتاجية.

2. دراسة عبد القادر بن عتو بوبكر صويلح (2020) "دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين (SAA) مقال علمي مجلة اقتصاديات المال والأعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة الشلف. تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى مساهمة آليات إدارة المخاطر الحديثة في رفع الكفاءة المالية والتشغيلية. اعتمد على منهج دراسة حالة (تحليل بيانات SAA) والمنهج الوصفي التحليلي. توصلت هذه الدراسة إلى أن تبني نظام يقظ لإدارة المخاطر في شركة (SAA) ساعد في تقليل التكاليف التعويضية غير المبررة، كما أثبتت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق معايير إدارة المخاطر وبين استقرار الفائض التأميني للشركة، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق.

3. دراسة مريم بوجنة (2021) "واقع تطبيق معايير (ملاءة 2) كأداة لإدارة المخاطر في شركات التأمين" مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 10، العدد 02، جامعة البليدة 2. تهدف الدراسة إلى تحليل مدى توافق أنظمة إدارة المخاطر المحلية مع المعايير الدولية الحديثة، المنهج المستخدم المقارن والوصفي.

توصلت الباحثة إلى أن تطبيق معايير "ملاءة 2" يفرض على شركات التأمين رقابة صارمة على رأس المال بناءً على نوعية المخاطر (وليس حجمها فقط)، مما يؤدي إلى حماية الشركة من الإفلاس المفاجئ. وأشارت النتائج إلى ضرورة تحديث الأنظمة المعلوماتية لتتماشى مع متطلبات قياس المخاطر المعقدة.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1-"The Impact of Enterprise Risk Management on Efficiency and Value Creation: Evidence from the Insurance Industry"

وهو مقال علمي منشور في جريدة Journal of Risk and Insurance، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تطبيق نظام إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) على الكفاءة التشغيلية والقدرة على خلق قيمة سوقية مضافة لشركات التأمين، واعتمدت الدراسة في جانبها التطبيقي على المنهج التحليلي الكمي باستخدام نموذج

(Stochastic Frontier Analysis) لتحليل بيانات عينة من شركات التأمين الأوروبية والأمريكية، وقد خلصت الدراسة إلى أن الشركات التي تتبنى إطارا متكاملًا لإدارة المخاطر تحقق مستويات كفاءة مالية أعلى بشكل ملحوظ،

كما أثبتت النتائج أن الإدارة الفعالة للمخاطر تساهم في جذب الاستثمارات ورفع القيمة السوقية للشركة في الأمد الطويل.

2- (Kozarevic, E., & Peric, A. 2020)

تحت عنوان:

"Risk Management Practices in the Insurance Sector: Evidence from a Developing Economy

وهو مقال علمي منشور في مجلة **Economic Review**: تناولت هذه الورقة البحثية دراسة واقع ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين العاملة في الدول ذات الاقتصادات النامية، ومدى التزام هذه الشركات بالمعايير الدولية للملاءة المالية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استمارة استبيان على مديري المخاطر وتحليل استجاباتهم إحصائياً، وقد خلصت الدراسة إلى وجود فجوة واضحة بين الجانب النظري والتطبيقي في هذه الدول، حيث تكتفي الشركات بالأساليب التقليدية لإدارة المخاطر مع إهمال الجوانب الاستراتيجية، وأوصت الدراسة بضرورة توجه الشركات نحو الاستثمار في الأنظمة التكنولوجية المتطورة لتقليل الأخطاء البشرية في تقدير الأخطار التأمينية.

3-(Gatzert, N., & Martin, M. 2021)

تحت عنوان:

"Quantifying Operational Risk in the Insurance Industry: A Comparison of Methods

و مقال بحثي منشور في مجلة Insurance: Mathematics and Economics، يهدف هذا المقال إلى المقارنة بين الأساليب الكمية والرياضية المختلفة المستخدمة في قياس "المخاطر التشغيلية" وتحديد الطريقة الأكثر دقة لتقدير رأس المال الاحتياطي المطلوب لمواجهةها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي الرياضي من خلال محاكاة نماذج إحصائية متطورة (مثل نموذج توزيع الخسائر الفردية) وتطبيقها على بيانات واقعية، وتوصلت جملة النتائج

إلى أن الاعتماد على البيانات التاريخية وحده لا يكفي للتنبؤ بالمخاطر الكبرى مثل الهجمات السيبرانية، وأكدت على أهمية دمج النماذج الرياضية مع تقديرات الخبراء البشريين للوصول إلى تقدير آمن يحمي الشركة من العجز المالي المفاجئ.

المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تشكل هذه الدراسة إضافة نوعية للأدبيات الأكاديمية في مجال إدارة المخاطر، إذ لا تكتفي باستعراض المفاهيم النظرية، بل تقدم قراءة تحليلية معاصرة تركز على واقع الممارسة الميدانية داخل وكالة (SAA) بسكيدة، وتبرز قيمتها المضافة من خلال النقاط التالية:

- تتسم الدراسة بحدثة بياناتها الممتدة حتى سنة 2025، مما يجعلها مواكبة للمستجدات الراهنة في قطاع التأمين، على عكس الدراسات السابقة التي توقفت عند فترات زمنية أقدم.
- تتبنى الدراسة منهجية متكاملة تدمج بين التحليل الكمي لمؤشرات الأداء (S/P) و (SAP)، والتحليل النوعي المعتمد على المقابلات الميدانية، مع التركيز على التحول الرقمي من خلال دراسة نظام (ORUS) كآلية أساسية لإدارة المخاطر.
- تتفرد الدراسة بتشريح إجرائي لمسار التأمين على السيارات—الذي يمثل أكثر من 78% من المحفظة التأمينية—مقسم إلى أربع مراحل رئيسية مدعمة بنماذج وملاحق توثيقية حقيقية.
- توسع الدراسة نطاق البحث من المستوى المركزي إلى مستوى "الوكالة المحلية"، مما يعطي صورة أكثر دقة عن واقع تطبيق سياسات إدارة المخاطر ميدانياً، مع تسليط الضوء على دور خلية مكافحة الغش (ALFA) كآلية ردعية لم تغط بالقدر الكافي في الدراسات السابقة.
- تختتم الدراسة بتقديم توصيات عملية نابعة من تشخيص دقيق للمشكلات الميدانية، مما يجعلها دراسة تطبيقية قابلة للاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي داخل الوكالة.

خلاصة الفصل الأول:

قد تم تناول في هذا الفصل الإطار النظري والمفاهيمي لإدارة المخاطر وقطاع التأمين، حيث استهل البحث بتحديد ماهية إدارة المخاطر وأهدافها والأدوات المعتمدة في ضبطها، مع الربط المباشر بقطاع التأمين من خلال تبيان مفاهيمه الأساسية وأنواعه.

كما تم تسليط الضوء على الدور الجوهري الذي تلعبه إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة شركات التأمين، ليس فقط من الناحية المالية وتحسين العوائد، بل وأيضاً من خلال تقوية الأداء التشغيلي والرفع من القدرة التنافسية للشركة في السوق وقد اختتم الفصل بعرض وتحليل مجموعة من الدراسات السابقة التي تقاطعت مع موضوع البحث، مما سمح بتحديد القيمة المضافة لهذه الدراسة وما يميزها عن وما يميزها عن الطروحات السابقة ومنه سيتم إسقاط هذه المكتسبات النظرية على الجانب التطبيقي في الفصل القادم للتحقق من هذه الفرضيات على أرض الواقع.

الفصل الثاني: دراسة
تطبيقية بالشركة الوطنية
للتأمين وكالة ولاية سكيكدة

تمهيد:

يأتي هذا الفصل كخطوة تطبيقية مكملّة لما تم تأصيله نظريا في الفصل الأول، حيث يهدف إلى إسقاط مفاهيم إدارة المخاطر على الواقع الميداني للشركة الوطنية للتأمين (SAA)، وتحديدًا بوكالتها التجارية رقم (3006) بولاية سكيكدة. يسعى هذا الفصل من خلال تحليل هيكل الوكالة التنظيمي، والآليات الفنية التي تعتمد عليها، إلى دراسة مدى مواءمة الممارسات الميدانية مع المعايير النظرية المتبعة، وتقييم كفاءة الأنظمة الرقمية الحديثة - وعلى رأسها برنامج "ORUS" - في إدارة مسار التأمين على السيارات خلال الفترة الممتدة من (2020-2025)

ولتحقيق أهداف الدراسة التطبيقية، يتناول هذا الفصل في مبحثه الأول تقديمًا عامًا للشركة والوكالة محل الدراسة، مع توضيح الآليات الإدارية والفنية المعتمدة للفرز والرقابة القبلية للأخطار. أما المبحث الثاني، فيركز على التحليل التقني والمالي لنشاط التأمين وإدارة التعويضات، مستندا إلى مؤشرات الأداء الفعلي، ومسلطا الضوء على الإجراءات الميدانية لمسار تأمين السيارات، وذلك للتحقق من مدى فعالية هذه الآليات في حماية الملاءة المالية للوكالة وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق.

المبحث الأول: تقديم عام لشركة الوطنية لتأمين SAA

سنقوم في هذا المبحث بتقديم الشركة الوطنية للتأمينات SAA وكذا الوكالة محل الدراسة بسكيكدة، مع تسليط الضوء على الآليات التنظيمية التي تعتمدها الوكالة في تسيير وإدارة المخاطر.

المطلب الأول: بطاقة تعريفية للشركة الوطنية للتأمين ومجالات تغطيتها

يستوجب تحليل أداء الشركة الإحاطة أولاً بهويتها المؤسسية، لذا يركز هذا المطلب على تقديم بطاقة تعريفية للشركة الوطنية للتأمين، مع استعراض أهم محاور نشاطها ومجالات التغطية التي توفرها لزملائها

الفرع الأول: النشأة والتطور التاريخي للشركة الوطنية للتأمين.

يستعرض هذا الفرع الجوانب التأسيسية للشركة الوطنية للتأمين، من خلال بيان هويتها المؤسسية، وتتبع المسار التاريخي لنشأتها وتطورها، لتقديم رؤية شاملة حول طبيعة عملها ومراحل نموها.

أولاً: تعريف الشركة

تعد الشركة الجزائرية للتأمين (Société Algérienne d'Assurance) شركة وطنية ذات طابع اقتصادي، وهي شركة مساهمة (SPA) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. يقع مقرها الاجتماعي بباب الزوار بالجزائر العاصمة. تأسست الشركة في 12 ديسمبر 1963 غداة استقلال الجزائر، وتعتبر اليوم الشركة الأولى والرائدة في السوق الوطنية لتأمين الأضرار، تمتلك الشركة أقوى رأس مال اجتماعي في السوق الوطنية وقدره 35 مليار دينار جزائري، تحظى المؤسسة بثقة قاعدة واسعة من الزبائن تتجاوز 2 مليون عميل، وتدير نشاطها عبر شبكة تجارية هي الأوسع محلياً بأكثر من 520 وكالة منتشرة في جميع أنحاء الوطن مدعومة بكفاءة بشرية تتجاوز 4140 موظفاً.¹

ثانياً: التطور التاريخي للشركة:

مرت الشركة منذ نشأتها بمراحل جوهرية واكبت التحولات الاقتصادية في الجزائر، أهمها:²

¹ الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ، الموقع الإلكتروني الرسمي، متاح على www.saa.dz :تاريخ الزيارة: 02 أبريل 2026.

² الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ، المرجع نفسه، تاريخ الزيارة: 02 أبريل 2026.

- 1963 (النشأة): تأسست الشركة كشركة مختلطة (جزائرية - مصرية) بنسبة مساهمة (51% للجانب الجزائري و49% للجانب المصري) ، حيث افتتحت أول نقطة بيع لها في الجزائر العاصمة تحت اسم "SAA Assurances".
- 1966 (السيادة الوطنية): أصبحت الشركة مملوكة للدولة الجزائرية بنسبة 100%، وذلك بعد قرار رقم 127 المؤرخ في ماي 1966 تم تأمين قطاع التأمين واستعادة السيادة الوطنية عليه.
- 1976 (التخصص): تخصصت الشركة بموجب القانون في التأمين على "المخاطر البسيطة ومخاطر الأفراد"، مع البدء في تقديم عروض خاصة للمؤسسات والمهنيين.
- 1988 (الاستقلالية): تحولت الشركة إلى شركة مساهمة (SPA) في إطار قانون استقلالية المؤسسات العمومية، مما منحها مرونة أكبر في الإدارة.
- 1995 (انفتاح السوق): واكبت الشركة مرحلة تحرير سوق التأمينات في الجزائر وبداية ظهور شركات تأمين منافسة.
- 2014 (التوجه الاستراتيجي): تبني استراتيجية جديدة تركز على تنويع الخدمات والمنتجات التأمينية لضمان نمو مستدام.
- 2017 (تعزيز رأس المال): رفع رأس مال الشركة ليصل إلى 30 مليار دينار جزائري، وافتتاح المقر الاجتماعي الجديد في منطقة باب الزوار.
- 2020 - 2022 (مرحلة الصمود): أظهرت الشركة قدرة عالية على مواجهة أزمة كورونا، مع الحفاظ على ملاءة مالية قوية وإدارة احترافية للمخاطر والالتزامات.
- 2023 (الذكرى الستون): تزامناً مع مرور 60 عاما على تأسيسها، رفعت الشركة رأس مالها الاجتماعي إلى 35 مليار دينار جزائري، مما أكد مكانتها كقائد أول لسوق التأمينات في الجزائر.

الفرع الثاني: محفظة الأخطار المؤمنة لدى الشركة.

تعتمد الشركة الوطنية للتأمين إستراتيجية تنويع "المحفظة التأمينية" لمواجهة مختلف الأخطار التي قد يتعرض لها الأشخاص أو الممتلكات. وتصنف الشركة نشاطاتها التأمينية إلى عدة محاور رئيسية تهدف من خلالها إلى توفير حماية شاملة لعملائها من الخواص والمهنيين والمؤسسات، ويمكن تفصيل هذه الأخطار كما يلي: ¹

1_ تأمين الأضرار والممتلكات:

يعتبر هذا المحور من أركان نشاط الشركة، حيث يغطي الأخطار التي تلحق بالأصول المادية، ويشمل:

-تأمين السيارات: ويعد "الفرع السائد" في الشركة، حيث يمثل حصة الأسد من سوق الشركة بمتوسط عائدات يصل إلى 23 مليار دينار جزائري سنويا.

-تأمين الأخطار الصناعية: تغطية المباني المهنية، ورش العمل، ووحدات التصنيع ضد الأخطار المتعددة.

-تأمين النقل: بكافة وسائله (البحري، البري، الجوي، والنهري)، ويغطي البضائع من نقطة الانطلاق حتى التسليم النهائي.

-التأمين الشامل على الإسكان: حماية السكنات والمحلات التجارية للملاك أو المستأجرين.

-أخطار أخرى: تشمل التأمينات الزراعية، التأمينات المتعلقة بالبناء، وتأمين القرض.

2_ تأمين المسؤولية المدنية:

تركز الشركة على تغطية التبعات المالية للأخطار التي قد يسببها المؤمن له للغير، وتتنوع هذه التغطية لتشمل:

-المسؤولية المدنية العامة والمهنية: خاصة للأطباء، الصيادلة، المحامين، ومحققى الحسابات.

-المسؤولية المدنية العشرية: الخاصة بقطاع البناء والتعمير.

-المسؤولية المدنية للمستشفيات والعيادات ومخابر التحليل.

¹ الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، المرجع نفسه، تاريخ الزيارة: 02 أبريل 2026.

3_ الخدمات التكميلية (نظام الإنقاذ):

لا تقتصر حماية الشركة على التعويض المادي فقط، بل تمتد لتشمل خدمات المساعدة الميدانية، مثل:

-خدمات الإنقاذ المجانية في حالة الحوادث الخطيرة.

-التكفل بالأشخاص المؤمن لهم من خلال شركات تابعة متخصصة.

- خدمة الإعانة في المنزل وإصلاح الممتلكات في إطار تأمين "السكن ضد الأخطار المتعددة.

المطلب الثاني: الإطار التنظيمي والوظيفي لوكالة "SAA" بسكيكدة

باعتبار التنظيم الإداري هو الركيزة الأساسية للعملية الرقابية، يتناول هذا المطلب الهيكل التنظيمي والوظيفي للوكالة محل الدراسة، موضحاً توزيع الصلاحيات والمسؤوليات التي تضمن انسيابية تنفيذ المهام ومواجهة المخاطر.

الفرع الأول: تعريف الوكالة وهيكل التنظيمي

يتناول هذا الفرع الإطار التعريفي للوكالة من خلال تحديد طبيعتها المؤسسية، مع تسليط الضوء على هيكلها التنظيمي الذي يوضح توزيع المهام والمسؤوليات داخل نسقها الإداري.

أولاً: التعريف بالوكالة

تعتبر الوكالة مؤسسة اقتصادية تؤدي دوراً محورياً في خدمات التأمين المباشر للزبائن، وتعد هذه الوكالة (SAA) وحدة من الوحدات التابعة للمديرية الجهوية بعنابة. تم تأسيسها في سنة 1979، وتحمل الرمز التجاري رقم "3006".

يقع مقر الوكالة في دائرة سكيكدة ولاية سكيكدة في حي 700 مسكن عمارة رقم 40، ويشرف على تسيير نشاطاتها طاقم عمل يتكون من 6 موظفين، حيث تتميز بموقع استراتيجي يساهم في تعزيز أدائها المهني وتقريب خدماتها التأمينية من مختلف المتعاملين الاقتصاديين والخواص.¹

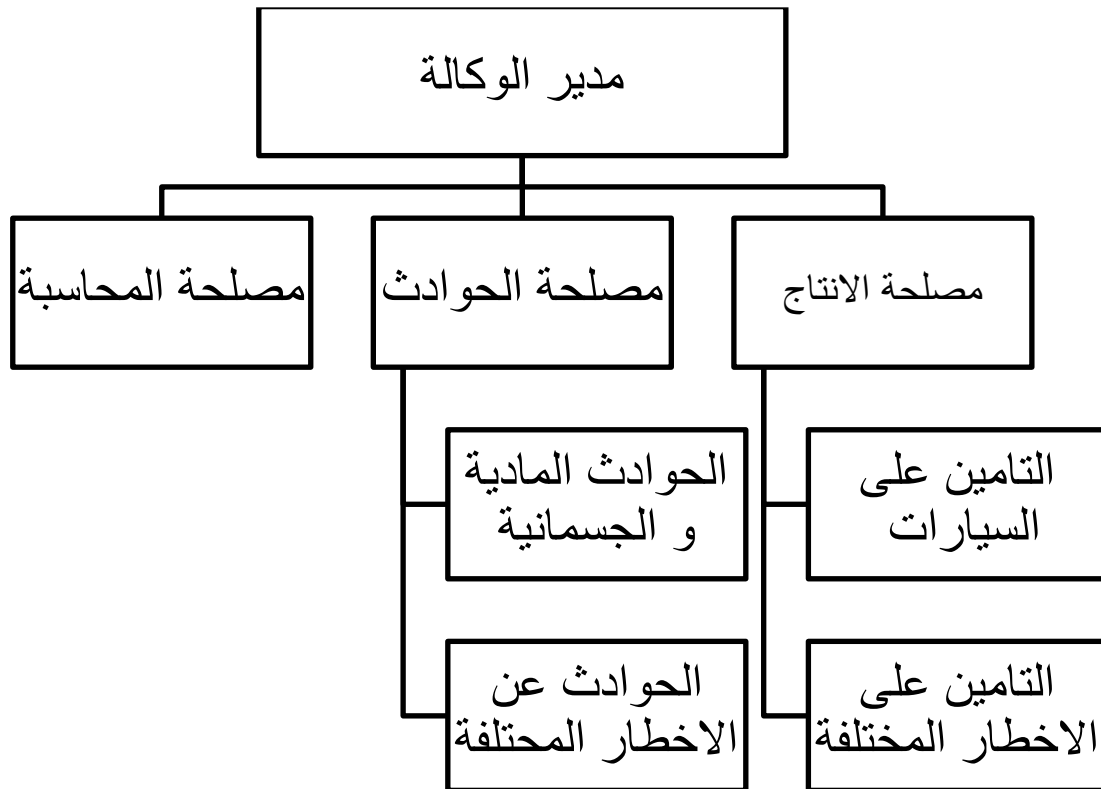
¹ الوكالة رقم 3006 لشركة SAA ، الهيكل التنظيمي والمهام الوظيفية، وثيقة داخلية، سكيكدة، 2026.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للوكالة

يتناول هذا الجزء عرض المخطط التنظيمي للوكالة، متبوعا بشرح تحليلي لمكوناته؛ وذلك لتوضيح طبيعة البناء الهيكلي للوكالة وآليات التنسيق الإداري بين وحداتها.

1_المخطط التنظيمي لوكالة سكيكدة SAA

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لوكالة سكيكدة SAA



المصدر: الشركة الوطنية للتأمين SAA وكالة سكيكدة

2_ شرح مهام المصالح: ¹

أ. المدير: يعد مدير الوكالة المسؤول الأول والمشرف المباشر على التسيير العام للوكالة على المستويين الداخلي والخارجي، حيث يتولى إدارة كافة الشؤون الإدارية والتقنية، وله سلطة اتخاذ القرارات وإصدار التعليمات والتوجيهات

¹ مقابلة شخصية مع مديرة الوكالة رقم 3006 لشركة التأمين(SAA) ، حول مهام المصالح الداخلية بالوكالة، تاريخ 06 أبريل 2026، مقر الوكالة.

اللازمة للموظفين لضمان التنسيق بين مختلف المصالح. يمارس المدير مهامه تحت إشراف المديرية الجهوية (عناية) التي يتلقى منها الأوامر والتقارير التنظيمية.

وتتمثل أبرز مهامه فيما يلي:

_ توجيه العمال وتقديم الأوامر والتعليمات التي تضمن انضباط الموظفين داخل الوكالة.

_ متابعة ومراقبة جميع عمليات البيع اليومية والحرص على تنفيذها بطريقة سليمة وتدقيق كافة الأعمال المنجزة.

_ المصادقة على مجمل الأعمال والوثائق الصادرة عن الوكالة، والقيام بمهمة عرض وتسويق الخدمات للزبائن لتعزيز المحفظة التجارية.

ب. **مصلحة الإنتاج:** تعد مصلحة الإنتاج العمود الفقري التقني للوكالة التأمينية والمصدر الرئيسي لتدفقاتها المالية، حيث تتمحور مهمتها حول عملية اكتساب وإبرام عقود التأمين بمختلف أنواعها (السيارات والأخطار المختلفة). ولا يقتصر دور هذه المصلحة على الجانب الإجرائي فقط، بل يمتد ليشمل الدور الاستشاري والتوجيهي حيث يتولى موظفو الإنتاج مسؤولية دراسة طلبات المؤمن لهم بدقة، وتقديم كافة المعلومات والنصائح الجوهرية قبل إبرام العقد. تهدف هذه العملية إلى إطلاع الزبون بشكل كامل على كافة الضمانات والالتزامات التي يتضمنها عقده، مما يضمن صياغة غطاء تأميني يتناسب مع احتياجات كل مؤمن له على حدة، ويحقق التوازن بين أهداف الوكالة الربحية ومتطلبات الحماية للمؤمن له.

ج. **مصلحة الحوادث (التعويضات):** تعد مصلحة التعويضات المركز العملياتي المسؤول عن إدارة الآثار المترتبة عن تحقق الأخطار المؤمن منها، حيث تتولى مهمة الفصل في ملفات الحوادث وتحديد مدى استحقاق التعويض بناءً على الضوابط التعاقدية وتتمثل مهامها الأساسية في النقاط التالية:

_ إدارة تصريحات الحوادث استقباليًا بلاغات المؤمن لهم عند وقوع الضرر والقيام بالإجراءات الإدارية الأولية لفتح ملف الحادث.

_ إصدار أوامر الخدمة "Orde de service" وتوجيه المؤمن له نحو مراكز الخبرة المعتمدة لتقييم الأضرار ومعاينتها تقنياً واستخراج المحضر الذي يتضمن تقييم دقيق للأضرار (سواء مادية أو أخطار مختلفة)

_ دراسة الملفات وتسويتها القيام بالدراسة التحليلية لمحاضر الخبرة الواردة ومطابقتها مع ضمانات العقد لاتخاذ قرار التسوية النهائية (التعويض) أو الرفض المعلن.

د. **مصلحة المحاسبة:** تعتبر مصلحة المحاسبة الركيزة الأساسية في إدارة التدفقات المالية للوكالة، حيث تتعدى مهامها مجرد التسجيل الدفترى لتشمل الرقابة المباشرة على حركة الأموال وضمان الامتثال للإجراءات المالية المعمول بها. يتولى المحاسب في هذه المصلحة مسؤولية إدارة الدورة المالية الناتجة عن عمليات التأمين، وتتمثل مهامه العملية في قيامه يوميا بحساب المنتج اليومي، وصبه في حساب الوكالة المفتوح لدى البنك الخارجي الجزائري "BEA". وفي نهاية كل أسبوع (كل يوم خميس)، يقوم أيضا بصب هذه الأموال في حساب المديرية الجهوية، مع إرسال جميع الوثائق والمؤيدات اللازمة.

الفرع الثاني: مهام وأهداف الوكالة

بينما تضع الشركة الأم الإستراتيجيات الكبرى، تتلخص مهام وأهداف الوكالة في الجوانب التنفيذية التالية: ¹

أولاً: مهام الوكالة

تتمحور المهام الأساسية للوكالة حول التسيير اليومي للعمليات التأمينية، وتتمثل في:

- **اكتتاب عقود التأمين:** استقبال طلبات التأمين، دراسة المخاطر المصرح بها، وإصدار الوثائق (العقود) التي تغطي الأخطار المذكورة سابقاً (سيارات، نقل، حرائق...).

- **تحصيل أقساط التأمين :** ضمان المتابعة المالية الدقيقة لعمليات الدفع وإصدار المخالصات المالية.

- **معاينة الأخطار البسيطة :** القيام بالمعاينات الأولية للأضرار (خاصة في تأمين السيارات) لتقدير قيمة التعويضات الأولية.

- **الإرشاد والوقاية :** تقديم النصائح التقنية للزبائن لتقليل احتمالية وقوع الخطر، وهو ما يصب مباشرة في مصلحة إدارة المخاطر بالشركة.

¹ مقابلة شخصية مع مديرة الوكالة رقم 3006 لشركة التأمين (SAA) ، حول مهام وأهداف الوكالة، بتاريخ 06 أفريل 2026، بمقر الوكالة.

ثانيا: أهداف الوكالة:

تسعى الوكالة من خلال نشاطها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية المكملة لأهداف الشركة:¹

- تحقيق الأهداف الإنتاجية: الوصول إلى رقم الأعمال لسنوي المحدد لها من طرف الإدارة العامة
- تحسين جودة الخدمة المحلية : تقليص الآجال الزمنية لإصدار العقود وتسوية التعويضات لضمان رضا الزبائن.
- الحفاظ على المحفظة التأمينية : العمل على تجديد العقود المنتهية ومنع انتقال الزبائن إلى الشركات المنافسة.
- الرقابة القبلية للأخطار : فحص حالة الأشياء المراد التأمين عليها (مثل المركبات أو المحلات) لضمان عدم اكتتاب أخطار مهترئة قد تضر بالملاءة المالية للشركة.

المطلب الثالث: الآليات الإدارية والفنية لإدارة المخاطر بوكالة سكيكدة

يعكس هذا المطلب الجانب التطبيقي لكيفية إدارة وكالة SAA للمخاطر بشكل يومي، من خلال ممارسات إدارية وفنية تهدف إلى تقليل احتمالية وقوع الخسائر وضمان الملاءة المالية.

الفرع الأول: الفرز والرقابة القبلية للأخطار (مرحلة الاكتتاب)

تعتبر هذه المرحلة "الفلتر" الأول لإدارة المخاطر، حيث تعتمد الوكالة على معايير دقيقة لقبول أو تسعير الخطر:²

1_المعايير الذاتية المتعلقة بالسائق :

- سن السائق: يتم إيلاء أهمية كبرى للسائقين الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة، حيث يُصنفون ضمن فئة "الأخطار المرتفعة" نظراً لنقص الخبرة، يتم تطبيق "قسط إضافي" عليهم.
- أقدمية رخصة السياقة: السائقون الذين يملكون رخصة سياقة أقل من سنة يخضعون لرقابة أشد، وتعتبرهم الوكالة مصدرا محتملا لمخاطر عالية من حيث تكرار الحوادث.

¹ مقابلة شخصية مع مديرة الوكالة رقم 3006 لشركة التأمين(SAA) ، حول مهام المصالح الداخلية بالوكالة، تاريخ 06 أبريل 2026، مقر الوكالة.

² الشركة الوطنية للتأمين(SAA) ، "دليل إجراءات إدارة المخاطر والرقابة"، وثيقة داخلية غير منشورة، 2026.

2_المعايير الموضوعية المتعلقة بالمركبة :

يتم التأكد من نوع السيارة، قوتها الجبائية، واستخدامها (شخصي، تجاري، أو نقل عمومي)، حيث يرتفع قسط التأمين كلما زاد احتمال تعرض المركبة للحوادث.

الفرع الثاني: إدارة المخاطر الميدانية (المعاينة والتقدير)

بمجرد تحقق الخطر (وقوع الحادث)، تنتقل إدارة المخاطر من التنبؤ إلى المعالجة الميدانية لضمان عدم تضخم التكاليف:

1_نظام الخبرة التقنية :

تعتمد الوكالة على شبكة من الخبراء التقنيين المعتمدين لتقييم الأضرار المادية. مثل (الشركة الجزائرية للخبرة والرقابة التقنية للسيارات (SAE-EXACT) تهدف هذه العملية إلى منع "المبالغة في التعويض" وضمان أن المبلغ المدفوع يغطي الضرر الحقيقي فقط، وهو ما يسمى في التأمين بـ "مبدأ التعويض".

2_الرقابة على التقارير الرسمية :

تلتزم الوكالة بمطابقة تصريحات المؤمن له مع المحاضر الرسمية (الشرطة أو الدرك الوطني) في حالة الحوادث الجسيمة، لضمان مشروعية التعويض وتجنب مخاطر الاحتيال.

الفرع الثالث: تسيير المخاطر التشغيلية والرقابة الداخلية

لحماية الوكالة من الأخطاء الإدارية أو التقنية، تتبع SAA نظاما رقابيا صارما:

1_استخدام الأنظمة المعلوماتية :

تعتمد الوكالة على برنامج ORUS وهو النظام المعلوماتي الموحد لوكالات الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، حيث يعمل كمنصة تقنية متكاملة لإدارة الدورة التأمينية رقميا. تكمن أهميته الأكاديمية في قدرته على الربط الشبكي بين مختلف الوكالات والمديرية العامة، مع أتمتة العمليات الفنية بدءا من الاكتتاب وحساب الأقساط ومعالجة

التعويضات، وصولاً إلى التسجيل المحاسبي، مما يضمن دقة البيانات وسرعة الاستجابة في تسيير ملفات المؤمن لهم.¹

2_التدقيق الدوري :

تخضع ملفات الوكالة لرقابة دورية من المديرية الجهوية (كل 3 أشهر) أو العامة، للتأكد من احترام "سقف الاكتتاب" وعدم تجاوز الصلاحيات الممنوحة لمدير الوكالة في دفع التعويضات الكبيرة، وهذا ما يعرف بالرقابة على مخاطر السلطة.

¹ الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ، "دليل استخدام نظام المعلومات ORUS والتعليمات الرقابية"، وثيقة داخلية، 2026.

المبحث الثاني: تحليل نشاط التأمين وإدارة التعويضات في الشركة (دراسة حالة SAA للفترة 2020-2025)

يركز هذا المبحث على تقديم تحليل ميداني وتقييم تقني لنشاط التأمين وإدارة التعويضات بوكالة سكيكدة خلال الفترة الممتدة من سنة 2020 إلى سنة 2025. ويهدف هذا التحليل إلى رصد تطور المحفظة التأمينية ومنتجاتها، مع التركيز على دراسة أداء برنامج "أوارس" (OURS) وتحليل مؤشرات الأداء المالي، وصولاً إلى قراءة تحليلية في مستويات الملاءة المالية ومنهجيات إدارة المخاطر المتبعة، وذلك لاستشراف كفاءة الوكالة في تدبير التزاماتها وضمان استقرارها المالي.

المطلب الأول: تحليل هيكل المحفظة التأمينية وتطور المنتجات بشركة SAA (وكالة سكيكدة)

يعتبر رقم الأعمال (Chiffre d'affaires) المؤشر الأساسي لقياس الأداء التجاري للشركة. من خلال البيانات الميدانية المتحصل عليها للفترة (2020-2025)، سنقوم بتحليل كيفية تطور هذا الرقم وتوزيعه حسب الفروع.

أولاً: تطور رقم الأعمال الإجمالي (T. Général): شهدت الوكالة نموا طرديا وملحوظا في حجم الأقساط المصدرة، وهو ما يوضحه الجدول التالي:¹

¹ من إعداد الطالبة استناداً إلى: كشوف الإنتاج (Fiches de Production) السنوية لوكالة SAA سكيكدة، وثيقة داخلية.

جدول رقم (01): تطور رقم الأعمال الإجمالي للوكالة (2020-2025)

السنة	رقم الأعمال الإجمالي (دج)	معدل النمو السنوي
2020	34,123,378.35	--
2021	35,161,096.10	+3.04%
2022	36,369,696.78	+3.43%
2023	36,084,758.93	-0.78% استقرار نسبي
2024	41,610,838.52	+15.31% قفزة نوعية
2025	48,648,020.56	+16.91%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على كشوف الإنتاج (Fiches de Production) السنوية لوكالة-SAA

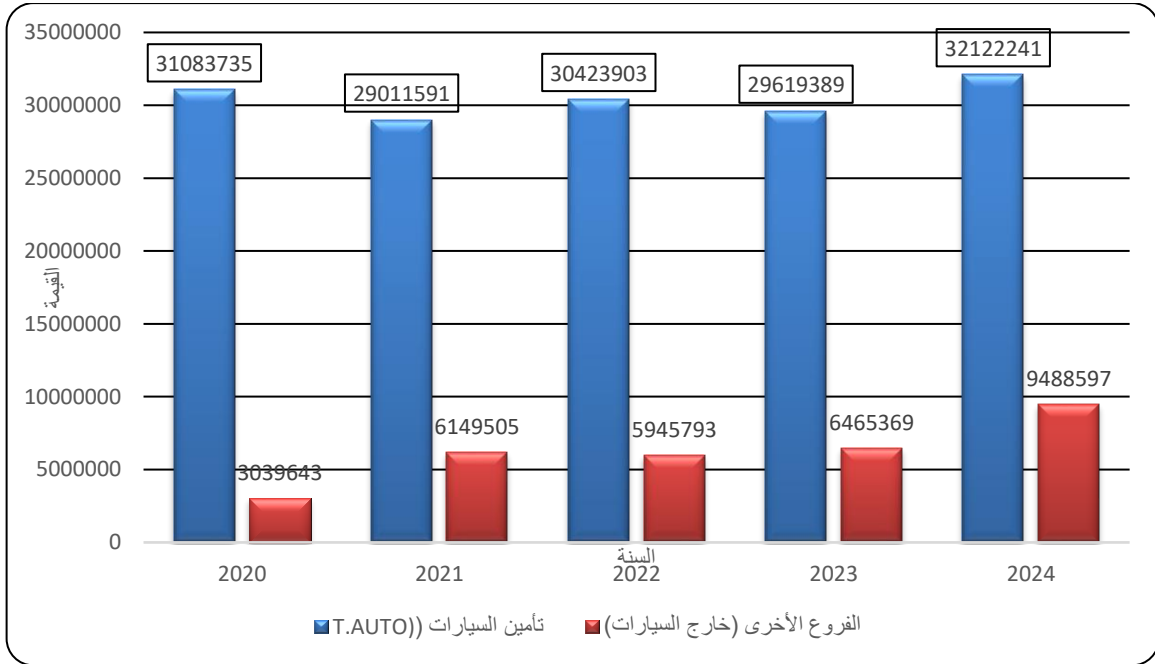
سكيكدة، انظر الملحق رقم (02).

التحليل: نلاحظ أن الإنتاج انتقل من حوالي 34 مليون دج في 2020 ليصل إلى أزيد من 48 مليون دج في 2025. وتعتبر سنة 2024 نقطة تحول بزيادة قدرها 15%، مما يدل على استراتيجية توسعية للوكالة أو زيادة في الطلب المحلي بسكيكدة.

ثانيا: تحليل هيمنة فرع السيارات (T. AUTO) في المحفظة:

لإعطاء نظرة شمولية ومقارنة دقيقة حول بنية المحفظة التأمينية لوكالة SAA بسكيكدة، سنعتمد على التمثيل البياني بالأعمدة المزدوجة، والذي يضع "فرع السيارات" في مواجهة مباشرة مع "بقية الفروع" (حريق، نقل، مسؤوليات، أخطار تقنية.. إلخ).

الشكل رقم (03): تطور هيكل المحفظة التأمينية لوكالة SAA بسكيكدة للفترة (2020-2025).



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على كشوف الإنتاج (Fiches de Production) السنوية لوكالة-SAA سكيكدة، انظر الملحق رقم (02).

من خلال القراءة التحليلية لهذا الشكل البياني، يمكننا استنتاج الحقائق التالية:

1. الهيمنة البنوية لفرع السيارات:

يظهر الرسم البياني أن أعمدة تأمين السيارات هي المسيطرة طوليا على مدار السنوات الست، حيث حافظت على استقرار إنتاجي يفوق 30 مليون دج كمتوسط. هذا يفسر أن نشاط الوكالة مرتبط عضويا بحركة سوق المركبات والتأمين الإجباري، وهو ما يجعل المحفظة تنسم بـ "التركيز العالي للمخاطر".

2. الطفرة النوعية للفروع الأخرى (2024-2025):

نلاحظ من خلال الأعمدة المجاورة (بقية الفروع) أنها بدأت في الصعود التدريجي، حيث سجلت قفزة من 2.9 مليون دج في 2020 إلى أزيد من 10.4 مليون دج في 2025.

التفسير: هذا النمو يعكس نجاح الوكالة في اختراق قطاعات جديدة (خارج السيارات)، مما ساهم في تقليص الفجوة البصرية بين العمودين في السنة الأخيرة مقارنة بسنة 2020.

3. تحليل استقرار النمو:

بينما تظهر أعمدة السيارات نوعا من التذبذب الطفيف (كما في سنة 2023)، تظهر أعمدة الفروع الأخرى منحنى تصاعديا "أكثر ثباتا". هذا يشير إلى أن زبائن الفروع الأخرى (المؤسسات والمهنيين) يتسمون بـ "الوفاء التعاقدى" أكثر من زبائن فرع السيارات الذين يتأثرون بتنافسية الأسعار بين الشركات.

4. النتيجة التحليلية:

إن الانتقال من هيمنة بنسبة 91% إلى 78% (كما توضحه فروقات طول الأعمدة) يعد مؤشرا على تحول الوكالة من "وكالة متخصصة في السيارات" إلى "وكالة تأمين شاملة" تدريجيا، وهو ما يتماشى مع التوجهات الاستراتيجية العامة لمجمع SAA الرامية إلى توازن المحفظة الاستثمارية.

المطلب الثاني: التحليل التقني والمالي لأداء نشاط التأمين (برنامج ORUS وإدارة مؤشرات الأداء)

يعد هذا المطلب الركيزة الأساسية في الدراسة الميدانية، حيث يهدف إلى قياس مدى فعالية الأدوات التقنية والمالية التي تعتمدها وكالة SAA في إدارة مخاطر تأمين السيارات، وذلك من خلال رقمنة الاكتتاب وتحليل مؤشرات الملاءة المالية للفترة (2023-2025).

الفرع الأول: رقمنة تسيير المخاطر عبر برنامج "ORUS"

تعتمد الوكالة في ضبط مخاطرها التشغيلية والتقنية على نظام معلوماتي متكامل يسمى "ORUS"، والذي يمثل العمود الفقري للعملية التأمينية:¹

حوكمة الاكتتاب: يقوم البرنامج بأتمتة حساب الأقساط والضمانات بناء على مدخلات دقيقة (القوة الجبائية، السن، نوع الاستخدام)، مما يقلل من احتمالية الأخطاء البشرية في تقدير الخطر.

الرقابة التقنية الفورية: يسمح البرنامج بمتابعة آنية لسير الملفات (الحوادث، التسويات، المحاسبة)، مما يمنح الإدارة قدرة عالية على الاستجابة السريعة للمخاطر الناشئة.

¹ الشركة الوطنية للتأمين (SAA)، "دليل استخدام نظام المعلومات ORUS والتعليمات الرقابية"، وثيقة داخلية، 2026.

تكامل البيانات: يربط البرنامج الوكالة بالمديرية العامة، مما يضمن توافق العمليات الميدانية مع السياسة العامة لشركة SAA في إدارة المخاطر.

الفرع الثاني: التحليل الكمي والحسابي لمؤشرات الأداء المالي (2023-2025)

لتقييم مدى نجاح الوكالة في إدارة أخطارها مالياً، سنقوم بإجراء تحليل حسابي للبيانات الميدانية المتحصل عليها، مع التركيز على أهم النسب المالية التقنية: ¹

جدول رقم (02): مؤشرات الأداء المالي وإدارة الالتزامات (بالدينار الجزائري)

السنة	مجموع الأقساط الصافية (P)	مجموع التعويضات المدفوعة (S)	مخصصات الحوادث (SAP)
2023	36,084,758.90	12,560,210.50	4,200,114.78
2024	41,610,838.52	11,568,020.11	6,250,113.00
2025	48,648,020.56	15,210,560.35	6,978,555.00

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً إلى:

- بيانات رقم الأعمال: (أنظر الملحق رقم 02: الخاص بتطور رقم الأعمال).

- بيانات التعويضات والمخصصات: كشوفات داخلية لوكالة SAA سكيكدة (أنظر الملحق رقم 03 والملحق رقم 04)

1. حساب نسبة الخسارة إلى الأقساط (S/P Ratio):

تعتبر هذه النسبة أهم مؤشر لقياس ربحية وكفاءة فرع التأمين، وتحسب وفق الصيغة التالية:

$$S/P = (-) \times 100$$

بناءً على أرقام الجدول الميداني، نجد النتائج التالية:

-سنة 2023:

¹ "الوكالة رقم 3006 لشركة SAA ، البيانات المالية وتغطية الالتزامات (مخصصات الحوادث) ، وثيقة داخلية، 2026".

$$(36.084.758.90 \div 210.50 ,560 ,12) \times 100 = 34.80\%$$

-سنة 2024:

$$(838.52 ,41,610 \div 11,568,020.11) \times 100 = 27,80\%$$

لسنة 2025:

$$(48648020,56 \div 15,210,560.35) \times 100 = 31.27\%$$

تعكس هذه النتيجة لسنة 2025 استقرارا ملحوظا في مؤشر الخسارة (31.27%) مقارنة بالسنوات السابقة (34.80% لسنة 2023 و 27.80% لسنة 2024). هذا التطور الإيجابي يشير إلى نجاح الوكالة في تعزيز محفظتها التأمينية من خلال رفع حجم الأقساط الصافية بشكل كبير، مما أدى إلى تحسين التوازن بين حجم التعويضات المسددة والمداخل المحققة. إن هذا المستوى من نسبة الخسارة يعكس كفاءة سياسات الاكتتاب المتبعة وقدرة الوكالة على تحقيق التوازن المالي المستدام.

2- تحليل تغطية الالتزامات ومخصصات الحوادث (SAP Analysis):

تمثل مخصصات الحوادث التي لم تسو بعد (SAP) حائط الصد المالي لمواجهة المخاطر العالقة. نلاحظ تطورا في قيمة هذه المخصصات كالتالي:

معدل نمو المخصصات (2023-2024): زادت المخصصات من 4.2 مليون إلى 6.2 مليون دج، أي بنسبة نمو تقدر بـ +48.8%.

معدل نمو المخصصات (2024-2025): استمر الارتفاع ليصل إلى 6.9 مليون دج بنسبة نمو +11.6%.

الفرع الثالث: القراءة التحليلية للملاءة وإدارة المخاطر

من خلال النتائج الحسابية المحصلة، يمكننا استخلاص القراءات التحليلية التالية:

تقييم المردودية التقنية: تشير نسب الخسارة (S/P) المنخفضة والمستقرة في سنوات 2023 و 2024 وحتى 2025 إلى جودة عالية في انتقاء الأخطار عند الاكتتاب بفضل برنامج ORUS

إدارة المخاطر الاستباقية: تظهر النتائج المحققة لسنة 2025 قدرة الوكالة على الحفاظ على معدلات خسارة آمنة ومتحكم فيها، مما يؤكد فعالية السياسة الاستباقية في رفع المخصصات لمواجهة المخاطر المحتملة مع الحفاظ على استقرار مؤشرات الأداء المالي.

الاستنتاج الميداني: تتبع وكالة SAA نموذجاً متوازناً يجمع بين الدقة التقنية في التسعير والتحوط المالي عبر المخصصات، مما يعزز من كفاءة إدارة مخاطر السيارات في ظل التقلبات الميدانية.

المطلب الثالث: التحليل الإجرائي والميداني لدراسة مسار التأمين على السيارات

يعد الجانب الإجرائي لتأمين السيارات في الشركة الجزائرية للتأمين (SAA) عملية تقنية وإدارية معقدة، تهدف إلى الموازنة بين تقديم الخدمة للمؤمن له وحماية الأصول المالية للشركة من المخاطر.¹ سنقوم فيما يلي بتحليل هذا المسار من لحظة طلب الاكتتاب وصولاً إلى التسوية النهائية، معتمدين على محاكاة واقعية للملفات الميدانية.

المرحلة الأولى: مرحلة الاكتتاب (إنشاء العقد)

تبدأ الدورة الإجرائية بتقديم طالب التأمين إلى الوكالة، حيث تمر العملية بالخطوات التالية:

1_ التصريح بالخطر ووصف المركبة: يلتزم المؤمن له بملء "استمارة طلب التأمين" التي تتضمن وصفاً دقيقاً للمركبة (نوع الوقود، قيمة السيارة، عدد أحصنة، سنة السير...) بناءً على البطاقة الرمادية، بالإضافة إلى تحديد طبيعة الاستخدام (استخدام شخصي، نقل بضائع، سيارة أجرة)

وهوية السائق. (انظر الملحق رقم 02: نموذج عقد التأمين - الجزء الخاص ببيانات المركبة).

2_ تحديد القسط (التسعير التقني): بناءً على المعلومات المقدمة، يتم استخراج "جدول الأقساط". تعتمد الوكالة في حساب القسط على معايير دقيقة تشمل القوة الجبائية للسيارة، وعمر السائق وخبرته (تاريخ الرخصة) و، السوابق التأمينية، حيث تزداد قيمة القسط كلما ارتفعت درجة الخطر التقني المرصود. (انظر الملحق رقم 02: نموذج عقد التأمين - الجزء الخاص بجدول الضمانات والأقساط).

المرحلة الثانية: مرحلة تحقق الخطر والإجراءات الإدارية

¹ تم إعداد هذا التحليل الإجرائي بناءً على البيانات المجمعة من الوكالة رقم 3006 لشركة SAA، ومقابلة شخصية مع مديرة الوكالة، بتاريخ 8 أبريل 2026، بالإضافة إلى استقراء الوثائق الداخلية للوكالة (نماذج العقود، محاضر الخبرة، وتقارير المعاينة).

عند وقوع الحادث، ينتقل العقد من الحالة النظرية إلى الحالة التطبيقية عبر الإجراءات التالية:

- 1_ **التصريح الرسمي بالحادث:** يتقدم المؤمن له لتصريح بالحادث لدى الوكالة. ومن الناحية الميدانية، تولي شركة SAA أهمية قصوى للأجال، يلتزم المؤمن له بتبليغ الوكالة في الآجال القانونية (7 أيام في الحوادث المادية و48 ساعة في حالات السرقة)، لضمان حقوق الشركة ومباشرة التحريات. (انظر الملحق رقم 03: المعاينة الودية)
- 2_ **فتح ملف الحادث وتعيين الخبير:** بمجرد استلام التصريح "المعاينة الودية"، تصدر الوكالة "أمر بأداء الخدمة" الموجه للخبير المعتمد لمباشرة التقييم. (انظر الملحق رقم 04: أمر أداء الخدمة).

المرحلة الثالثة: التحليل التقني الميداني (المعاينة والتقييم)

- 1_ **إعداد تقرير الخبرة:** ينتقل الخبير لمعاينة الأضرار وتحديد قائمة قطع الغيار واليد العاملة في "محضر الخبرة". وفي حال اعتراض الزبون على قيمة التعويض، تمنحه الإجراءات الحق في طلب "خبرة مضادة" لضمان النزاهة. أما إذا استمر الخلاف بين نتائج الخبرتين، فيتم تعيين "خبير ثالث كحكم للفصل نهائياً في التقدير المالي، وهو إجراء يضمن الشفافية ويحمي حقوق الطرفين من أي تقدير جزافي أو مبالغ فيه. (انظر الملحق رقم 05: محضر الخبرة).
- 2_ **تصفية الأتعاب:** تنتهي مهمة الخبير بتقديم "فاتورة أتعاب الخبير" للوكالة لتسويتها كجزء من تكاليف إدارة الحادث. (انظر الملحق رقم 06: فاتورة الأتعاب).

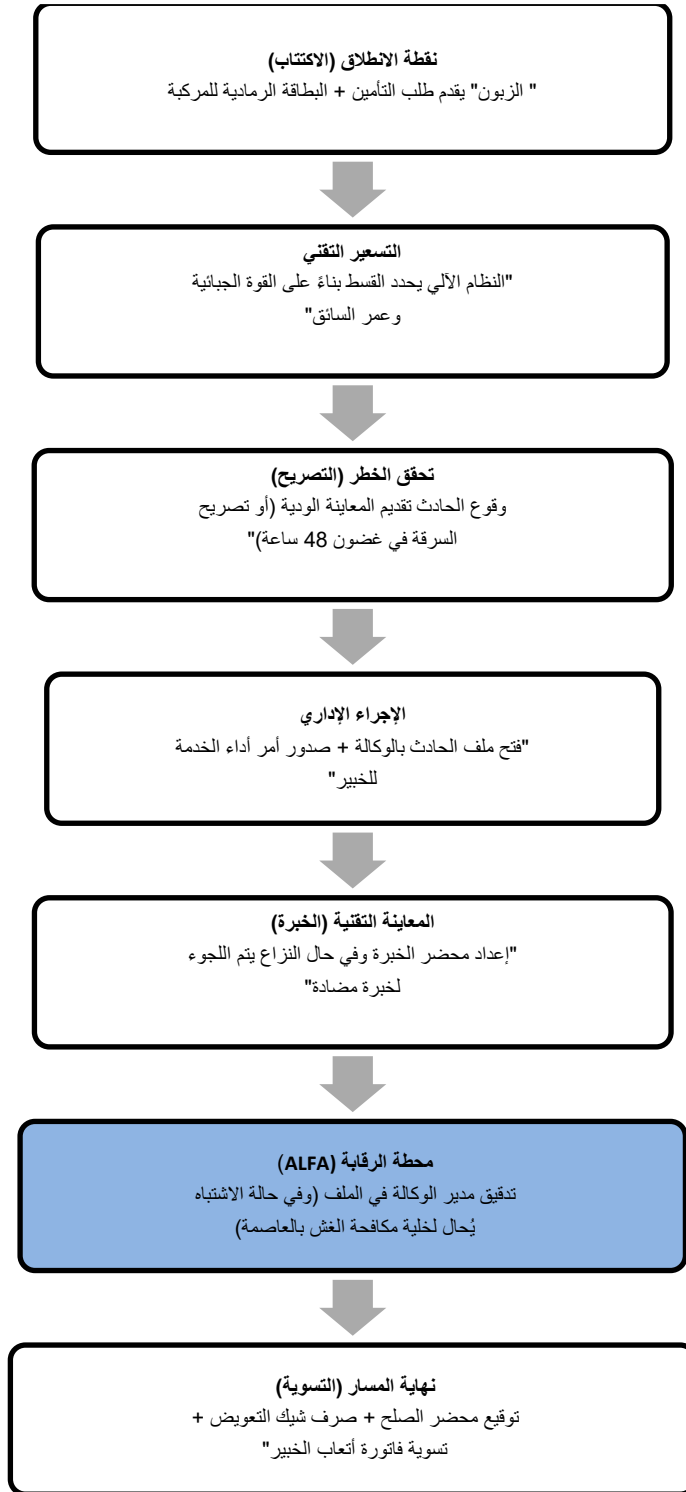
المرحلة الرابعة: الرقابة الصارمة ومكافحة الغش (ALFA)

تمثل هذه المرحلة صمام الأمان لحماية الأصول المالية للشركة:

- 1_ **الرقابة الأولية:** يقوم مدير الوكالة بفحص الملف، وفي حال وجود شكوك حول تطابق الأضرار مع الرواية المصرح بها، يتم توقيف إجراءات الصرف.
- 2_ **التدخل المركزي خلية مكافحة الغش (ALFA):** في حالات الاشتباه الكبرى أو الاحتيال المنظم، يحال الملف إلى مصلحة مكافحة الغش (ALFA) المتواجدة بالعاصمة. يتولى المفتشون المتخصصون هناك إجراء تحقيقات ميدانية معمقة لكشف أي تلاعب، وهو ما يجسد الجانب الردعي في إدارة المخاطر بالشركة.¹

¹ الوكالة رقم 3006 لشركة SAA ، مرجع سابق.

الشكل رقم (04): مخطط مسار تأمين السيارات (دراسة حالة وكالة SAA)



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على وثائق ومقابلات ميدانية بوكالة SAA بسكيكدة".

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال تحليلنا الميداني لآليات إدارة المخاطر بوكالة الشركة الوطنية للتأمين (SAA) بسكيكدة خلال الفترة (2020-2025)، خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج الجوهرية حيث تبين أن نظام "ORUS" لا يمثل مجرد أداة تقنية، بل يعد الركيزة الاستراتيجية التي تستند إليها الوكالة في ضبط مسارات الاكتتاب ومواجهة المخاطر التشغيلية. ورغم الجهود المبذولة، أظهر التحليل الكمي لمعدلات الخسارة والتعويض (S/P Ratio) استقرارا في مؤشرات الأداء المالي للوكالة، مؤكداً أن نجاح هذه الإدارة يظل رهينا بمدى صرامة تطبيق الإجراءات الردعية التي تقودها خلية مكافحة الغش (ALFA). وعليه، يمكن القول إن نجاح الوكالة في تعزيز ملاءتها المالية وتقليص استنزاف السيولة الناتجة عن التلاعب في ملفات الحوادث، يرتبط طرديا بمدى تكامل التحول الرقمي مع الكفاءة المهنية للعنصر البشري في رصد الأخطار قبل وقوعها، وهو ما يجعله نموذجا قابلا للتعميم في سياق تحسين الأداء العام لشركات التأمين في الجزائر.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة بشقيها النظري والتحليلي، والتي حاولنا الإجابة من خلالها على الإشكالية المحورية مدى مساهمة آليات إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين؟، توصلنا إلى أن إدارة المخاطر لم تعد مجرد إجراءات وقائية تقليدية، بل أصبحت نظاما متكاملًا وركيزة استراتيجية تضمن الاستقرار التشغيلي والمستقبلي للشركات، لاسيما في ظل الأزمات والتحول الرقمي المتسارعة.

وقد تم إسقاط هذه الدراسة على واقع الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكة كنموذج حي، حيث تجلت كفاءة الأنظمة الرقمية الحديثة متمثلة في برنامج (ORUS)، وظهرت فاعلية آليات تسيير ملفات التعويضات وحوادث السيارات، ومدى قدرتها على ضبط التوازنات المالية للوكالة خلال الفترة الممتدة بين (2020-2025)، وتوصلنا إلى جملة من النتائج والتوصيات نوردها على النحو التالي:

• أولاً: نتائج الدراسة:

بناءً على ما تم تناوله لهذه الدراسة نلخص أبرز الاستنتاجات التي توصلت إليها هذه الدراسة على النحو الآتي:
_ يشكل التأمين عقدًا حمائيًا يقوم على تبادل الالتزامات؛ حيث يلتزم الزبون بدفع الأقسام، وتلتزم الشركة بتعويض الأضرار عند تحقق الخطر.

_ تعتبر إدارة المخاطر ركيزة أساسية لضمان استقرار شركات التأمين وحماية ملاءتها المالية ومواجهة التقلبات الاقتصادية

_ أظهرت الدراسة أن وكالة SAA بسكيكة تبنت آليات حديثة لتقييم ومراقبة المخاطر المرتبطة بالملفات لضمان التوازن المالي.

_ يلعب الخبير الفني دوراً حاسماً في تقدير الأضرار الحقيقية وتحديد أتعاب الحوادث بدقة لمنع استنزاف السيولة.

_ خلصت الدراسة التطبيقية إلى أن الرقابة الميدانية والتحقيقات الفنية للوكالة هما الأساس الفعلي لكشف التلاعب والحد من حوادث الاحتيال.

_ تساهم مصلحة مكافحة الغش (ALFA) في خفض محاولات الاحتيال بنسب تتراوح بين 15% إلى 20% سنوياً من خلال التحقيقات الميدانية الردعية؛ حيث أثبتت الدراسة أن هذا الدور لا يقتصر أثره على الجانب المالي المباشر في استرداد التعويضات، بل يمتد ليشكل ركيزة وقائية تعزز استدامة النظام المالي للشركة وتدعم

فعالية أنظمة الرقابة الداخلية فيها.

أظهرت الدراسة أن فرع تأمين السيارات يتأثر بالحصة الأكبر من نشاط الوكالة بنسبة تتعدى 60%، مما يجعله المصدر الأول للمخاطر والأرباح معاً.

• اختبار الفرضيات:

من خلال التطرق لمختلف جوانب هذا الموضوع ومخرجات دراستنا الميدانية، نقوم باختبار فرضيات الدراسة وفقاً للنتائج المحققة كالتالي:

✓ اختبار الفرضية الأولى:

تذهب الفرضية الثانية إلى أن إدارة المخاطر تمثل الركيزة الأساسية لضمان الأمان والسلامة المالية لشركات التأمين، وتأسيساً على الجانب التطبيقي فقد تأكدت صحتها ميدانياً؛ إذ اتضح أن الالتزام بالإجراءات الرقابية الصارمة يحمي أصول الوكالة من الاستنزاف، مما يضمن الحفاظ على ملاءتها المالية وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم.

✓ اختبار الفرضية الثانية:

تتمحور الفرضية الثالثة حول قيام نشاط شركة التأمين على تحويل المخاطر من الأفراد والمؤسسات إلى الشركة مقابل أقساط مالية، وتوضح النتائج الميدانية إثبات صحتها بالكامل لتطابقها مع الواقع الفعلي؛ فالعملية التأمينية بالوكالة تنبني أساساً على قيام المؤمن له بدفع القسط مقابل نقل عبء الخطر المحتمل وتبعته المادية إلى عاتق الشركة.

✓ اختبار الفرضية الثالثة:

أخيراً، تفترض الفرضية الرابعة اعتماد وكالة SAA بسكيدة على أنظمة رقمية حديثة وإجراءات رقابية صارمة في تسيير ملفات التعويضات لتفعيل إدارة المخاطر، وقد أثبتت مخرجات الدراسة صحتها؛ حيث تبين استناد الوكالة إلى مراحل تسيير دقيقة مدعومة بالدور الردعي والوقائي الفعال لخلية مكافحة الغش المركزية (ALFA) في حالات الاشتباه.

• التوصيات:

بناءً على النتائج المتوصل إليها، نقترح مجموعة من التوصيات الرامية إلى تطوير نظام إدارة المخاطر: العمل على التحديث المستمر للأنظمة الرقمية وعنصر الأمان في برنامج (ORUS) لمواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في إدارة البيانات التأمينية.

تعزيز وتكثيف الدورات التدريبية والتأهيل المستمر للإطارات والموظفين القائمين على إدارة المخاطر

وتسيير التعويضات بوكالة سكيكدة، لرفع قدراتهم الميدانية في الكشف المبكر عن المخاطر التشغيلية.

_ ضرورة تبسيط وتسهيل إجراءات تسوية التعويضات وحوادث السيارات للمؤمن لهم، بالتوازي مع الحفاظ على صرامة الرقابة، كآلية لكسب ثقة الزبائن وزيادة الحصة السوقية للشركة.

_ الاستفادة من قاعدة البيانات التاريخية المتوفرة لدى الوكالة للفترة (2020-2025) لبناء نماذج تنبؤية دقيقة تساعد على توقع حجم المطالبات المستقبلية وتقادي أزمات السيولة المفاجئة.

_ يجب على قطاع التأمين عموماً، وشركة SAA خصوصاً، السهر الدائم على مراجعة سياسات الاكتتاب وتطوير أساليب فحص ملفات الحوادث لتقليل الهدر المالي الناجم عن المخاطر الفني

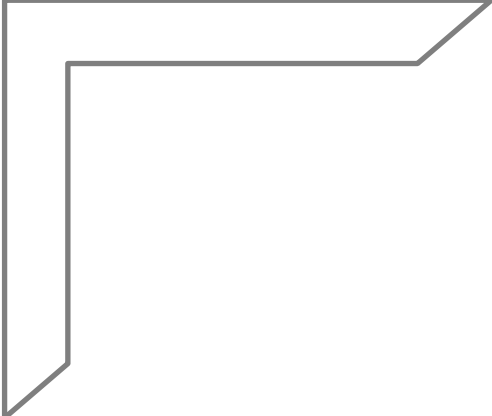
• آفاق الدراسة:

تفتح هذه الدراسة المجال أمام باحثين آخرين لتوسيع نطاق البحث وتطويره من خلال المسارات التالية:

_ إمكانية توسيع نطاق البحث ليشمل دراسات مقارنة بين وكالات تأمين مختلفة أو بين شركات التأمين العمومية والخاصة، مما يساعد في فهم أثر اختلاف الهياكل التنظيمية على كفاءة إدارة المخاطر.

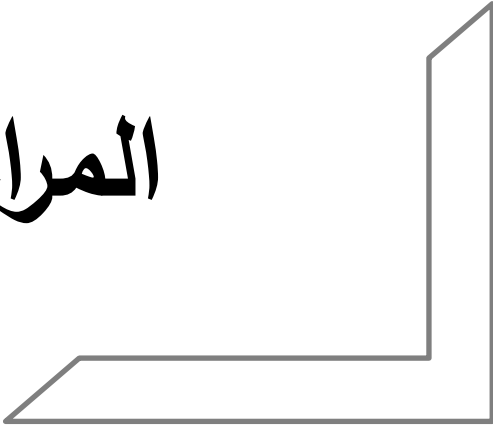
_ إمكانية تطوير نماذج رياضية وإحصائية تنبؤية متقدمة تعتمد على تحليل البيانات التاريخية الطويلة الأمد، مما يرفع من دقة استشراف المخاطر المستقبلية وقدرة الشركة على التكيف مع مختلف التقلبات الاقتصادية.

_ دراسة أثر التحول الرقمي الكامل في قطاع التأمين على جودة الخدمة المقدمة، مع التركيز على دور تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز آليات الكشف الاستباقي عن الاحتيال التأميني.



قائمة

المراجع



قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

- 1- أحمد محمد المصري، إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات المالية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، ط1، 2015.
- 2- إبراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، ج1، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1991.
- 3- جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999.
- 4- خيري علي الجزيري: التأمين وإدارة المخاطر، دار المناهج، عمان، ط1، 2014.
- 5- زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 6- سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الشاملة والقدرة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ط1، 2012.
- 7- طارق عبد العالي عماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 8- عبد اللطيف محمود آل محمود، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، دار النفائس، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 1994.
- 9- علي المناقبة ومحمد العدوان، إدارة الشحن والتأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2003.
- 10- فاطمة مروة يونس، فنون التجارية، دار النهضة العربية، بيروت، الأردن، 1994.
- 11- فايز أحمد عبد الرحمان، التأمين في الإسلام، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
- 12- محمد محمود ناصر، إدارة المخاطر في شركات التأمين، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ط1، 2011.
- 13- ممدوح حمزة أحمد، إدارة الخطر والتأمين، دار الثقافة العربية، القاهرة، مصر، 1997.
- 14- يوسف حليم الطائي، الإدارة المالية لشركات التأمين، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.

ثانياً: أطروحات و رسائل

- 1- بركات نوال، حدود الهندسة المالية في تفعيل إستراتيجيات التغطية المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011.
- 2- بلال مصعب، التأمين كأداة لإدارة الأخطار، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012.

- 3- معماش رتيبة، إدارة المخاطر في شركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين (SAA) ، مذكرة ماستر ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2018.
- 4- هدى بن محمد ، تحليل ملاءة ومردودية شركات التأمين ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2005.

ثالثا: المجلات و الملتقيات والمقالات

- 1- عبد القادر بن عتو وبوبكر صويلح ، "دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين" (SAA) ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، المجلد 04 ، العدد 01 ، جامعة الشلف ، 2020.
- 2- مريم بوجنة ، "واقع تطبيق معايير (ملاءة 2) كأداة لإدارة المخاطر في شركات التأمين" ، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، المجلد 10 ، العدد 02 ، جامعة البليدة 2 ، 2021.
- 3- نوال بن عمارة ، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية والدولية والحوكمة العالمية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، الجزائر ، 2009.

رابعا: التقارير والوثائق الميدانية:

- 1- الشركة الوطنية للتأمين (SAA) دليل إجراءات إدارة المخاطر والرقابة (وثيقة داخلية غير منشورة).
- 2- الشركة الوطنية للتأمين (SAA) دليل استخدام نظام المعلومات ORUS والتعليمات الرقابية (وثيقة داخلية).
- 3- الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ، كشوف الإنتاج (Fiches de Production) السنوية لوكالة SAA سكيكدة (وثيقة داخلية).
- 4- الوكالة رقم 3006 لشركة SAA ، البيانات المالية وتغطية الالتزامات ومخصصات الحوادث (وثيقة داخلية).
- 6- مقابلة شخصية مع مديرة الوكالة رقم 3006 لشركة التأمين (SAA) (2026 ، 06 أفريل). سكيكدة.

خامسا: القواميس والقوانين

- 1-الأصيل، القاموس العربي الوسيط، دار راتب الجامعية، الطبعة الأولى، 1997.
- 2-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون المدني الجزائري، منشورات بيرتي، الجزائر، طبعة 2007-2008.

سادسا: المراجع من الإنترنت

Www.saa.dz-1

سابعا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Gatzert, N., & Martin, M: "Quantifying Operational Risk in the Insurance Industry: A Comparison of Methods", Insurance: Mathematics and Economics, 2021.
2. Kozarevic, E., & Peric, A: "Risk Management Practices in the Insurance Sector: Evidence from a Developing Economy", Economic Review, 2020.

A decorative geometric frame composed of several L-shaped lines. One L-shape is on the left, another on the top, and a third on the bottom right, all pointing towards the center where the text is located.

قائمة

الملاحق

الملحق رقم 01: وثيقة طلب التربص

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
رقم ع 2026
سكيكدة في :
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITÉ DE SKIKDA
FACULTÉ DES SCIENCES ÉCONOMIQUES
COMMERCIALES ET DES SCIENCES DE GESTION

Objet : Demande de stage

Dans le cadre de sa formation et afin de prendre connaissances des réalités du terrain, nous avons l'honneur de vous demander de bien vouloir accueillir l'étudiant(e)

Nom et prénom : TABIBI KRAM

Inscrit(e) en :

Pour un stage pratique au sein de votre entreprise : (industrielle, commerciale ou sociale).

a partir du : 05 Avril 2026 au 25 Avril 2026

Nous vous informons que ce stage rentre dans le cadre de la préparation de son diplôme de fin d'études.

Veuillez agréer, monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le doyen

B. Kimouche



El-Hadeik Bp 26 Skikda

L'entreprise accueillante



TEL/fax: 038 70 53 27

Tel: 030923701

تم المسح الضوئي بـ CamScanner

المصدر: وثيقة إدارية مقدمة من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومؤشر عليها من طرف وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.

الملحق رقم (02): كشوف الإنتاج السنوية لوكالة-SAA سكيكدة.(2020-2025)

المصدر: وثائق داخلية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.

الملحق (2-أ): كشف الإنتاج لسنة 2020.

Société Nationale d'Assurance- SAA

FICHE DE PRODUCTION

Edité le : 23/04/2026 16:21

Edité(e) par:balaska

Du 01/01/2020 Au 31/12/2020

DR : 27 Direction Régionale ANNABA
 Agence : 3006 SKIKDA B

BRANCHE	AFFAIRES NOUVELLES		RENOUVELLEMENTS		AUGMENTATIONS		RISTOURNES		TOTAL	
	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES
T.RO	818	1.366.126,39	1908	4.339.537,18	93	72.211,09	0	0,00	2819	5.777.874,66
T.RNO	2429	4.865.883,35	6875	18.502.388,73	150	202.222,69	0	0,00	9454	23.570.494,77
Assistance Auto	504	399.718,50	1623	1.334.846,78	5	800,46	0	0,00	2132	1.735.365,74
T.AUTO	3751	6.631.728,24	10406	24.176.772,69	248	275.234,24	0	0,00	14405	31.083.735,17
CAT NAT	147	494.304,82	46	217.859,25	7	3.605,18	0	0,00	200	715.769,25
RISQUES SIMPLES	114	655.167,69	108	1.396.099,53	1	1.014,00	0	0,00	223	2.052.281,22
TOTAL R.P.P	261	1.149.472,51	154	1.613.958,78	8	4.619,18	0	0,00	423	2.768.050,47
CAT NAT IND	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
RISQUES IND	4	43.030,06	3	113.853,17	0	0,00	0	0,00	7	156.883,23
S/TOTAL RDI	4	43.030,06	3	113.853,17	0	0,00	0	0,00	7	156.883,23
TOTAL RD	265	1.192.502,57	157	1.727.811,95	8	4.619,18	0	0,00	430	2.924.933,70
TOTAL TRANSPORT	11	33.355,00	32	80.260,20	1	1.086,23	0	0,00	44	114.701,43
TOTAL R.AGRI.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
T. GENERAL	4027	7.857.585,81	10595	25.984.844,84	257	280.939,65	0	0,00	14879	34.123.370,30

الملحق (2-ب): كشف الإنتاج لسنة 2021

Société Nationale d'Assurance- SAA

FICHE DE PRODUCTION

Edité le : 23/04/2026 16:22

Du 01/01/2021 Au 31/12/2021

Edité(e) par:balaska

DR : 27 Direction Régionale ANNABA
 Agence : 3006 SKIKDA B

BRANCHE	AFFAIRES NOUVELLES		RENOUVELLEMENTS		AUGMENTATIONS		RISTOURNES		TOTAL	
	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES
T.RO	617	1.055.578,13	1669	3.662.904,52	24	26.952,05	0	0,00	2310	4.745.434,70
T.RNO	2101	4.788.985,85	6468	17.169.189,73	96	117.351,73	0	0,00	8665	22.075.527,31
Assistance Auto	590	466.313,42	1659	1.716.027,84	12	8.287,98	0	0,00	2261	2.190.629,24
T.AUTO	3308	6.310.877,40	9796	22.548.122,09	132	152.591,76	0	0,00	13236	29.011.591,25
CAT NAT	133	419.989,94	36	189.731,64	4	1.400,00	0	0,00	173	611.121,58
RISQUES SIMPLES	272	1.887.577,16	88	1.033.814,59	2	1.881,27	0	0,00	362	2.923.273,02
TOTAL R.P.P	405	2.307.567,10	124	1.223.546,23	6	3.281,27	0	0,00	535	3.534.394,60
CAT NAT IND	3	795.095,60	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	795.095,60
RISQUES IND	8	1.604.476,95	3	108.550,00	2	100,00	0	0,00	13	1.713.126,95
S/TOTAL RDI	11	2.399.572,55	3	108.550,00	2	100,00	0	0,00	16	2.508.222,55
TOTAL RD	416	4.707.139,65	127	1.332.096,23	8	3.381,27	0	0,00	551	6.042.617,15
TOTAL TRANSPORT	18	57.658,70	15	49.129,00	2	100,00	0	0,00	35	106.887,70
TOTAL R.AGRI.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
T. GENERAL	3742	11.075.675,75	9938	23.929.347,32	142	156.073,03	0	0,00	13822	35.161.096,10

الملحق (2-ج): كشف الإنتاج لسنة 2022.

Société Nationale d'Assurance- SAA

FICHE DE PRODUCTION

Edité le : 23/04/2026 16:25

Du 01/01/2022 Au 31/12/2022

Edité(e) par:balaska

DR : 27 Direction Régionale ANNABA
Agence : 3006 SKIKDA B

BRANCHE	AFFAIRES NOUVELLES		RENOUVELLEMENTS		AUGMENTATIONS		RISTOURNES		TOTAL	
	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES
T.RO	531	988.684,08	1511	3.543.163,72	85	78.523,06	0	0,00	2127	4.610.370,86
T.RNO	1581	4.114.833,88	6159	19.575.076,16	120	180.953,67	0	0,00	7860	23.870.863,71
Assistance Auto	452	329.255,00	1458	1.606.090,84	15	7.322,76	0	0,00	1925	1.942.668,60
T.AUTO	2564	5.432.772,96	9128	24.724.330,72	220	266.799,49	0	0,00	11912	30.423.903,17
CAT NAT	143	445.600,63	37	223.006,70	3	3.275,51	0	0,00	183	671.882,84
RISQUES SIMPLES	504	1.316.296,10	147	1.350.629,07	2	5.085,53	0	0,00	653	2.672.010,70
TOTAL R.P.P	647	1.761.896,73	184	1.573.635,77	5	8.361,04	0	0,00	836	3.343.893,54
CAT NAT IND	4	57.200,00	1	788.645,60	0	0,00	0	0,00	5	845.845,60
RISQUES IND	1	2.527,48	4	1.626.543,70	0	0,00	0	0,00	5	1.629.071,18
S/TOTAL RDI	5	59.727,48	5	2.415.189,30	0	0,00	0	0,00	10	2.474.916,78
TOTAL RD	652	1.821.624,21	189	3.988.825,07	5	8.361,04	0	0,00	846	5.818.810,32
TOTAL TRANSPORT	16	58.977,25	17	61.725,00	3	6.281,04	0	0,00	36	126.983,29
TOTAL R.AGRI.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
T. GENERAL	3232	7.313.374,42	9334	28.774.880,79	228	281.441,57	0	0,00	12794	36.369.696,78

الملحق (2-د): كشف الإنتاج لسنة 2023.

Société Nationale d'Assurance- SAA

FICHE DE PRODUCTION

Edité le : 23/04/2026 16:25

Du 01/01/2023 Au 31/12/2023

Edité(e) par:balaska

DR : 27 Direction Régionale ANNABA
 Agence : 3006 SKIKDA B

BRANCHE	AFFAIRES NOUVELLES		RENOUVELLEMENTS		AUGMENTATIONS		RISTOURNES		TOTAL	
	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES
T.RO	604	1.107.548,08	1487	3.587.685,20	144	164.591,09	0	0,00	2235	4.859.824,37
T.RNO	1867	4.942.371,94	5982	17.717.889,48	105	83.934,81	0	0,00	7954	22.744.196,23
Assistance Auto	507	382.995,00	1458	1.624.811,88	14	6.945,45	0	0,00	1979	2.014.752,33
T.AUTO	2978	6.432.915,02	8927	22.930.386,56	263	256.087,67	0	0,00	12168	29.619.389,25
CAT NAT	120	545.332,24	81	344.673,13	5	250,00	0	0,00	206	890.255,37
RISQUES SIMPLES	423	1.162.815,16	388	1.850.034,39	0	0,00	0	0,00	811	3.012.849,55
TOTAL R.P.P	543	1.708.147,40	469	2.194.707,52	5	250,00	0	0,00	1017	3.903.104,92
CAT NAT IND	0	0,00	1	788.645,60	0	0,00	0	0,00	1	788.645,60
RISQUES IND	2	33.352,40	4	1.626.543,70	0	0,00	0	0,00	6	1.659.896,10
S/TOTAL RDI	2	33.352,40	5	2.415.189,30	0	0,00	0	0,00	7	2.448.541,70
TOTAL RD	545	1.741.499,80	474	4.609.896,82	5	250,00	0	0,00	1024	6.351.646,62
TOTAL TRANSPORT	9	30.837,18	22	82.835,85	1	50,00	0	0,00	32	113.723,03
TOTAL R.AGRI.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
T. GENERAL	3532	8.205.252,00	9423	27.623.119,23	269	256.387,67	0	0,00	13224	36.084.758,90

الملحق (2-هـ): كشف الإنتاج لسنة 2024

Société Nationale d'Assurance- SAA

FICHE DE PRODUCTION

Edité le : 23/04/2026 16:26

Du 01/01/2024 Au 31/12/2024

Edité(e) par: balaska

DR : 27 Direction Régionale ANNABA
 Agence : 3006 SKIKDA B

BRANCHE	AFFAIRES NOUVELLES		RENOUVELLEMENTS		AUGMENTATIONS		RISTOURNES		TOTAL	
	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES
T.RO	813	1.436.511,55	1539	3.807.726,78	205	205.055,15	0	0,00	2557	5.449.293,48
T.RNO	2424	6.734.506,37	6146	17.543.522,38	181	190.557,94	0	0,00	8751	24.468.586,69
Assistance Auto	670	531.458,78	1483	1.665.886,82	23	7.015,00	0	0,00	2176	2.204.360,60
T.AUTO	3907	8.702.476,70	9168	23.017.135,98	409	402.628,09	0	0,00	13484	32.122.240,77
CAT NAT	166	1.382.227,60	68	296.048,98	8	2.768,75	0	0,00	242	1.681.045,33
RISQUES SIMPLES	627	2.638.814,49	529	2.235.271,58	4	7.900,00	0	0,00	1160	4.881.986,07
TOTAL R.P.P	793	4.021.042,09	597	2.531.320,56	12	10.668,75	0	0,00	1402	6.563.031,40
CAT NAT IND	2	146.404,31	2	791.195,60	0	0,00	0	0,00	4	937.599,91
RISQUES IND	1	3.386,86	5	1.361.313,52	1	1.362,73	0	0,00	7	1.366.063,11
S/TOTAL RDI	3	149.791,17	7	2.152.509,12	1	1.362,73	0	0,00	11	2.303.663,02
TOTAL RD	796	4.170.833,26	604	4.683.829,68	13	12.031,48	0	0,00	1413	8.866.694,42
TOTAL TRANSPORT	37	489.062,47	27	98.821,33	0	0,00	0	0,00	64	587.883,80
TOTAL R.AGRI.	2	34.019,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	34.019,53
T. GENERAL	4742	13.396.391,96	9799	27.799.786,99	422	414.659,57	0	0,00	14963	41.610.838,52

الملحق (2-و): كشف الإنتاج لسنة 2025.

Société Nationale d'Assurance- SAA

FICHE DE PRODUCTION

Edité le : 23/04/2026 16:27

Du 01/01/2025 Au 31/12/2025

Edité(e) par:balaska

DR : 27 Direction Régionale ANNABA
Agence : 3006 SKIKDA B

BRANCHE	AFFAIRES NOUVELLES		RENOUVELLEMENTS		AUGMENTATIONS		RISTOURNES		TOTAL	
	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES EMISES	Nbre	PRIMES
T.RO	934	1.898.238,65	1586	4.669.736,91	225	254.423,25	0	0,00	2745	6.822.398,81
T.RNO	2742	8.083.299,10	6142	20.570.706,13	205	482.175,26	0	0,00	9089	29.136.180,49
Assistance Auto	784	616.528,96	1506	1.671.059,69	15	1.575,52	0	0,00	2305	2.289.164,17
T.AUTO	4460	10.598.066,71	9234	26.911.502,73	445	738.174,03	0	0,00	14139	38.247.743,47
CAT NAT	227	1.119.004,44	52	998.861,73	15	7.904,39	0	0,00	294	2.125.770,56
RISQUES SIMPLES	515	1.449.125,29	756	3.351.401,07	1	675,00	0	0,00	1272	4.801.201,36
TOTAL R.P.P	742	2.568.129,73	808	4.350.262,80	16	8.579,39	0	0,00	1566	6.926.971,92
CAT NAT IND	1	551.811,31	1	39.558,40	0	0,00	0	0,00	2	591.369,71
RISQUES IND	5	1.478.629,45	3	63.150,00	0	0,00	0	0,00	8	1.541.779,45
S/TOTAL RDI	6	2.030.440,76	4	102.708,40	0	0,00	0	0,00	10	2.133.149,16
TOTAL RD	748	4.598.570,49	812	4.452.971,20	16	8.579,39	0	0,00	1576	9.060.121,08
TOTAL TRANSPORT	57	1.087.135,61	31	252.420,40	12	600,00	0	0,00	100	1.340.156,01
TOTAL R.AGRI.	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
T. GENERAL	5265	16.283.772,81	10077	31.616.894,33	473	747.353,42	0	0,00	15815	48.648.020,56

الملحق رقم (03): كشف التعويضات المدفوعة لوكالة SAA سكيكة (2023-2025) .

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
2	REGLEMENT SINISTRE DU 01/01/2023 AU 31/12/2025										
3											
4	Code_agence	Numesini	Exercice	Code GARA	Garantie	Bénéficiaire	Date Règlement	N° Chèque	Montant Règlement	Consulter	
5	3,006	110,202	2,023 DR				2023 1252769		12,560,210.50		
6	3,006	110,202	2,024 DR				2024 6279692		11,568,020.11		
7	3,006	110,202	2,009 RC				2025 1252769		15,210,560.35		
8											
9											
10											
11	TOTAL									39,338,790.96	
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادًا على المعطيات المقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين

Excel وكالة سكيكة، باستخدام برنامج - (SAA)

الملحق رقم (04): كشف مخصصات الحوادث غير المسددة لوكالة SAA سكيكدة-2025)
2023)

SAA DR ANNABA
AGENCE SIKKDA B 3006

DOSSIER NON REGLER DU 01/01/2023 AU 31/12/2025

AGENCE 3006	ANNEE	MONTANT NON REGLER
SAA3006	2023	4,200,114.78
SAA3006	2024	6,250,113.00
SAA3006	2025	6,978,555.00
TOTAL DES TROIS ANNEES		17,428,782.78

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادًا على المعطيات المقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين
Excel. وكالة سكيكدة، باستخدام برنامج - (SAA)

الملحق رقم 05: نموذج عقد التأمين

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIÉTÉ NATIONALE D'ASSURANCE

شركة مساهمة برأس مال قدره 35 مليار دينار جزائري
المقر الاجتماعي: حي الأعمال - باب الدوار - الجزائر
البريد الإلكتروني: 021 22 50 00 / 021 22 50 50 / 021 22 51 51
الفاكس: 021 22 50 00

ووفقاً للشروط العامة الموجبة الحاصلة للتأمين
رقم 01 المؤرخة في 2010/03/15 و م/م ت التي
يقر المكلت بالاطلاع عليها و بنادى على الشروط
الحاسنة التالية و الانعافية الحاسنة المتمثل بإلحاقها
نؤمن الشركة الوطنية للتأمين :

الشروط الخاصة لعقد تأمين السيارات
CONDITIONS PARTICULIÈRES
DU CONTRAT D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Police

Direction Régionale : 00027 Direction Régionale ANNABA
Agence : SKIKDA B
Code : 03006
Adresse : CITE DES 700 LOGTS BT 40 SKIKDA-21000-SKIKDA
Date d'effet : 12/06/2025 17:51
Date d'expiration : 31/12/2025 23:59
Heure de souscription : 16/06/2025 00:00

Assuré

Nom et Prénoms : EPE EMB SPA UNITE SKIKDA
Raison sociale :
Identifiant fiscal :
Profession : Société
Adresse : PETITE ZONE INDUSTRIELLE SKIKDA - 21000 - SKIKDA
N° de Tél : 0770233658

Conducteur

Conducteur :
Né (e) le :
Adresse :
N° de Tél :

Remorque

Remorque :
N° châssis :
N° imm :
Date MEC :
PTC / CU :
Type :

Garanties et limites de couvertures

Garanties	Capital assuré	Franchises	Prime Nette
Bris de Glaces			3.230,00
Défense et Recours			6.600,00
Tremblement de Terre			65.096,37
Bris Glace (Avec TR)			3.000,00
Actes de Terrorisme et de Sat			78.115,63
Grève/Émeutes/Mouvements I			130.192,72
Assistance Truck			10.071,46
Responsabilité Civile			47.137,78

Réductions / Majorations

Bonus/ Malus :
Maj âge :
Maj permis :
Maj Mat Inf :
Maj Turbo :

Prime totale : 200.815,18 DA

Fait à : balaska le : 16/06/2025 15:21
L'Assuré / le Souscripteur :
Lu et approuvé après avoir pris connaissance des Conditions Générales.

المصدر: نماذج ووثائق تأمينية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.

الملحق رقم مكرر 05: نموذج عقد التأمين

الشروط الخاصة

تخضع هذه الشروط الخاصة للأمر رقم 07 / 95 الصادر في 25 / 01 / 1995 المعدل والمتمم بالقانون 04 / 06 الصادر في 20 / 02 / 2006 وكذا القانون رقم 31 / 88 المؤرخ في 19 / 07 / 1988 المعدل والمتمم للأمر رقم 15 / 74 الصادر في 30 / 01 / 1974 و المتضمن إلزامية التأمين على السيارات و نظام التعويض على الأضرار.

الشروط :

لا تنطبق على هذا العقد إلا الشروط التي تمت المصادقة عليها بموجب تصاريحات المكتب على الوجه الأول لعقد التأمين على السيارات مع مراعاة أحكام النصوص القانونية الواردة في دفتر الشروط العامة.

- 1 - شرط نقل الغير: يمتد ضمان هذا العقد ليعطي العواقب المالية للمسؤولية المدنية اتجاه الأشخاص المنقولين مجاناً بواسطة المركبة في حدود عدد المقاعد المرخص بها قانوناً في البطاقة الرمادية و هذا مع مراعاة أحكام المادتين (13) و (14) من الأمر 15 / 74.
- 2 - شرط خاص بالمقطورة : يمتد ضمان هذا العقد ليعطي العواقب المالية للمسؤولية المدنية في حالة ربط المركبة موضوع هذا العقد بمقطورة لا يتجاوز وزنها الإجمالي لحمولة 750 كلغ.
- 3 - شرط نقل المواد السريعة الإلتهاب : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً لتغطية الأضرار الناتجة عن نقل المركبة ل مواد قابلة للإلتهاب، مواد متفجرة، مواد قارضة أو محروقات لا تتجاوز 500 كلغ أو 600 لتر، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حالة وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 4 - شرط رخصة السياقة (أقل من سنة) : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً عن حيازته لرخصة سياقة مستخرجة منذ أقل من سنة من المصالح الإدارية المختصة، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حال وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 5 - شرط السن : إذا دفع المؤمن له عند اكتتاب العقد، قسطاً إضافياً إذا كان سنه يقل عن خمس وعشرون (25) سنة، يعفى من تطبيق قاعدة التخفيض التناسبية في حال وقوع الحادث والعكس صحيح.
- 6 - شرط تأمين المركبات التابعة لوكالة كراء السيارات : يلتزم صاحب وكالة كراء السيارات بعدم كراء المركبات لأشخاص تقل أعمارهم عن 25 سنة و الحاملين لرخص سياقة أقل من سنة واحدة (01) و كل مخالفة لهذا شرط يسقط الحق في الضمان مباشرة .
- 7 - شرط الحصول على التخفيض الخاص بالموقوفين : يصرح المكتب بأنه : (أ) في خدمة مباشرة، دائمة و فقط، لصالح إدارة تابعة للدولة، للولايات أو لمؤسسات صومية واقعة تحت وصاية جهاز من أجهزة الدولة.
- 8 - شرط خصم الرسوم : في حالة وقوع حادث، تحسب التعويضات المدنية الممنوحة للمؤمن له على أساس قيمة قطع الغيار التي يحددها الخبير في تقرير الخبرة (بالرسوم أو بدون رسوم على حسب عقد التأمين و كذا النظام الضريبي الخاضع له بالنسبة للمركبات ذات الإستعمال التجاري).
- 9 - شرط القتم : تخضع نسبة القتم التي يحددها الخبير على أساس سن المركبة و حالتها في محضر الخبرة من مبلغ التعويض عن الأضرار الناجمة عن الحادث.
- 10 - شرط الإقتطاع : في حالة وقوع الحادث، تخضع الشركة مبلغ الإقتطاع حسب طبيعة المركبة موضوع العقد، و هذا في حالة تجاوز مبلغ الأضرار لقيمة الإقتطاع، و بخلاف ذلك لا تعوض هذه الأضرار، و تحدد هذه الإقتطاعات كما يلي:

أضرار التصادم DC			ضمان التأمين الشامل DASC			
الرمز	الضمان	حدود الإقتطاع	ضمان أضرار التصادم / قيم / DV/VV السوق			
الرمز	الضمان	حدود الإقتطاع	نسبة الإقتطاع	الحد الأدنى للإقتطاع	الحد الأقصى للإقتطاع	الاستعمال
« ج »	أضرار التصادم	10000,00 دج	5 %	2500,00 دج	7000,00 دج	السيارات السياحية ذات وزن أقل من 3.5 طن
« د »	أضرار التصادم	20000,00 دج	5 %	2500,00 دج	7000,00 دج	السيارات الفعّية ذات وزن أكثر من 3.5 طن
« هـ »	أضرار التصادم	30000,00 دج	10 %	2500,00 دج	15000,00 دج	السيارات الفعّية ذات وزن أكثر من 3.5 طن
« و »	أضرار التصادم	40000,00 دج	10 %	2500,00 دج	15000,00 دج	السيارات المخصصة لنقل المسافرين - المسافات الطويلة -
« ز »	أضرار التصادم	50000,00 دج	5 %	2500,00 دج	10000,00 دج	السيارات المخصصة لنقل المسافرين - النقل الحضري -
			5 %	2500,00 دج	10000,00 دج	السيارات المخصصة لنقل المسافرين - نقل العمال -
			10 %	5000,00 دج	25000,00 دج	السيارات المعدة لنقل الركاب

في حال الاحتراق الكلي للمركبة أو سرقة المركبة يقتطع مبلغ 5000,00 دج.
بالنسبة لإلتكسار الزجاج يتم إقتطاع مبلغ 2500,00 دج.

تتبية

- 1 - في حالة وقوع حادث يتعين على المؤمن له التصريح بذلك لدى الوكالة التي تم إكتتاب تأمينها، و في حال الضرورة يمكن التصريح بالحادث لدى أقرب وكالة للشركة الوطنية للتأمين على مستوى التراب الوطني و ذلك خلال سبعة أيام و تخضع إلى ثلاثة أيام في حالة السرقة.
- 2 - لا يكرس تقرير الخبرة المسجل عقب الحادث حق في التعويض و إنما يعتبر مجرد تقييم للأضرار.

المصدر: نماذج ووثائق تأمينية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.

الملحق رقم 06: المعاينة الودية

DECLARATION: à remplir par l'assuré et à transmettre dans les sept jours à son assureur (dans les trois jours en cas de vol du véhicule) Ord. 95/07

التصريح: يملأ هذا التصريح من طرف المؤمن له و يرسل في ظرف 7 أيام إلى المؤمن (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة)

1) Nom de l'assuré : (1) اسم المؤمن له : مهنته :
Profession : Tél : رقم الهاتف

2) Plan : (2) المخطط
Désigner les véhicules par A et B conformément au recto
Faire figurer :
- Tracé des voies
- La direction des véhicules
- Leur position au moment du choc
- مخطط الطرق
- اتجاه السيارات
- موضعها وقت الاصطدام

3) Circonstances de l'accident : (3) ظروف الحادث :

4) A-t-il été établi : (4) هل حرر
Un procès-verbal de gendarmerie ? Oui Non
Un rapport de police? Oui Non
Si oui : Brigade ou commissariat de محضر من طرف الدرك الوطني
تقرير من طرف الشرطة
في حالة الإيجاب : فرع أو محافظة الشرطة المختصة

5) Conducteur du véhicule assuré est-il le conducteur habituel du véhicule? Oui Non
Réside-t-il habituellement chez l'assuré? Oui Non
Date de naissance : (5) السائق للسيارة المؤمنة :
هل هو السائق الاعتيادي لها
هل يسكن اعتياديا عند المؤمن له
تاريخ الميلاد :

6) Véhicule assuré : lieu habituel du garage : (6) للسيارة المؤمنة :
Quel est le motif du département ? ما هو سبب التنقل
Expertise des dégâts : garage ou le Véhicule sera visible : معاينة الخسائر : أين يمكن معاينة السيارة :

Quand ? Eventuellement téléphoner à : متى : عند الحاجة إحتقوا :
a été volé, indiquer son numéro dans la série du type : قد سرقت، بيّنوا الرقم في سلسلة الصنف :
est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : مرهونة إسم و عنوان هيئة القرض :
est un poids lourd : poids total en charge : من الوزن الثقيل جملة المحملة
était attelé à un autre véhicule (tracteur ou remorque) au moment de l'accident, indiquer le numéro d'immatriculation : مرتبطة بسيارة أخرى (جار أو محرور)
de cet autre véhicule : في وقت الحادث، بيّنوا
Poids total en charge : رقم تسجيل السيارة الأخرى
Nom de la société qui l'assure : مجموع المحملة :
N° de Police : إسم الشركة المؤمنة :
رقم وثيقة التأمين :

7) Dégâts matériels autre qu'aux véhicules A et B (nature et importance) : (7) الخسائر المادية اللاحقة بغير للسيارتين أ و ب :
Nom et adresse du propriétaire : (الطبيعة و الأهمية)
إسم و عنوان مالكها :

8) Blessé (s) : (8) الجريح
Nom et prénom : اللقب و الإسم :
Age : السن :
Adresse : العنوان :
Profession : المهنة :
Caisse de sécurité Sociale et immatriculation : صندوق الضمان الاجتماعي و رقم الإنخراط :
Nature et gravité des blessures : طبيعة و خطورة الخروج :
Situation au moment de l'accident : الوضعية وقت الحادث :
(Piéton, Passager du véhicule A ou B) : (راجل، راكب في سيارة أ أو ب)
1 soins, hospitalisation à : العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى :

A..... le..... في يوم
Signature de l'assuré أعضاء المؤمن له

تم المسح الضوئي بـ CamScanner

المصدر: نماذج ووثائق تأمينية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين – (SAA) وكالة سكيكدة.

الملحق رقم 06 مكرر: المعاينة الودية

CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

à signer obligatoirement par les deux conducteurs

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement.

Date d'accident le 20 heure الساعة 20 تاريخ الحادث في المكان بالضبط

Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B ☐ Oui ☐ Non ☐ لا ☐ نعم

Témoins : Nom et adresse s'il s'agit de passagers d'un véhicule préciser duquel : A ou B

المخسائر المادية اللاحقة بغير السيارات أ و ب
الشهود الاسم والعنوان وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارات
بين أيهما أ أو ب

معاينة ودية لحادث سيارة

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين
ولا تشكل اعترافا بالمسؤولية بل كشفا
بالمبانيات والوقائع فصد الإسراع بالتسوية

سيارة أ Véhicule A

السيارة
الصف، الطراز
رقم التسجيل
القائمة من
المنحبة إلى
الموسم له (انظر شهادة التأمين)
اللقب
الاسم
العنوان
شركة التأمين
رقم وثيقة التأمين
شهادة صالحة من
الوكالة
السائق (انظر رخصة السائق)
اللقب
الاسم
العنوان
رقم رخصة السائق
المبملة في
من طرف ولاية
من صف أ ب ج د هـ
(أشهر للصف في دائرة)

السيارة
الصف، الطراز
رقم التسجيل
القائمة من
المنحبة إلى
الموسم له (انظر شهادة التأمين)
اللقب
الاسم
العنوان
شركة التأمين
رقم وثيقة التأمين
شهادة صالحة من
الوكالة
السائق (انظر رخصة السائق)
اللقب
الاسم
العنوان
رقم رخصة السائق
المبملة في
من طرف ولاية
من صف أ ب ج د هـ
(أشهر للصف في دائرة)

Indiquer par une flèche → le point de choc initial

Dégâts apparents :

Observations

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

Signature des conducteurs

تم المسح الضوئي بـ CamScanner

المصدر: نماذج ووثائق تأمينية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.

الملحق رقم 07: أمر أداء الخدمة

الشركة الوطنية للتأمين
SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE
DIRECTION REGIONALE DE

Agence: 3006 SKIKDA B
N° dossier sinistre 2026 \ 110202
Accident du 25/03/2026
Date de déclaratio 25/03/2026

ODS N° :2026--0202
Nature des dommages : Matériel

ORDRE DE SERVICE
SINISTRE AUTOMOBILE

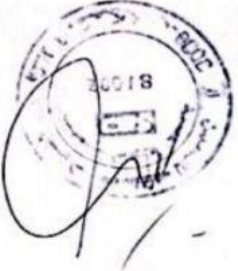


Ordre de service est donné au Centre d'Expertise de SKIKDA à l'effet de procéder à l'expertise du véhicule dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

RENSEIGNEMENTS DE L'ASSURE	RENSEIGNEMENTS DU TIERS
Assuré: CHAOUI ABDELAZIZ	Assuré boudjadi saad
Adresse: CITE 08 MAI 45 BT 24 N 08 SKIKDA	Adresse cite des freres bouhadja bt 87 n 10
Marque du véhicule: FIAT TIPO	Marque du véhicul mutsubitchi
Immatriculation: 001803.123.21	Immatriculation 05362.312.21
Num Châssi ZFACF8AP6PU048053	Compagnie d'assurance CAAT
Police N°: 1100016924	Agence 429
Effet: 08/12/2025 Echéance: 07/12/2026	Police N° 26587
	Effet 17/06/2025 Echéance 16/06/2026

Garantie Top Réparation : NON

Signature et griffe de Fordonnateur



Etabli le: 25/03/2026
Par : GHORAB WARDA

NB: ODS doit être accompagné de la déclaration de sinistre

تم المسح الضوئي بـ CamScanner

المصدر: نماذج ووثائق تأمينية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.

الملحق رقم 08: محضر الخبرة

الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات
Société Algérienne d'Expertise et du Contrôle Technique Automobile

Centre d'Expertise : SKIKDA
Lien de Visite : CENTRE
Date de la visite : 25/03/2023

Procès-Verbal d'Expertise N°: 21-A26C00991
Enregistré le: 08/04/2023 12:16:02
Etatik par: AMEUR ZAIMECHE Ahmed

Mandant		Véhicule	
Agence : SAA3006 -	Code agence : SAA3006	Marque : FIAT	Genre : VP
N° nistre : 2025-110022	Date du nistre : 25/03/2023	Mudans : T2H3	Puissance : 9
Assure : CHAOUI ABBELAZIZ	Agence du sers : 429	N° Serie : 2FACPAAPSPU048053	Annire : 3 523
Compagnie de sers : CAAT	Type du PV : Simple	Immatriculation : 001803-123-21	Colzeur : GRUSE
Nom du Tiers : BOUJJADI SAAD		Energie : ESSENCE	Etat : Bon
N° Police Tiers : 26567		Carrosserie : CI	Kilométrage : 0.0

Description du choc
CHOC A L'AVANT
CAUSANT ENFONCÈMENT EN CAPOT MOTEUR, BOULIER ET LA TRAVERSE AV, CASSURE DES OPTIQUES AX, CALANDRE AV ET L'ARMATURE RADIATEURS, PEPTORATION DETERIORATION DES RADIATEURS A EAU ET CLIM

Evaluation de la remise en état
Taux Horaire : 250.000A

Détails des réparations

TRÉP	Montant
CHOC A L'AVANT	
CHOC A L'AVANT	
PEINTURE ET INGREDIENTS	0.0 10 000.00 DA
TOLERIE	64.0 18 000.00 DA
DRESSAGE ET REMISE EN ETAT DES ELEMENTS ENFONCES	
REEMPLACER LES ELEMENTS CITES EN FOURNITURES	

Fournitures

Qte	Désignation	Vetuste	H.T	T.V.A	Qte	Désignation	Vetuste	H.T	T.V.A
1	ARMATURE	5%	16 687.39 DA	3 312.69 DA	1	RADIATEUR A EAU	5%	21 849.75 DA	4 151.26 DA
1	CALANDRE AV	5%	20 158.07 DA	3 831.03 DA	2	OPTIQUE AV	5%	142 837.34 DA	27 142.86 DA
1	RADIATEUR CLIM	5%	25 800.76 DA	1 105.24 DA					

Montant Total(TTC)	Montant Main-d'œuvre	Montant Peinture	Montant Fournitures
300 000,00 DA	A 18 000.00 DA	A 10 000.00 DA	TVA TTC A 43 747.39 DA 274 000.00 DA

Montant Total en Lettres : Trois Cens Mille Dinar

Photos : 6
Immobilisations (Jours)
A 8

montant de Vétusté Global : 13 708.90 DA

OBSERVATION :
AUCUN ADDITIF NE SERA ETABLI AU DELA DE 90 JOURS

PEA = 2 JOURS

Fait S : SKIKDA

Etatik le : 11/04/2023

Cachet et signature de l'expert

SAE
AMEUR ZAIMECHE AHMED
EXPERT EN AUTOMOBILE

مؤسسة SAE تأسست في 1990 بـ 500 الف دينار الجزائري وهي متخصصة في مراقبة الجودة والتحكم في الجودة للسيارات
Société par actions en capital créée de 500 millions de dinars - RC N° 98 83058 Siège de Delfy Birehon charage
ALGER TEL 021 36 23 99- 021 36 27 25-021 36 17 25 FAX 021 36 27 03-021 36 17 22

تم المسح الضوئي بـ CamScanner

المصدر: نماذج ووثائق تأمينية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.



الشركة الجزائرية للخبرة والمراقبة التقنية للسيارات
SOCIÉTÉ ALGÉRIENNE D'EXPERTISE ET DE CONTRÔLE TECHNIQUE AUTOMOBILE
Centre d'Expertise : SKIKDA

Tél :
Fax :
RC : 16/00-0003058 B 98 AI : 21017734181
NIF : 09981600030588221011 NIS : 099842280011137
RIB : BEA-002 00052 520356317077

NOTE D'HONORAIRES 21-A26C00991

Client : SAA Code : SAA3006
N° ODS : 2026-0202 N° Police :
Assuré : CHAOUI ABDELAZIZ Tiers : BOUDJADI SAAD
N° Sinistre : 2026-110202 Date Sinistre : 2026-03-25
N° Dossier : 21-A26C00991 Expert : AMEUR ZAIMECHE Ahmed
Montant : 300 000,00 DA

Désignation	Nombre	P.U	Montant HT
[AUTO2] HONORAIRES AUTO	1,00	4 000,00	4 000,00 DA
[AUTO3] DOCUMENTS GRAPHIQUES AUTO	6,00	40,00	240,00 DA
[AUTO1] FRAIS DE DOSSIER AUTO	1,00	150,00	150,00 DA

Total HT	4 390,00 DA
Total TVA	834,10 DA
Total TTC	5 224,10 DA

La présente note d'honoraire est arrêtée à la somme

Cinq Mille Deux Cent Vingt-Quatre Dinar et Dix Centimes

Faite à : SKIKDA
Le: 11/04/2026

Signature de l'Expert

SAE YACT SKIKDA
AMEUR ZAIMECHE AHMED
EXPERT AUTOMOBILE

تم المسح الضوئي بـ CamScanner

المصدر: نماذج ووثائق تأمينية مقدمة من وكالة الشركة الوطنية للتأمين - (SAA) وكالة سكيكدة.

