



جامعة الجيلالي بونعامة - خميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
قسم العلوم الاقتصادية

العنوان

أساليب تطوير منتجات التأمينات الفلاحي في الجزائر

دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة CRMA

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص : إقتصاد تأمينات

اعداد الطالبتين : - براهيمى هبة

-بن عامر كرفاح ايمان

نوقشت أمام اللجنة المكونة من:		
رئيسا	أستاذة محاضرة أ - جامعة خميس مليانة	واكلي كلتوم
مشرفا ومقررا	أستاذة محاضرة أ - جامعة خميس مليانة	حفيقي صليحة
ممتحنا	أستاذة محاضرة ب - جامعة خميس مليانة	مقرب سارة

السنة الجامعية: 2021/2020

الإهداء

هدى ثمرة جهدي إلى:

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكك سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها

إلى والدي العزيزة "معزوزي خيرة"

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذبح

علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز "براهيمي محمد"

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهم بذكورهم فؤادي

إلى إخوتي هشام ومراد وحسام وروح أخي معمر رحمه الله

إلى أميرة وزهرة قلبي من قاسمتني رحم أمي أغلى ما وهبني الله أختي العزيزة: "سميرة" وأولادها: شيماء

، معاذ ، ريتاج ، أنس ، راشا

إلى زهور الأمل ومنابع البهجة أولادي "تسنيم ، عبد الإله ، محمد وسيم ، أسيل ، إياذ"

إلى زوجي ورفيق دربي وسندي في الحياة "أحمد"

إلى الحلوة والعزيزة والمأدنة والغالية "مريم" زوجة أخي

إلى صديقتي العزيزة التي تقاسمت معي هذا العمل و إلى كل عائلتها "بن عامر كرفاج إيمان" إلى كل

زملائي في دفعة تأهيلات 2021-2022

إلى كل من وسعهم ذكرتي ولم تسعهم مذكرتي

أهدي لهم هذا العمل المتواضع

هبة برااهيمي



الإهداء

" الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلا على خاتم الأنبياء و المرسلين "

أهدي ثمرة جهدي إلى :

أعذب و أرق كلمة في الكون أمي رمز العطار و الحب شفهاها الله ، إلى من كان سبب في وجودي في الحياة و أنار دربي و إلى من عمل بكدي سبيلي و علمني معنى الكفاح و أوطني إلى ما أنا عليه و منحني الثقة و الحب أبي العزيز .

والديا أطال الله في عمرهما

إلى أعز الناس إخوتي : عبد الرحمن ، هاجر و اختي هناء و ابنتها "أكرم"

وإلى من دخل حياتي و قلبي و أنارها بشموع لن تنطفئ إلا بإنطفاء الحياة زوجي "ربيع" حفظه الله.

إلى أبنائي و قرة عيني " مريم و الكتكوت محمد شريف "

إلى صديقتي التي تقاسمت مع هذا العمل " براهيم هبة "

و إلى كل الطلبة قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد تأمينات دفعة 2022/2021.

و خلا كل من يعرفني من قريب أو بعيد و يكن لي الاحترام و التقدير

بن عامر عرفاج إيمان



شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم و به نستعين و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين ، نحمد الله عز وجل الذي أنار لنا الطريق و منحنا القدرة و الثبات و ألهمنا الصبر لمواجهة الصعاب لإنجاز و إتمام هذا البحث.

نتوجه بجزيل الشكر إلى من ساق أفكارنا و ساهم في تثبيت خطايانا على دروب المعرفة الأستاذة الفاضلة حفيظة صليحة التي قبلت الإشراف على هذا العمل و التي لم تبخل علينا طوال مشوار إعداد البحث بالنصح و الإرشاد و التوجيه .

كما نتقدم بجزيل الشكر و الامتنان وخالص التقدير و العرفان إلى جميع الأساتذة الذين درسونا في الطور الجامعي

و يعزنا تقديم الشكر إلى كل موظفي الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي الذين وقفوا معنا لإعداد هذا البحث على رأسهم السيد المؤطر ناوي محمد أمين و مساعديه السيدة وهيبة و السيد سليمان و أشكرهم على كل ما قدموه لنا من مساعدة و أتمنى لهم التوفيق.

و الشكر الجزيل لكل من قدم لنا يد العون و المساعدة من قريب أو بعيد راجين من المولى أن يجازيهم خير جزاء إنه مجيب الدعاء.

" اللهم علمنا ما ينفعنا و انفعنا بما علمتنا و زدنا علما "

و الله ولي التوفيق.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد اساليب تطوير المنتجات التأمينية الفلاحية في الجزائر، وتسهيل الضوء على التأمين الفلاحي الذي يعتبر من أهم الطرق الناجحة لإدارة المخاطر التي تهدد القطاع الفلاحي ، وهذا ما يلزم شركات التأمين على تطوير منتجاتها التأمينية او ابتكار منتجات تأمينية جديدة تواكب التغيرات المناخية وتغطي مخاطر تقلباتها.

كما تطرقنا في الدراسة الميدانية إلى تقديم الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، وعرض مختلف المنتجات التأمينية، ومن خلالها تناولنا فرعي التأمينات الحيوانية والنباتية على مستوى الصندوق ..بداية من الاكتتاب إلى التعويض، كما تعرفنا على تطور نشاطه التأميني للفترة 2010/2020، وقد توصلنا إلى أن قطاع التأمين من أهم القطاعات لإدارة المخاطر الفلاحية لما يوفره من حماية مادية ومعنوية للفلاح.

الكلمات المفتاحية: منتجات التأمين، التغيرات المناخية، التأمين الفلاحي.

Summary:

This study aims to, determine the methods of developing agricultural insurance products in Algeria. And highlighting the agricultural insurance, which is considered one of the most successful ways to manage the risks that threaten the agricultural sector , and this obliges insurance companies to develop their insurance products or invent new insurance products that keep pace with climate changes and cover the risks of their fluctuations.

In the field study, we also touched on the introduction of the Regional Fund for Agricultural Cooperation of Khemis Miliana, and the presentation of various insurance products, and through it we dealt with the two branches of animal and vegetable insurance at the fund level, and we also learned about the development of its insurance activity for the period: 2010/2020, and we concluded that The insurance sector is one of the most important sectors for agricultural risk management because of the material and moral protection it provides to the farmer.

Key words: insurance products, climate change, agricultural insurance.

الفهرس

العنوان	الصفحة
الإهداء	
شكر وتقدير	
الملخص	
الفهرس	
قائمة الأشكال و الجداول	
قائمة الملاحق	
قائمة الاختصارات و الرموز	
المقدمة	أب-ت-ث
الفصل الأول: الاطار النظري للتأمين الفلاحي.	
تمهيد	06
المبحث الأول: ماهية التأمين الفلاحي	
المطلب الأول: مفهوم التأمين الفلاحي و أهميته	07
الفرع الأول: مفهوم التأمين الفلاحي	07
الفرع الثاني: أهمية التأمين الفلاحي	08
المطلب الثاني : منتجات التأمين الفلاحي	09
الفرع الاول : التأمين على الانتاج النباتي	09
الفرع الثاني: التأمين على الانتاج الحيواني	11
الفرع الثالث: التأمين على العتاد الفلاحي	13
المطلب الثالث: إيجابيات و دور التأمين الفلاحي	17
الفرع الأول: إيجابيات التأمين الفلاحي	17
الفرع الثاني: دور التأمين الفلاحي	17
المبحث الثاني: آليات تطوير منتجات التأمين الفلاحي	
المطلب الأول: تعريف المنتج التأميني	19
1. تعريف تطوير المنتج التأميني	19
المطلب الثاني: عملية تطوير منتجات التأمين وإجراءاته	20
الفرع الأول: عملية تطوير منتجات التأمين	20
الفرع الثاني :إجراءات تطوير منتجات التأمين	21
أولاً: ابتكار المنتج التأميني	22

24	ثانيا:تحسين جودة خدمات التأمين الفلاحي
25	1. تعريف جودة الخدمة التأمينية
25	2. أهمية جودة الخدمة التأمينية
28	ثالثا : تسويق خدمة التأمين
29	1. تعريف تسويق خدمة التأمين
29	2. أهمية تسويق خدمة التأمين
30	رابعا :استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني
30	1. مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني
32	المطلب الثالث :أسباب تطوير منتجات التأمين و العوامل المؤثرة فيه
32	الفرع الاول : أسباب تطوير منتجات التأمين
32	الفرع الثاني :العوامل المؤثرة في تطوير المنتج التأميني
33	أولا : مجموعة العوامل التي ترتبط بسمات و خصائص الخدمات المالية
33	ثانيا : مجموعة العوامل التي ترتبط ببيئة المنتجات المالية
35	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة
35	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المحلية
37	المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة الأجنبية
39	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة والقيمة المضافة
41	خلاصة
	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة
43	تمهيد
44	المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة
44	المطلب الأول: لمحة حول الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
44	الفرع الأول: نشأة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
45	الفرع الثاني: الأخطار التي يغطيها الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
49	المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة
50	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي
53	المبحث الثاني: منتجات الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي
53	المطلب الأول: تأمين المنتجات النباتية

53	أولاً: منتجات الصندوق النباتية
54	ثانياً: منتج تأميني جديد "تأمين ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية"
56	المطلب الثاني: تأمين المنتجات الحيوانية
57	المبحث الثالث : أساليب تطوير المنتجات التأمين الفلاحي
57	المطلب الأول : الحاجة لتطوير منتجات التأمين
58	المطلب الثاني: المنتجات التأمينية المتوفرة لدى الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي.
60	المطلب الثالث : تقييم رضا الزبون
62	خلاصة.
64	خاتمة.
69	قائمة المراجع.
73	الملاحق.

قائمة الجداول و الاشكال

قائمة الأشكال.

الصفحة	العنوان	الرقم
10	أهم الأخطار التي يتعرض لها الفلاحين	01
14	دور التأمين الفلاحي	02
52	الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي	03

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
23	الفرق بين الابداع و الابتكار	01
23	خطوات اطلاق منتج جديد	02
53	التأمين على الإنتاج النباتي	03
56	التأمين على الإنتاج الحيواني	04

قائمة الملاحق:

الصفحة	رقم الملحق	الرقم
73	عرض أسئلة المقابلة	01
75	تأمين ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية	02
76	عقد تأمين الحبوب	03
77	صورة للحبوب وأكوام العلف	04
78	وثيقة الإبلاغ عن حادث حريق	05

قائمة الرموز والاختصارات:

الرمز	معناه
CNMA	Caisse National de Mutualité Agricole
CRMA	Caisse Régional de Mutualité Agricole

المقدمة

المقدمة:

أصبح التأمين في المجتمعات الحديثة ضرورة ملحة لدرء الأخطار ، فلا يمكن للأفراد و المجتمعات إهماله و إغفال دوره في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية .

تكمن أهمية النشاط التأميني في تحقيق مبدأ التعاون بين مجموعة من الأفراد المعرضين لنفس الخطر و تأمين مستقبلهم بالمشاركة في تحمل الأخطار التي يتعرضون لها ، مما يؤدي إلى نشر الثقة و الأمان بينهم بالإضافة إلى المحافظة على ثروات المنشأة و الافراد .

ومن الأنشطة التي مسها التأمين في الجزائر القطاع الفلاحي الذي يلعب دورا هاما في التنمية الاقتصادية من خلال استيعابه لعدد كبير من القوى العاملة ، و مساهمته في تكوين الناتج المحلي الاجمالي و تلبية للحاجات الاستهلاكية الغذائية ، بالإضافة إلى السلع والمواد الأولية التي تستخدم كمدخلات في العديد من الصناعات التحويلية ، غير أنه يواجه عدة عراقيل على رأسها تعدد الأخطار المتعلقة بمختلف الوسائل البشرية و المادية المساهمة في هذا القطاع، الأمر الذي أدى إلى البحث لإيجاد سبيل للحد من هذه المخاطر و الخسائر التي تعرض لها الفلاح ،

و عليه كان للتأمين الفلاحي دور في تفتيت هذه المخاطر والحد منها من خلال توفير تغطية تأمينية و ذلك من خلال تطوير المنتجات التأمينية أو خلق منتجات تأمينية جديدة ،وتلعب منتجات التأمين الفلاحي دورا هاما في حماية الفلاح و ثروته الفلاحية من مختلف هذه الاخطار فمنها : التأمين على المنتوجات النباتية و التأمين على المنتجات الحيوانية و التأمين على العتاد الفلاحي .

و ينبغي لهذه المنتجات ان تحظى بتطوير مستمر حسب حاجات الفلاح المتزايدة في هذا القطاع لتحقيق التنمية الفلاحية المستدامة .

الإشكالية:

فيما تتمثل أساليب تطوير المنتجات الفلاحية على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة؟

وللإجابة على الإشكالية العامة يقتضي منا البحث في الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

- ماهي مختلف المنتجات الفلاحية المتواجدة في شركات التأمين الفلاحي في منطقة خميس مليانة؟

-هل تعتمد شركات التأمين الفلاحي عنصر الابتكار و التطوير لمنتجاتها ؟

- ماهي مختلف اساليب تطوير المنتجات الفلاحية ؟

فرضيات البحث:

- للإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، قمنا بإعطاء جملة من الفرضيات على النحو التالي:
- يمكن تصنيف منتجات التأمين الى: التأمين على المنتجات النباتية و التأمين على المنتجات الحيوانية و التأمين على العتاد الفلاحي؛
 - ربما تعتمد شركات التأمين الفلاحي بخميس مليانة عنصر الابتكار و التطوير في منتجاتها و ذلك من أجل إرضاء زبائنها و مجارات المنافسة الموجودة في السوق؛
 - قد تكون هناك عدة طرق لتطوير المنتجات الفلاحية كتغيير في بعض عناصر المنتج التأميني أو بعض مواصفاته ؛

أسباب اختيار الموضوع:

- قمنا باختيار هذا الموضوع لأنه يصب في مجال تخصصنا "اقتصاد التأمينات"؛
- حداثة موضوع "أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي في الجزائر".؛
- لأن القطاع الفلاحي يؤثر على عدة قطاعات ومنها قطاع التأمين، لذا أردنا التعرف على اساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي ؛
- التعرف على مدى قدرة شركات التأمين الجزائرية على تطوير منتجات التأمين الفلاحي ؛

أهمية وأهداف البحث:

- توضيح أهمية التأمين الفلاحي و الدور الذي يلعبه في حماية ثروات الفلاح و مستثمراته؛
- التعرف على مختلف منتجات التأمين الفلاحي الموجودة في شركات التأمين الجزائرية ؛
- التعرف على كيفية التخفيف من حدة الأخطار الفلاحية والتأقلم معها؛
- إبراز أهم خطوات ابتكار منتج تأميني جديد و كيفية الترويج له؛
- إبراز أهمية تطوير منتجات التأمين الفلاحي من أجل ضمان تغطية شاملة لمختلف الأخطار الفلاحية؛

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: لقد حاولنا في دراستنا التقيد بالتعرض إلى أساليب تطوير المنتجات التأمينية الفلاحية في الجزائر، هذا من الناحية النظرية، أما في الجزء التطبيقي فقد قمنا بحصر الدراسة بالتعرض إلى المنتجات التأمينية الفلاحية المتواجدة في شركة التأمين في : " الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة ولاية عين الدفلى " ، واساليب وطرق تطويرها .

2. الحدود المكانية: تمثلت الحدود المكانية لهذا الموضوع، في إجراء دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة ولاية عين الدفلى.

3. الحدود الزمنية: للإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بإسقاط الدراسة النظرية على الصندوق، قمنا بدراسة المعطيات الخاصة بالفترة 2010-2020، وذلك لمعرفة تطور المنتجات التأمينية خاصة النباتية والحيوانية والتعرف على أهم المنتجات التأمينية التي ظهرت في هذه الفترة.

منهج الدراسة:

تمثل المنهج المستخدم في دراسة هذا الموضوع في المنهج الوصفي، في الجزء النظري وهذا بعرض المفاهيم العامة للتأمين الفلاحي و أهم المنتجات التأمين الفلاحي.

أما في الجزء التطبيقي تمّ الاعتماد على منهج دراسة الحالة، وذلك بإجراء دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، وذلك بإسقاط الجانب النظري على التطبيقي بهدف معرفة أساليب الصندوق في تطوير المنتجات الفلاحية.

الأدوات المستخدمة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات تمثلت في المسح المكتبي في القسم النظري، من خلال الاعتماد على مجموعة من الكتب والمذكرات العلمية والمقالات والرسائل، أما القسم التطبيقي فقد اعتمدنا فيه على أداة المقابلة والملاحظة.

صعوبات البحث:

لقد واجهنا عدّة صعوبات خلال إعدادنا لهذا البحث، والنتيجة أساسا عن طبيعة الموضوع محل الدراسة كونه يتناول أساليب تطوير المنتجات التأمينية الفلاحية في الجزائر، والذي تميز بقلّة المراجع من الناحية النظرية، بالإضافة إلى التأخر في الحصول على المعلومات في الجانب التطبيقي بسبب انشغال مدير الصندوق.

هيكل البحث:

من أجل الإلمام بكل جوانب البحث قمنا بتقسيمه إلى فصلين كما يلي:

الفصل الأول: تناولنا فيه الإطار النظري للتأمين الفلاحي، وذلك من خلال ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتطرق لماهية منتجات التأمين الفلاحي، حيث تطرقنا فيه الى مفهوم التأمين الفلاحي و أهميته، أنواع التأمين الفلاحي، دور و إيجابيات التأمين الفلاحي، أما المبحث الثاني تناولنا فيه أليات تطوير منتجات التأمين الفلاحي ، بعد ذلك تطرقنا للدراسات السابقة والقيمة المضافة.

الفصل الثاني: حاولنا من خلال هذا الجزء القيام بإسقاط علمي لما توصلنا إليه في الجزء النظري، من مفاهيم وأساليب تطوير المنتجات التأمينية الفلاحية ، وذلك من خلال دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة للفترة 2020/2010 ، بالتعرف على المنتجات التي يقدمها، ودراسة اساليب تطويرها.

**الفصل الأول: الاطار النظري للتأمين
الفلاحي**

تمهيد:

يعتبر التأمين عملية يساهم من خلالها الأفراد و المؤسسات بأقساط تمكنهم من الحصول على حق الحماية في حالة تحقق الخطر المؤمن عليها ،في شكل تعويض تدفعه هيئة التأمين التي تأخذ على عاتقها تحمل الأخطار المؤمن عليها.

للتأمين علاقة وثيقة مع مختلف الأنشطة الاقتصادية من بينها القطاع الفلاحي ،الذي يشغل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي إذ يتعرض القطاع الفلاحي لمخاطر متعددة يبقى الفلاح عاجزا أمامها و بالتالي فهو يلجأ لخدمة التأمين الفلاحي من أجل نقل مختلف الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها ،حيث توفر لهم شركات التأمين الحماية الجزئية أو الكلية من الآثار السلبية لهذه الأخطار .

ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى الإطار النظري للتأمين الفلاحي في المباحث التالية:

- المبحث الأول : ماهية التأمين الفلاحي ؛

- المبحث الثاني: أليات تطوير منتجات التأمين الفلاحي؛

- المبحث الثالث: الدراسات السابقة ؛

المبحث الأول: ماهية التأمين الفلاحي

يعتبر التأمين الفلاحي نوع هام من أنواع التأمين وهو أداة لإدارة المخاطر الفلاحية، حيث يساعد على استقرار وتأمين احتياجات المجتمع من الإنتاج النباتي والحيواني، من خلال تقديم مجموعة من التغطيات لمحاصيل وممتلكات الفلاح.

المطلب الأول : مفهوم التأمين الفلاحي و أهميته

خصصنا هذا المطلب لتأمين الفلاحي حيث تطرقنا إلى مفهوم التأمين الفلاحي بشكل مفصل حيث تناولنا عدة تعاريف من مختلف المصادر، ثم تطرقنا إلى أهمية التأمين الفلاحي.

الفرع الأول : مفهوم التأمين الفلاحي

يعرف على أنه الأداة المالية التي تحمي المنتجين من المخاطر الاحتمالية في الإنتاج الفلاحي والتي لا يمكنهم السيطرة عليها وهو أيضا "وسيلة تهدف إلى تقليل الخسائر جراء تعرض القطاع الفلاحي لعناصر المخاطرة بتوزيع أعباء هذه الخسائر على مجموعة كبيرة من الفلاحين المشاركين، كما أن التأمين الفلاحي لا يقتصر على التأمين على المحاصيل فقط، بل إنه يشمل أيضا الماشية، الخيول، والغابات والاستزراع المائي والبيوت البلاستيكية الزراعية"¹.

كما يمكن تعريف التأمين الفلاحي على أنه "التأمين الفلاحي يغطي الأضرار التي تتعرض لها المحاصيل الزراعية الناجمة عن الأخطار الطبيعية كالزلازل والفيضانات، والأخطار الاجتماعية كالحريق والسرقة والسطو، والأخطار الاقتصادية مثل تقلبات الأسعار للمحاصيل الزراعية"²

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف التأمين الفلاحي على أنه أحد أنواع التأمين الذي يهتم بحماية المنتجين الفلاحين من الأخطار الفلاحية المحتملة المتعلقة بالإنتاج الفلاحي التي لا يمكن السيطرة عليها من خلال دفع أقساط حجم الخطر المحتمل نظير أن تقوم شركات التأمين بتعويض المؤمن عن هذا الخطر الذي حدث بحيث يكون هذا التعويض حسب العقد المبرم بين شركة التأمين و المؤمن.

¹عماري زهير، عامر أسامة، مداخلة بعنوان دور التأمين الزراعي في تحقيق التنمية الفلاحية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 04 جوان 2014 بمدارس الدكتوراه، ص.4.

²سالم محمد، فايزة عبد الكريم، أثر استراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين، مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، 04 جوان 2014 بمدارس الدكتوراه، ص.4.

الفرع الثاني : أهمية التأمين الفلاحي

تتمثل أهمية التأمين الفلاحي فيما يلي :¹

- ✓ يأخذ التأمين الفلاحي أهميته من خلال إدارته للمخاطر على اختلافها، وتغطيته للأضرار التي تنتج عنها خسائر مادية معتبرة، ومن خلال ما تقدم يمكن توضيح أهمية التأمين الفلاحي فيما يلي:
- ✓ يساعد الفلاح على الاستقرار والاستمرار في ممارسة نشاطه، ذلك يعمل على إيجاد حد أدنى من الدخل للفلاح ويساعد على التوسع والاستثمار في المناطق الريفية، كما يوفر الأمن الغذائي والاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والسياسي .
- ✓ يمتص الصدمات التي يتعرض لها الفلاح من جراء الكوارث.
- ✓ خلق المناخ المناسب الذي يؤدي إلى حالة من الاستقرار النفسي للمنتجين الفلاحين، الأمر الذي يترتب عليه استمرار الإنتاج دون خوف من التعرض للأخطار .
- ✓ يهيئ فرصة حقيقية للشراكة بين الفلاحين والقطاع الخاص من جهة والحكومة من جهة أخرى.
- ✓ يحفظ كرامة الفلاح عند حدوث الكوارث ولا يقع تحت رحمة الهبات والإعانات والمنح.
- ✓ يؤهل الفلاح للتوسع في الإنتاج باستقطاب التمويل بعد توفر الضمان عن طريق التأمين.
- ✓ الوقاية والمنع ز الأمان ، في الحقيقة أ التأمين لا يعمل على منع وقوع الخطر و لكن يسهم في الحد من الخسارة التي يسببها إن هو حدث ، كذلك تمكين الفلاح من التوسيع في الإنتاج باستقطاب موارد إضافية عن طريق الائتمان ، فالتأمين الفلاحي يعتبر ضمانة مؤكدة لتمويل الإنتاج الفلاحي.
- ✓ يساعد التأمين الفلاحي على توفير و استقرار و إمدادات الغذاء في البلاد مما يؤدي للاستقرار الاجتماعي والسياسي.

¹ عامر أسامة ، دور التأمين في دعم التنمية الزراعية ، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2002-2013 ، مداخلة ضمن ملتقى الدولي التاسع حول استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي في ضوء المتغيرات و التحديات الاقتصادية الدولية التاسع يومي 23-24 نوفمبر ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشلف ، ص 03.

المطلب الثاني: أنواع منتجات التأمين الفلاحي

تتنوع منتجات التأمين الفلاحي بحسب تنوع وأهمية الإنتاج الفلاحي والتي سنوردها فيما يلي:

أولاً: التأمين على الإنتاج النباتي: وهو إبرام عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بالتعويض على الخسائر التي تلحق بالمحاصيل الزراعية ضد أخطار مختلفة كالحريق والبرد وغيرها، وذلك مقابل قسط أو إيرادا نقدي يدفعه المؤمن له؛ التأمين على الإنتاج النباتي عقد يبرمه صاحب المزروعات أو صاحب الأرض أو مستأجرها للتأمين على مزروعاته قبل نضجها أو في أثناء النضج.¹

ويمكن أن يشمل العناصر التالية :

1. التأمين على المحاصيل الزراعية:

تهدد المحاصيل الزراعية أخطار عديدة تتجم عادة عن عوامل طبيعية، التي ليس بمقدور الإنسان تفاديها أو الهروب منها، مما يجعل الفلاح غير مطمئن على مزروعاته و الخوف من تلفها جراء الكوارث الطبيعية التي تلحق أضرارا كبيرة، و لذلك كان التأمين هو الوسيلة الوحيدة للاستغاثة و المطالبة بتقديم العون للتخفيف من حدة هذه الكوارث، التي لا يد للإنسان فيها بذلك يكون التأمين الزراعي هو ضمانه للفلاحين لتعويض خسارتهم بضمان المستقبل المادي و الاجتماعي، و يكون للقطاع الفلاحي حق في التأمين من هذه الكوارث الطبيعية و يكون التأمين في إطار هذا العقد بضمان أخطار البرد، العاصفة، الجليد، و الثلوج و الفيضانات، وفق الشروط الخاصة والعامّة المنصوص عليها في عقد، التأمين و من بين أهم هذه المخاطر: خطر البرد، خطر الحريق و خطر الفيضانات.²

1.1 خطر البرد:

تؤمن الشركة الخسائر المادية فقط الناتجة عن الفعل الميكانيكي الناتج عن تصادم حبات البرد بالأشجار و مختلف المحاصيل، يتم التأمين على الثمار فقط غير أن ضمان الشركة ممكن أن يشمل كذلك الخسائر التي تمس نوعيات المنتج الخاص بالمحاصيل المؤمنة، شريطة الإسراع و الالتزام بالدفع وفق الشروط الخاصة ،و تعتبر الأضرار التي يسببها البرد للكروم و زراعة الأشجار ليست بالخطيرة إذا تجاوزت فترة الإزهار، أما خلال مدة العقد فتكون المحاصيل المصرح بها مضمونة سنويا لما يصيبها البرد، أما بالنسبة للكروم و زراعة الأشجار ذات الثمار فإن

¹ انساعد وتمار، دور التأمين في إدارة المخاطر الفلاحية ، دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ،مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، 2018-2019،ص14.

² انساعد وتمار ،نفس المرجع، ص17.

الضمان يبدأ مع بداية ونشأة البراعم (بداية الاخضرار)، و زراعة كل من الأشجار ذات الأوراق المقاومة يمكن أن تتخذ الشروط الخاصة بكل زراعة، و بصفة عامة هو عقد يغطي الخسائر الكمية الناتجة عن وقوع حبات البرد على المحصول (فواكه مثلا) أو على النبات (حبوب، خضر، علف، أشجار مثمرة، نخيل، كروم) أو على البيوت (البلاستيكية البلاستيك، المحصول).¹

2.1 خطر الحريق: يعتبر الحريق الاشتعال الفعلي الظاهر و المصحوب بحرارة أو لهب، و الذي تنشأ بصورة لإرادية و يؤدي إلى حدوث خسائر.

و يعرف العقد على أنه يبرم بين المؤمن و المؤمن له لمصلحة هذا الأخير، يلتزم المؤمن بموجبه عند تحقق خطر الحريق المؤمن منه بدفع التعويض للمؤمن له عن الأضرار التي لحقت به مقابل مبلغ محدد.

و للتوضيح فإن المستثمرات الفلاحية الموجهة لإنتاج الحبوب عند نهاية كل موسم فلاحي تتعرض إلى آفات كثيرة من أخطار النيران ذات المصادر المتعددة، و هذه الظاهرة تحدث خاصة في فصل الصيف،

و التي تصادف عملية الحصاد و الدرس، و نتيجة لنقص الاحتياجات و الدعم فإن هذه الحرائق يمكن أن تحدث خسائر عديدة و معتبرة لمحاصيل الحبوب، البقول الجافة، و الأعلاف سواء في الحقل أو في شكل أكوام.²

3.1 خطر الفيضانات:

الضمانات الممنوحة :

يغطي عقد التأمين خسائر الكمية الناجمة عن تضرر النباتات، الأشجار المثمرة، النخيل و الكروم، البطاطا، البيوت البلاستيكية، و كذا المشاتل، نتيجة اجتياح المياه الطوفانية لها، أو التسرب في القنوات التحت أرضية، أو قنوات صرف المياه.³

¹ مباركي يمينة، دور التأمين الفلاحي، دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بسعيدة، مذكرة ماستر في العلوم

الاقتصادية، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، سنة 2018-2019، ص39.

² انساعدا تمار، مرجع سبق ذكره ، ص19.

³ مباركي يمينة، نفس المرجع السابق ،ص40.

2- شروط ضمان المنتجات الزراعية:

فيما يخص المزروعات: يبدأ ضمان أو تأمين المزروعات من تاريخ النقل، و ينتهي عند الجني النهائي للمحصول، آخر أجل يكون حسب التاريخ المذكور في العقد، بالنسبة للبذور يبدأ التأمين عند تكوين الشجرة .

فيما يخص البيت: يكون ضمان تأمينه لمدة عام كامل، إن البيوت البلاستيكية لا تعوض في حالة تعرضها للأخطار الجوية أو المناخية إلا إذا تمت معاينتها من طرف خبير (يقوم الخبير بالمعاينة قبل الاكتتاب أيضا) تعينه الهيئة المختصة في شؤون البناء و تهيئة البيوت البلاستيكية ، يجب أن تكون مطابقة للمواصفات من حيث مادة الصنع و كيفية تثبيته و ضمان تأمينه.

ثانيا: التأمين على الإنتاج الحيواني:

وهو إبرام عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بالتعويض على الخسائر التي تلحق بالثروة الحيوانية ضد أخطار الصحية والمناخية، التي تؤدي بخسارة للمربي و هلاك الماشية، وذلك مقابل قسط أو إيرادا نقدي المؤمن له؛ هو تأمين على الحيوانات من خطر الموت بسبب حادث عرضي أو بسبب مرض من الأمراض، و هناك أنواع متعددة للتأمين على المنتجات الحيوانية تختلف باختلاف الحيوانات من مواشي، دواجن، خيول... الخ و تتعدد باختلاف نوع الأخطار التي تتعرض لها.¹

1. منتجات التأمين الحيواني:

لقد تعددت وتنوعت المنتجات الفلاحية، وبالأخص الحيوانية لذلك سنتطرق لأهمها:

1.1. الدواجن:

انتشرت في الآونة الأخيرة صناعة الدواجن على أساس علمي، ولو أنها تحتاج إلى عمالة كثيفة، وثبتت بعض الحكومات وضع برامج للتغذية الصحية سواء للدواجن، التي تربي للحصول على اللحوم البيضاء، أو تلك التي تربي بغرض إنتاج البيض، وتبذل حاليا جهود كبيرة لتحسين طرق التغذية، والتربية، والتحكم في الأمراض التي تصيبها مثل أنفلونزا الطيور، وتقدم بعض الوثائق للتغطية التأمينية لطيور المفرقات التي تربي لإنتاج اللحم، تغطي لمدة من يوم إلى 08 أسابيع، مع ملاحظة اختلاف الممارسات طبقا لأحوال المناخ في كل بلد، وتأخذ قيمة الدجاجة ومدة التغطية في الاعتبار عند حساب القسط، وهناك جدول للقيمة من عمر يوم حتى عمر 72 أسبوع

¹ انساعد تمار ، مرجع سبق ذكره ،ص20.

والتي تبنى على أساس قيمة الكنتكوت، وتكلفة التغذية ويعوض المستأنف طبقا لهذا الجدول الذي يحدد الأسعار والأعمار.¹

2.1.الماشية:

" لعبت الماشية دورا هاما في الحياة البشرية منذ آلاف السنين، فقد اتخذ الإنسان لحمها، لبنها غذاء ومن جلودها وأصوافها صنع الملابس، والمسكن كما استخدم بعضها كوسيلة للمواصلات، واستعان المزارعون بها في زراعة أراضيهم، خاصة في البلاد التي تتقن فيها الملكية الزراعية، وتنتشر بها الملكيات الصغيرة، والتي تمثل الاستعانة بالماشية جزءا هاما في اقتصاديات المشروع الزراعي، حيث تقوم بدور رئيسي في حرث الأرض القاحلة، وإدارة السواقي وربما تخصيب التربة، بالإضافة إلى إمداد المزارع بالألبان، الأجبان، واللحوم الأمر الذي يوجد نوعا من العلاقة بين المزارع وما يملكه من ماشية".²

وتقدم هذه الأنواع من التأمين المزايا التالية:

- ✓ ضمان الحماية الفورية للمزارعين، والمربين في حالة فقد القطعان نتيجة للأخطار المؤمن منها، وبالتالي فهي تساعد على استقرار دخل المستأنم؛
- ✓ تعتبر وسيلة فعالة في تخفيض نتائج الأخطار المؤمن ضدها، نتيجة لتراكم الخبرات لدى شركات التأمين عن وسائل، وتقليل الأخطار.³

2. موضوع عقد التأمين:

إن المؤمن يضمن الخسارة المباشرة في حالة موت الحيوانات سواء كانت من جنس البقر، الخيول، الماعز، الجدي، الإبل.....الخ، مدة الضمان سنة واحدة .

من خلال هذا العقد يضمن المؤمن الأضرار الناجمة عن أحد الأخطار المذكورة فيما يلي :

- ✓ وفيات الماشية؛

¹ على محمود بدوي، التأمين دراسة تطبيقية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص108.

² نبيل مختار، موسوعة التأمين، دار المطبوعات الجزائرية، الإسكندرية، ص206.

³ بوشاقور موسي أمير، سومر خالد، دور تسهيل إجراءات التعويض في رفع الطلب على المنتجات التأمينية، دراسة حالة المنتجات الحيوانية على مستوى CRMA بخميس مليانة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة جيلالي بونعامة بخميس مليانة، سنة 2020/2019، ص31.

✓ الحريق و الأخطار اللاحقة؛

✓ أضرار المياه، الفيضانات، العاصفة.

ثالثا: التأمين ضد الأخطار الصناعية:

وهو عبارة عن عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بالتعويض للفلاح على الخسائر التي تلحق بالبناءات والمنشآت، وكذلك المعدات الفلاحية التابعة له، ضد أخطار مختلفة كالحريق والانفجار وغيرها، وذلك مقابل قسط أو إيرادا نقدي يدفعه الفلاح؛¹

رابعا: التأمين على العتاد الفلاحي:

وهو إبرام عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن بالتعويض على الخسائر التي تلحق بالعتاد، من آلات ووسائل تستعمل في الفلاحة ضد أخطار مختلفة كالحريق والسرقة وغيرها، وذلك مقابل قسط أو إيرادا نقدي يدفعه المؤمن له؛

خامسا: التأمين على الأخطار البسيطة:

ونذكر منها تأمين المسؤولية المدنية للفلاح، بحيث تهدف إلى تغطية الخسائر المادية، التي تترتب عن مسؤولية المؤمن له، بسبب الأضرار التي ألحقت بالغير، والذي يكون فيها مسئولا قانوناً، ولذلك تتدخل ثلاث عناصر: المؤمن، المؤمن له المسئول والمتضرر، وهذا الأخير لا يكون طرفا في العقد والذي يمارس حقا مباشرا على المؤمن في تعويضه عن الضرر، ويسعى التأمين على المسؤولية إلى تحقيق الحماية الاجتماعية، بفضل الضمان الذي يمنحه المؤمن، فيمكن للمؤمن له إعادة رؤوس أمواله دون أن يتحمل الخسائر التي وقعت بسبب مسؤوليته وفي نفس الوقت تعويض الفلاح عن كل الخسائر التي ألحقت به.²

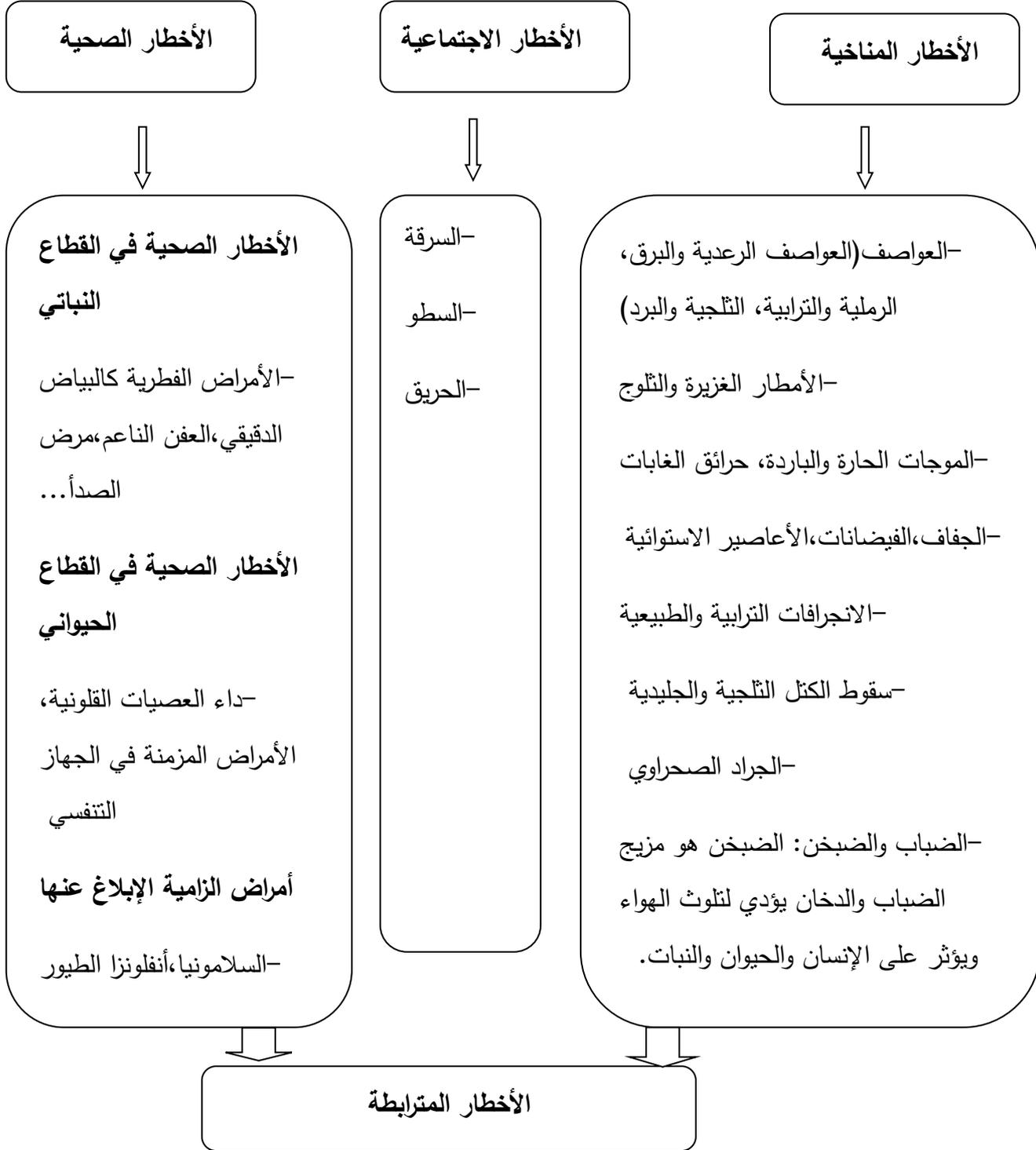
الفرع الثالث: الأخطار الفلاحية.

تواجه الفلاحة العديد من الأخطار في ظل وجود التغيرات المناخية والصحية، وكذلك الأخطار الاجتماعية، نوضحها من خلال الشكل الموالي:

¹ assurance des Risques de l'entreprise, France, p: 331-332.:jean Bigot

² محمد الجمال،التأمين الخاص، دار الفتح للطباعة والنشر، جامعة الإسكندرية، 2001، ص، 298.

الشكل رقم 01: أهم الأخطار التي يتعرض لها الفلاحين.



المصدر: بوشاقور موسى أمير، سومر خالد، مرجع سبق ذكره، ص 32.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه الذي يبين أهم الأخطار الفلاحية، التي قد يتعرض لها الفلاحون أثناء مرحلة إنتاج المحاصيل النباتية أو الثروة الحيوانية بأنها تنقسم إلى أربعة أصناف هي:

1. **الأخطار المناخية:** هي تلك الأخطار التي تنتج عن ظواهر أنشأتها الطبيعة، وتحدث بفعل عوامل طبيعية لا دخل للإنسان في حدوثها، ولا يستطيع منعها، وتعد ظاهرة التغير المناخي من أخطر الظواهر التي يتعرض لها القطاع الفلاحي، فهي تؤدي إلى إحداث أضرار بمدخلات النشاط الزراعي مما ينعكس بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على المحاصيل الزراعية، سواء من حيث الكمية أو الجودة، فمن أهم العوامل التي تتسبب في تفاقم ظاهرة التغير المناخي هي ظاهرة الاحتباس الحراري على البيئة، مما يؤدي إلى ارتفاع درجة الحرارة، وبالتالي اختلال النظام المناخي وحدوث تغيرات في هطول الأمطار وتوزيعها مما يؤثر سلبا على عملية الزراعة وإنتاج المحاصيل، ما ينتج عنه نقص في الغذاء وغيرها من التبعات خصوصا في الدول النامية؛¹
2. **الأخطار الصحية:** وهي عبارة عن الأمراض التي تؤثر على المحاصيل والحيوانات، وتنقسم هذه الأخطار حسب شقي القطاع الفلاحي النباتي والحيواني إلى:

أ. **الأخطار الصحية في القطاع النباتي:** هي الأمراض المؤثرة على القطاع النباتي والتي تتسبب في:

- ✓ موت النبات؛
- ✓ تلف الأجزاء الاقتصادية في النبات كما هو الحال في معظم أمراض التعفن والتفحم في الثمار؛
- ✓ توقف نمو النبات وتأخره؛
- ✓ تأخر الناتج التجاري كنتيجة غير مباشرة لإصابة أعضاء النبات الأخرى، كما في الأمراض التي تصيب الأوراق في المحاصيل الدرنية كالبطاطا؛

تأثر العمليات الحيوية مثل عمليات الامتصاص وعملية التركيب الضوئي.²

¹DAIKHA AFAF¹: assurance grêle incendie des récoltés et mortalité bétail, rapport de stage fin de cycle pour l'obtention du diplôme d'agent d'assurance, CFP, 2013, p p:10-11 .

² محمد طه محمد أحمد ، إدارة أخطار المحاصيل الزراعية في جمهورية مصر العربية، أطروحة دكتوراه في التأمين، جامعة أسيوط، دفعة: 1993م، ص ص 16-18.

ب. الأخطار الصحية في القطاع الحيواني: هي الأمراض التي تصيب قطاع الثروة الحيوانية، وتترتب عليها الآثار التالية:

- ✓ انخفاض كفاءة إنتاج اللحوم والألبان والبيض أو إحداث العقم أو تأخر التناسل وبالتالي قلة المواليد؛
- ✓ الهلاك والموت، الهزال والضعف، قابلية العدو؛

3. الأخطار المترابطة: تشمل هذه الفئة الأخطار الناجمة عن تداخل الأخطار المناخية والأخطار الصحية، فحدوثها غالبا ما يسبب مشاكل صحية من ناحية المحاصيل النباتية، كالبرد والصقيع أو سقوط الأمطار المفرطة أو الحمضية والتي من شأنها إضعاف النباتات والفاكهة وجعلها أكثر عرضة للإصابة بالأمراض والآفات والتلف، ومن ناحية أخرى، وجود فائض من الحرارة يخلف اضطرابات فسيولوجية في الثروة الحيوانية (الإجهاد، قابلية المرض... الخ)، وبالتالي يسهل التعرض لعدة أمراض أو أوبئة فتاكة من شأنها أن تؤدي بها إلى الهلاك أو الموت، وهناك آثار اقتصادية نذكر منها:

- ✓ الانعكاسات السلبية على الموازنة العامة للدولة، فتدابير المكافحة تنطوي بصفة عامة على مجالات أنفاق مكلفة تشمل الفحص والرصد وتكاليف العلاج؛
 - ✓ الاضطرابات في حركة الصادرات للحيوانات ومنتجاتها بسبب التدابير التي تفرضها الدول المستوردة؛
 - ✓ النتائج السلبية على الصحة العامة في حالة الأمراض المشتركة؛
 - ✓ النواتج السلبية على البيئة وصحة الغذاء بسبب المواد الكيميائية المستخدمة في مكافحة الأمراض، وتراكم المواد ودخولها السلسلة الغذائية؛
 - ✓ التأثير على تنمية المجتمعات الريفية التي تعتمد على الفلاحة كمصدر للدخل بزيادة معدلات الفقر.¹
4. الأخطار الاجتماعية: هي عبارة عن الأخطار التي يكون للإنسان دخل فيها مثل السرقة، الحريق، والسطو... الخ، أو ليس له دخل فيها من اشتعال حريق جراء عوامل أخرى.²

¹ محمد طه محمد أحمد ، مرجع سبق ذكره، ص20.

² محمد طه محمد أحمد ، نفس المرجع ، ص 21.

المطلب الثالث: إيجابيات ودور التأمين الفلاحي

لتأمين الفلاحي إيجابيات عديدة على الفلاحين بصفة خاصة و القطاع الفلاحي بصفة عامة ، وهذا ما سنوضحه في هذا المطلب ، كما سنتناول الدور الذي يلعبه التأمين الفلاحي في التنمية الفلاحية.

الفرع الأول: إيجابيات التأمين الفلاحي

في حالة تبني برنامج تأمين فلاحي مناسب قابل للتطبيق ويقبل به الفلاحون وله فرص كبيرة للنجاح في الإقليم، فإن ذلك قد يؤدي إلى الكثير من الإيجابيات، نذكر منها:¹

- ✓ تخفيف الخسائر التي تكبدها الفلاح في المواسم الرديئة، وهذا يساعد على استقرار دخله مما ينعكس إيجابيا على قطاع الفلاحة وعلى الاقتصاد الوطني، كما يعمل على تثبيت صغار الفلاحين في قرارهم ومزارعهم.
- ✓ تشجيع الاستثمار في القطاع وولوج عدد كبير من الفلاحين والمستثمرين لهذا القطاع.
- تعزيز استدامة مؤسسات الاقراض الفلاحي عبر تقوية القدرة على السداد للمقرضين المؤمن على مزروعاتهم وممتلكاتهم.

- ✓ إعطاء ثقة أكبر للفلاحين بتبني أساليب تكنولوجية حديثة تساعد على زيادة وتحسين الإنتاج.
- ✓ يعتبر الدعم المقدم من الحكومات لقطاع التأمين دعما مقبولا عالميا من خلال موافقة منظمة لتجارة الدولية عليه، وبالتالي هذا يحسن من القدرة التنافسية للمنتج الفلاحي المحلي في مواجهة المستورد من البلدان المتقدمة والتي تقدم دعما كبيرا لمزارعيها من خلال التأمين.

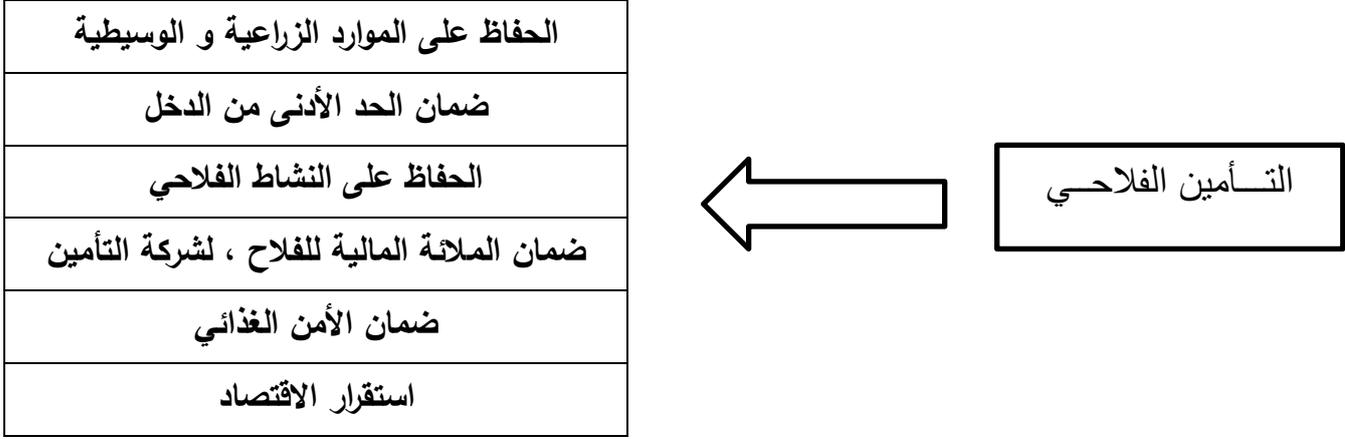
الفرع الثاني: دور التأمين الفلاحي

يلعب التأمين الفلاحي دورا رئيسيا في التنمية الفلاحية كونه أداة فعالة لإدارة المخاطر الفلاحية وهذا ما يوضحه الشكل التالي:²

¹ محمد رشاش و آخرون ، إدارة مخاطر التمويل الريفي في إقليم الشرق الأدنى و شمال إفريقيا ، الأردن ، 2010 ، ص ص 18-19.

² عمري زهير ، عامر أسامة ، دور التأمين الزراعي في تحقيق التنمية الفلاحية ، يوم دراسي حول القطاع الفلاحي بين تحديات تحقيق الاكتفاء الذاتي ورهان الأمن الغذائي، يوم 04 جوان 2014 ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2014 ، ص 6.

الشكل رقم 02 : دور التأمين الفلاحي



المصدر : عمري زهير ، عامر أسامة ، دور التأمين الزراعي في تحقيق التنمية الفلاحية ،يوم دراسي حول القطاع الفلاحي بين تحديات تحقيق الإكتفاء الذاتي ورهان الأمن الغذائي، يوم 04 جوان 2014 ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2014، ص 6.

من خلال الشكل نستنتج أن التأمين الفلاحي يلعب دورا هاما في :

- ✓ الحفاظ على الموارد الزراعية والريفية من خلال تعويض الأضرار والخسائر التي تلحق بها.
- ✓ ضمان حد أدنى من الدخل عن طريق توفير مناصب شغل لفئة واسعة من السكان خاصة سكان الأرياف الذين يعتبرون الفلاحة مصدر رزقهم الأول وهذا ما يساهم في الحفاظ على النشاط الفلاحي وعدم عزوف السكان عن ممارسته.
- ✓ يعمل التأمين الفلاحي على خلق رؤوس الأموال وتنميتها، وذلك من خلال جمع الأموال من المؤمن لهم واستثمارها في مجالات استثمارية اخرى مختلفة.
- ✓ بزيادة الانتاج وزيادة الأرباح يضمن الفلاح الملاءة المالية بحيث يستطيع دفع أقساطه في الوقت المحدد وكذلك الحال بالنسبة لشركة التأمين التي تتحمل الأخطار التي تقع في وقتها خاصة إذا كانت لديها ملاءة مالية كافية،
- ✓ يعتبر التأمين الفلاحي من أهم الوسائل التي تحقق الاكتفاء الذاتي للدولة، خاصة في مجال الغذاء من خلال بث الارتياح في نفوس الفلاحين وبالتالي بث الاستقرار في هذا النشاط المهم، مما يضمن أحسن النتائج وتحقيق فائض في الانتاج الفلاحي سواء نباتي أو حيواني وبالتالي تخفيف العبء على الخزينة العمومية في جانب الاستيراد للمواد الغذائية والتخلص من التبعية الاقتصادية .

المبحث الثاني: آليات تطوير منتجات التأمين الفلاحي

تتغير رغبات وحاجات الأفراد بتغير الحياة وتقدمها وتبعاً لذلك يتطلب من شركة التأمين أن تقوم بإجراءات عديدة وحديثة بشأن المنتج التأميني لغرض إشباع حاجات ورغبات الأفراد بهدف مسايرة التطورات الناجمة في النشاط الفلاحي و هذا ما سوف نتطرق إليه في هذا المبحث

المطلب الأول: تعريف المنتج التأميني

يمكن تعريف المنتج التأميني بأنه " هو الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل وثيقة التأمينية و ما تمثله من منفعة متمثلة في الحماية و الأمان و الاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن منه و بالتالي فيمكن القول أن المنتج التأميني ما هو إلا منفعة أو مجموع المنافع التي يمكن ان يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جزاء اقتنائه لها و تؤدي إلى إشباع حاجاته و رغباته ومن أهم المنتجات التأمينية مثل تأمين الحريق ، تأمين بحري ، تأمين السيارات (وبه تأمين إلزامي و تأمين تكميلي) ، تأمين السرقة ، تأمين السفن ، تأمين الطيران ، تأمين الهندسي ، تأمين الحوادث الشخصية ، تأمين الألواح الزجاجية ، تأمين الضمان الأمانة ، تأمين النقد أثناء النقل و الحفظ و تأمين الزراعي ، تأمين حماية الأسرة و مسكنها... إلخ"

كما يمكن تعريفه على انه : "عبارة عن مجموعة من المنافع الملموسة وغير الملموسة المرتقبة التي تحتويها وثيقة التأمين ، و التي تؤدي إلى إشباع احتياجات و رغبات المؤمن لهم و كذا الخدمات المرتبطة بها"¹.
كما يمكن تعريف تطوير المنتج التأميني كما يلي :

1. تعريف تطوير المنتج التأميني

عرف هوشيار معروف التطوير بأنه : " نشاط عملي تكنولوجي مؤسسي ، يقوم على توجيه مخطط للإنفاق الاستثماري وفق معايير الجدوى الفنية و الاقتصادية نحو تعزيز المعرفة العلمية بمختلف اختصاصاتها و ربطها

¹نادية أمين محمد علي ، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين ، الملتقى العربي الثاني ، قطر 2003 ، ص ص : 129-130.

بوسائل الاختبار و التطبيق و الإنتاج و ذلك بما يتضمن تطوير أو تطوير الاختراعات ، و الأفكار الأخرى الموجهة لتوليد أجهزة أو مواد أو أساليب أو منتجات جديدة أو محسنة لرفع الكفاءة الانتاجية¹

المطلب الثاني : عملية تطوير منتجات التأمين وإجراءاتها

من خلال هذا المطلب سنوضح كيف تقوم شركات التأمين بعملية تطوير منتجاتها التأمينية و كذلك الاجراءات اللازمة لذلك.

الفرع الاول : عملية تطوير منتجات التأمين

تكمن قدرة شركة التأمين على البقاء و الاستمرار في السوق ، في قدرتها على انتاج منتجات تأمين تتلائم مع الاحتياجات المتطورة للزبائن، ومن هنا فإن شركة التأمين يجب أن تعمل في ظل الاعتقاد بأن

القدرة على التغيير = البقاء و الاستمرار

وفي الوقت الذي تصبح فيه شركة التأمين عاجزة عن تقديم منتجات تأمين جديدة ، أو تطوير وتحسين المنتجات المقدمة حاليا ، فإنها تحكم على مستقبلها و مصيرها بالفشل .

ومما يؤكد هذا التوجه هو أن دورة حياة المنتج ستقل هذه المنتجات عبر مراحل مختلفة ، فإذا ما وصل المنتج إلى مرحلة الزوال على شركات التأمين أن تكون مهياً لتقديم منتجات تأمين جديدة و إلا فلن تستطيع الاستمرار.

وفيما يلي طرق عملية التطوير :²

أولاً: الحاجة إلى تطوير منتج التأمين : إن تطوير المنتجات يهدف إلى التكيف باستمرار مع السوق المنافسة ، القوانين ، وكذا الحالة المالية للمؤسسة و تهدف عملية التطوير في شركات التأمين إلى تحقيق الغايات التالية :

1. جذب زبائن جدد: ان السوق لأي شركة تأمين لا يتمثل في سوقها الحالية فقط ، و إنما يتكون من مجموعة الزبائن الحاليين و المرتقبين ، ولهذا فإن عملية تطوير منتجات التأمين الجديدة و تحسين جودة المنتجات الحالية يجب أن تكون موجهة بالأهداف الخاصة بالنمو ، ويتم ذلك من خلال بحثها عن حاجات غير مشبعة لدى الأفراد ،

¹ مرداوي كمال ، دور تطوير المنتجات في تفعيل الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير، 2009، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة تبسة ، الجزائر ، ص 03.

² ناجي معلا، استراتيجية التسويق في المصارف و المؤسسات المالية ، دار النشر عمان ، 1995 ، ص 51.

أو غير مشبعة بالمستويات التي يرغب بها هؤلاء ، و بالتالي تعمل على سد الفجوات الموجودة في السوق و التي يمكن أن تظهرها الدراسات و الاحصائيات المنجزة في هذا المجال .

2. زيادة حجم التعامل مع المنتجات المقدمة حاليا : يمكن زيادة حجم التعامل مع المنتجات المقدمة حاليا عن طريق : زيادة حجم التعامل مع الشركة : فمن المعروف أن شركات التأمين تمتلك فروعاً تقدم من خلالها المنتجات للزبائن ، كما أن الزبائن يتميزون بالانتشار الجغرافي ، و لهذا فإن فروع الشركة يجب أن تكون قادرة على جذب هؤلاء الزبائن في الأماكن التي يوجدون بها ، و تحويل زبائن شركات التأمين المنافسة للتعامل مع الشركة : فعلمية تطوير منتجات التأمين التي تتبناها الشركة يجب أن تستهدف اقناع زبائن الشركات الأخرى المنافسة بالتحول الجيد للشركة ، من خلال العمل على تقديم منتجات تتميز عن تلك المقدمة من طرف الشركات الأخرى . و في الأخير يمكن جذب زبائن شركات التأمين المنافسة نحو منتجات الشركة من خلال تقديم منتجات بديلة أو جديدة غير تلك المقدمة من قبل الشركات المنافسة.¹

3. تخفيض تكلفة منتج التأمين : إن إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى عمليات التأمين ، فضلا عن كونه وسيلة فعالة لتميز المنتجات ، فإنه يمثل عاملاً هاماً في تخفيض تكلفة تأدية هذه العمليات فاستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة استطاع أن يقلل حجم العمالة المستحدثة في تأدية و ادارة عمليات تأمين هامة كالتقدير الخسائر ، حساب قسط التأمين ، تسجيل و متابعة العقود ...إلخ

كما لا بد ان تخضع عملية تطوير المنتجات التأمينية لمجموعة من الاعتبارات أهمها:²

- ✓ تهيئة بيئة مناسبة للتحديث و الإبداع و الابتكار.
- ✓ ان تعتمد استراتيجية التطوير على أهداف ممكنة التنفيذ وليس بوضع أهداف يستحيل تنفيذها.
- ✓ توفير الموارد البشرية والمادية الكافية لإحداث عمليات التطوير على المستوى الكلي و الجزئي.

¹ ناجي معلا ، مرجع سبق ذكره ، ص 51.

² عبد الكريم جداه ، محمد لزول ، أثر تطوير منتجات التأمين التكافلي على الثقافة التأمينية في الجزائر، مجلة جديد الاقتصاد ، مجلد رقم 16، عدد رقم 01 ، ديسمبر 2021 ، ص 401.

الفرع الثاني : اجراءات تطوير منتجات التأمين

ان تطوير منتجات التأمين التي تقدمها شركات التأمين يمكن ان تتم عن طريق :¹

أولاً: إضافة منتجات تأمينية جديدة: تعتبر وسيلة فعالة لزيادة عدد الزبائن المستخدمين لمنتجات أخرى. وبالتالي فإن زيادة حجم التعامل لا يكمن في الزيادة العددية للزبائن و إنما في زيادة المنتجات المقدمة لنفس العدد من الزبائن.

ثانياً: اعادة تصميم المنتج الحالي من حيث عناصره و مواصفاته: وهذا عن طريق تحسين أو تعديل وثائق التأمين ، كتعديل الاسعار أو فصل الأضرار ...إلخ.

ثالثاً: تكييف و توسيع المنتجات الحالية: ان تطوير المنتج التأميني يمكن ان يتم بدون تغيير جوهري في المنتجات الحالية حيث يعتبر قيام الشركة بتدعيم شبكة توزيع منتجاتها لتمتد إلى مناطق جغرافية جديدة ، شكلا من أشكال التطور التي تتضمن أي تغيير جوهري في منتج التأمين

في بعض الأحيان تقوم شركات التأمين بابتكار منتجات تأمينية جديدة أو تحسين المنتجات القديمة عن طريق تحسين جودة الخدمات التأمينية أو استعمال تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة و الاهتمام أكثر بعملية التسويق من اجل تحسين الخدمات التأمينية المقدمة

1. ابتكار المنتج التأميني :

1.1. تعريف الابتكار : يعرفه G.Bressy الابتكار على انه التطبيق الاقتصادي لاختراع أو فكرة و يرى F.Blanc أن الابتكار هو تقابل بين نتائج البحث و تواجد سوق حقيقية . فأى منتج لا يعتبر جديداً ما لم يكن موضوع إنزال و انتشار في البيئة كتجاوب لطلب معين و الابتكار الناجح هو اتفاق متزامن لفرض تقنية و فرص تسويقية.

¹ رافعي نادية ، ملاوي أمال ، تسويق خدمة التأمين في مؤسسة التأمين :دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ،جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة ،السنة الجامعية 2016-2017،ص13.

الجدول رقم 01: الفرق بين الابداع و الابتكار

الابتكار	الابداع
يوافق الابتكار كل ما هو مولد للفكرة الجديدة أما الابداع فهو التحقيق و الانجاز الفعلي لهذه الفكرة الجديدة كما هو انجاز و تحقيق لكل ما هو جديد فهو يشتمل على إجراءات التغيير و على نتيجة هذا التغيير	هو التطبيق الفعلي للاختراع أو الابتكار

المصدر : فاضل يمينة فوزية ، اثر نظام المعلومات على التنافسية للمؤسسة الحالية ، حالة المجمع الصناعي صيدال، رسالة ماجستير فرع تسيير جامعة الجزائر ،2000-2001،ص135.

2.1. خطوات الابتكار (خطوات اطلاق منتج جديد) :

هناك عدة خطوات عند ابتكار منتج تأميني جديد ويمكن توضيحها في الجدول التالي :

الجدول رقم 02: خطوات اطلاق منتج جديد

*مصدر داخلي :كالخدمات التقنية ، مكاتب الدراسات ،الخدمات التجارية . *مصدر خارجي : دراسة السوق ، مخابر الأبحاث ،صالون المبدعين	البحث عن أفكار الابتكار
إلغاء المنتجات غير المطابقة لسياسة المؤسسة ، و لأهدافها. تحقيق دراسات التقنية ، و التسويقية و المالية للمنتج المحدد.	تحديد أفكار الابتكار
التعريف التجاري بالمنتج ، اختبار المنتج .	تطوير مشروع الابتكار
تحليل مخطط المنتج ، تحديد السعر ،تحديد طريقة التوزيع .	تنفيذ مشروع الابتكار
وضع مخطط إعلامي للمنتج ،إطلاق المنتج.	إطلاق المنتج

3.1. مراحل تطوير منتجات التأمين الجديدة :

يمر تطوير المنتج التأميني بمراحل ذلك قبل إخراجها إلى السوق و عرضه على العملاء و هذا من أجل إعطاء التميز للمنتج و صفة القبول بين الناس و عليه تتمثل هذه المراحل في :¹

- ✓ توليد الأفكار : تحتاج شركات التأمين على الأفكار الجديدة للوصول إلى منتجات جديدة من خلال البحث المستمر على نطاق واسع ، يعد الزبائن الحاليين أو المرتقبون هم نقطة البداية في الحصول على المعلومات اللازمة لتوليد الأفكار.
- ✓ غربلة الأفكار : في هذه المرحلة يتم تخفيض الأفكار إلى حد أدنى ممكن في هذه المرحلة مع الحرص على الإبقاء على الأفكار الجيدة.
- ✓ تقويم الأفكار واختبارها : ويكون ذلك من خلال عرضها على مجموعة من العملاء بالشركة لمعرفة ردود فعلهم.
- ✓ التأكد من ملائمتها لرغباتهم : فإذا كانت ملائمة ننتقل لتطوير الاستراتيجية التسويقية.
- ✓ تطوير الاستراتيجية التسويقية : تتناول هذه المرحلة وصف السوق و المبيعات المتوقعة كذلك الأرباح المتوقعة.
- ✓ تحليل بيئة العمل : هدفها تقييم إمكانية تنفيذ الفكرة لتحديد مدى تلاؤمها مع أهداف الشركة و الدولة
- ✓ تطوير المنتج : هنا تبدأ عملية التطوير الفعلية و غالباً تتطلب هذه المرحلة الوقت و الجهد والمال .
- ✓ اختبار المنتج : بعد الوصول إلى الشكل المطلوب يتم اختبار المنتج قبل تقديمه للسوق من أجل الوصول إلى مقياس مثالي للمبيعات المتوقعة و يتم اختبار السلعة في جزء صغير من السوق.
- ✓ تقديم المنتج الجديد : هنا يخرج المنتج إلى السوق بعد اختباره و يجب على الشركة أن تتخذ أربع قرارات مهمة في هذه المرحلة تتعلق بوقت تقديم المنتج و كيفية توزيعه و استراتيجية تسويقية.

¹ عبد الكريم جداه ، محمد لزول، مرجع سبق ذكره ،ص403.

2.تحسين جودة خدمات التأمين الفلاحي

ازدادت أهمية جودة الخدمات المقدمة للزبائن كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين ، اذ أصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاضلة بين مؤسسة و أخرى نظرا لتشابه عروض مؤسسات التأمين المقدمة للزبائن

1.2. تعريف جودة الخدمة التأمينية:

عرفت جودة الخدمة التأمينية بأنها : " ذلك المستوى من الجودة الذي يعتمد على حد كبير على إدراك الزبون و تقييمه لها و بالتالي ستكون الخدمة التأمينية ذات جودة أعلى لو جاءت متلائمة مع توقعات الزبائن و تلبية احتياجاتهم"¹

كما عرفت ايضا بأنها: "قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء (المؤمن لهم) و يتطابق مع توقعاتهم و يفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر . وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم".²

3.2. أهمية جودة الخدمة التأمينية

ويمكن أن ندرجها على النحو التالي :³

- ✓ الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع نطاق التعامل، فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة للعميل وتوقعها مع احتياجاتها، تجعله راض عن الشركة، وبذلك يستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق هذا التعامل بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة بمعنى كسب ولاء العميل ووفائه للشركة ومختلف الخدمات التي تعرضها.
- ✓ جذب واستقطاب عملاء جدد، حيث أكدت العديد من الدراسات أن من الممكن لكل عميل جذب

¹ إلهام نعمة كاظم ، تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركة التأمين الوطنية فرع الديوانية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الإقتصادية ، العدد 3، جامعة القادسية ، عمان ، 2012، ص 122.

² فنيحة بوحرد ، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة سطيف ، الجزائر ، 2006، ص 43.

³ برغوتي وليد ، تقييم جودة خدمات شركات التأمين أثرها في سوق التأمينات الجزائرية (2009-1995) ، دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات saa ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، ص 92.

- ✓ خمس عملاء آخرين للتعامل مع الشركة، ون جهود تبذلها الشركة ، حيث يؤكد مدير إحدى الشركات بقوله"إن كلمة إطراء واحدة من عميل راض أفضل بكثير من آلاف الكلمات التي سوف تستخدمها في إعلاناتك"
 - ✓ توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين الذين يمكنهم جذب عملاء جدد وبذلك تزيد المبيعات، هذا بالإضافة إلى تخفيض التكاليف التي تتجم عن تصحيح الأخطاء التي يمكن أن تحدث في العمل، إضافة إلى توفير مبالغ من أجل استقطاب عملاء جدد، وبالتالي تخفيض تكاليف الترويج. إذن فالعميل الحالي هو أكثر ربحية وأقل تكلفة لأنه مصدر لعملاء جدد لكن بشرط المحافظة عليه.
- تسعى شركات التأمين إلى المحافظة على مكانتها في السوق وذلك من خلال التطوير والتحسين

المستمر لجودة خدماتها وفي هذا المجال تستعمل عدة طرق وأساليب نذكر من ضمنها:

✓ وضع نظام لقيادة الجودة

يسعى نظام قيادة الجودة إلى عدة أهداف والمتمثلة في تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة والاستثمار بالعميل ويتكون هذا النظام من:¹

أ. نظام اليقظة:

يتعلق الأمر بمتابعة احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين والهدف من ذلك هو التنبؤ بالوضع المستقبلية للمؤسسة اتجاه عملائها ومنافسيها ومن أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه التغيرات وبالتالي وضع استراتيجية في مجال جودة الخدمات

يعمل نظام اليقظة على توفير المعلومات حول العملاء والمنافسين الحاليين وبذلك تقدر المؤسسة على تحليل نشاطها ودراسة امكانية تواجدها في السوق وهذا عن طريق توسيع حصتها السوقية لكسب عملاء جدد وإرضائهم.

ب . تحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة:

عندما يتوفر للمؤسسة كل المعلومات المتعلقة بالمنافسين والعملاء يمكنها تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة وفقا لما يتوقعه العميل بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد

¹ابوعنان نور الدين ،جودة الخدمات أثرها على رضا العميل ،رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة المسيلة ، ص81.

ولتحديد المظهر العام للخدمة هناك عدة مزايا نذكر منها مايلي:¹

- ✓ على المستوى التسويقي , تكوين مجموعة الخصائص المميزة للخدمة.
- ✓ على المستوى التجاري : تحقيق الوعود التجارية التي تروج لها المؤسسة من خلال حملاتها الاشهارية.
- ✓ على المستوى الاداري : تلبية وتحقيق المواصفات الداخلية .

ج. تحديد سياسة الجودة :

بعد تحديد العملاء المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمات تقوم المؤسسة بتكييف سيرورة أداء ، ويجب تمديد الاجراءات الضرورية لعملية التكيف والتي تتعلق بالموارد البشرية، الطرق والادارات ،التنظيم ، الاتصال والتمويل والتخطيط ،ولذلك فان تنفيذ سياسة الجودة يسمح بتحقيق نموذج الاعمال والاهداف المتعلقة برضى العملاء.

د . تقييم رضا العملاء :

إن تقييم رضا العملاء يمكن المؤسسة من تحقيق فعالية إجراءاتها وإستغلال فرص التحسين وذلك عن طريق الإصغاء للعملاء وتحديد ما يتوقعونه ، والتعرف على موقفهم اتجاه الخدمات المقدمة وهذا بالإضافة إلى :

. إستقبال شكاوى العملاء وتحليلها.

. البحوث الخاصة برضا العملاء .

. البحوث مع العملاء القدامى.

. إختيار المنتجات.

هـ . نظام التحسين المستمر :

يهدف هذا النظام لمعرفة أهم التطورات التي تحدث على مستوى بنية الاعمال ، وذلك من أجل التعرف على درجة رضا العملاء ، وفعالية العمليات الخاصة بالتحسين المستمر ولاستعمال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم .

¹ بوعنان نور الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص81

3. تسويق خدمة التأمين :

تسويق التأمين يعمل على استعمال جميع الوسائل و الإمكانيات المتاحة لدى مؤسسات التأمين بغية رفع المردودية ، مع تحسين جودة الخدمات و تحسين صورة مؤسسات التأمين و صورة المهنة كذلك.

ان تصميم منتجات التأمين الجديدة يجب أن تراعي المفهوم التسويقي لمنتجات التأمين التي تقوم على عنصرين أساسيين هما :¹

أولا : تتعلق بتكييف المنتج حسب قيمة استعماله ، و هو ما أدى إلى تقسيم منتجات التأمين إلى ثلاثة فئات :

- ✓ منتجات التأمين ذات الطلب الواسع مثل التأمين على السيارات .
- ✓ منتجات التأمين التي تتطلب مجهودات و تكييف كي تباع كتأمينات الحياة و الشيخوخة .
- ✓ ومنتجات التأمين المعقدة كتأمين خسائر الاستغلال .إن كل من هذه الفئات تحتاج لسياسة خاصة بها تبدأ من التفكير إلى عرض الخدمة و تسعيرها ومن ثم تكييفها مع باقي عناصر المزيج التسويقي.

ثانيا: تتعلق بضرورة صيانة سياسة المنتج في إطار الثنائية (منتج / سوق)، و ذلك بتقسيم السوق إلى قطاعات و تحليل احتياجات كل قطاع سوقي و يمكن التمييز بين:²

أ. مفهوم منتج وحيد خاص بفئة معينة من الزبائن و عليه فإن الشركة مطالبة بتجميع أكبر عدد ممكن من الزبائن الذين تتشابه احتياجاتهم و تصميم المنتج الذي يتوافق مع هذه الاحتياجات بهدف إرضاء الزبائن مع ضمان المردودية.

ب. مفهوم تشكيلة منتجات موجهة لفئة معينة من الزبائن ، أي تقديم عدة منتجات تأمينية في منتج واحد و الذي يعد بعد دراسة الاحتياجات مثل :عقد التأمين متعدد الأخطار أوكل الأخطار الذي يضم تأمينات ضد الحريق ، السرقة ، المسؤولية المدنية و المهنية ، ويسمح هذا النوع من المنتجات بمردودية مستمرة باعتبار أن هذه المنتجات تساير أخطار المؤمن لهم.

¹ بورغدة فاتح ، تسويق منتجات التأمين و دوره في تطوير الصناعة التأمينية ،مجلة "دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية ،مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد 06 ، العدد 03 ،سنة 2017،ص1228.

² بورغدة فاتح ، نفس المرجع ، ص 1228.

1.3. تعريف تسويق التأمين:

يعرف تسويق التأمين بأنه فن تلبية حاجيات الزبائن و في نفس الوقت إرضاء المؤسسة (من حيث المردودية ، النوعية والصورة) ، و يعرف "Michel Badoc" تسويق التأمين بأنه " حالة فكرية تهدف إلى توجيه مختلف الوسائل و الإمكانيات المتاحة لمؤسسة التأمين لتلبية وإشباع و إرضاء الزبون " ، أو بعبارة أخرى : " هو فن إرضاء الزبائن " ومن هنا نخلص بأن التسويق المطبق في المؤسسات الصناعية و التجارية ، رغم أن الأهداف تبقى نفسها ، لكن بمراحل واستراتيجيات مختلفة . إن المشكلة الأساسية في تسويق الخدمات تكمن في كيفية حصول المستفيد على الخدمة لأنه لا يحصل على شيء ملموس و انما يحصل على مجموعة من المنافع " ¹.

كما يعرف التسويق على أنه " هو ممارسة أنشطة الأعمال التي تواجه عملية تدفق السلع و الخدمات من المنتج إلى المستهلك أو المستخدم" ²

ويمكن تعريفه كالتالي " التسويق هو النشاط الإنساني الذي يهدف غلى إشباع الرغبات و الحاجات من خلال عملية التبادر " ³

2.3. أهمية تسويق الخدمات

نجاح التسويق في شركات التأمين مرتبط بقدراته على إشراك شبكات التوزيع و الاستفادة من تقنيات الاعلام الالي المتطورة ، و إدماج مفهوم الجودة في مجال العمليات التجارية ، و النظر في مميزات شركات التأمين يبرز أهمية التسويق لتكثيف الشركة مع محيطها ، و لجعلها قادرة على تقديم منتجات تتناسب مع الأسواق التي اختارتها ، باعتبار أن بقائها و تطورها مرتبط إلى حد كبير بقدرتها على التكيف مع الحاجات المتغيرة و المتطورة باستمرار. ⁴

¹ فائزة عبد الكري محمد، أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق المزايا التنافسية ، دراسة ميدانية ، مجلة البحث العلمية،العراق ص235.

² عبد السلام أبو قحف ، أساسيات التسويق ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر 2003، ص50.

³ إياد عبد الفتاح النصور ، الأصول العلمية للتسويق الحديث ، دار صفاء لنشر و التوزيع ، عمان ،2010، ص25.

⁴ مطالبي ليلي ، تحليل السياسات التسويقية للتأمين ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2002، ص56.

4. استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوءها المنظمات الإدارية و المنشأة ميزتها التنافسية". ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية و التطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل ، المعدات ، الآلات ، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الافضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية و بكفاءة و فاعلية.

1.4. مميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل التأميني

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين سيحقق مزايا كثيرة للشركة و للمستفيد تتمثل في تقليص الجهد و الوقت و خفض التكاليف ، كما سيسهم في زيادة ارباحها و زيادة زبائنها ، و سيخلق بها تعديلات في الهيكل التنظيمي و تحقيق منافع اقتصادية و تجارية ، و تمثلت هذه المميزات فيمايلي:¹

- ✓ تستعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعريف فيها : التعريف بالمؤسسة ، نشاطها ، هيكلها التنظيمي ، أهدافها ، معلومات عن الخدمة أو المنتج
- ✓ ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى و ان كانت في اكثر من مبنى ، ومهما تباعدت جغرافيا .
- ✓ تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص و المعالجة و بطاقات الدوام .
- ✓ وضع معلومات عن المنتج و مواصفاته لتجنب الشرح عدة مرات.
- ✓ الانتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ✓ النقل السريع و الاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستغرق .
- ✓ نشر إعلانات و خدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء.
- ✓ تسمح للعملاء بالشراء عبر الأنترنت(التجارة الإلكترونية).
- ✓ سرعة الاتصال مع الأشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من حيث السرعة ، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
- ✓ إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفوها.
- ✓ الحصول على معرفة خارجية من خبراء كإساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل بعض المشاكل.

¹ فايزة عبد الكريم ، مرجع سبق ذكره، ص ص: 36-37.

✓ الاطلاع الدائم على سوق العمالة.

✓ اختيار سوق منتجاتها و مدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدھا في وضع مخططات مستقبلية.

✓ الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة و مميزاتھا حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جديدة.

✓ متابعة تطور قطاع المؤسسة و ذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة.

✓ تحسين الخدمات حيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين جودة الخدمات القائمة و استحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل.

✓ اتجاه الاسواق نحو التحرر ، و الضغوط التنافسية تحت شركات التأمين على زيادة الكفاءة.

✓ استكمال التطور في الدول النامية يحتاج الى التغيير إلى العمليات الالكترونية على أساس الانترنت في العمليات المتنازل عنها و في قبول عمليات إعادة التأمين.

✓ إن أي تصور لسياسة التجارة الالكترونية يحتاج إلى مكاتب خلفية لتكنولوجيا المعلومات حتى يتم التواصل مع المواقع عبر شبكة الانترنت.¹

✓ كما انها وسيلة للتواصل الفعال مع المسيرين و الموظفين خاصة مع جائحة كوفيد19 التي غيرت الكثير من عاداتنا و أفكارنا في التواصل مع البشر في ظل التباعد و في غياب اللقاح الفعال، و قد شاهدنا في أثناء الجائحة كيف أدت التكنولوجيا الرقمية الجديدة إلى زيادة تواصل البشر و قدرتهم بشكل أساسي.

¹فايزة عبد الكريم ، مرجع سبق ذكره ، ص 37.

المطلب الثالث :أسباب تطوير منتجات التأمين و العوامل المؤثرة فيه

تناولنا في هذا المطلب أسباب تطوير منتجات التأمين و العوامل المؤثرة فيه

الفرع الاول :اسباب تطوير المنتج التأميني:

تتمثل اسباب تطوير المنتج التأميني فيما يلي:¹

✓ كسب عملاء جدد.

✓ مواجهة منافسة الشركات الأخرى.

✓ إعطاء منفعة أكبر للعميل.

✓ زيادة درجة إقبال العملاء الحاليين على شراء الوثائق.

✓ زيادة المدخرات القومية

هناك اسباب اخرى لتطوير منتجات التأمين من بينها:²

✓ البحث عن وسيلة مناسبة لتوزيع المنتج بما يقلل التكلفة و يوصل المنتج كي يحقق إشباع حاجة العميل في الزمان و المكان المناسبين .

✓ البحث عن الإنتاج بأقل التكاليف و تحقيق عائد أكبر، بما يحقق أهداف الشركة.

✓ محاولة معالجة سلبيات المنتجات التأمينية التجارية المقدمة .

✓ ابتكار و اكتشاف منتجات تأمينية جديدة .

¹ نادية أمين محمد على ، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين ، الملتقى الدولي الثاني "التسويق في الوطن العربي" الفرص و التحديات ، الدوحة 2003، ص 131.

² عبد الكريم جداه ، محمد لزول، أثر تطوير منتجات التأمين التكافلي على الثقافة التأمينية في الجزائر، مجلة جديد الاقتصاد ، مجلد رقم 16، عدد رقم 01 ،ديسمبر 2021،ص401.

الفرع الثاني : العوامل المؤثرة في تطوير المنتج التأميني

يعتبر المنتج التأميني التجاري منتج خدمي لا يمكن رؤيته بالعين المجردة ، يتأثر تطوره بمجموعة من العوامل يمكن تقسيمها لفئتين كما يلي ¹:

أولاً : مجموعة العوامل التي ترتبط بسمات و خصائص الخدمات المالية

أ.تلازمة الخدمات : من الصعب الفصل بين إنتاج الخدمة و توصيلها و بين استهلاكها استخدمها ، التحدي الذي تواجهه المؤسسات المالية عند تطويرها لخدمات مالية جديدة يتمثل في سعيها الدائم للارتقاء بمستوى الجهاز الإداري و الفني المناط به إنتاج هذه الخدمات و إيصالها لمن يرغب في شرائها من العملاء .

ب.عدم التجانس في المخرجات : جودة الخدمات المالية تعتمد إلى حد كبير على أداء العاملين الذين يقومون بإنتاج الخدمة و إيصالها إلى المستفيدين منها و عليه فان إمكانية التباين أو التفاوت بين الخدمات ذاتها ستكون عالية و ذلك نتيجة للتفاوت الموجود بين العاملين من حيث مهاراتهم و خبراتهم و مؤهلاتهم العلمية .

ج. لا ملموسية الخدمات :لا يمكن للخدمات المالية أن تشاهد ، تلمس أو أن تكون ظاهرة للعيان . و عليه يمكن للعميل أن يشتري خدمة مالية معينة ، لكنه لا يملك شيئاً مادياً ملموساً كنتيجة للشراء .

ثانياً : مجموعة العوامل التي ترتبط ببيئة المنتجات المالية

وتتمثل هذه العوامل في:

✓ **العملاء** : تتعامل المؤسسات المالية مع أنماط مختلفة من العملاء ، فهناك قطاع الأفراد أو الجمهور العام ، و هناك قطاع منشآت الأعمال أي الشركات ، و غيرهم ، و بالتالي فان القرارات المتعلقة بتطوير منتج مالي جديد ، أو إدخال تعديلات على منتج مالي حالي أو حذف منتجات مالية قديمة يجب أن تكون مرتكزة إلى حد بعيد على مدى قدرتها على تلبية رغبات و احتياجات العملاء .

✓ **المنافسون** : يعد المنافسون مصدراً مهماً للمعلومات التي يمكن استخدامها للعديد من القرارات و ليس للقرارات المتعلقة بالمنتجات ، و بالتالي فان المراقبة المنتظمة لأنشطة المنافسين تساعدنا على معرفة أي تغييرات في المزيج التسويقي أو محفظة الخدمات المالية التي يقدمها هؤلاء المنافسون لعملائهم .

¹ عبد الكريم جده ، محمد لزول، مرجع سبق ذكره ، ص ص 404-405.

- ✓ **التكنولوجيا** :إن تطوير المنتجات التأمينية أصبح اكثر سهولة نتيجة للاختراعات و الابتكارات التكنولوجية ،ولكن من المهم التأكد من استخدام التكنولوجيا و الانتفاع بها.
- ✓ **التشريعات و القوانين الحكومية** : هناك العديد من المنتجات المالية التي تتأثر بنظام الضرائب أو يتم تقديمها وفقا لعقود قانونية ، و لذلك فانه ليس من المستغرب أن تمثل التغييرات في القوانين و التشريعات قوة دافعة و مؤثرة على قرارات تطوير المنتجات المالية.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

من خلال هذا المبحث سنتطرق لعرض بعض الدراسات والأبحاث التي تعالج نفس موضوع دراستنا، بهدف التعرف على وجهات النظر المختلفة حول هذا الموضوع وإمكانية مقارنة هذه الدراسات فيما بينها.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المحلية

يعد موضوع التأمين الفلاحي و تطوير المنتجات التأمينية من المواضيع الهامة التي تطرق إليها العديد من الباحثين، والكتاب و الأساتذة في بحوثهم وكتبهم ومدخلاتهم في العديد من الملتقيات الدولية، و من خلال هذا المطلب سوف نقوم بذكر بعض الدراسات من بينها:

✓ بوعزوز جهاد ، تسويق خدمات التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات الجديدة للقطاع ، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات "CAAT"،رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر، السنة الجامعية 2009/2008. حيث انطلقت الباحثة من اشكالية : ماهي خصوصيات التسويق المطبق في مؤسسات التأمين؟ و لإجابة على الاشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، بالإضافة إلى منهج دراسة حالة، وهدفت الدراسة إلى محاولة إبراز دور التسويق في مؤسسات الصناعية و التجارية و الخدمية الأخرى. كذلك محاولة إبراز أهمية التسويق للنهوض بالمؤسسات من جهة و بقطاع التأمين من جهة أخرى ، و ذلك من خلال إبراز و توضيح الصورة الحقيقية للتأمين و إيصالها للناس. وكذلك محاولة إفادة و تحسيس الجهات المعنية : مسؤولين ، مؤسسات التأمين و غيرهم من المعنيين بالقطاع بأهمية التسويق و الاستفادة من نتائج البحث. وقد توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج أهمها: تحتل الشركة الجزائرية للتأمينات "CAAT" مكانة مرموقة في القطاع ، من خلال احتلالها للمرتبة الثانية ، كما أن وضعيتها التنافسية جيدة مقارنة بالمنافسين ، كما يسجل لها بأنها الوحيدة التي استطاعت أن تخرج من قاعدة التخصص و تنوع محفظة نشاطها ، كما أن مجهوداتها أوصلتها لأن تصنيف سنة 2003 كأول شركة ضمان إفريقيًا، إن السياسيات و المجهودات التسويقية المطبقة من طرف الشركة مكنتها من تحسين و ترسيخ صورتها و علامتها في السوق، بدليل حصولها على الثقة عبر المؤسسات الصناعية، كما تتمتع الشركة بشهرة و سمعة حسنة ، بدليل أن أغلب زبائنها تعرفوا عليها من خلال نصائح أصدقائهم ، بالرغم من المستوى المنخفض لدرجة الوعي التأميني بصفة عامة ، إلا أن زبائن الشركة يتمتعون بدرجة عالية من الثقافة التأمينية، باعتبار أن أغلبهم ينظرون للتأمين على أنه يلبي حاجة الأمان .

- ✓ بوحروود فتيحة، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات "LA CAAT"، رسالة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ،جامعة فرحات عباس ، سطيف، سنة 2006.حيث انطلقت الباحثة من اشكالية: هل يمكن تقييم مستوى جودة الخدمة التأمينية المقدمة من طرف شركات التأمين الوطنية في السوق الجزائرية و ماهي سبل تطويرها؟ ولإجابة على الاشكالية المطروحة ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ،حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على الخدمة التأمينية من جوانبها المختلفة : القانونية و الرياضية و الاقتصادية و إبراز خصائصها التسويقية، تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية و نماذج تقييمها و سبل تطويرها، كذلك تحليل العلاقة بين الجودة المدركة في مجال الخدمات التأمينية ورضا العملاء و استمراريتهم في التعامل مع الشركة ، اقتراح حلول على ضوء النتائج المتواصل إليها في البحث و الارتقاء بجودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية. وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :خدمة التأمين من الناحية التسويقية عبارة عن : منفعة متبادلة بين طرفين : العميل الذي يسعى إلى إشباع احتياجاته و رغباته بشراء التغطية التأمينية لخطر محتمل الوقوع مستقبلا، كما تتفرد خدمة التأمين بعدة خصائص تجعلها مختلفة عن باقي أنواع الخدمة من حيث تسويقها و إنتاجها، كما عرف السوق الجزائري للتأمين تغيرا جذريا بصدور الأمر 07/95 الذي قضى على احتكار الدولة ، وفسح مجال أمام عدة شركات خاصة جزائرية و أجنبية.
- ✓ دراسة محمد سليمان ،الابتكار التسويقي و أثره على تحسين أداء المؤسسة، دراسة حالة ملبنة الحضنة بالمسيلة ، رسالة ماجستير، في العلوم الاقتصادية ،جامعة المسيلة ، 2006/2007، حيث انطلق الباحث من إشكالية : ما مدى تأثير الابتكار التسويقي في مجال المنتجات كأحد أهم جوانب الابتكار التسويقي على تحسين أداء المؤسسة ؟ و للإجابة على هذه الإشكالية اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي ، و قد تناول عرض مفاهيم أساسية حول التسويق و الابتكار و تخصص في دراسة اثر الابتكار التسويقي في مجال المنتجات عللا أداء المؤسسة ،كما حاول تحديد ضرورته في المؤسسة ، و قد توصل في الأخير الى مجموعة من النتائج اهمها : أن الابتكار التسويقي يمكن تحقيقه من خلال توفير مجموعة من المتطلبات و يمكن لأي مؤسسة ان توفر هذه المتطلبات اذا ارادت ذلك ، إضافة إلى أن الابتكار التسويقي يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة ، تتعلق بدرجة كثافة الابتكار لدى المؤسسة ، كما أن المنتج المبتكر ليس بالضرورة منتج معقد ناتج عن ابتكار تكنولوجي ، وإنما يمكن ان يكون منتجا بسيطا لكن وراء فكرة مبتكرة أو غير مألوفة يسمح للمنظمة بتوسيع تشكيلة منتجاتها و تحقيق ميزة تنافسية.

المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة الأجنبية.

من خلال هذا المطلب سنتطرق لعرض بعض الدراسات والأبحاث التي تعالج نفس موضوع دراستنا، في بعض الدول العربية المجاورة بهدف التعرف على وجهات النظر المختلفة حول هذا الموضوع وإمكانية مقارنة هذه الدراسات فيما بينها.

- ✓ نوال سيد أحمد زين العابدين ، دور التأمين الزراعي في استقرار الإنتاج الزراعي مع مؤشرات تجربة شركة شيكان للتأمين ، أطروحة مقدمة لاستيفاء متطلبات درجة الماجستير في الاقتصاد الزراعي، كلية الزراعة ، قسم الاقتصاد الزراعي، جامعة الخرطوم ،سنة 2004. أجريت هذه الدراسة بقسم وادي شعير - مشروع الجزيرة لدراسة دور التأمين الزراعي في استقرار الإنتاج الزراعي و تقليل المخاطر التي يتعرض لها القطاع الزراعي و بالتالي أثره على تحسين و استقرار دخل المزارعين ، تهدف هذه الدراسة للتعرف على المخاطر التي تواجه القطاعات الزراعية بالتركيز على القطاع المروي ، كما هدفت لمعرفة التقلبات في الإنتاجية لمحصول القطن الذي دخل تجربة التأمين بقسم وادي شعير و أثر إدخال خدمة التأمين على الإنتاجية ، أظهرت نتائج الدراسة: التباين بين إنتاجية الذرة في القطاعات الزراعية كانت أكبر في القطاع المطري التقليدي يليه المطري الألي بينما القطاع المروي شكل أقل تباين بين القطاعات الزراعية مما يعني أنه الأقل بين هذه القطاعات. كما أوضحت الدراسة أن انتاجية القطن في تدني مستمر يعزز بالإشارة السالبة لمعادلة اتجاه القطن و قد عززت تجربة التأمين بشركة شيكان لقسم وادي شعير عن الأثر الإيجابي في تقليل مخاطر العائدات لمحصول القطن.
- ✓ دراسة بسام زاهر ، سومر ناصر ، ربا محمد زيود، واقع المنتج الابتكاري و دوره في تحسين الطلب على خدمات التأمين من وجهة نظر عملاء شركات التأمين في الساحل السوري ،مجلة جامعة حماة ، المجلد الرابع ، العدد السابع عشر، سورية ، 2021. حيث انطلق الباحثون من الاشكالية التالية : ماهو دور المنتج الابتكاري في تحسين الطلب على خدمات شركات التأمين العاملة في الساحل السوري؟ وللإجابة على الاشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي و دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، تهدف الدراسة الى دراسة واقع المنتج الابتكاري كمتغير مستقل ببعديه (ابتكار منتج جديد - تطوير المنتج الحالي) و تأثيره على متغير الطلب كمتغير تابع على خدمات التأمين المقدمة للشركات محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، ابراز دور الابتكار في مجال التسويق و المنتج التسويقي الذي قد يفيد مستقبلا في تطوير الشركات و زيادة إقبال الجماهير عليها و تحسين صورتها في أذهان الجمهور و الرأي العام. وقد خلصت الدراسة إلى: وجود حيادية في تقييم العملاء المشمولين في الدراسة حول عنصر طرح منتج ابتكاري

بأنه يتمتع بمستوى جيد و قد كانوا راضين نوعا ما عن أسلوب التقديم و عناصر المنتج ، حيث أن الشركات المدروسة تعمل على طرح منتجات جديدة و بصورة مستمرة ، كما أظهر تقييم العملاء المستهدفين وجود حيادية حول أن الطلب على التأمين يتمتع بمستوى جيد ، ووجود رغبة بشكل حيادي في الحصول على الوثائق التأمينية ، باعتبار أن بعض المخاطر المحيطة هي أعلى مستوى من الخدمات التأمينية الموجودة ، و أظهرت النتائج أن هناك اختلاف في الرأي حول أن الطلب على التأمين يحظى بمستوى جيد ، كما أن المستوى الثقافي التأمينية يؤثر في الطلب على الخدمات التأمينية وكذلك المستوى المعيشي يؤثر على شراء الخدمات التأمينية و اعتماد التكنولوجيا و مواقع التواصل الاجتماعي بهدف سهولة و سرعة الانتشار بين الجمهور العام.

✓ دراسة karanja ، **Innovation Strategies Adopted by Insurance Companies in Kenya ,2009.**

(استراتيجيات الابتكار المعتمدة من قبل شركات التأمين في كينيا) : هدفت الدراسة إلى تحديد الاستراتيجيات الابتكارية المعتمدة في شركات التأمين في كينيا، و مدى مساهمة عوامل كجودة خدمة العملاء ، و تمييز المنتجات ، و التكنولوجيا في الوصول لاستراتيجيات ابتكارية تناسب العملاء و الظروف الراهنة ، و اعتمد الباحث في تصميم البحث على طريقة المسح لجميع السكان ، و اعتمد على البيانات الأولية و ذلك بتطبيقه على 43 شركة تأمين وذلك باستخدام الإحصاء الوصفي ، و توصلت الدراسة إلى أن صناعة التأمين تواجه عددا من التحديات من بينها ، حروب الأسعار و سوء إدارة الشركات ، و عدم كفاية الإطار التشريعي و التنظيمي ، و الضعف المالي ، و التصور العام للسكان عن شركات التأمين بالتصور السلبي و انخفاض الوعي التأميني لديهم ، بالإضافة لارتفاع تكلفة التأمين و الفساد و الاحتيال بين أصحاب المصلحة ، و الاعتماد المفرط على المنتجات التقليدية و قنوات التوزيع التقليدية وفقا لتقرير دي لويت 2008 ، و أنه تحتاج شركات التأمين إلى تسليط الضوء على التأمين و الخدمات المالية التي تركز على العملاء وذلك من خلال الابتكار و تقديم المنتجات التي تركز على العملاء و العمل على تطوير منتجات جديدة و مثيرة في السوق ،بالإضافة إلى ذلك ، لكي تحقق شركات التأمين النمو ، يجب عليها مواجهة التحديات التي تتمحور حول العملاء و هذا يمثل تحديات في إدارة المعاملات ، كما يمكن لشركات التأمين دفع النمو من خلال اتخاذ نهج شامل موجهة تحسينات على نطاق الشركة ، و أن الشركات ذات التقنية القوية استطاعت أن تؤمن استراتيجيات ابتكارية حققت لها ميزة تنافسية و أدت إلى التميز في قيمة حقوق المساهمين .

✓ دراسة نادية أمين محمد على ، **استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين ،الملتقى العربي الثاني ،التسويق في الوطن العربي(الفرص و التحديات)،الدوحة ، دولة قطر 2003.**تهدف الدراسة إلى

تحديد استراتيجيات تطوير وتقديم منتجات و خدمات تأمينية متنوعة ومتميزة ذات قيم إضافية تلبي الطلبات و الاحتياجات المتطورة للعملاء ، و خلق الانسجام بين توقعات و احتياجات العملاء مع المنتجات المقدمة ووضع استراتيجية للتواصل مع العملاء الحاليين والمرتقبين و تطوير نوعية الخدمات (لتحديات العمليات ، و تدريب العاملين لنيل رضا الزبون).

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: عدم وجود جهاز متخصص أو إدارة متخصصة بشركات التأمين المصرية محل الدراسة تقوم بعملية التخطيط و تطوير المنتج عدا شركة واحدة هي شركة مصر للتأمين.

اقتصار شركات التأمين محل الدراسة على تطوير وثائقها بالنسبة لنوع واحد فقط من هذه الوثائق وهو التأمين المختلط دون أن تطور في الأنواع الأخرى من الوثائق ، رغم احتياج الكثير من الأفراد و العملاء الحاليين و المرتقبين لهذه الأنواع .عدم وضوح المفاهيم المرتبطة بتخطيط و تطوير المنتج في أذهان القائمين بعملية التسويق بهذه الشركات ، ووجود خلط بينها. عدم تبني أو تحديد استراتيجية واضحة لتطوير المنتج بهذه الشركات ،أن شركات التأمين تذكر أسباب التطوير و التنويع و التشكيل بما يتمشى مع رغبات و مطالب العملاء ، وهذا مجرد شعار ، حيث أن العملاء أو الأفراد في مرحلة من الوعي التأميني لا تمكنهم من إيداع الرغبات لتطوير الوثيقة.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة والقيمة المضافة

من خلال هذا المطلب سنتطرق للمقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية و عرض القيمة المضافة

أولاً : مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

هناك تشابه بين هذه الدراسة و الدراسات السابقة من حيث تناولها لموضوع التأمين الفلاحي من خلال التطرق لتعريف التأمين الفلاحي و أهميته و الدور الذي يلعبه في القطاع الفلاحي ، و تطوير المنتجات التأمينية ، كما أوضحت بعض الدراسات أنواع المنتجات الفلاحية : المنتجات النباتية و المنتجات الحيوانية ، كما تناولت بعض الدراسات ، جودة الخدمات التأمينية ، كتعريف الجودة وتعريف جودة الخدمات التأمينية وكذلك تطرقت لأهمية جودة الخدمات التأمينية ، كما تشابهت بعض الدراسات مع الدراسة الحالية في تطرقها للابتكار و ذلك بتناولها تعريف الابتكار و خطوات ابتكار منتجات جديدة و كذلك مراحل ابتكار منتج تأميني جديد وكذلك دور ابتكار منتجات تأمينية جديدة في تحقيق رضا الزبون وتناولت بعض الدراسات أهمية تسويق الخدمات ، حيث قامت بتعريف التسويق و تسويق منتجات التأمين وكذلك أهمية تسويق الخدمات التأمينية في تطوير الصناعة التأمينية ، وفي

المقابل تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث تناولها اساليب تطوير المنتجات التأمينية الفلاحية ببعديه (طرح منتج تأميني جديد - تحسين المنتج الحالي)، كما تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث بيئة التطبيق ، حيث تم إجراء الدراسة في ولاية عين الدفلى في الصندوق الجهوي التعاوضي للتعاون الفلاحي -بخميس مليانة - ولاية عين الدفلي و كذلك اختلفت الدراسة من حيث أداة جمع المعلومات في جانبها التطبيقي و المتمثل في المقابلة والتي شملت مجموعة من الأسئلة حول منتجات التأميني الفلاحي المتواجدة في الصندوق و كذا الحاجة لتطوير هذه المنتجات و طرق تقييم رضا الزبون في الصندوق .

ثانيا: عرض القيمة المضافة.

تظهر القيمة المضافة لبحثنا هذا والمتمثل في أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي في الجزائر، هو أننا أسقطنا الضوء على المفاهيم النظرية على الواقع التطبيقي في قطاع التأمين، وذلك من خلال الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، أين يظهر ذلك خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى الصندوق لمعرفة أهم المنتجات التأمينية المطورة او الجديدة التي يقدمها هذا الأخير و كذلك اهم الخطوات المعتمدة لابتكار منتج تأميني جديد وكيفية الترويج له والوسائل المعتمدة لنشر الثقافة التأمينية لدى الفلاح .

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة سوف نوجزه كالتالي:

من حيث بيئة الدراسة: تم إعداد الدراسات السابقة في بعض الدول العربية وأخرى داخل ولايات الوطن، في حين أن دراستنا الحالية أنجزت في الجزائر بولاية عين الدفلى على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

من حيث هدف الدراسة: لقد اختلفت اتجاهات الباحثين من خلال الدراسات السابقة، حيث هدفت إلى معالجة متغيرين اثنين فأكثر مع ربط هذه المتغيرات و توضيح العلاقة فيما بينهما.

في حين نتطلع دراستنا الحالية إلى التعرف على اساليب تطوير المنتجات التأمينية الفلاحية التي يقدمها الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

من حيث منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي لوصف الظاهرة المراد دراستها و اسقاط الجانب النظري على ارض الواقع من خلال الدراسة الميدانية .

خلاصة الفصل:

بعد أن تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري للتأمين الفلاحي ، بحيث تناولنا فيه ماهية التأمين الفلاحي في المبحث الاول ثم انتقلنا بعد ذلك إلى أليات تطوير منتجات التأمين الفلاحي في المبحث الثاني وصولا إلى الدراسات السابقة والقيمة المضافة في المبحث الثالث .

توصلنا إلى أن الدافع الأساسي للجوء إلى التأمين هو مواجهة الأخطار وإبعاد الخسائر التي قد تتجر عنها، كما استنتجنا كذلك بأن التأمين الفلاحي ضرورة ملحة في الحد من الأخطار التي قد تتعرض لها الفلاحة والمتمثلة بشكل رئيسي في تقلبات الطقس والآفات والأمراض الزراعية والحيوانية وغيرها، بحيث يلعب التأمين الفلاحي حافزا مهما في توفير التغطية التأمينية اللازمة للفلاح من نتائج مختلف الأخطار التي يواجهها، كما يعتبر كذلك من أهم الوسائل التي من شأنها حماية الأنشطة الفلاحية وضمان دخول الفلاحين وهو بذلك يساهم في توفير الاستقرار ويساعد على زيادة الإنتاج وبالتالي تدعيم التنمية الاقتصادية للبلاد.

كما استنتجنا أن تسويق خدمات التأمين يعمل على استعمال جميع الوسائل و الامكانيات المتاحة لدى مؤسسات التأمين بغية رفع المردودية ، وكذلك تحسين جودة الخدمات و تحسين صورة مؤسسات التأمين و صورة المهنة كذل

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية في
الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي
بخميس مليانة

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل معرفة مدى تطبيق ما جاء في الجانب النظري على أرض الواقع وذلك من خلال إبراز طرق و أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي بالصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بمنطقة خميس مليانة.

و لإعطاء هذا الجانب حقه من الدراسة اعتمدنا على المعلومات المتوفرة لدى مصلحة الإنتاج على مستوى الصندوق محل الدراسة، بالإضافة إلى البيانات المدرجة ضمن العقود التأمينية النباتية والعقود التأمينية الحيوانية وكذلك من خلال مقابلة مع مدير الصندوق

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية هي:

- **المبحث الأول:** تقديم الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة؛
- **المبحث الثاني:** منتجات التأمين الفلاحي في الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي بخميس مليانة؛
- **المبحث الثالث:** أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي في الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي بخميس مليانة؛

المبحث الأول: عرض عام للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

سنخص بالذكر من خلال هذا المبحث، التحدث عن أهم المحطات التي تم المرور عليها من طرف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي عبر الزمن ليصل إلى ما هو عليه الآن، وإعطاء أهم النقاط التي توقفت عندها ليتبلور مفهومه ليصبح على ما هو عليه اليوم، كما لا يفوتنا التكلم عن أهم الفروع التي انبثقت عنه في مختلف المناطق والجهات كما هو الحال للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

المطلب الأول: لمحة حول الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي.

يعمل الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي جاهدا على نشر وتسهيل خدمات التأمين الفلاحي، وتقديمها للفلاحين وذلك لأهميته في القطاع الفلاحي، ويظهر هذا من خلال تطوره التاريخي وتفرعه على مستوى العديد من ولايات الوطن، وفيما يلي عرض لتعريف الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي والصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

الفرع الأول: نشأة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA.

تم تأسيس التعاون الفلاحي سنة 1901 بفتح 16 صندوق في مناطق متفرقة من الوطن، الخاصة بالتأمين وإعادة التأمين ضد الأخطار الفلاحية و الطبيعية(الحرائق، البرد...).

إلى غاية 12 فيفري وطبقا للتعليمية رقم 95/64 ثم تحديد مهام الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بالتأمين على الممتلكات، الأشخاص وجميع النشاطات المتعلقة بالعالم الريفي والفلاحي.

بموجب المرسوم الوزاري رقم 95/97 الصادر في 23/07/1995 عرف الصندوق على أنه "مؤسسة مالية متخصصة ومكلفة بتنفيذ البرامج الحكومية المتعلقة بالتنمية الريفية وتطوير القطاع الفلاحي، بموجب قرار مجلس النقد والقرض رقم 99/237 صدر في 30/11/1999، ثم توسيع نشاطه ليشمل جميع العمليات المصرفية والتجارية المتعلقة بالقطاع الفلاحي".¹

و بتاريخ 26 جوان 1997 تم منح الترخيص والاعتماد من طرف مجلس النقد والقرض، بإنشاء فرع للتعاون الفلاحي متخصص في القرض الإيجاري سمي بالشركة الجزائرية للإيجار الاعتمادي للمنقولات ذات أسهم(Salam spa).

وبموجب قرار مجلس القرض والنقد رقم 02/05 المؤرخ في 05/03/2005 قد تم منح الاعتماد لتأسيس فرع بنك للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي شركة ذات أسهم.

¹ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، مدير الصندوق الجهوي للتعاوض الفلاحي CRMA، المكتب، يوم 06-04-2022، الساعة 13:00.

وبذلك يصبح للتعاون الفلاحي إضافة على نشاطات التأمين فرعين جديدين وهما:

✓ فرع بنك شركة ذات أسهم CNMA BANQUE SPA.

✓ فرع مؤسسة السلام المتخصصة في القرض الإيجاري LEASING.

وفي نهاية سنة 2013 بلغ عدد الصناديق الجهوية 64 صندوق موزع على المستوى الوطني، توجد منها 19 بوسط البلاد، 21 بشرق البلاد، 15 صندوق بغرب البلاد و 09 صناديق بجنوب البلاد، التي بدورها تشرف على تسيير 299 مكتب محلي عبر مختلف بلديات الوطن، وبعدد الإجمالي للمشاركين قدر ب 135000 مشترك.¹

الفرع الثاني: الأخطار التي يغطيها الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA.

تتمثل هذه الأخطار فيما يلي:²

أ- الأخطار المتعلقة بالحيوانات:

1- أخطار متعلقة بالمواشي:

1.1 هلاك الأبقار والأغنام:

يتكفل الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي بكافة الأضرار التي تلحق بالأبقار والنااتجة عن الأحداث التالية:

✓ الأمراض؛

✓ حوادث التربية؛

✓ الهلاك الطبيعي؛

✓ التسمم؛

✓ الأخطار المرتبطة بفترة الحمل والإجهاض؛

✓ الذبح (الإجباري، الصحي، العاجل).

2.1 الحريق والأخطار اللاحقة بهم:

يأخذ الصندوق بعين الاعتبار الخسائر المادية التي يتسبب بها الحريق واللاحقة ب:

✓ مبنى المستثمرة، الحاجيات الضرورية لتربية الحيوانات، آلات، أثاث وأدوات النشاط الممارس، الماشية

المتواجدة داخل مباني التربية أو في الحدود التابعة لها مباشرة.³

¹ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، مرجع سبق ذكره.

² مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، نفس المرجع .

³ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، نفس المرجع.

3.1 أضرار تسرب المياه:

يؤمن الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي الخسائر المادية اللاحقة ب:¹

- ✓ المبنى المؤمن المستعمل في تربية المواشي، الوسائل المادية، المباني اللازمة لتربية المواشي، الماشية المتواجدة داخل مباني التربية أو في الحدود التابعة لها مباشرة.
- ✓ سلع ومنتجات تربية الحيوانات.

4.1 المسؤولية المدنية عن المستثمرة:

يتكفل الصندوق ب:

- ✓ الحوادث الجسمانية؛
 - ✓ الحوادث المادية (اللاحقة بذوي الحقوق، سواء كانوا بداخل المستثمرة المؤمنة أو بالحدود المباشرة).
- ب-الأخطار المتعلقة بالنباتات:

وهي تشمل ما يلي:

1-خطر البرد وحرق المحاصيل:

يؤمن عقد التأمين هذا كل المحاصيل من مختلف الأصناف قبل جنيها، كما يتكفل هذا العقد بتأمين ممتلكاتهم ضد:²

- ✓ البرد؛
- ✓ الحريق؛
- ✓ طعن الجيران وأشخاص آخرين.

عند وقوع الحادث:

ينبغي التصريح بالحادث خلال الآجال التالية:³

- ✓ 04أيام بالنسبة للبرد؛
- ✓ 07أيام بالنسبة للحريق ؛

¹ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، مرجع سبق ذكره.

² مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، نفس المرجع.

³ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، نفس المرجع.

- ✓ بعد استلام التصريح بالحادث، يلجأ المؤمن لتعيين الخبير وذلك في مدة لا تتجاوز 07 أيام.
- ✓ إذا لم يقتنع المؤمن له بنتائج المعاينة الأولى، فللمؤمن له الحق في طلب معاينة ثانية وذلك بتعيين خبير ثاني ضمن قائمة الخبراء المعتمدين.

✓ إذا وقع خلاف بين الخبيرين، بعدها يتم اختيار خبير ثالث لحل المشكلة نهائياً.¹

2- أخطار المنتجات الزراعية:

يوفر هذا الضمان حماية ضد الخسائر المباشرة للكمية والتي تلحق بالزراعة والنااتجة عن:²

- ✓ البرد؛
- ✓ الجليد؛
- ✓ الفيضانات؛
- ✓ العواصف؛
- ✓ الرياح الساخنة.

عند وقوع الحادث:

ينبغي التصريح بالحادث في الآجال التالية:

- ✓ يومان بالنسبة للجليد؛
- ✓ أربعة أيام بالنسبة للبرد؛
- ✓ سبعة أيام بالنسبة لباقي الأخطار.

3- الأخطار التي تصيب الأشجار المثمرة:

يتضمن عقد تأمين هذا التعويض عن الخسائر المباشرة لكمية المنتوج والتي تتعرض لها الأشجار (النبتة والثمار) والنااتجة عن:

- ✓ البرد؛
- ✓ الجليد؛
- ✓ الفيضانات؛
- ✓ العواصف الرياح الساخنة.³

¹ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، مرجع سبق ذكره.

² مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، نفس المرجع.

³ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، نفس المرجع .

عند وقوع الحادث:

عند وقوع الحادث ينبغي التصريح في الآجال التالية:¹

- ✓ يومان بالنسبة للجليد؛
- ✓ أربعة أيام بالنسبة للبرد؛
- ✓ سبعة أيام بالنسبة للعاصفة، الفيضان والرياح الساخنة.

4-تأمين شبكة الري للاستغلال:

يؤمن هذا العقد ضد الحوادث التالية:

- ✓ الحريق؛
- ✓ الانفجار؛
- ✓ سقوط الصاعقة؛
- ✓ العاصفة؛
- ✓ الفيضانات؛
- ✓ الأضرار الكهربائية؛
- ✓ لجوء الجيران والغير؛
- ✓ سقوط جسم طائر.

بالإضافة إلى حوادث أخرى:

- ✓ العاصفة، الفيضانات، كسر الآلات، مصاريف إزالة أو نقل أو استبدال العتاد، نقل مخلفات الأشياء بعد وقوع حادث المؤمن، بشرط أن لا يفوق التعويض الكلي مبلغ من رأس المال المؤمن.

¹ مقابلة مع السيد ناصي محمد أمين، مرجع سبق ذكره.

المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة:

يقع مقر الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بمدينة خميس مليانة ولاية عين الدفلى، والذي يعتبر من أشهر الصناديق على المستوى الوطني، نظرا للطابع الفلاحي لهذه المنطقة المتميزة بموقعها الاستراتيجي، الذي يشمل سهل شلف الخصب وجبال زكار، الظهرة والونشريس، وأيضا بمساحة زراعية إجمالية للولاية تقدر بـ 235611 هكتار منها 181676 هكتار مساحة صالحة للزراعة، الأمر الذي جعل المنطقة تزخر بمختلف المنتجات الفلاحية الإستراتيجية والمتمثلة أساسا في: الحبوب، الأعلاف، البطاطا، الحوامض، الزيتون بأنواعه، الكروم، الحليب، العسل ومنتجات حيوانية أخرى.

كما يضم شبكة تجارية تتكون من 11 مكتب موزع عبر تراب الولاية، نجدها في كل من خميس مليانة ، بئر ولد خليفة، عين الدفلى، العطاف، جندل، بومدفع، جليدة، سيدي لحضر، العامرة، العبادية وبوراشد وبعدها إجمالي للمشاركين قدر بـ 2178 مشترك حسب إحصائيات 2019-2020 .

كما يقوم الصندوق بتأمين جميع الفروع بالأخص التأمينات الفلاحية والتي تشمل:¹

أ- التأمينات الحيوانية ومنها:

✓ تأمين متعدد أخطار: الأبقار، الأغنام، الدواجن و تربية النحل...الخ.

ب-التأمينات النباتية والمتمثلة في:

✓ التأمين ضد البرد، حرائق المحاصيل قبل حصادها، حرائق العلف والتين والكروم؛

✓ التأمين ضد البرد والحرائق التي تلحق بالمحصول؛

✓ تأمين متعددة أضرار البطاطا والأشجار المثمرة؛

✓ التأمين عن ضياع مردود الحبوب المسقية.

¹ الاعتماد على وثائق مقدمة من إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي.

يتكون هذا الصندوق من ستة عناصر تتمثل في:

✓ **المديرية:** وهي أعلى هيئة داخل الصندوق، تحرص على السير الحسن للمؤسسة وإدارة شؤونها عن طريق اللوائح والمناشير التي تسنها الإدارة المركزية بالجزائر العاصمة، كما تقوم بتوزيع الأعمال على المصالح المختصة، وهذا طبعا بعد القيام بدراستها وفحصها وتفويض المسؤوليات لرؤساء المصالح، بطريقة قانونية إلى جانب النزاعات القائمة بين العمال، كما تقوم برعاية سمعة الصندوق.

✓ **الأمانة(السكرتارية):** وهي بمثابة الخزينة أين تحفظ كل الوثائق والمستندات السرية التي تصدر من الإدارة، من قرارات فردية أو أوامر شتى في مجالات تخص الإدارة، والتي يجب عدم إفشاؤها لأي كان إلا بإذن من المدير، ويتلخص دورها في تنفيذ المهام قبل أن تقدم للمصالح الخاصة، فهو يقوم بفحصها ودراستها وله الحق بحفظ بعضها إذا كانت تخص الإدارة وإرسال الباقي للمسؤولين.¹

✓ **المصلحة التقنية:** وتضم المصالح التالية:

أ- **مصلحة الإنتاج:** في هذه المصلحة يجرى الاتصال بين المؤمن وطالب التأمين، حيث يتم النقاش على محتوى العقد من الضمانات والتسعير، بهدف حماية ممتلكات المؤمن له والالتزامات المترتبة على كل طرف (المؤمن والمؤمن له)، ويقوم طالب التأمين بإعطاء المؤمن البيانات الضرورية عن نوعية الممتلكات المؤمن عليها (كتأمين السيارات، العتاد الفلاحي، تأمين الأراضي الفلاحية وتأمين المواشي...) وحسب طبيعة التأمين (على الحريق والسرقة...) والاتفاق على المدة، كيف يكون الدفع(مبلغ القسط) عن طريق شيك أو نقدا.

ب- **مصلحة الحوادث:** تختص المصلحة باستقبال الحوادث بمختلف أنواعها، ويتم فيها تكوين ملف الحادث عن طريق ملاء الاستمارات، التي تشتمل على بيانات العميل وحيثيات الحادث، وهذا خلال 07 أيام بعد علمه بالخطر المحقق به أن يعلم المؤمن كتابيا أو شفويا، وبعدها يقوم بالتصريح بالحادث على استمارة خاصة متوفرة لدى الصندوق، يقوم المؤمن له بتفصيل الحادث ومجرباته بدقة من تاريخ وقوعه، ساعة الحادث، أسبابه ومكانه ويمتد نطاق هذه المصلحة إلى تكثيف العمل مع الخبراء لإتمام إجراءات الخبير، والتقييم المالي للأضرار وتعويض المؤمن له.

ت- **مصلحة المنازعات:** على المصلحة أن تتحقق أولا من الضمانات المذكورة في وثيقة التأمين، وبعد تسجيل الحادث يعين خبير لمعاينة وإثبات الحالة، وعليه أن يذكر أسباب الحادث وثمان الخسائر الناتجة، وقبل إجراء أي تسديد يجب على المستخدمين مراقبة محضر الخبير، وبعد التأكد من صحة المحضر تتشأ مخالصة

¹ الاعتماد على وثائق مقدمة من إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

تعويض لحساب المستفيد وعرضها على المؤمن له وإمضائها، بعدها تحرير ورقة الصرف التي يحولها لمصلحة التمويل أو المحاسبة لتدوين الشيك هناك، ثم يمنح للمستفيد مقابل تبرئة المخالصة.

✓ **مصلحة صناديق الدولة:** نظرا لطابعه التعاوني في التسيير، ونظرا لتجربته الواسعة وتواجده عبر التراب الوطني (63 صندوق جهوي)، كلف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بواسطة اتفاقية من طرف وزارة الفلاحة بالتسيير المالي للصناديق العمومية لتدعيم الفلاح، أهم هذه الصناديق هي:¹

✓ تسيير ومتابعة أموال الدولة المخصصة لتدعيم المخططات التنموية؛

✓ متابعة المدخلات والمخرجات:

✓ المدخلات: حساب الأموال التي تخصصها الدولة لدعم الفلاحين؛

✓ المخرجات: حساب ومتابعة مصاريف الفلاحون بالتعاون مع مديرية الفلاحة للولاية.

✓ **مصلحة المحاسبة:** تعتبر هذه المصلحة مركز النقاء لكل مصالح الصندوق، فهي تسجل كل مدخلات ومخرجات الصندوق، كما تحدد الوضعية المالية في الصندوق نهاية كل سنة، تتمثل المدخلات والمخرجات في:

✓ المدخلات: تتمثل في التأمينات واشتراكات المؤمن لهم؛

✓ المخرجات: تتمثل في التعويضات من جراء الأضرار التي تلحق بالمؤمنين لهم وجميع تكاليف الاستغلال.

✓ **مصلحة إدارة الموارد البشرية والوسائل العامة:** تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية:

✓ المشاركة في إنجاز محتوى البرامج التعليمية لرفع مستوى المستخدمين؛

✓ إنجاز مخططات تشغيل حسب احتياجات الصندوق، وتنفيذها بعد المصادقة عليها من قبل المديرية العامة؛

✓ السهر على احترام حسن السلوك العام والإجراءات الخاصة به؛

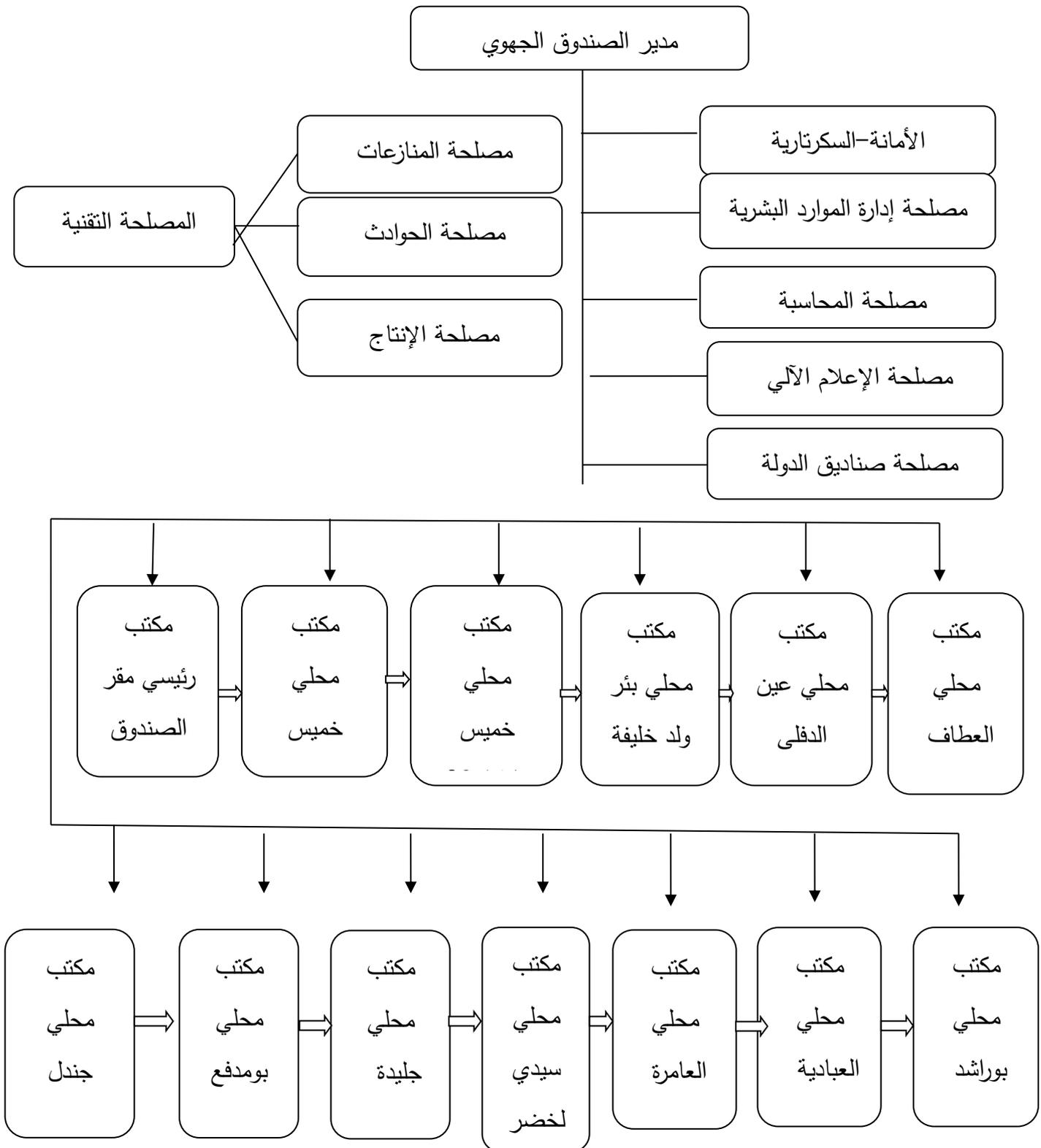
✓ المساهمة في الوقاية أو تصفية الصراعات الجماعية والفردية؛²

ويمكن تلخيص ما سبق ذكره من خلال الشكل التالي:

¹ الاعتماد على وثائق مقدمة من إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

² الاعتماد على وثائق مقدمة من إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي للصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة



المصدر: إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في لصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة

المبحث الثاني: منتجات التأمين الفلاحي المقدمة من طرف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

يستمر الفلاحون المتواجدون بولاية عين الدفلى في البحث عن التغطيات التأمينية، والتي تتناسب مع ما يوجد في مستثمراتهم الفلاحية على غرار فلاح كل ولايات الجزائر، مما أدى بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، إلى فتح عدة منتجات تأمينية أمام فلاح المنطقة، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق للمنتجات التأمينية بالصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة.

المطلب الأول: تأمين المنتجات النباتية:

من خلال هذا المطلب سنحاول التعرف على أهم المنتجات النباتية التي يقدمها الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، والأخطار التي يقوم بتغطيتها، مع التطرق لمنتج تأميني جديد قدمه الصندوق.

أولاً: المنتجات التأمينية النباتية.

التأمين على الإنتاج النباتي عقد يبرمه صاحب المزروعات أو صاحب الأرض أو مستأجرها، للتأمين على مزروعاته قبل نضجها أو في أثناء النضج.

سنقوم بعرض الأخطار الخاصة بكل منتج نباتي التي يقدمها الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 03: التأمين على الإنتاج النباتي.

المنتج النباتي	الأخطار المؤمن عليها
المحاصيل الفلاحية(الحبوب، الشعير والشوفان).	البرد، الحريق
أكوام التبن والعلف	الحريق، طعون الجيران وذوي الحقوق
أشجار الفاكهة، ثمار الحمضيات، الطماطم الصناعية.	تأمين البرد
المحاصيل(الزهور، النباتات، المشاتل)والدفيئات(تغطية)	تأمين متعدد البيوت البلاستيكية(البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان، الثلج،الحريق).
البطاطا	تأمين متعدد أخطار البطاطا(البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان،السيروكو)
الطماطم الصناعية	تأمين متعدد أخطار الطماطم الصناعية(البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان،السيروكو)
أنواع أشجار الفاكهة والحمضيات	تأمين متعدد أخطار أشجار الفواكه(البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان،السيروكو)

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في لصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة

تأمين متعدد أخطار الزيتون (البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان،السيروكو)	أشجار الزيتون
تأمين متعدد أخطار (العنب البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان،السيروكو)	حدائق العنب
تأمين مشاتل أشجار العنب (البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان،السيروكو)	مشاتل أشجار العنب
تأمين مشاتل أشجار الغابات (البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان)	مشاتل أشجار الغابات
تأمين أشجار الغابات (البرد،الجليد،الصواعق،الفيضان،السيروكو،الثلج،الحريق،طعون الجيران وذوي الحقوق)	أشجار الغابات(دائمة الاخضرار)
تأمين شبكة الري(الحريق،الانفجار،الصواعق،الفيضان،أضرار تقنية،انكسار الآلات).	شبكة الري.

المصدر: وثائق مقدمة من طرف السيد ناصي محمد أمين ، مدير الصندوق ،المكتب ، يوم 2022/04/06 ، الساعة 13:00.

من خلال الجدول المتضمن للضمانات المؤمن عليها حسب نوع كل منتج نباتي قابل للتأمين، نلاحظ أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، يقدم منتجات تأمينية نباتية عديدة، مما يساعد الفلاح على التقليل من الأخطار الفلاحية التي تصيب محاصيله النباتية، كما نلاحظ أن كل منتج نباتي تقابله ضمانات وتختلف حسب نوع الخطر المهدد لكل نبات، وكذلك البيوت البلاستيكية وشبكة الري، وهذا يفسر لنا بأن ولاية عين الدفلى ذات طابع نباتي متنوع، ما جعل الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، يتضمن عقود تأمينية متنوعة في الشق النباتي من التأمين الفلاحي

ثانيا: منتج جديد لتأمين " ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية".

بالإضافة إلى المنتجات التأمينية النباتية المذكورة في الجدول أعلاه، تم استحداث منتج تأميني جديد من طرف الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، وهو التأمين ضد ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية، ومن هنا سنقوم بالتعرف على بعض البنود الخاصة بهذا العقد الجديد.¹

1. موضوع التأمين.

يغطي المؤمن ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية، قبل حصادها (القمح الصلب، القمح اللين والشعير)، الناتج عن الأخطار المناخية المذكورة أدناه:²

¹ الاعتماد على وثائق مقدمة من إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

² الاعتماد على وثائق مقدمة من إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

- ✓ البرد؛
- ✓ الجليد؛
- ✓ الفيضانات؛
- ✓ عواصف الرياح.

2. امتداد التأمين.

إن ضياع مردود محصول الحبوب المسقية جراء خلل أو عطب في شبكة الري، تبعا للحرائق والأخطار المرتبطة بها، (العواصف، الفيضانات، الأضرار الكهربائية وكسر الآلات)، لا يمكن أن يكون على عاتق المؤمن، إذا لم يكتتب المؤمن له عقد التأمين خاص بشبكة الري.

كما يتضمن عقد التأمين ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية، لشروط خاصة به وأخطار مستثناة فيه، وإلى كيفية تشكيل هذا العقد لأنه يختلف عن غيره من العقود الأخرى، ويتضمن العقد أيضا التدابير الواجب اتخاذها والوثائق التي يتعين ملؤها في حالة وقوع حادث ما، والعقوبات المترتبة عن عدم احترام دفتر الأعباء وكيفية دفع التعويضات عند تحقق الأخطار، وما هي الحالات التي يتم الإعفاء فيها من دفع التعويض وغيرها من البنود الأخرى.

ولكون هذا المنتج جديد لدى الصندوق CRMA لا يوجد هناك إقبال عليه من قبل المؤمنین لذلك لا توجد لهذا المنتج أقساط أو تعويضات خلال سنة 2020-2021.¹

¹ الاعتماد على وثائق مقدمة من إدارة الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة.

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في لصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة

المطلب الثاني: المنتجات التأمينية الحيوانية:

هو تأمين على الحيوانات من خطر الموت بسبب حادث عرضي، أو بسبب مرض من الأمراض، و هناك أنواع متعددة للتأمين على المنتجات الحيوانية، تختلف باختلاف الحيوانات من مواشي، دواجن، خيول... الخ و تتعدد باختلاف نوع الأخطار التي تتعرض لها .

سنقوم بعرض الأخطار الخاصة بكل منتج حيواني التي يقدمها الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 04: التأمين على الإنتاج الحيواني.

الحيوانات المؤمن عليها	تسمية العقد	الأخطار المؤمن عليها
الأبقار	متعدد أخطار الأبقار	موت الماشية- الأمراض-التسمم-الموت الطبيعي-إصابة الحيوان بحادث- الذبح الإجباري
الأغنام	متعدد أخطار الأغنام	موت الأغنام- الأمراض-التسمم-الموت الطبيعي-إصابة الحيوان بحادث- الذبح الإجباري
الدواجن	متعدد أخطار الدواجن	موت الدواجن- الأمراض-التسمم- الذبح الإجباري
الديك الرومي	متعدد أخطار الديك الرومي	موت الديك الرومي- الأمراض-التسمم- الذبح الإجباري
خلايا النحل(النحل وموائلها)	متعدد أخطار النحل	موت النحل- الأمراض الطفيلية- التسمم- تأثير المناخ(موجة البرد والحرارة)
الخيول	متعدد أخطار الخيول	وفيات الخيول- الأمراض-التسمم-الموت الطبيعي-الذبح الإجباري- حوادث الفروسية

المصدر: وثائق مقدمة من طرف السيد ناصي محمد أمين ، مدير الصندوق ،المكتب ، يوم 2022/04/06 ، الساعة 13:00.

المبحث الثالث : أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي

سنحاول في هذا المبحث استعراض أسئلة المقابلة التي أجريت مع مدير الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي بخميس مليانة السيد ناصي محمد أمين حول أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي في الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CRMA.

المطلب الاول : الحاجة لتطوير منتجات التأمين

إن عملية تطوير منتجات التأمين الجديدة أو تحسين جودة المنتجات الحالية يجب أن تكون موجهة بالأهداف الخاصة بالنمو ، ويتم ذلك من خلال بحثها عن حاجات غير مشبعة لدى الأفراد ، أو غير مشبعة بالمستويات التي يرغب بها هؤلاء ، و بالتالي تعمل على سد الفجوات الموجودة في السوق و التي يمكن أن تظهرها الدراسات و الاحصائيات المنجزة في هذا المجال .ولتوسع أكثر و اثراء هذه الدراسة بالمعلومات اللازمة قمنا بأجراء مقابلة منظمة ومفتوحة مع مدير الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة و تمحورت الأسئلة فيما يلي :

س1 : هل يوجد طلبات من طرف الفلاحين حول تطوير بعض المنتجات الفلاحية ؟

وكانت إجابة مدير الصندوق كما يلي : نعم يوجد طلبات من طرف الفلاحين حول تطوير بعض المنتجات الفلاحية مثل : عقد تأمين المحاصيل الفلاحية لمنتج الحبوب ، الذي كان يحتوي ضمان خطر الحريق و تساقط حبات البرد فقط ، طلب بعض الفلاحين بإدراج ضمان الفيضانات في هذا العقد بسبب أنهم تكبدوا عدة خسائر جراء الأمطار الغزيرة والفيضانات.

س2 : هل قتم بطرح منتجات فلاحية جديدة للبيع ؟

وكانت إجابة مدير الصندوق كما يلي: نعم تم طرح عدة منتجات فلاحية للبيع ، نظرا لحاجة الفلاحين لمنتوج تاميني جديد حول الفيضانات (و التي لم تكن تشكل خطر على المحاصيل من قبل بسبب الطبيعة الجغرافية للمنطقة) ، تمت الاستجابة لطلب الفلاحين و إضافة ضمان الفيضانات الى عقد تأمين المحاصيل الفلاحية .كما قمنا بطرح منتج جديد (تأمين الثقة) وهو موجه للفلاحين الصغار الذين يمتلكون مساحات زراعية صغيرة بالنسبة لتأمين النباتي و عدد قليل من الحيوانات بالنسبة للتأمين الحيواني.

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في لصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة

س3 : هل يسعى الصندوق لاستحداث منتجات جديدة أو تطوير منتجات قديمة مع التغيرات المناخية في الفترة الاخيرة ؟

وكانت إجابة مدير الصندوق كما يلي : يقوم الصندوق باستحداث منتجات جديدة و تطوير المنتجات الحالية حسب حاجة الفلاحين و الدراسات الاكثوارية و التقنية للمنتج. ففي بعض الأحيان لا يمكن استحداث منتجات جديدة بسبب ظروف معينة كالجفاف مثلا.

س4 : هل توجد منافسة في السوق تستدعي التطوير المستمر للخدمات التأمينية المقدمة؟

وكانت إجابة مدير الصندوق كما يلي :أكد هناك منافسة و خاصة منذ صدور الأمر 07/95 أصبح

سوق التأمين مفتوح لكل شركات التأمين الحق في تسويق منتجات التأمين الفلاحي.

من خلال اجابة المدير اتضح لنا ان : الصندوق لا يقوم بتطوير منتجاته التأمينية أو استحداث منتجات جديدة إلا إذا استدعت الحاجة لذلك ،وذلك من خلال استطلاع اراء المكنتبين بطريقة مباشرة أو من خلال الخرجات الميدانية أو بطرق أخرى ، كما يقوم بتطوير منتجاته التأمينية من خلال الدراسات الاكثوارية و التقنية للمنتج ، و قد طور منتجات تأمينية فلاحية مثل عقد تامين المحاصيل الزراعية و الذي كان يشمل خطر الحريق و البرد و قد تم اضافة خطر اخرى "خطر الفيضانات" وهذا لحاجة الفلاحين لهذا العقد، وكما طرح منتج تأميني فلاحي "جديد تامين الثقة " وهو موجه لفئة الفلاحين الصغار، وهو يسعى لتطوير منتجات تأمينية اخرى اذا استدعت الحاجة لذلك و لمواجهة المنافسة الموجودة في السوق.

المطلب الثاني : المنتجات التأمينية المتوفرة لدى الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي.

تساهم الدولة من خلال عدة إجراءات في ترقية القطاع الفلاحي ومساعدة الفلاح على تجاوز هذه المخاطر ومن بين هذه الإجراءات إنشاء الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي ، حيث يضمن الأخطار الفلاحية التي يتعرض لها كل من الإنتاج الحيواني و النباتي و ذلك من خلال تقديمه لعدة منتجات تأمينية تستهدف من خلالها تغطية هذه المخاطر. ولتعرف أكثر على المنتجات التأمينية الفلاحية الموجودة في الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة قمنا بإجراء مقابلة مع مدير الصندوق و طرح مجموعة من الاسئلة تمثلت في الاتي:

س1 : ماهي أنواع المنتجات التأمينية الفلاحية المتوفرة في الصندوق الجهوي؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: هناك 3 منتجات تأمينية فلاحية على مستوى الصندوق وهي: تأمين المنتجات النباتية و تأمين المنتجات الحيوانية و تأمين العتاد الفلاحي.

س2: كيف تروجون لمنتجاتكم الجديدة ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: نقوم بالترويج لمنتجاتنا التأمينية عن طريق الإشهار التلفزيوني و الإذاعي، و الحملات التحسيسية ، و الخرجات الميدانية ، الاعلام على مستوى الغرفة الفلاحية ، مديرية المصالح الفلاحية، ايام اعلامية تحسيسية ...إلخ.

س3: هل لديكم منتجات للعتاد الفلاحي ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: نعم هناك منتج تأميني للعتاد الفلاحي ومتمثل في التأمين على الجرارات و الحصادات وأدوات السقي.

س4: تكلفة المنتجات التأمينية هل هي في متناول الفلاحين ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: هناك بعض العقود التأمينية تكلفتها في متناول الفلاح مثل :تأمين منتج الحبوب ، والعتاد الفلاحي ، وحتى الاشجار المثمرة ،إلا ان هناك عقود تأمينية و التي يكون فيها مبلغ التأمين مرتفع و الذي بدوره يؤثر على القسط التجاري فهنا يصبح عقد التأمين مكلف، إلا أن الصندوق الجهوي يقدم دائما تحفيزات مالية على شكل تخفيضات قد تصل إلى 40% لتشجيع الفلاح لاكتتاب عقود تأمينية تقيه من الأخطار التي تسبب له العدد من الخسائر.

س5: هل الفلاح ينظر إلى التأمين على أنه تكلفة زائدة أم وسيلة أمان و ضمان ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: تختلف نظرة الفلاحين للتأمين الفلاحي حسب الثقافة التأمينية للفلاح، فهناك من يرى أن التأمين هو ضرورة محتمة لدرء الأخطار المحيطة بممتلكاته سواء كانت نباتية او حيوانية او عتاد فلاح، و خاصة الفلاحين الذين تعرضوا لخسائر مادية من قبل ، وهناك فئة من الفلاحين تنظر للتأمين الفلاحي على أنه تكلفة زائدة و بإمكانه حماية محاصيله الزراعية أو ثروته الحيوانية أو حتى عتاده الفلاحي بمفرده و هذه الفئة التي لم تتعرض لخسائر مادية من قبل، و هناك فئة تعزف عن التأمين بكل أنواعه إلا الاجباري منه بسبب الازع الديني حيث ينظرون لتأمين على أنه أمر محرم .

من خلال اجابات المدير اتضح لنا أن الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة يقدم ثلاثة منتجات تأمينية فلاحية وهي تأمين الانتاج النباتي ، تأمين الانتاج الحيواني و تأمين العتاد الفلاحي ، كما اضاف الصندوق منتج جديد تلبية لحاجات و طلبات الفلاحين نظرا للخسائر التي تكبدها جراء التغيرات المناخية في المنطقة و يتمثل هذا المنتج في "عقد تأمين الفيضانات" الخاص بالمحاصيل الزراعية و كذا هناك "تأمين الثقة" وهو خاص بصغار الفلاحين ، كما يقوم الصندوق بالترويج لمنتجاته بعدة طرق مختلفة كالإشارات الاعلامية التلفزيونية و

الفصل الثاني : دراسة تطبيقية في لصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة

الاذاعية وعدة طرق اخرى ، ومن أجل جعل تكلفة منتجاته في متناول الجميع يقدم الصندوق تحفيظات مالية تتمثل في تخفيضات على سعر المنتج التأميني و التي قد تصل الى 40% في بعض الاحيان.

المطلب الثالث . تقييم رضا الزبون

يعرف رضا العملاء على أنه درجة إدراك العميل لمدى فاعلية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبي حاجاته و رغباته ، بإضافة إلى أنه الشعور الذي يوحى للزبون السرور الذي ينتج عندما تكون الخدمة مطابقة لتوقعات الزبون. كما هو معروف أن نيل رضا الزبون ليس بالأمر الهين ،ويمكن أن يؤثر على أداء شركات التأمين ، ويحدد قوة تنافسها في السوق ، فرضا الزبون يعتبر العنصر الأهم في نجاح المؤسسات الخدمية ومن أهم مؤشرات جودة الخدمة و نجاحها، ولمعرفة رضا الزبائن على الخدمات المقدمة في الصندوق قمنا بإجراء مقابلة مع المدير و التي أسفرت على مايلي:

س1 : هل لديكم زبائن أوفياء للشركة ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: كون أن الشركة تنشط لاكثر من 100 سنة ،اكيد هناك زبائن أوفياء للصندوق والذين يقومون بتجديد عقودهم التأمينية لدينا بعد إنتهاء مدة التأمين .

س2 : هل لديكم شكاوى من طرف الفلاحين حول جودة الخدمة المقدمة ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: من مبدأ " رضا الزبون غاية لا تدرك " ، إلا اننا نعمل كل ما بوسعنا لإرضاء الزبائن و تقديم خدمات في المستوى للمنخرطين في الصندوق 'المشركين'

س3 :هل هناك تواصل بين الزبائن و الشركة ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: نعم هناك وسائل تواصل بين الزبائن و الشركة عن طريق:

الاتصال المباشر ، الزيارات الميدانية، عن طريق الهاتف ،ومع بعض الفئات عن طريق شبكة الانترنت

س4: انخفاض الدخل هو أحد الاسباب الرئيسية للعرزوف عن التأمين ؟

وكانت إجابة المدير كالاتي: في بعض الحالات تعتبر مداخيل الفلاح أحد الأسباب الرئيسية للعرزوف عن التأمين .

س5: هل تقومون ببرامج توعوية من أجل زيادة الثقافة التأمينية لدى الفلاحين ؟

وكانت إجابة المدير كالتالي: نعم نقوم برامج توعوية لزيادة الثقافة التأمينية لدى الفلاحين و ذلك من خلال : الحملات التحسيسية و الخرجات الميدانية ، ايام اعلامية تحسيسية ...إلخ

من خلال اجابات المدير اتضح لنا :أن عمال الصندوق يقدمون ما في وسعهم من أجل ارضاء الزبائن و ذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة وفهم حاجات الزبون و تقديم التسهيلات اللازم للزبائن ...إلخ ، كما يسعى الصندوق لجذب زبائن جدد من خلال تقديم العديد من التحفيزات المالية كتقديم تخفيضات لبعض منتجاتها ، ويسعى الصندوق لتعزيز الثقافة التأمينية للأفراد بعدة طرق من بينها الحملات التحسيسية و الخرجات الميدانية و أيام اعلامية تحسيسية ..إلخ

خلاصة الفصل

بعد ان تطرقنا في هذا الفصل الى التعريف بالصندوق الوطني للتعاون الفلاحي والذي انبثقت عنه صناديق محلية عدة منها الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي محل الدراسة وتوضيح عدة أخطار يمكن أن تلحق بالفلاح سواء تعلق الأمر بالفرع النباتي(كالبرد وحرق المحاصيل) أم الحيواني (حالة المرض أو الموت) وما يصاحبها من إجراءات. قمنا بعرض المقابلة التي تمت مع مدير الصندوق الجهوي للتعااض الفلاحي بخميس مليانة والذي اوضح لنا عدة نقاط تهم دراستنا .

كما استنتجنا أن الصندوق الجهوي بخميس مليانة يقدم منتجات تأمينية للمحاصيل النباتية والثروة الحيوانية بضمانات مختلفة ومتفاوتة تختلف باختلاف المنتج التأمينية وكذا الطابع الفلاحي الذي تتميز به ولاية عين الدفلى ، كما قام الصندوق بتطوير بعض المنتجات التأمينية الفلاحية استجابة لحاجة الفلاحين ، و استحدث منتجات اخرى و قد استخدم العديد من الطرق لترويج لها ،و لتوعية الفلاحين بأهميتها لتفادي الاخطار المحتملة الوقوع و التي تكبدهم خسائر فادح

الخاتمة

الخاتمة

يعد موضوع البحث المطروح في هذه الدراسة والمتمثل في أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي في الجزائر، ذو أهمية بالغة لجميع شركات التأمين، حيث أن تطوير المنتجات التأمينية سيجعلها تحافظ على مكانتها في السوق، و مواجهة المنافسة خاصة بعد صدور الامر 07/95 الذي جعل سوق التأمينات مفتوح و اتاح لجميع الشركات التأمينية تسويق المنتجات الفلاحية، وكذلك يجعلها تحافظ على زبائنها و تشجعهم على الاكتتاب في منتجات تأمينية أخرى، ويؤدي تحسين وتطوير المنتجات التأمينية لجذب زبائن جدد للاكتتاب في الشركة، وهذا ما اكدته لنا الدراسة الميدانية للصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي .

انطلاقا من الاشكالية التي تم طرحها في المقدمة وبعد الدراسة التي تم قمنا بها النظرية و الميدانية، فإنه توصلنا إلى ان اساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي متعددة و تتمثل في اضافة بعض التعديلات على مواصفات المنتج التأميني كإضافة بعض الأخطار أو إعادة تسعير المنتج و تحسين جودة الخدمة التأمينية و اتباع استراتيجية تسويق فعالة كاستخدام تكنولوجيا المعلومات التي توفر الجهد و الوقت .

كما تبين لنا أن الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة، بعرض مختلف منتوجاته لضمان عدة أخطار، ولكن بالرغم من تعدد منتوجاته إلا أنها تبقى ناقصة، وغير كافية لتغطية آثار المخاطر التي يكون تغير المناخ سببا فيها، وهذا ما يستدعي تدخل الدولة وقطاع التأمين مع بعض لرسم سياسات متبعة لتغطية مخاطر المناخ، من خلال ابتكار منتجات تأمينية جديدة تتناسب وتلبي متطلبات العملاء وسوق التأمين.

نتائج الدراسة

من خلال الدراسة تم التوصل للنتائج التالية:

اولا : الجانب النظري

-التأمين الفلاحي هو أحد أنواع التأمين الذي يهتم بحماية المنتجين الفلاحين من الأخطار الفلاحية المحتملة المتعلقة بالإنتاج الفلاحي، التي لا يمكن السيطرة عليها من خلال دفع أقساط حجم الخطر المحتمل نظير أن تقوم شركات التأمين بتعويض المؤمن عن هذا الخطر

-المنتج التأميني هو الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية، وما تمثله تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار، الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن منه.

-يأخذ التأمين الفلاحي أهميته من خلال إدارته للمخاطر على اختلافها، وتغطيته للأضرار التي تنتج عنها خسائر مادية معتبرة.

-تتمثل منتجات التأمين في ، التأمين على الانتاج النباتي ، التأمين على الانتاج الحيواني ، التأمين على العتاد الفلاحي ، التأمين ضد الاخطار الصناعية ،التأمين على الاخطار البسيطة.

ثانيا : الجانب التطبيقي

- يتم تطوير المنتجات التأمينية في الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي وفقا للدراسات الاكتوارية و التقنية للمنتج.

-يوجد ثلاثة انواع من المنتجات التأمينية لدى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي و تتمثل في :التأمين على الانتاج النباتي ، التأمين على الانتاج الحيواني ، التأمين على العتاد الفلاحي.

-الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بخميس مليانة هو صندوق خاص بالتأمينات الفلاحية ، لكنه يمارس جميع فروع التأمينات الأخرى (كتأمين السيارات، المباني، الأضرار الأخرى...الخ).

-رغم تعدد منتجات التأمين الفلاحية على مستوى الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي، إلا أنها لا تلقى قبول كبيرا، وذلك لغياب ونقص الثقافة التأمينية لدى العملاء، وإلى رفضهم تحمل أعباء إضافية(القسط).

-يسعى الصندوق إلى تطوير وتنويع منتجاته التأمينية، وفقا لحاجات المشتركين، وذلك من خلال تسويقها وترويجها والتوصل لطرق يحاول من خلالها التبسيط والتسهيل في إجراءات الاكتتاب، ودفع قيمة التعويضات في أقصر وقت.

-اتضح لنا أن الإقبال على التأمين (تحصيل أقساط التأمين)، وكذا مبالغ التعويض للفروع الخاصة بالحيوانات أكبر من التأمين على الفروع النباتية.

اختبار الفرضيات:

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها تم اختبار الفرضيات على النحو التالي:

بالنسبة للفرضية الأولى: صحيحة ،حيث يقدم الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ثلاثة منتجات تأمينية تتمثل في التأمين على الإنتاج النباتي :ويشمل عدة مخاطر منها خطر البرد ، خطر حرق المحاصيل الزراعية ، خطر الفيضانات ، و اخطار المنتجات الزراعية مثل خطر الجليد و الرياح الساخنة و العواصف

التأمين على الانتاج الحيواني : ويشمل عدة أخطار مثل خطر موت و نفوق الحيوانات ، خطر التسمم ..إلخ

التأمين على العتاد الفلاحي مثل : الجرارات و الحصادات و أدوات السقي.

بالنسبة للفرضية الثانية: صحيحة ، يقوم الصندوق الجهوي للتأمين الفلاحي بتطوير منتجاته التأمينية الفلاحية حسب حاجات الفلاح ومن بين المنتجات التأمينية الفلاحية التي قام الصندوق بتطويرها هو عقد تأمين المحاصيل الزراعية و ذلك بإضافة خطر الفيضانات للمنتج و الذي تم اضافته نتيجة التغيرات المناخية في المنطقة و الخسائر المادية التي تكبدها الفلاح نتيجة الفيضانات في الآونة الاخيرة. كما تم استحداث منتج خاص بالفلاحين الصغار وهو " تأمين الثقة".

بالنسبة للفرضية الثالثة: صحيحة ، يقوم الصندوق بتطوير منتجاته من خلال الدراسات الاكتوارية و التقنية للمنتج حيث يقوم بإضافة بعض الاخطار للمنتج أو تغيير في مواصفاته او تسعيرهإلخ.

التوصيات:

انطلاقا مما سبق يمكن عرض بعض التوصيات على النحو التالي:

- يجب تظافر الجهود للمساهمة في تنمية الوعي التأميني لدى الجزائريين، وزيادة الإشهار والتوعية في مجال التأمين الفلاحي؛
- الارتقاء وتطوير القطاع التأميني والاستعانة بالخبرات في ذلك؛
- استعمال طرق حديثة لتقييم رضا الزبون ، لان رضا الزبون يعتبر امر مهم لبقاء الزبائن أوفياء للشركة.
- الاهتمام أكثر بجودة الخدمات المقدمة من طرف الشركة من أجل الحفاظ على الزبائن الحاليين و جذب زبائن جدد. كالقيام بدورات تكوينية لمندوبي البيع في الشركة.

- الاهتمام اكثر بتسويق و الترويج للمنتجات التأمينية كاستعمال التسويق الالكتروني لمواجهة المنافسة الموجودة في السوق.
- على شركات التأمين اقتراح منتجات تأمينية جديدة تناسب مع تقلبات المناخ، وإدراج تغطية الأخطار غير المتوفرة المتعلقة بتغير المناخ؛
- ضرورة توعية الفلاحين على التأمين ضد مخاطر التغيرات المناخية لأنها أصبحت ضرورة ملحة نظرا لآثار التغيرات الحاصلة في البيئة؛
- على شركات التأمين الخاصة بالمجال الفلاحي على غرار الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي الاهتمام أكثر بفروع التأمين الفلاحي لجلب واستمالة الفلاحين لدى شبائيكها؛
- ضرورة تسريع عمليات التعويض للمؤمن لهم في وقت قصير، وذلك لكسب ثقتهم وتحفيزهم ضد الأخطار المناخية.

آفاق الدراسة:

- فيما يخص آفاق الدراسة يمكن إدراج مواضيع أخرى من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع و إجراء دراسات للبحث عن مشاكل التطبيق السليم للتأمين الفلاحي ومعالجة الموضوع من جوانب مختلفة مثل:
- تطوير التأمين الفلاحي من خلال الترويج لمنتجات جديدة تغطي الأخطار المناخية؛
- دور التأمين الفلاحي في زيادة الإنتاج النباتي؛
- دور الحكومة في تفعيل التأمين الفلاحي في الجزائر.
- أثر تطوير منتجات التأمين الفلاحي على الثقافة التأمينية في الجزائر.
- ابتكار المنتجات التأمينية و دوره في ترقية شركات التأمين.

قائمة المراجع

المراجع:

أولاً: الكتب.

- إياد عبد الفتاح النور ، الأصول العلمية للتسويق الحديث ، دار صفاء لنشر و التوزيع ، عمان ، 2010.
- عبد السلام أبو قحف ، أساسيات التسويق ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، مصر 2003.
- على محمود بدوي، التأمين دراسة تطبيقية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- محمد الجمال، التأمين الخاص، دار الفتح للطباعة والنشر، جامعة الإسكندرية، 2001.
- ناجي معلا، استراتيجية التسويق في المصارف و المؤسسات المالية ، دار النشر عمان ، 1995.
- نبيل مختار، موسوعة التأمين، دار المطبوعات الجزائرية، الإسكندرية.

ثانياً: الأطروحات والمذكرات:

أ/ الأطروحات:

- ✓ محمد طه محمد أحمد ، إدارة أخطار المحاصيل الزراعية في جمهورية مصر العربية، أطروحة دكتوراه في التأمين، جامعة أسيوط، دفعة: 1993

ب/ الرسائل:

- ¹ برغوتي وليد ، تقييم جودة خدمات شركات التأمين أثرها في سوق التأمينات الجزائرية(1995-2009) ، دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات saa ، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ،جامعة الحاج لخضر ،باتنة .
- بوحروود فتيحة، تقديم الخدمة في شركات التأمين الوطنية في الجزائر، دراسة حالة LA CAAT ،رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 2005-2006.
- بوحنان نور الدين ،جودة الخدمات أثرها على رضا العميل ،رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة المسيلة .
- فاضل يمينة فوزية ، اثر نظام المعلومات على التنافسية للمؤسسة الحالية ، حالة المجمع الصناعي صيدال، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ،2000-2001.
- مرداوي كمال ، دور تطوير المنتجات في تفعيل الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة تبسة ، الجزائر ،2009.
- مطالبى لىلى ، تحليل السياسات التسويقية للتأمين ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2002.

ج/ المذكرات:

- انساعد وتمار، دور التأمين في إدارة المخاطر الفلاحية ، دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة جيلالي بونعامه بخميس مليانة، 2018-2019.
- بوشاقور موسي أمير، سومر خالد، دور تسهيل إجراءات التعويض في رفع الطلب على المنتجات التأمينية، دراسة حالة المنتجات الحيوانية على مستوى CRMA بخميس مليانة، مذكرة ماستر جامعة جيلالي بونعامه بخميس مليانة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، قسم علوم اقتصادية، سنة 2020/2019.
- رافعي نادية ، ملاوي أمال ،تسويق خدمة التأمين في مؤسسة التأمين :دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين ، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ،جامعة الجيلالي بونعامه بخميس مليانة ،السنة الجامعية 2016-2017.
- مباركي يمينة، دور التأمين الفلاحي، دراسة حالة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي بسعيدة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة د.الطاهر مولاي سعيدة، سنة 2018-2019.

ثالثا: المجالات:

- إلهام نعمة كاظم ، تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركة التأمين الوطنية فرع الديوانية ، مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية ،العدد 3،جامعة القادسية ، عمان ،2012.
- سالم محمد ، فايزة عبد الكريم ، أثر استراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين ،مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة سطيف ، 04 جوان 2014.
- عبد الكريم جداه ، محمد لزول، أثر تطوير منتجات التأمين التكافلي على الثقافة التأمينية في الجزائر، مجلة جديد الاقتصاد ، مجلد رقم 16، عدد رقم 01 ،ديسمبر 2021 .
- فائزة عبد الكري محمد،أثر تحسين جودة الخدمات التأمينية في تحقيق المزايا التنافسية ، دراسة ميدانية ، مجلة البحث العلمية، العراق.

رابعاً: الملتقيات:

- عامر أسامة، دور التأمين في دعم التنمية الزراعية، دراسة حالة الجزائر 2002-2013، مداخلة ضمن ملتقى الدولي التاسع حول استدامة الأمن الغذائي في الوطن العربي في ضوء المتغيرات والتحديات الاقتصادية الدولية التاسع يومي 23-24 نوفمبر 2014، كلية العلوم والاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة شلف.
- عماري زهير، عامر أسامة، مداخلة بعنوان دور التأمين الزراعي في تحقيق التنمية الفلاحية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير-جامعة سطيف، 04 جوان 2014.
- نادية أمين محمد على ، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين ، الملتقى الدولي الثاني "التسويق في الوطن العربي" الفرص و التحديات ، الدوحة 2003.

خامساً: المراجع باللغة الأجنبية:

- DAIKHA AFAP: assurance grêle incendie des récoltés et mortalité bétail, rapport de stage fin de cycle pour l'obtention du diplôme d'agent d'assurance, CFP, 2013.
- Denis LINDON .Frédéric JALLAT ,Marketing .étude .Moyens d'action stratégie
- DURAND. F, le réchauffement climatique en débats, Edition Elipses, Paris, 2007.
- jean Bigot: assurance des Risques de l'entreprise, France

الملاحق

الملحق رقم 01: عرض أسئلة المقابلة

تمت هذه المقابلة مع السيد : ناصي محمد أمين ، مدير الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي بخميس مليانة في المكتب يوم: 2022/04/06 على الساعة 13:00 . وشملت مجموعة من الاسئلة المفتوحة لدراسة موضوع بحث بعنوان "أساليب تطوير منتجات التأمين الفلاحي في الجزائر" .

تتقسم هذه المقابلة الى 03 محاور رئيسية

المحور الاول : الحاجة لتطوير منتجات التأمين

س1 : هل يوجد طلبات من طرف الفلاحين حول تطوير بعض المنتجات الفلاحية ؟

س2 : هل قتم بطرح منتجات فلاحية جديدة للبيع ؟

س3 : هل يسعى الصندوق لاستحداث منتجات جديدة أو تطوير منتجات قديمة مع التغيرات المناخية في الفترة الاخيرة ؟

س4 : هل توجد منافسة في السوق تستدعي التطوير المستمر للخدمات التأمينية المقدمة؟

المحور الثاني : المنتجات التأمينية المتوفرة لدى الصندوق الجهوي للتعاقد الفلاحي.

س1 : ماهي أنواع المنتجات التأمينية الفلاحية المتوفرة في الصندوق الجهوي؟

س2: كيف تروجون لمنتجاتكم الجديدة ؟

س3: هل لديكم منتجات للعتاد الفلاحي ؟

س4: تكلفة المنتجات التأمينية هل هي في متناول الفلاحين ؟

س5: هل الفلاح ينظر إلى التأمين على أنه تكلفة زائدة أم وسيلة أمان و ضمان ؟

المحور الثالث . تقييم رضا الزبون

س1 : هل لديكم زبائن أوفياء للشركة ؟

س2 : هل لديكم شكاوى من طرف الفلاحين حول جودة الخدمة المقدمة ؟

س3 : هل هناك تواصل بين الزبائن و الشركة ؟

س4: انخفاض الدخل هو أحد الاسباب الرئيسية للعزوف عن التأمين ؟

س5: هل تقومون ببرامج توعوية من أجل زيادة الثقافة التأمينية لدى الفلاحين ؟

الملحق رقم 02: تأمين ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية

الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
24 نهج فيكتور هيجو - الجزائر



الملحق رقم 02

تأمين «ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية»

M. F Visa n°2 du 28 mars 2013

البند الخاصة

المادة 6 :

يتركب على المؤمن تعيين خبير خلال أجل لا يتعدى 7 أيام ابتداء من يوم تسمية التسيح بأحداث (المادة 13 لفترة 2 من الأمر 07-95 الملحق في 25 جانفي 1995 و المتعلق بالتأمينات).
- في حالة وقوع حادث خلف ضررا لشبكة الري فإنه ينبغي لتأمين هذا الأصل.
- إذا لم يتم تأمين تعيين خبير خلال الأجل المحدد أعلاه فإنه بإمكان المؤمن له أن يتبع إلى خدمات خبير تغارة من قائمة الخبراء المتضمنين وفقا لأمر المادة 6 لفترة 2 من المرسوم رقم 416-95 الملحق في 9 ديسمبر 1995. احدد لشروط ضمان الأخطار العلاجية.
كما يتركب على المؤمن أن يقوم بتزويد الخبير بكافة المعلومات و الوثائق اللازمة لتأدية مهمته على أكمل وجه.
ينبغي أن يتم تعيين الأضرار في أقرب أجل ممكن من بعد احصاد محصول الحبوب.
إذا لم يتم تسمية الأضرار بالتوازي، يتم تعيينها على التوالي من الأطراف. إذا لم يلق الخبيران بتقييم إيجابيا ثالث.
و إذا لم يتم تحديد الأضرار بتعيين خبيرها و اتفاق الخبيرين حول اختيار الثالث، يعين من قاضي أو رئيس المحكمة لتسمية المؤمن له بغضب من الطرف الأكثر تحصيل.
يبلغ كل طرف على حدى مصاريف و أتعاب خبيره، يتم تحمل أتعاب الخبير الثالث مضافة بين المؤمن و المؤمن له.

المادة 7 :

لا يمكن في أي حال من الأحوال أن تتجاوز قيمة التعويض القيمة المالية للأضرار المؤمنة.
لا يمكن اعتبار الأضرار رسيمة بيع للمؤمن له حيث أنه لا يمكن له أن يتسلم له سوى تعويض حياضه الحقيقية أو تلك التي تعد مسؤولا عنها.
عند وقوع حادث وجود مرجح بالتسوية للمردود الحاصل لكل نوع حبوب أو مستنصر فلاحي، فإنه يتم تحديد المردود الحقيقي للمؤمن له عند مرحلة «الضخ» الحبوب، على طريق خبير فلاحي معين من طرف المؤمن.
في حالة وقوع حادث ناتج عن خطر مؤمن عليه، ينبغي على الخبير أن يباشر بعملية حساب المردود الحقيقي للحبوب، الذي كان من الممكن للمؤمن له أن يحصله لو لم يقع هذا الحادث.
يتم حساب التعويض استنادا على الفرق أيضا بين المردود الحقيقي المحدد من قبل الخبير في مرحلة نضج النباتات و الخيرة النهائية للنباتات و المردود المتحصل عليه يوم وقوع الحادث.
في حالة ما إذا تجاوز أو تساوى المردود المتحصل عليه يوم وقوع الحادث مع المردود المحدد من قبل الخبير، فإنه لا يتم دفع أي تعويض للمؤمن له، باستثناء عدم وجود ضياع لمردود المحصول الزراعي.
يتم اخذ تعويض تكاليف الحصاد و النقل التي لا يقوم بها المؤمن له، من حراء وقوع الحادث و يتم اقتطاعها من المبلغ المستحق عن الأضرار.

المادة 8 :

1- يجرى عن كل نفس أو إعتاق في بعض الإجراءات المذكورة في دفتر الأفعال و لا سيما في المادة 3 أفعال الموقوف التالية:
تطبيق عقوبة تقدير با 25 % على مبلغ التأمين، و لا تتم تسوية أحداث استنادا على مبدأ التعويض المرنطبط بعقد تأمين ضياع المردود و لكن على أساس المردود الحقيقي المقدر من قبل الخبير يوم وقوع الحادث، بما يعنى:
- إذا كان المردود الحقيقي يقل عن المردود المؤمن، يتم حساب التعويض استنادا على المردود الحقيقي.
- في حالة ما إذا تجاوز المردود الحقيقي المردود المؤمن، يتم حساب التعويض استنادا على المردود المؤمن.
2- أما في حالة ما إذا تمثل المؤمن له مصادرا جميع الأحكام المذكورة في دفتر الأفعال و تكسب و يبيعها ما للمؤمن، و نتج عن ذلك تلافيف في الحظوظ المؤمن عليه و لتقدير الخبير من المؤمن، فإنه من حق المؤمن أن يعطى عقد التأمين و يرفض الكفيل بأحداث و التعويض الاشتراكات المتوفرة بتسوية ما من طرف المؤمن. (المادة 07-95 الملحق في 25 جانفي 1995 و المتعلق بالتأمينات).

المادة 9 :

يتم دفع التعويضات بالتسوية للمؤمن قبل التقييم دفعا الاشتراكات نظرية بعد شهر واحد من تلقى حصر الخيرة النهائية.
أما فيما يتعلق بالمؤمن له المستفيد من فرض من قبل مؤسسة مالية، فإنه في حالة وقوع حادث ماء، يتم دفع التعويض إلى المالكين في حدود الفرض الذي من حدهم.
غير أنه لا يمكن لتأمين أن يستفيد من أي تعويض في حالة ما إذا أثبت المؤمن أنه كانت هناك ودية مسجلة للمؤمن له بوجود ظروف متفقعة للخطر والتي كان وجوب التسيح لها أو في حالة ما إذا قام المؤمن بالتسوية مع أحداث أو تسهيل وقوعه أو مرقنة عملية الإنتاج.
يتمتع المؤمن باحق الكفيل في حق العقد عند وقوع أي مخالفة تمت معانيها.

المادة 10 :

لا يمكن سداد أي تعويض بالتسوية للمؤمن في حالة وقوع الحادث ما، يتم دفع التعويض إلى المالكين في حدود الفرض الذي من حدهم.
عند تجاوز أحصارة عشرة باناتة، يتم دفع التعويض الذي ينتج عن الخيرة بالقطع بعقد مقدر بعشرين باناتة (620).

المادة 11 :

عقد حلواني
فيما يتعلق بالمؤمن له المستفيد من فرض من قبل مؤسسة مالية، فإنه في حالة وقوع حادث ماء، يتم دفع التعويض إلى المالكين في حدود الفرض الذي من حدهم.
غير أنه لا يمكن لتأمين أن يستفيد من أي تعويض في حالة ما إذا أثبت المؤمن أنه كانت هناك ودية مسجلة للمؤمن له بوجود ظروف متفقعة للخطر والتي كان وجوب التسيح لها أو في حالة ما إذا قام المؤمن بالتسوية مع أحداث أو تسهيل وقوعه أو مرقنة عملية الإنتاج.
يتمتع المؤمن باحق الكفيل في حق العقد عند وقوع أي مخالفة تمت معانيها.

المادة 1 : موضوع التأمين

يعتق المؤمن ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية، قبل حصادها (الضخ/التصب/الفتح/البن و الشمر) الناتج عن الأخطار الشائعة المذكورة أدناه:
- البرد
- الجفاف
- الفيضانات
- عواصف الرياح
إن ضياع مردود المحصول جراء حائل أو غلب في شبكة الري كما للحرق و الأخطار المرتبطة بها (العواصف/ الفيضانات - الأضرار الكهربائية وكسر الألامنة) لا يمكن أن يكون على عائق المؤمن، إذا لم يكتب المؤمن له عقد تأمين، يحاص بشبكة الري.

المادة 2: شروط التأمين

يرتبط تأمين ضياع مردود محاصيل الحبوب المسقية بالمردود المؤمن له بالأحكام المذكورة في دفتر الأفعال وهي كالتالي:
- يجب أن تكون شبكة الري سليمة ومزودة وفقا للمعايير المعمول بها و المتفرجة من طرف المعهد الوطني لريارة،
- يجب أن تتوفر لدى المؤمن له مراد مائة دمتة طول دورة أو النباتات، لا سيما خلال الفترات التي تتحلل فيها حافة النباتات لتسيح المردود المؤمن له المسار الشقي لزراعة المردود من قبل (ITGC) معهد الشقي للمحاصيل الكبرى.
- استعمال بايور ذات نوعية جيدة، مصادق عليها من قبل (CNCC) المركز الوطني لتنسيق بين البذور والشتلات.
- احترام التدابير الوقائية :
- تجنب ريح الحبوب على حواف الوديان أو بحاري مياه الطبيعة أو الاصطناعية أو الرياح أو على مقربة من البحر
- حفر الموصفات
- تجنب أروقة الرياح الشائعة.
- حفر الخليل.
- اجراء ترويح نزع الحبوب (حسب لتأمين)
- المحافظة على رطوبة جيدة لتربة وادك من خلال سقيها بطريقة منتظمة.

المادة 3: المخاطر المستثناة:

1- يتم استثناء الأضرار التي يتسبب فيها المؤمن له عمدا أو بتواطؤ مع
2- الأضرار التي تتسبب فيها الحروب الأهلية ، الحروب الأجنبية ، الإضرابات ، الهجانات ، الحركات الشعبية ، الأعمال الإرهابية و التخريب.
3- جميع الأوقات و الكوارث الطبيعية غير تلك المتعلقة في البرد أو الجليد أو عواصف الرياح أو الفيضانات.
4- لوزان برياني و كوارث طبيعية أخرى.
5- عواصف الرياح الناجمة عن عملية إطلاق المياه من السدود أو الخزانات المائية.
6- عواصف الرياح التي لا تتخلف أي حركات في البلدة، القلبية أو في الممتلكات المجاورة إلا في المحاصيل المؤمنة.
7- السند والجور، وبن النخل و الحرق التي تلحق بالمحاصيل.
8- ضياع مردود محصول الحبوب الناتج عن الأمراض الفطرية والبوروسية و الطفيلية.
9- ضياع مردود محصول الحبوب الناتج عن غط في الإصعاب أو في العلاج الخاص بصحة النباتات أو في العلاج بالهورمونات.
10- ضياع مردود محصول الحبوب الناتج عن الحشرات و المفترسات الأخرى.
11- ضياع مردود محصول الحبوب الناتج عن تآخر نمو النبات جراء البوروسية الرديئة للود أو جراء أسباب أخرى.
12- ضياع مردود محصول الحبوب الناتج عن عدم احترام المؤمن له لتدبير الأفعال المقترحة من قبل المؤمن في المادة 3 أعلاه.
13- ضياع المردود محصول الحبوب الناتج عن عدم احترام المؤمن له لتدبير الأفعال المقترحة من قبل المؤمن في المادة 3 أعلاه.
14- ضياع المردود محصول الحبوب الناتج عن سوء شبكة الري، الناتج عن سبب غير تلك الأسباب المذكورة ضمن الأخطار المؤمنة في المادة 2.
15- ضياع مردود محصول الحبوب جراء غلب في سيرة شبكة الري، إذا كانت هذه الشبكة غير مؤمن عليها من طرف المؤمن له.
16- ضياع مردود محصول الحبوب الناتج عن عدم توفر مياه السقي، جراء انقطاع أو تقديف في توزيع المياه من قبل ديوان المحيطات و السقي و السدود (ONID).
17- سرقة الأضرار المؤمنة.
18- باصعاب العرانة غلوية حياض، فإن المؤمن لا يتحمل تكاليفها أبدا.

المادة 4 :

التغير و التوافق اللذان يمسان الخطر
في حالة تغير أو تلافيف الخطر المؤمن عليه، خارج عن إرادة المؤمن له، فإنه يتوجب عليه أن يقوم بتصريح عن ذلك للمؤمن في أجل أقصاه 7 أيام ابتداء من تاريخ علمه بذلك.
يجب على المؤمن له أن يصرح عن كل تغير يطرأ على القطع المؤمنة من حيث المساحات و نوعية الترويعات أو تغير مكان ترويعها، يتم التصريح برسالة مؤرخ عليها مع إيداعه بالإسلام وفقا للأحكام المادة 15 لفترة 3 من الأمر 07-95 الملحق في 25 جانفي 1995 تتعلق بالتأمينات.

المادة 5:

التدابير الواجب اتخاذها و الوثائق التي يعين ملوفا في حالة وقوع حادث ما:
عند وقوع حادث ما جراء خطر خارج ضمن الأخطار المؤمن عليها، فإنه يتوجب على المؤمن له إبلاغ المؤمن من خلال وثيقة مكتوبة في أجل لا يتعدى 24 ساعة بالتسوية لشبكة الري، بوزان (02) بالتسوية لمصلحة، أربعة (04) أيام بالتسوية للمرد و سبعة (07) أيام بالتسوية للأخطار الأخرى.
في حالة ما إذا تأخر المؤمن له عن ملء الوثائق خلال الأجل المحدد أعلاه، واستثناء وقوع حادث عرضي أو حضوره بقوة قاهرة، فإنه من صلاحيات المؤمن لتفويض التأمين التناهي عن الضرر العملي الذي تعرض له بفعل المؤمن له (المادة 22 من الأمر 07-95 الملحق في 25 جانفي 1995 و المتعلق بالتأمينات).

المؤمن

المؤمن له



الملحق رقم 03 : عقد تأمين الحبوب.



1

Date édition: 11/01/2016

Heure: 10:32

POLICE D' ASSURANCE

N°: 101/20/2016/00005

Grêle et Incendie (Combinée)

Identification du contrat

Assuré: 1010037985

Permis n°: 440920192009

Adresse: [redacted] n°01 arib

Délivré le: 21/12/2009

Date d'effet: 12/01/2016

Date d'expiration 11/01/2017

Lieu: el amra

Garanties

Garantie	Capital	Prime/base	Réduction	Majoration	Prime nette
08.132-04-01 »Incendie blé dur ordinaire	2,250,000.00	12,825.00	5,130.00		7,695.00
08.132-04-10 »Incendie pailles des céréales sur pied	400,000.00	4,000.00	1,600.00		2,400.00
09.610-01-01 »Dommages causés par la grêle aux grains céréales	2,250,000.00	18,000.00	7,200.00		10,800.00
09.610-01-02 »Dommages causés par la grêle aux pailles sur pied	400,000.00	3,200.00	1,280.00		1,920.00
13.101-03 »Recours des voisins et des tiers incendie récoltes sur p	300,000.00	1,200.00			1,200.00

Décompte

Prime nette: 39,225.00	Accessoires:	Taxes:	Timbres:	Net à payer: 28,722.55
Réduction: 15,210.00	Complément 500.00	Tva: 4,167.55	Td: 40.00	
Majoration:				

L'Assuré (lu et approuvé)

Etabli le 11/01/2016



الملحق رقم 04: صورة للحبوب و أكوام العلف.



