دراسة أثر التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية على اتجاهات المستهلك الجزائري

د. زواوي عمر حمزة

جامعة البليدة 02، الجزائر

الملخص:

أصبح قطاع الخدمات في السنوات الأخيرة يمثل قطاعًا مهماً وحيوي في النشاط الإقتصادي، ذلك أن التطور التكنولوجي حتم ضرورة الإهتمام بهذا القطاع بالنظر إلى مردوديته المعتبرة.

ولأن الجزائر واحدة من بين الدول التي عرف قطاع خدماتها إنتعاشاً كبيراً لاسيما قطاع البنوك والتأمينات، فقد أصبح من الضروري جداً اليوم على المؤسسات العاملة في هذا الميدان أن تدقق مفاهيمها وتطور منتجاتها إنطلاقاً من الدراسة والإهتمام بسلوك الفرد المستهلك، والعمل على فهم توجهاته وخاصة ما تعلق منها بالإتجاهات، التي أضحت اليوم عاملاً أساسي في بناء الإستراتيجية التسويقية للمؤسسة، وذلك إعتماداً على إيجابية أو سلبية هذه الإتجاهات.

فدراستنا لموضوع التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية بدوره يطرح إشكالاً حول صيغة تبني إجبارية هذا التأمين من قبل المستهلك الجزائري نتيجة إتجاهاته ومعتقداته السلبية نحو هذا المنتج، مما إستوجب علينا قياس هذه الإتجاهات والعمل على تفسيرها للخروج بحلول ونتائج جد منطقية.

Abstract:

In the last few years, the service sector has become more important and vital in the economic activity. This was due to the technological development, which stressed its importance in regard to its considerable benefits.

Algeria is among the countries which service sector knew a remarkable revival especially banking and insurance. For this reason, it has become of a great importance for enterprises belonging to this sector to ameliorate and develop their services by studying the behavior of costumers and understanding their tendencies in order to establish a marketing strategy to their concerns.

Our study of the insurance against natural disasters danger aims at understanding the Algerian's reluctance to adopt this project mainly

because of these tendencies, as well as his negative point of view about it. That is why we try to analyze these factors in order to find solutions to this problem.

المقدمة:

إن دراسة سلوك المستهلك أضحت اليوم ضرورة قصوى لنجاح إستراتيجية أي مؤسسة، خاصة في ظل ما تعرفه هذه الأخيرة من تطور تكنولوجي وزيادة في حجم الموارد المالية مما سوف يؤثر بشكلٍ أو بأخر على حياة المؤسسة، لذا فدراسة وتفسير سلوكات الأفراد المستهلكين والعمل على فهمها سيساعد على إزالة العقبات التي تقف في وجه المؤسسة تجاه زبائنها.

ولعل أن أهم مكون من مكونات سلوك المستهلك تأثيراً على الفرد المستهلك هي ما يعرف بالإتجاهات أو المواقف(Attitudes)، والتي أولى لها الكثير من رجال التسويق والباحثين أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، خاصة إذا ما تعلق الأمر بوجود نظرة أو إتجاه سلبي نحو منتج أو خدمة معينة.

وبما أن الجزائر واحدة من بين الدول التي عرف إقتصادها تغيراً جذرياً منذ مطلع تسعينيات القرن الماضي، بعد تبنيها للنظام الرأسمالي الذي بدوره فتح المجال للخوصصة، ما أدى إلى زيادة المؤسسات الإقتصادية وكذا تنوعها بين إنتاجية وخدماتية. وأمام هذا الواقع الذي تفرضه الرأسمالية أصبحت السلطات تواجه عدة صعوبات، أبرزها رفع الدعم عن بعض المنتجات والخدمات التي كلفتها ولا تزال تكلفها ملايير الدولارات، وخاصة في مجال التأمين الذي هو بالرغم من إستقلالية مؤسسته في الساحة الإقتصادية، إلا أن هناك بعض الخسائر بقيت على عاتق الدولة جراء الخراب والدمار الذي خلفه الإرهاب وكذا الكوارث الطبيعية التي توالت على الجزائر والتي كانت أبرزها فيضانات باب الوادى (بالجزائر العاصمة) في 2001 وزلزال 21 ماي 2003 ببومرداس، الشيء الذي جعل السلطات تعيد حساباتها وتقرر فرض تأمين إجباري على المواطن الجزائري، مما خلق لدى هذا الأخير إنطباعاً و مواقف جد مهمة تجاه هذا القرار.

انطلاقا من الدراسة الاستكشافية التي قمنا بها على عينة عشوائية من المواطنين، تتبلور معالم إشكالية بحثنا هذا فما يلي:

في ظل تنافر وإعراض المستهلك الجزائري عن تبني صيغة التأمين الإجباري ضد أخطار الكوارث الطبيعية، **كيف يمكن قياس أثر إجبارية هذا التأمين على اتجاهات المستهلك الجزائري؟ وما هي الأسباب والدوافع الخفية وراء ذلك؟**

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: يرتبط تكوين الإتجاه لدى المستهلك الجزائري بالبيئة (الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، الثقافية...إلخ) المحيطة به.

الفرضية الثانية: من الأسباب والدوافع الخفية لتكوين الإتجاه السلبي لدى المستهلك الجزائري تجاه تبني صيغة التأمين الإجباري هو المعتقدات الدينية، وإنعدام ثقافة التأمين لديه.

الفرضية الثالثة: يعتبر أسلوب التقرير الذاتي (الإستقصائي) في قياس إتجاهات المستهلك الجزائري تجاه إجبارية هذا التأمين كافياً لتفسير سلوكه السلبي.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

كونها موضوع من مواضيع الساعة، والتي تطرح إشكالاً على مستوى الإقتصاد الوطني، مما إضطر بالسلطات العمومية إلى إنتهاج سياسات إلزامية من جهة وتعسفية من جهة أخرى حول كيفية تسويق خدمة التأمين ضد الكوارث الطبيعية.

مدى أهمية دراسة الإتجاهات بالنسبة للمؤسسة الإقتصادية وخاصة ما تعلق منها بتسطير وإختيار الإستراتيجيات الملائمة لتسويق منتجاتها أو خدماتها.

القدرة على استغلال معطيات هذه الدراسة وتكييفها مع متغيرات والعناصر البيئية لكل مؤسسة وخاصة منها الخدمية.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز دور وتأثير الإتجاهات في حقل سلوك المستهلك، والعمل على تكيفيه مع استراتيجية المؤسسة.
- الربط بين مختلف المفاهيم النظرية والدراسة الميدانية من خلال إبراز وقياس مدى تأثر إتجاهات المستهلكين بالصيغة الإجبارية للتأمين على الممتلكات العقارية ضد أخطار الكوارث الطبيعية.

المحور الأول: مفهوم ومكونات الاتجاه:

يعتبر الاتجاه المكون النفسي لسلوك المستهلك، فهو يتكون لدى الفرد المستهلك أثناء مراحل حياته حول منتج أو خدمة معينة، فمثلاً نجد الكثير من الأفراد المستهلكين لديهم نظرة تجاه علامة أو منتج أو خدمة معينة، وإذا ما سألتهم عن سبب هذه النظرة فإن أجوبتهم تختلف تبعاً لأراءهم نحو هذه العلامة أو المنتج...إلخ، وهذا ما يقصد به الموقف (الاتجاه) والذي إما أن يكون سلبي أو إيجابي لصالح المؤسسة، فما مفهوم هذه الاتجاهات؟ وما هي خصائصها ومكوناتها؟

أولا: تعريف الاتجاهات:

هناك عدة تعاريف فيما يخص الإتجاهات، إذ يمكننا إستعراض أهمها من خلال ما يلي:

الاتجاهات هي:" نظام المعتقدات والمفاهيم والمشاعر التي تؤدي إلى ميول سلوكية نحو مواقف معينة".[1]

كما تُعرف أيضاً بأنها:" تعبيرُ عن المشاعر الداخلية لدى الأفراد والتي تعكس أو تكشف فيما إذا كان لديهم ميول إيجابية أو سلبية نحو شيء معين". ويضيف نفس الكاتب أن الإتجاهات هي:" تلك الميول الناتجة عن التعلم أو الخبرات السابقة التي تجعل الفرد المستهلك يتصرف بطريقة إيجابية أو سلبية ثابتة نسبياً نحو هذا الشيء أو ذاك".[2]

وقد عرفها KATZ وSTOTLAND بأنها:" ميل أو استعداد الفرد لتقييم من زاوية معينة شيء أو رمز لشيء ما"، ويضيف ROKEACH أن:" الإتجاه هو نسق مستديم من المعتقدات، عن شيء أو موقف يهيئ الفرد على الاستجابة بطريقة تفضيلية".[3]

فمن خلال هذه التعاريف السابقة والتي تقاربت من حيث وجهات النظر، نستنتج أن الموقف أو الإتجاه هو تعبيرُ عن الشعور الداخلي للفرد، والذي يعكس قرار هذا الأخير حول الأشياء، كخدمة مثلاً أو منتج أو منبه ما، وذلك من خلال شعور مفضل أو غير مفضل، مهم أو غير مهم...إلخ.

ثانيا: المكونات الأساسية للاتجاهات:

يرى أغلب أخصائيي علم النفس الإجتماعي أن أي إتجاه نفسي ناحية شيء معين يتكون من ثلاثة عناصر أساسية، عنصر إدراكي أو معرفي، وعنصر عاطفي أو تأثيري وعنصر سلوكي، وفق ما يلي:

1-المكون الإدراكي (المعرفي): (Cognitive Component)

يتعلق هذا العنصر بالمعارف والمعتقدات والآراء التي يتبناها الفرد تجاه أشياء ومواضيع معينة، والتي من شأنها أن تساعد في تكوين ردود أفعال على مشاعره وتصرفاته تجاه هذا الموضوع.

2-المكون العاطفي (المشاعر): (Evaluative Component)

بناءً على المعرفة ومعتقدات الفرد تتكون مشاعره (عواطفه) وأحاسيسه نحو الشيء موضوع الإتجاه، فهذا المكون يحدد التقدير العام للاتجاه نحو شيء (أو منبه) معين سواء كان إيجابي أو سلبي، إذ يظهر في شكل تفضيل أو عدم تفضيل، إعجاب أو عدم إعجاب، رضاء أو استياء.... إلخ.

3-المكون السلوكي: Behavioral Component))

يظهر هذا العنصر في شكل ميل أو نية للتصرف بطريقة معينة حول أشياء موجودة في البيئة المحيطة، إذ يمثل هذا المكون السلوك الفعلي ويقيس نية المستهلك للشراء أو التصرف، بحيث يكون السلوك في شكل تعزيز ودفع أو عرقلة وأشكال أخرى.

استخلاصا لما سبق، فإن تكوين الإتجاه يصبح جزءً من شخصية الفرد والذي يظهر بشكل ثابت، ويبقى لفترة من الزمن، حيث أن تغير هذا الإتجاه يحتاج لمجهود كبير وواضح المعالم، كما يعتبر الكثير من الباحثين أن المكون العاطفي هو أساس الإتجاه نفسه، بينما المكونين الآخرين هما بمثابة دعامتين لهذا المكون (العاطفي).

المحور الثاني: التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية في الجزائر:

يعتبر التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية من المنافذ الأساسية والهامة لموارد الدولة من أجل تغطية الأضرار الناجمة عن الظواهر الطبيعية، وبالتالي وجود صيغة نظامية لإحداث توازن في الميزانية العامة للدولة في حالة حدوث كارثة طبيعية.

وبما أن الجزائر أصبحت من المناطق الأكثر عرضة لأخطار الكوارث الطبيعية في السنوات الأخيرة بسبب التغير المناخي من جهة والبنية الجيولوجية المكونة للأرض من جهة أخرى، فقد أثر ذلك على سياسة الدولة في تسيير النفقات العمومية وتعويض وترميم المنشآت والبناءات المتضررة جراء حدوث كارثة طبيعية ما.

ولعل أن أهم الكوارث التي توالت على الجزائر والتي كان من أبرزها: فيضانات باب الوادى في نوفمبر2001 وزلزال بومرداس في 21 ماي2003، كانت سبباً في فرض الدولة إجبارية التأمين ضد الكوارث الطبيعية.

فمن هذا المنطلق، ما مفهوم الكوارث الطبيعية؟ وكيف برز وتطور منتج التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية في الجزائر؟ وما هي الأسس التي يستند عليها هذا المنتج من حيث التطبيق والتسعير والتعويض عن الأضرار؟

أولا: نشأة وتطور التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية في الجزائر:

قبل الحديث عن نشأة وتطور منتج التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية، لابد لنا وأن نشير لمفهوم ظاهرة الكوارث الطبيعية، فكلمة «كارثة» تحمل في طياتها الكثير من الدلائل والمعاني (فاجعة، نكبة، مصيبة، حادثة مؤلمة) المتغيرة والمؤثرة على شخصية الإنسان والبيئة المحيطة به.

وقد ذكر المشرع الجزائري أهم أنواع الكوارث الطبيعية من خلال المادة-2-من الأمر 12/03 المؤرخ في 26 أوت2003 والمتعلق بإلزامية التأمين ضد الكوارث الطبيعية، كما يلي:» آثار الكوارث الطبيعية المشار إليها في المادة-1-والمتمثلة في الأضرار المباشرة الناجمة عن حدوث ظاهرة طبيعية بفعل قوة قاهرة تشمل ما يلي: الزلازل، الفيضانات وانجراف التربة، العواصف والرياح الشديدة، الجفاف والحركات الأرضية.

ففكرة التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية لم تكن مطروحة للوجود في الجزائر قبل سنة 1980، حيث لوحظ آنذاك أن كل العقود المختلفة لأنواع التأمين لدى الشركات المؤمنة كانت تخلو أو تستثني تغطية الأضرار الناجمة عن وقوع كوارث طبيعية، إلا أن الزلزال الذي ضرب منطقة «الأصنام» بمدينة الشلف سنة 1980 والذي كلف الخزينة العمومية أموالاً ضخمة نتيجة الأضرار والخسائر التي ألحقها هذا الأخير بالأرواح والممتلكات، جعل السلطات العمومية تفكر في إيجاد صيغة أو نظام للحد من نفقاتها تجاه هذه الأضرار، وهو ما تجسد فعلاً من خلال القانون 07/80 المؤرخ في 9 أوت1980، والذي سمح لشركات التأمين المتواجدة آنذاك (مؤسسات عمومية) بضمان التعويضات الخاصة بالأضرار

الناجمة عن حدوث ظاهرة طبيعية ما، وذلك من خلال المادة-2- من هذا القانون(07/80)، والذي ينص:» بعد تطبيق هذا القانون أصبح ضمان تغطية الأضرار الناجمة عن الظواهر الطبيعية موجود ضمن عقد التأمين على الحرائق»، أي أن عقد التأمين ضد الحرائق أصبح يغطي أيضاً الأضرار المتعلقة بالكوارث الطبيعية.

بالرغم من أن هذا القانون قد حقق تقدماً نوعياً فيما يخص التأمين ضد الكوارث الطبيعية، إلا أنه بقي يعاني من عدة نقائص رغم ضرورته من أجل ضمان فعالية أحسن لتغطية الأضرار. وقد إستمر العمل بهذا النظام إلى غاية سنة1990، أين تم إنشاء صندوق جديد لتعويض المتضررين جراء حدوث ظاهرة طبيعية ما، وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 402/90 المؤرخ في 15 ديسمبر1990 والمتضمن إنشاء صندوق الكوارث الطبيعية(FCN)[1]*تحت شكل حساب خاص في خزينة الدولة، بحيث يتم تمويل هذا الصندوق عن طريق رسم بنسبة 1% يقتطع من كل عقد تأمين عن الأضرار المختلفة والذي يدفعه المستأمن ما عدا التأمين على السيارات، وكذا أيضاً بنسبة 10% من النتيجة السنوية قبل الضريبة لمؤسسات التأمين.

عدل وتمم هذا المرسوم بمرسوم تنفيذي آخر رقم 100/01 المؤرخ في 18 أفريل2001 والمتضمن آلية التسيير المالي لكل العمليات من طرف الدولة، وكذا مساعدة ضحايا المأساة الوطنية، ومن أجل التمرن أكثر على هذه المهمة، فإن هذا الصندوق أصبح يستند على شبكة مهيكلة ومكونة من قبل جمعيات بلدية وولائية، هدفها دراسة الملفات وفق لتقارير الخبرة ومحتوى المحضر المقدم من طرف اللجنة الوطنية والتي بدورها تقترح المستويات التعويضية حسب مقدرة الصندوق.[4]

خلال الفترة ما بين سنة1990 و2002، تم تمويل الأخطار المتعلقة بالكوارث الطبيعية بتكلفة إجمالية قدرت بـ 509 مليون دينار جزائري،[5]وهو الشيء الذي جعل الدولة تبحث عن صيغة جديدة لسد هذه الثغرات، لاسيما بعد توالي كارثتي فيضانات باب الوادى في نوفمبر 2001 وزلزال بومرداس في ماي2003، واللتين ألحقتا عجزاً بميزانية الدولة نتيجة الأضرار الكبيرة التي أحدثتها من جهة وعزوف المواطنين عن التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية بعدما أصبح هذا الأخير مدمجاً ضمن عقد التأمين عن الأضرار بموجب الأمر 07/95 المؤرخ في 25 جانفي1995 من جهة أخرى، وقد تجسد ذلك فعلاً من خلال صدور الأمر 12/03 المؤرخ في 26 أوت2003 والمتضمن إلزام كل مالك لعقار أو منشأة صناعية أو تجارية باكتتاب عقد التأمين ضد الكوارث الطبيعية مع فرض وجود عقد التأمين في أي عملية لبيع أو كراء العقارات، وبالتالي تم إلغاء الصندوق الخاص بالكوارث الطبيعية وجعل شركات التأمين تتكفل بتغطية أخطار الكوارث الطبيعية وفقاً للأقساط مفروضة على كل شخص طبيعي أو معنوي يملك عقار أو منشأة صناعية أو تجارية.

* 1 FCN : Fond de Calamité Naturelles.

ثانيا: مضمون وخصائص عقد التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية:

1-مفهوم ومحتوى العقد:

إن الهدف الأساسي لهذا العقد هو ضمان تغطية للأضرار التي قد تنجم بفعل ظاهرة طبيعية ما، لذا فيعتبر عقد التأمين ضد الكوارث الطبيعية كغيره من عقود التأمين الأخرى ما عدا في بعض بنوده المتعلقة بشروط التعويض وحدود التغطية لهذه الأضرار، وهو ما وضحه الأمر 12/03 المؤرخ في 26 أوت2003 والذي حدد أهم أنواع الظواهر الطبيعية المستهدفة بإجبارية هذا العقد، والتي تمثلت أساساً في: الزلازل، الفيضانات وإنجراف التربة، العواصف والرياح القوية (الأعاصير) بالإضافة إلى حركات الأرضية الناجمة عن أمطار أو ثلوج، جفاف.....إلخ.

فالصفة الإجبارية لهذا العقد تشمل جميع الممتلكات العقارية والمنشآت الصناعية والتجارية التابعة للأشخاص (طبيعي أو معنوي) بالإضافة إلى التجهيزات الصناعية و/أو التجارية، وذلك وفقاً لأقساط ثابتة ومحددة من طرف الدولة (وزارة المالية)، كما يفرض على كل شخص (طبيعي أو معنوي) معني بهذا العقد أن يحوز على عقد الملكية للشيء المؤمن و/أو السجيل التجاري لأصحاب المنشآت الصناعية والتجارية. وبالموازاة مع ذلك فإن جميع شركات التأمين العاملة في السوق الوطنية مجبرة على تغطية أضرار الكوارث الطبيعية وفق ما تمليه القوانين، بإستثناء البيانات والمنشآت القاعدية التي شيدت بعد 26 أوت2003 والتي لا تحترم مقاييس البناء المحددة قانونياً.

كما يستثنى من حقل تطبيق هذا العقد، الملكيات والأخطار التالية: الكوارث الفلاحية (هناك إجراءات أخرى تنظم هذه الكوارث)، الأضرار الغير مباشرة، المنشآت والبناءات التي هي في طور الإنجاز، السيارات والأجسام العائمة (البواخر، الزوارق.... إلخ) والطائرة (الطائرات.... إلخ) وكذا السلع المنقولة.

تلعب الدولة دوراً مهم وأساسي في ضمان هذا العقد(النظام) بإعتبارها القائم على توازن هذا الأخير والتكفل بالصعوبات التي قد تعترض تطبيق هذا النظام، وذلك من خلال إعادة التأمين الوطني لجميع شركات التأمين وهذا عن طريق الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)، حيث يسمح هذا الإجراء لجميع شركات التأمين بتكوين إحتياطي يوجه لتمويل الإحتياجات القادمة كموارد أساسية لمواجهة التكاليف الخاصة (الإستثنائية) المسجلة جراء حدوث كارثة طبيعية ما، بحيث يسمى هذا الإحتياطي بـ «مؤونة الأخطار الكارثية» وهي تمول عن طريق مخصص سنوي يعادل 95% من النتيجة التقنية الناشئة عن عمليات التحصيل للكوارث الطبيعية، إذ لا يمكن تحرير هذا الإحتياطي إلا بعد مرور 21 سنة عن تاريخ إنشاءه، وهي تدرج إجبارياً ضمن القيم المالية التابعة للدولة.[6]

2-خصائص وشروط ضمان هذا العقد:

يتميز عقد التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية عن غيره من عقود التأمين الأخرى بأنه عقد خاص ومرتبط بتحقق كارثة طبيعية ما، والتي وضحها الأمر 12/03 المؤرخ في 26 أوت2003، بشرط أن

يتم إعلان وتحديد المنطقة أو المناطق المنكوبة من قبل السلطات، أي أن دخول التغطية عن الأضرار الناجمة عن كارثة طبيعية ما حيز التنفيذ لا يتم إلا بإعلان السلطات للكارثة، وذلك عن طريق مرسوم وزاري (وزارة المالية- الجماعات المحلية) يثبت بناءً على محضر موقع من قبل ولاة المناطق المنكوبة (وذلك بعد أخذ آراء المصالح التقنية المعنية) وينشر في الجريدة الرسمية (شهرين على الأكثر بعد حدوث النكبة)، ولا يحق لأي شركة تأمين أن تقرر حدوث أو عدم حدوث كارثة ما، وبالتالي تعويض أو عدم تعويض الأضرار الناجمة بفعل الكارثة. وبعبارة أخرى فإن أي شخص يقع خارج حدود المنطقة المنكوبة والمعلنة من قبل السلطات، فهو غير معني بالتعويض عن الأضرار إذا ما لحقته هذه الكارثة رغم دفعه لأقساط هذا التأمين.

يكون التعويض عن الأضرار في حالة حدوث كارثة طبيعية في حدود:

- 80% بالنسبة للبنايات (العقارات) ذات طبيعة سكنية أو مهنية؛
- 50% بالنسبة للتجهيزات الصناعية أو التجارية؛

كما يجب على المستأمن أن يتحمل جزءً من تكاليف هذه التعويضات عند حدوث كارثة ما، وذلك طبقاً للمادة-6- من الأمر 12/03 المؤرخ في 26 أوت2003 والذي يسمح لشركات التأمين بخصم مبلغ مالي لصالحها في حدود 2% من مجموع الأضرار وهو ما يعادل على الأقل مبلغ 30000 دج، أي أن الأضرار التي تلحق المستأمن جراء هذه الكارثة إذا لم تتجاوز مبلغ 30000 دج فإنه لا يحق له أخذ التعويض اللازم، بينما تخضع التجهيزات الصناعية و/أو التجارية، وكذا العقارات ذات طبيعة مهنية إلى خصم مالي مقداره 10% من مجموع الأضرار التي قد تلحق بالعتاد أو التجهيزات...إلخ.[7]

أما عن المدة المحددة للتعويض، فإن شركات التأمين ملزمة بتعويض الأضرار في مدة أقصاها ثلاثة أشهر إبتداءً من تاريخ نشر المرسوم الوزاري المعلن للكارثة في الجريدة الرسمية.

وتعمل الدولة اليوم على إنجاح هذا النظام الجديد والرقابة عليه من خلال فرض القوانين والعمل على تطبيقها بما يخدم تحقيق أهدف وأغراض هذا النظام، وذلك عن طريق فرض توفر عقد التأمين ضد الكوارث الطبيعية في حالة:

- العقود العقارية (حالة البيع أو الكراء)؛
- التصريح الجبائي (بالنسبة لأصحاب المنشآت الصناعية والتجارية)؛
- قد يترتب عن مخالفة تطبيق عقد التأمين الإجباري عدة تبعات منها:
- الإقصاء من كل التعويضات العمومية؛
- فرض غرامة مالية مساوية لمجموع الأقساط التي تدفع إذا تجاوزت الـ 20%.

المحور الثالث: قياس اتجاهات المستهلك الجزائري نحو منتج التأمين ضد الكوارث الطبيعية:

أولا: منهجية تحضير الاستقصاء:

من أجل الإجابة عن معالم الإشكالية الرئيسية لدراستنا هذه، ارتئينا القيام باستقصاء لعينة من أفراد المجتمع وذلك قصد الإلمام بجوانب الدراسة ككل. وفيما يلي نستعرض أهم الخطوات الأساسية في تحضير هذا الإستقصاء:

1-مشكلة الدراسة والهدف من الإستقصاء:

في ظل المعلومات المتحصل عليها من الدراسة النظرية وكذا الدراسة الميدانية التي قمنا بها في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) توصلنا إلى أنه يوجد مشكلة أساسية وراء إنخفاض نسبة المؤمنين ضد أخطار الكوارث الطبيعية بسبب العزوف المتكرر للأفراد الطبيعيين ذوي الممتلكات العقارية، لذا فإننا نسعى للإجابة عن التساؤل الرئيسي والمتعلق بسبب العزوف والإعراض من قبل المواطن الجزائري عن التأمين ضد الكوارث الطبيعية، وذلك من خلال قياس إتجاهاته عن طريق هذا الإستقصاء، وبالتالي فإن الهدف الأساسي لهذا الإستقصاء هو الإجابة عن التساؤل الرئيسي للإشكالية وكذا الجوانب الموضوعية لإتجاهات الفرد الجزائري نحو منتج التأمين ضد الكوارث الطبيعية.

2-تحديد مجتمع الدراسة والعينة:

يمثل مجتمع الدراسة كل أفراد المجتمع الجزائري على إختلاف جنسهم وسنهم، والمستفيدين من عقار ما في إطار ملكية أو إيجار. ولأجل إنجاز هذا الإستقصاء قمنا بإنتقاء عينة ممثلة لمجتمع الدراسة مكونة من 300 فرد، ذلك أن دراسة المجتمع ككل أو عينة كبيرة مكلف من حيث الوقت والجهد والمال.

كما اعتمدنا في تنفيذ هذا الإستقصاء على عينة عشوئية أو ما يعرف بالعينة التيسيرية، والتي تمنحنا حرية التوجه إلى أماكن تواجد أفراد العينة بسبب صعوبة وعدم توفر قاعدة للبيانات، لذا فقد حدد هذا الإستقصاء بحدود زمانية وأخرى مكانية، وهي:

الحدود الزمانية: تم تحديد زمن إجراء هذا الإستقصاء بالفترة الممتدة ما بين 16 فيفري2011 و15 مارس2011.

الحدود المكانية: تم تحديد مكان إجراء هذا الاستقصاء بالولايات التالية: بومرداس-الجزائر-البليدة، وذلك بمعدل 100 إستقصاء لكل ولاية.

وسبب إختيارنا لهذه الولايات راجع لعد إعتبارات متعلقة بموضوع الدراسة، فإختيارنا لولاية بومرداس راجع بالدرجة الأولى لتأثرها بأضرار كارثة طبيعية (زلزال 21 ماي2003)، وولاية الجزائر أيضاً

هي الأخرى بسبب فيضانات باب الوادى في نوفمبر2001، وأما عن ولاية البليدة فهي تبقى كعينة شاهدة حتى تكون نتائج هذه الدراسة أكثر إيجابية للواقع المدروس وبالتالي تعميمها.

3-تنفيذ الاستقصاء واستخلاص النتائج:

3-1-تبويب وتحليل البيانات:

بعد إستكمال كل الخطوات السابقة، قمنا بالتطبيق الفعلي على العينة النهائية وذلك عن طريق المقابلات الشخصية المباشرة مع أفراد العينة، ما مكننا من استرجاع كل القوائم الموزعة (300 استقصاء) وعدم رفض أي منها بسبب الحرص الشخصي على ملأ كل الخانات الواجب ملأها.

ومن أجل تدقيق النتائج قمنا بإستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية(SPSS) وذلك بترميز كل أسئلة القوائم الإستقصائية وفق نوعها.

وقد كانت نتائج هذا الإستقصاء كما يلي:

السؤال الأول: هل أنت مستفيد من هذا العقار في إطار عقد ملكية أو إيجار؟

الجدول رقم (01): هيكلة العينة حسب الملكية والإيجار

البيان	التكرار	النسبة%
الملكية	261	87%
الإيجار	39	13%
المجموع	300	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن هيكلة العينة مكونة من87% ملاك للعقارات، و13% مستأجرين وهذا ما يعطي للعينة أكثر مصداقية من حيث هدف الدراسة، ذلك أن ملاك العقارات مسؤولون تمام المسؤولية أمام القانون عكس المستأجرين.

السؤال الثاني: ما نوع هذا العقار؟

الجدول رقم (02): نوع عقارات أفراد العينة.

البيان	التكرار	النسبة%
فردي	94	31.3%
جماعي	206	68.7%
المجموع	300	100%

نلاحظ من خلال الجدول(02) أن نوع عقارات أغلب أفراد العينة جماعية أي عمارات وذلك بنسبة 68.7%، بينما الباقي والذي يمثل ما نسبته 31.3% فردي، أي منازل فردية وفيلات.... إلخ، والهدف من هذا السؤال هو تحديد مدى وقوع المسؤولية في حالة العقارات الجماعية أو الفردية،

وكذا مقارنتها مع بعض خصائص التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية كل حسب نوعه.

السؤال الثالث: هل لديك علم بعقد التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية؟

الجدول رقم(03): هيكلة العينة حسب درجة العلم بعقد التأمين ضد الكوارث الطبيعية

البيان	التكرار	النسبة%
نعم	100	33.4%
لا	200	66.6%
المجموع	300	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن ما نسبته 66.6% يجهلون عقد التأمين ضد الكوارث الطبيعية، بينما هناك ما نسبته 33.4% لديهم علم بعقد هذا التأمين.

السؤال الرابع: ما هو تقييمك إذن حول بنود ومحتويات هذا العقد من حيث القسط المدفوع؟

الجدول رقم (04): تقييم بنود ومحتويات هذا العقد من حيث القسط المدفوع

البيان	التكرار	النسبة%
ملائم مادياً	59	19.7%
غير ملائم مادياً	41	13.7%
بدون إجابة	200	66.6%
المجموع	300	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(04) أن ما نسبته 20% يرون أن القسط المدفوع في عقد التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية هو ملائم مادياً، بينما نسبة 13.7% يرون العكس أي أنه غير ملائم مادياً، وتبقى نسبة 66.6% بدون إجابة وهي مفسرة سابقاً بعدد الأفراد الذين يجهلون هذا العقد تماماً.

الجدول رقم(05): هيكلة العينة من حيث العلم بإجبارية التأمين ضد الكوارث الطبيعية

البيان	التكرار	النسبة%
نعم	180	60%
لا	120	40%
المجموع	300	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(05) أن هناك ما نسبته 60% من أفراد العينة هم على علم بإجبارية عقد التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية، مقابل نسبة 40% من أفراد العينة لايعلمونَ بإجبارية هذا العقد، والهدف من هذا السؤال هو التأكد من وجود ثقافة تأمينية لدى الفرد المستهلك حول إجبارية هذا العقد.

السؤال السادس: هل أنت مؤمن ضد أخطار الكوارث الطبيعية؟

الجدول رقم (06): هيكلة العينة من حيث التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية

البيان	التكرار	النسبة%
نعم	73	24.3%
لا	227	75.7%
المجموع	300	100%

السؤال السابع: (إذا كانت الإجابة عن السؤال السادس بـ لا) هل لآن التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية في نظرك هو:

الجدول رقم (07): نظرة أفراد العينة للتأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية

البيان	التكرار	النسبة%
نفقة زائدة	38	12.51%
وسيلة إبتزاز	40	13.48%
نوع من الضرائب	10	3.17%
لا يستند للمشروعية الدينية	40	13.3%
أخرى	02	0.62%
بدون إجابة	170	56.91%
المجموع	300	100%

السؤال الثامن: (إذا كانت الإجابة علة السؤال السادس بـ نعم) هل يرجع ذلك إلى:

الجدول رقم (08): أسباب تأمين أفراد العينة ضد أخطار الكوارث الطبيعية

البيان	التكرار	النسبة%
إجبارية التأمين	73	24.32%
وسيلة ضمان	39	13.02%
تأثرك بأضرار كارثة طبيعية ما	23	7.53%
أخرى	02	0.68%
بدون إجابة	163	54.45%
المجموع	300	100%

3-2-إستخلاص نتائج اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: من خلال الدراسة النظرية و نتائج الإستقصاء الميداني تبين لنا أن الفرضية الأولى، المتعلقة بإرتباط تكوين الإتجاه لدى المستهلك الجزائري بالبيئة المحيطة به صحيحة، ذلك أن الإتجاه هو تعبيرٌ عن الشعور الداخلي للفرد، والذي يعكس قرار هذا الأخير حول الأشياء إنطلاقاً من البيئة المحيطة به، وبالتالي فإن نظرته السلبية حول إجبارية التأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية كانت من منطلق البيئة المحيطة به نتيجة القرارات السياسية والإقتصادية في فرض هذه الإجبارية، وهو ما أثبتته نتائج الإستقصاء بأن هناك ما نسبته 60% من أفراد العينة هم على علم بإجبارية عقد هذا التأمين ، مقابل نسبة 40% من أفراد العينة لا يعلمون بإجبارية هذا العقد، وعليهَ فصحة هذه الفرضية يجعلنا نعمم مضمونها على سلوكات وإتجاهات المستهلك الجزائري.

الفرضية الثانية: من خلال نتائج الإستقصاء الميداني تين لنا أن الفرضية الثانية و المتعلقة بالأسباب والدوافع الخفية لتكوين الإتجاه السلبي لدى المستهلك الجزائري تجاه تبني صيغة التأمين الإجباري نتيجة المعتقدات الدينية، وكذا إنعدام ثقافة التأمين لديه صحيحة نسبياً، ذلك أن النتائج أثبتت أن ما نسبته 66.51% أي أكثر من نصف أفراد العينة يرجعون سبب عدم تأمينهم ضد أخطار الكوارث الطبيعية للمعتقدات الدينية (الوزع الديني)، كما سجلنا نسبة 47.3% ممن يعتبرون أن التأمين نفقة زائدة، ونسبة 51% كوسيلة إبتزاز ونسبة 12% كنوع من الضرائب، فيما سجلنا نسبة أخرى قدرت بـ 78.4% ممن لا يعتبرون أن التأمين هو وسيلة ضمان ونسبة 62% ممن يعتبرون أن إجبارية هذا العقد لا تهدف لزيادة الإستثمار وتطوير الإقتصاد الوطني، وبالتالي فإن كل هذه المؤشرات توحي بالضرورة إلى غياب وإنعدام ثقافة التأمين لدى المستهلك الجزائري، ومنه تأكيد صحة هذه الفرضية.

الفرضية الثالثة: من خلال نتائج الإستقصاء الميداني بإستعمال أدوات التحليل الإحصائي كمعامل بيرسون(Pearson)، تبين لنا أن الفرضية الثالثة و المتعلقة بإعتبار أسلوب التقرير الذاتي (الإستقصائي) في قياس إتجاهات المستهلك الجزائري تجاه إجبارية هذا التأمين كافياً لتفسير سلوكه السلبي صحيحة نسبياً، ذلك أن النتائج المحققة أثبتت مدى فعالية هذا الأسلوب في قياس إتجاهات الفرد المستهلك، فبالإضافة إلى النسب المحصل عليها من خلال هذا الإستقصاء فإن هناك علاقة معنوية بين عدة متغيرات منها إرتباط معيار العلم بإجبارية هذا التأمين والتأمين ضد أخطار الكوارث الطبيعية في حد ذاته، بحيث بلغت قيمة معامل الإرتباط 0.115- بمستوى معنوية 0.01 وكانت علاقة الإرتباط بين هذين المتغيرين سالبة، مما يفسر العلاقة القوية بينهم، ونفس الشيء بالنسبة للمتغيرات المتعلقة بسبب العزوف عن التأمين ضد الكوارث الطبيعية فقد كانت هناك علاقة معنوية مع معيار الإستناد إلى المشروعية الدينية بمعامل إرتباط 0.199- عند مستوى معنوية 0.01 ، بينما وجدنا علاقة معنوية بين معيار تحمل عواقب حدوث كوارث طبيعية أو لا حيث قدر معامل الإرتباط 0.198+ عند مستوى معنوية 0.01 ما يثبت سلبية أو ضعف العلاقة، وكحوصلة لكل هذه النتائج يمكن تأكيد صحة هذه الفرضية .

التوصيات:

على ضوء النتائج السابقة وإنطلاقاً من جوهر الدراسة النظرية والتطبيقية، لاحظنا بعض النقائص الواجب تداركها، وعليه فإننا نقترح بعض الحلول بالإضافة إلى تقديم توصيات التي من شأنها أن تساهم في حل هذا الإشكال، إذ يمكن إيجازها فيما يلي:

- - العمل على استحداث صندوق الكوارث الطبيعية الذي تم إلغاءه، وذلك في إطار صيغة جديدة تنطوي على أسس التأمين التعاوني بحيث تكون المساهمة في هذا الصندوق على أساس المساعدات الإنسانية المقدمة محلياً ودولياً بالإضافة إلى إقتطاع نسبة محددة عن مختلف عقود التأمين الأخرى.
- تقديم ضمانات أكثر ملائمة مع واقع وآفاق هذا المنتج، وخاصة ما يتعلق بالحقوق والتعويضات المستحقة عند حدوث كارثة طبيعية ما.
- تعديل النصوص القانونية وملأ فراغاته بما يتلاءم ومضمون ومحتويات عقد هذا التأمين، وخاصة ما تعلق منه ببند إعلان المنطقة المنكوبة كشرط لتعويض المستأمنين، ذلك أنه قد يتضرر مستأمن ما جراء حدوث كارثة طبيعية ما، ولكنه قد يحرم من التعويض إذا كان يقع خارج حدود المنطقة المنكوبة المعلنة بمرسوم تنفيذي من قبل السلطات.
- العمل على مراعاة الجوانب النفسية لسلوك المستهلك الجزائري، وعدم إخضاعها لمنطق الإكراه من خلال فرض الإجبارية بقوة القانون التي من شأنها أن تزيد من التعنت والعزوف.
- تقديم مزايا أكثر قناعة وإثارة للأفراد المستأمنين ضد أخطار الكوارث الطبيعية، حتى نضمن التجديد الدوري لعقودهم تجاه هذه الأخطار.
- الاستفادة من تجارب الدول المتطورة كفرنسا وبريطانيا فيما يخص هذا المنتج، دون العمل على الإقتباس الكلي لمحتوياته بما لا يتناسب مع أفكار والمعتقدات الدينية والثقافية للمجتمع الجزائري.
- تطوير وتفعيل دور الاتصال بين المستهلك وشركات التأمين، حتى نطور ثقافة التأمين لدى الفرد المستهلك من جميع النواحي.

Openkan.com

المراجع:

1. أيمن علي عمر، قراءات في سلوك المستهلك، الدار الجامعي، بدون طبعة، الإسكندرية (مصر)، 2006، ص:59.
2. محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك»مدخل إستراتيجي»، دار الوائل للنشر، الطبعة الثالثة، الأردن، 2001، ص:216.
3. بن عيسى عنابي، سلوك المستهلك»عوامل التأثير النفسية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزء الثاني، الجزائر، 2003، ص:192.
4. 3°Forum des Assurances, **l'Assurances contre les risques de catastrophes naturelles, l'Etat et les risque spéciaux**, 13.14 et15 octobre 2002, P : 04-05.
5. 3°Forum des Assurances, IBID, P : 06.
6. Youcef BENMICIA, **Le Système de Couverture des Catastrophes Naturelles en Algérie**, IV forum des Assurances, 28 &29 novembre 2005, P : 35,42.
7. Revu de la CAAR, **Assurance des Effets des Catastrophes Naturelles**, Visa N° 1, (Du 02 Août 2004), P : 21.

Obeikan.com