



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية الحقوق و العلوم السياسية
قسم علوم سياسية



اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي

مذكرة مكملة للحصول على درجة الماستر في العلوم السياسية

تخصص: إدارة اعمال سياحية

من إعداد الطلبة:

تحت إشراف:

د. ليندة لفحل

أ.د بلخير أسية

◀ ديلمى شهرزاد

◀ مكموش حليم

تشكيل لجنة المناقشة

الرقم	الأستاذ	الجامعة	الرتبة العلمية	الصفة
01	عبد الغاني دندان	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ محاضر - أ -	رئيسا
02	ليندة لفحل	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ محاضر - أ -	مشرف رئيسي
03	أسية بلخير	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ تعليم عالي	مشرف مساعد ومقرر
04	علي شطبيبي	8 ماي 1945 قالمة	أستاذ محاضر - ب -	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وفان

الحمد لله في الأولى، والحمد لله في الآخرة. والصلاة والسلام على رسول الله - صلى الله عليه وسلم، وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً.

قال الله تعالى: "لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ....." صدق الله العظيم

الآية 7 سورة إبراهيم

فالشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وامتنالاً لقول

المصطفى عليه الصلاة والسلام من لا يشكر الناس لا يشكر الله

فإننا نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير العميق إلى الأستاذة **ليندة لفحل** التي أصبغت علينا من علمها، وغمرتنا بفضلها، وفتحت لنا صدرها، وقبل الإشراف على المذكرة، لم تبخل علينا بوقتها الثمين وجهدها المقدر، ونصائحها السديدة، توجيهاتها الرشيدة، فلها منا جزيل الشكر والامتنان، وجزاها الله عنا خير الجزاء.

كما لا أنسى الأستاذة الفاضلة **بلخير آسيا** التي كانت سنداً لنا في هذه المذكرة

والشكر موصول كذلك لأعضاء لجنة المناقشة كل باسمه، على تفضيلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة

نتوجه بالشكر الجزيل لرئيس قسم العلوم السياسية الأستاذ الدكتور: دندان عبد الغاني نشكر في الأخير كل من أعطانا يد العون والمساعدة في إنجاز هذه المذكرة

سواء من قريب أو من بعيد.

الطالبين / شهرزاد - حليم

الإهداء

"وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"

سورة يونس اية 10

أشكر كلا من أمي الغالية التي سهرت وتعبت على تربيتي
فالأم مدرسة إذا أعددتها أعددت شعبا طيب الأعراق
ثم أبي الذي تعب على تربيتي رحمة الله عليه

حليم

الإهداء

"وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"

سورة يونس آية 10

لم يكن الوصول إلى ما أنا عليه اليوم طريقًا مفروشًا بالورود، لكنه كان ممزوجًا بالعزيمة، والصبر، والأمل. وبفضل الله أولاً، ثم بدعوات من أحبوني بصدق، سلكت هذا الدرب بخطى ثابتة وقلبي ممتلئ بالامتنان.

إلى من منحني القوة، وساندني في صمتي وكلامي، حين بللتني نسائم السعد وأزهرت أمانتي بدعوة زهرية – سارة شادر...

إلى رفيقتي وأمانتي: أسماء أفناز، التي كانت بطلتي دومًا.

إلى معلمتي وتاج رأسي: مريم قصاب، من غرست في داخلي معنى العطاء والقيمة. إليك سعادتي الجميلة: ابتسام.

وإلى من ترافقها في القلب والفرح: فاطمة وصباح بركاني.

إلى رمز العطاء، أخي الغالي: أحمد عبد قدوس، دمت فخرًا وسندًا.

إلى أصدقائي: خولة، عبير، رندة، دعاء، أنتم جزء لا يتجزأ من هذا النجاح.

وإلى صديقة طفولتي التي لا تُنسى: أسماء، كل الحب والامتنان.

وإلى نور حياتي وأجمل هدية من ربي: أخواتي العزيزات – نعيمة، هيام، حياة – أنتن زهرات عمري، ورفيقات دربي، ومصدر قوتي الدائم.

شهرزاد

ملخص:

تُظهر الدراسة أن اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي لا تزال محدودة، حيث يُنظر إليه غالبًا كإجراء إجباري للحصول على التأشيرة، وليس كخدمة وقائية ضرورية أثناء السفر. يرجع ذلك إلى ضعف الوعي التأميني، وغياب التثقيف الكافي، بالإضافة إلى اعتبار التأمين عبئًا ماليًا إضافيًا. رغم ذلك، يُلاحظ تحسن نسبي في هذه الاتجاهات، خاصة بين فئة الشباب والمسافرين المتكررين، مع وجود فرص واعدة لتعزيز الإقبال عليه من خلال إدماجه في باقات السفر، وتوسيع التوعية بأهميته عبر القنوات الرقمية والإعلامية.

Brief Study Summary on Algerian Tourists' Attitudes Toward Travel Insurance:
The study reveals that Algerian tourists' attitudes toward travel insurance remain limited. Most view it as a mandatory requirement for obtaining visas—especially for destinations like the Schengen Area—rather than as a necessary protective service during travel. This is mainly due to low awareness, lack of education about its benefits, and the perception of travel insurance as an extra financial burden. However, a gradual improvement is observed, particularly among young travelers and frequent flyers. There is significant potential to increase adoption through better integration of insurance into travel packages and by raising awareness via digital platforms and media campaigns.

الخطة :

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتأمين السياحي

المبحث الأول: مفهوم التأمين

المطلب الأول: تعريف التأمين

المطلب الثاني: تاريخ التأمين وتطوره

المطلب الثالث: أنواع التأمين

المطلب الرابع: أطراف وعقد التأمين

المبحث الثاني: مفهوم التأمين السياحي

المطلب الأول: تعريف التأمين السياحي وخصائصه

المطلب الثاني: نشأة وتطور التأمين السياحي

المطلب الثالث: أنواع التأمين السياحي

المطلب الرابع: أهداف وأهمية التأمين السياحي

المبحث الثالث: مفهوم سلوك السائح

المطلب الأول: تعريف سلوك السائح وخصائصه

المطلب الثاني: طبيعة سلوك السائح

المطلب الثالث : دور وأنماط سلوك السائح

المطلب الرابع: تأثير العوامل البيئية في سلوك السائح

الفصل الثاني: العوامل المؤثرة على اتجاهات السياح الجزائريين

المبحث الأول: مفهوم اتجاهات السياح

المطلب الأول: تعريف اتجاهات السياح

المطلب الثاني: خصائص اتجاهات السائح

المطلب الثالث: مكونات اتجاهات السائح

المطلب الرابع: وظائف اتجاهات السائح

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في الاقبال على التأمين السياحي لدى السياح الجزائريين

المطلب الأول: اتجاهات السياح الجزائريين (العوامل، الأنواع، الأهمية)

المطلب الثاني: الاسباب المؤثرة في الاقبال على التأمين السياحي.

المطلب الثالث: الدوافع المؤثرة في اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي

المطلب الرابع: سلوك السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي

الفصل الثالث: واقع وتحديات التأمين السياحي في الجزائر نموذج رحلتي

المبحث الأول: واقع وتحديات التأمين السياحي في الجزائر

المطلب الأول: واقع التأمين السياحي في الجزائر

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه التأمين السياحي

المطلب الثالث: الحلول المقترحة لتعزيز توجه السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي

المطلب الرابع: دور المؤسسات المالية في تعزيز التأمين السياحي

المبحث الثاني: نموذج عقد تأمين السياحي "رحلتي"

المطلب الأول: مفهوم عقد التأمين رحلتي

المطلب الثاني: إجراءات سريان المفعول والمخاطر المستثناة من العقد

المطلب الثالث: شروط عقد التأمين رحلتي والحالات المتوقعة

المطلب الرابع: عقد التأمين رحلتي: حالة النزاع وفسخ العقد

الخاتمة

مقدمة

يعتبر قطاع السياحة من اهم القطاعات التي تعتمد عليها اقتصاديات الدول وعرف هذا القطاع تطوراً مع تطور قطاع خدمات في العالم، وفي ظل التغيرات الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، التي شاهدها العالم اليوم اصبحت السياحة احدى الركائز الأساسية للنمو والتنمية باعتبارها قطاعاً ديناميكياً يرتبط بعدد من الأنشطة الاقتصادية الأخرى كالنقل، الفندق، التأمين، والخدمات، ومع هذا التوسع الكبير في حركة السياح عبر الحدود برزت الحاجة إلى توفير بيئة سفر مناسبة وأمنة تضمن حماية المسافرين من مختلف المخاطر التي قد يتعرض لها خلال تنقلاته خارج الوطن، وهنا يظهر التأمين السياحي كوسيلة فعالة لتقليل هذه المخاطر التي قد يتعرض لها خلال تنقلاته سواء داخل الوطن او خارجه، وهنا يظهر التأمين السياحي كوسيلة فعالة لتقليل من هذه المخاطر وضمان الراحة وطمأنينة السائح أثناء الرحلة، يعرف التأمين السياحي بأنه عقد تأميني يبرم بين المسافر وشركة التأمين تهدف إلى تغطية المخاطر المحتملة التي قد تصادف السائح أثناء رحلته مثل طوارئ الغاء الرحلات تأخر الأمتعة الحوادث او حتى المسؤوليات القانونية، وقد أصبح هذا النوع من التأمين أكثر أهمية في العقود الأخيرة خاصة مع تعقيد أنظمة السفر الدولية وزيادة متطلبات الدول المضيفة التي تشترط في كثير من الحالات الحصول على تأمين السفر كأحد شروط الأساسية لمنح التأشيرة.

أما في الجزائر فقدت شهدت السنوات الأخيرة تزايداً تدريجياً في المواطنين الذين يقبلون على السفر الى الخارج سواء لأغراض الترفيه، الدراسة، العلاج، العمل وهو ما أدى الى بروز الحاجة أكثر للتأمين السياحي ورغم ان التأمين السياحي يعتبر من الخدمات الأساسية التي تساهم في تقرير تجربة الخدمة وتوفير الحماية للمسافرين ضد مختلف الطوارئ، إلا أن هذه الخدمة لا تزال تعاني من ضعف الانتشار والاستخدام لدى شريحة واسعة من السياح الجزائريين، وعلى الرغم من عروض متنوعة تقدمها شركات التأمين الجزائرية ، وتزايد متطلبات الدول الأجنبية التي تشترط وجود التأمين كشرط أساسي للحصول على التأشيرة إلا أن السياحة الجزائرية غالباً ما يتعاملون مع التأمين السياحي كإبرام الزامي لا للممارسة الواعية النابعة من إدراك المخاطر المحتملة التي تتعرض لها رحلاتهم. إن دراسة الاتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي تكتسي أهمية بالغة نظراً لما نقدمه من دلالات تتعلق بوعي المستهلك ولسلوكياته ومدى امده لتبني ممارسات جديدة قد تعود عليه بالفائدة خاصة في ظل عالم

سريع التغيير المحفوف بالمخاطر، كما أن هذه الدراسة يمكن أن تساهم في تقديم قاعدة معرفية تساعد متخذ القرار سواء على مستوى شركات التأمين أو الدولة في وضع استراتيجيات أكثر فعالية لنشر ثقافة التأمين السياحي.

وانطلاقاً من هذا السياق تهدف هذه المذكرة إلى تحليل سلوك السائح الجزائري تجاه التأمين السياحي وطبيعة توجهات والاتجاهات السائدة لدى السائح الجزائري، ومدى استعداداته لتبني ثقافة التأمين السياحي والكشف عن دوافعهم وموانعهم، فيما يتعلق باعتماد هذا النوع من التأمين مع تقديم توصيات من شأنها المساهمة في تحسين واقع الخدمة في الجزائر ودعم ثقافة سفر الأمن والمسؤول، وانطلاقاً من ذلك تتمثل:

1- الإشكالية الرئيسية: لهذه الدراسة في: ما هي اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي؟

وتتفرع هذه الإشكالية الرئيسية عدداً من التساؤلات الفرعية منها:

- ما هي العوامل التي تؤثر في قراراتهم المتعلقة باعتماد هذه الخدمة؟
- ما مدى وعي السائح الجزائري بأهمية التأمين السياحي؟
- إلى أي حد تؤثر العوامل الاجتماعية كالعمر المستوى التعليمي في اتخاذ القرار؟
- ما هي الأسباب التي تدفع السياح إلى الإقبال أو العزوف عن هذه الخدمة؟

2-الفرضيات:

على ضوء التساؤلات السابقة يمكن أن نستخلص الفرضيات التالية:

-الفرضية الأولى توجد علاقة إيجابية بين مستوى الوعي التأميني لدى السائح الجزائري وقراره باقتناء تأمين سياحي.

الفرضية الثانية: هناك تأثير ملحوظ للعوامل الديموغرافية العمر الجنس المستوى التعليمي في تشكيل اتجاهات السائح نحو التأمين.

الفرضية الثالثة: غياب الثقة في شركة التأمين يشكل عائقاً أمام انتشار التأمين السياحي في الجزائر.

3-أهداف الدراسة:

التعرف على درجة الوعي لدى السائح الجزائري حول التأمين السياحي.

-دروس تأثير العوامل الاجتماعية والاقتصادية على قرارات السياح..

-اقتراح حلول وتوصيات لرفع نسبة استخدام التأمين السياحي في الجزائر.

4-أهمية الدراسة:

تساهم في فهم السلوك المستهلك السياحي الجزائري.
إنشاء شركة تأمين ووكالات السفر في تحفيز استراتيجيات التسويق والتوعية.
تدعم صانعي القرار في تطوير سياسات سياحية أكثر تكاملا.

5-مبررات اختيار الدراسة:

- 1-عدم اهتمام شركة التأمين بهذا النوع من التأمينات مما دفعها الى محاولة البحث عن نقاط قوة وضعف هذا القطاع.
- 2-أهمية التأمين السياحي كجزء من التجربة السياحية الآمنة.
- 3-ندرة الدراسات المحلية حول الموضوع.
- 4-الرغبة في المساهمة في تطوير قطاع السياحة والتأمين.

6-الدراسات السابقة

بما أنه يوجد شح من حيث الدراسات السابقة عن هذا الموضوع قمنا باستغلال دراسة مشابهة في ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري من إعداد الطالب زواوي حسام مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية سنة 2014-2015 تحت اشراف الدكتور بن زيدان الحاج.

من نتائج هذه الدراسة:

- 1-السائح الجزائري لا يملك وعي التأمين.
- 2-المستهلك الجزائري لا يشتري سوى المنتجات الإجبارية.

7-منهج وأدوات البحث:

يعرف المنهج على أنه مجموعة من القواعد التي يتم وضعها قصد الوصول الى الحقيقة في العلم فهو عبارة عن طريق موضوعية يتبعها الباحث في دراسة مشكلة من المشاكل بقصد تشخيصها أو وضعها وضعا دقيقا وتحديد أبعادها بشكل تام يجعل من السهل التعرف اليها ويتيح معرفة أسبابها.

استخدمنا في بحثنا المنهج الوصفي التحليلي كونه يتلاءم مع جانب نظري لدراسة كما سيتم اعتماد على منهج دراسة حالة في جانب تطبيقي لدراسة متى تستكمل الدراسة جميع الجوانب.

8-صعوبة البحث:

-انعدام الدراسات السابقة في هذا الموضوع مما جعلنا نستغرق وقتا طويلا للبحث عن معلومات متعلقة بالتأمين السياحي خاصة.

- صعوبة التعامل مع المتعاملين مع شركة التأمين الذي أوجب علينا بذل جهد ووقت.

وفي الاخير نشير الى ان المذكرة تحتوي على ثلاث فصول محتواها كالتالي:

الفصل الأول: قمنا في هذا الفصل بتطرق الى الإطار المفاهيمي للتأمين السياحي.

الفصل الثاني: العوامل المؤثرة على اتجاهات السياح الجزائريين.

الفصل الثالث: واقع وتحديات التأمين السياحي في الجزائر نموذج رحلتي.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للتأمين السياحي

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي التأمين السياحي

يقوم التأمين على فترة التوسيع الخسائر الناتجة عن حادثة معينة على مجموعة من الأفراد بدلا من ترك من حلت به الكارثة يتحمل هذه الخسائر لوحده، وبالتالي فعقد التأمين يهدف الى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر الناتجة عم الاخطار المحتملة للوقوع، وقد أصبح التأمين في وقتنا الحاضر يلعب دورا هاما وبارزا في المجتمعات، بالنظر الى التطور الاقتصادي والاجتماعي الذي عرفته هذه الأخيرة (المجتمعات)والذي شمل مختلف أوجه الحياة المعاصرة.

المبحث الأول: مفهوم التأمين

لقد اجتهد كلا من الفقه والتشريع في وضع تعريف محدد للتأمين ويتضمن جوانبه المختلفة، فاختلف العلماء والمفكرون في إعطاء مفهوم دقيق لمعنى عقد التأمين بالنظر الى اختلاف ميولات واتجاهات كل فئة.

فالاقتصاديون حاولوا ان يربطوا مفهوم التأمين بمدى مساهمته في تمويل المشاريع التنموية، وتأثيره على الحياة الاقتصادية بصفة عامة

أما رجال القانون فقد اقتصروا على تبيان العلاقة التي تربط المتقاعدين (المؤمن والمؤمن له) والآثار المترتبة عنها، في حين اتفق البعض الآخر على توضيح المسائل الفنية لعقد التأمين.

أما من الجانب الفقه الإسلامي ، فمناقشة المختصين تنطلق من فكرة مشروعية عقود التأمين بمختلف أشكالها ، و في هذا الاطار هناك اتجاه رافض لعقود التأمين و اتجاه اخر مؤيدها ، وهو اختلاف يعتقد حسب بعض الباحثين في هذا المجال أنه نابع عن الاختلاف في المفاهيم في حد ذاتها ، وسوف نتطرق لكلا الاتجاهين وتبرير كل اتجاه لموقفه ، وهناك اتجاه آخر حاول التوفيق بين الاتجاهين¹ تكمن أهمية التأمين في الوظيفة التي يؤديها من اجتماعية نفسية ، واقتصادية واذا غصنا أكثر نجد أن نظام التأمين يستند على عناصر وخصائص تميزه عن غيره من العقود القانونية اذ يتميز عدا المجال بالأساليب و الأسس المنتهية فيه وكذا الغايات من هذا التأمين و للتعلم أكثر في مفهوم التأمين.

وللتأمين مفهوم آخر هو انه ليس له علاقة قانونية بين المؤمن والمؤمن له فحسب بل هو أيضا عملية فنية تقوم على تقنيات خاصة بها، تقوم أساسا على تنظيم التعاون بين عدد من الأشخاص والشركات في تحمل ما يصيبهم من الخسائر وتوزيعها توزيعا يتناسب مع كلفة الخطر، ومساهمة كل مؤمن له.

¹ بوبكر ساحي، اليات التأمين الدولي وإعادة التأمين، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر نخصص اقتصاد التأمين،

جامعة لونيبي علي، البليدة 2، 2020/2019 ص 10

المطلب الاول: تعريف التأمين لغة و اصطلاحا:

التأمين لغة: مشتق من كلمة الامن والأمن مصدر للفعل الثلاثي "أمن" على وزن "فعل" ويعني بكلمة الامن طمأنينة النفس وزوال الخوف.¹

وأيضاً مصطلح التأمين او الأمان موجود في اللغة العربية منذ الأزل بحيث يعني الطمأنينة والسكينة، وكذا زوال الخوف، اذ نجده في القرآن الكريم في قوله تعالى: "امنهم من الخوف" سورة قريش اية:4 وفي آية أخرى يقول تعالى: "واذ جعلنا البيت مثابة للناس وأمنا" ² سورة البقرة اية:125.

ومن هذا التعريف نجد ان الأمن والطمأنينة من بين أهم ما يحتاجه الانسان في حياته.

وعرف في تعريف اخر بانه مشتق من الأمن وهذا الأخير مصدر للفعل الثلاثي، يقال أمن، أمنا، وأمان، وأمانة، ولم يخف، والأمين: المأمون وتسمي العرب قديما الرجل الأمين الامان.

والأمانة هي الوفاء ضد الخيانة وتطلق عموما على الوديعة، قديما الرجل الذي يأمنه الناس ولا يخافون عائلته أي خداعه يطلقون عليه اسم امانة، أما الذي يصدق بكل ما يسمع ولا يكذب بشيء يسمى امانة³.

وآمنه هي عكس أخافه أي أن الأمن كلمة معناها ضد الخوف.

والتأمين: قوله: "أمين". اللهم استجب.

وقد وردت كلمة أمن ومشتقاتها في مواضع كثيرة جدا في القرآن الكريم وهذا ما يدل نظم المعنى الذي تحمله الكلمة من حيث قال الله تعالى في أمن المتقين يوم القيامة: "ان المتقين

¹ بوبكر ساحي، اليات التأمين الدولي وإعادة التأمين مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد التأمين، جامعة لونيبي على البليلة 2، 2020/2019، ص10

² سورة قريش الآية 05، سورة البقرة ايه 125.

³ حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى مواطن جزائري من مسافرين /ولاية البليلة، مستغانم، الجزائر، سطيف، تبسة
مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية نقود وتأمينات، جامعة
عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020/2014 ص34

في جنات وعيون " سورة الحجر الآية: 45، وقال "ادخلوها بسلام آمنين" فهذه الآيات تبين معنى الأمن ومكانته في الدنيا والاخرة، ومن هنا يتبين لنا ان التأمين في اللغة مشتق من الامن الذي هو طمأنينة النفس وزوال الخوف عنها.

التأمين اصطلاحاً: تعددت التعريفات الفقهية للتأمين واختلفت فيما بينها، ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى أن التأمين ينطوي على جانبين قانوني وآخر أخلاقي، فهناك من الفقهاء من ركز على الجانب الأول موضحاً أداة التأمين القانونية، أي عقد التأمين، ومنهم من ركز على الجانب الفني للتأمين على حساب جانبه القانوني، فيما تذهب غالبية الفقه إلى أن التعريف الدقيق للتأمين يجب أن يأخذ بعين الاعتبار الجانب القانوني والفني معاً، وإلا كان التعريف ناقصاً.

فالجانب القانوني يتمثل في العلاقة بين المؤمن والمؤمن له، الناتجة عن عقد التأمين الذي يربط بينهما، وهذه العلاقة تقتض أن هناك خطراً أو حادثاً يُخشى وقوعه للمؤمن له، فيسعى هذا الأخير لتأمين نفسه من هذا الخطر أو الحادث، من خلال إبرام تعاقد مع المؤمن، والذي يلتزم بتغطية هذا الخطر عند وقوعه، مقابل قسط معين يلتزم المؤمن له بدفعه عند إبرام عقد التأمين¹.

أما الجانب الفني للتأمين، فيتجاوز تلك العلاقة الفردية، ويُقصد به الأسس الفنية (التقنية) التي يستند إليها المؤمن في تغطية الخطر أو المخاطر، ذلك أن المؤمن عندما يقوم بتغطية المخاطر لا يقوم بذلك على وجه المضاربة، والا أصبح التأمين عملية مقامرة أو رهان (Paris) وكان عقداً غير مشروع، إنما تقوم شركة التأمين بالتعاقد مع عدد كبير من المؤمن لهم، وتتقاضى من كل منهم قسطاً معيناً، بحيث أنه عند تحقق الخطر بالنسبة لأحدهم تقوم شركة التأمين بتعويضه، من خلال مجموع الأقساط التي تتقاضاها من باقي المؤمن لهم (المؤمنين لهم)، فشركة التأمين عند تحديد القسط الواجب دفعه، تستعين مثلاً بقوانين الإحصاء، بحيث يُمكن تحديد وبدقة على نحو لا يُعرضها للخسارة أو خطر جسيم، ومؤدى أو فحوى ذلك أن عملية التأمين تقوم على تعاون المؤمن لهم لمواجهة الأخطار التي يتعرضون لها، ويكون دور المؤمن إدارة هذا التعاون وتنظيمه، استناداً إلى الأسس الفنية².

¹ حسان زواوي، المرجع السابق، ص34

² د. بوبكر سآخي، آليات التأمين الدولي وإعادة التأمين مطبوعة موجهة لطلبة الثانية ماستر، قسم العلوم الاقتصادية،

جامعة البليدة 2، 2019-2020، ص 10.

المطلب الثاني: تاريخ التأمين وتطوره:

برزت فكرة التأمين على أساس توزيع النتائج الضارة لحادثة واحدة، بحيث يتحملها مجموعة من الأشخاص بدلا من أن يتحملها شخص واحد وتطورت هذه الفكرة لتصبح نظاما قائما بذاته يقوم على أساس من التعاون.

لمواجهة الخسائر المالية التي يتعرض لها المؤمن لهم، فالتأمين نظام يتركز على قناعة الأشخاص على أساس ان يقوم على فكرة التعاون بين المؤمن لهم، باعتباره عملية جماعية يقتصر منها توزيع الأضرار التي تصيب شخصا معينا على جميع أعضاء الجماعة، ويقوم المؤمن بدور الوسيط من هؤلاء الناس او مجزا باقتراض انه مدير التعاون ومنظمات.

وتجسيدا لذلك فان التعاون يجد له أساسه في العلاقات القانونية التي تنظم الاثار بيم المؤمن والمؤمن لهم، و القائمة بموجب عقد وهو عقد التأمين ويفرض هذا العقد ان ارادتي طرفي اتجهتا الى افتراض حدوث خطر للمؤمن لهم في المستقبل على أنه في حالة وقوعه يكون المؤمن مستعدا لمواجهة ذلك الخطر وتغطية الخسائر التي يتكبدها المؤمن له بمناسبة بما يتعين التعويض عن الاضرار التي كان سببها الحادث ، وكذلك ان مصطلح التأمين لم يكن معروفا ولا مسجلا في أي من الوثائق قبل العصر الحديث بل كانت تعبر عن هذا المصطلح أفكار أخرى ،كالتعاون والتضامن والتبادل والتخطيط للمخاطر المحتملة و مساهمة الأسرة و المجتمعات في التكفل بإصلاح الضرر، و من هنا يبدو ضروريا التساؤل عن بداية ظهور الأفكار الأولية للتأمين ومجاليه . وكذلك يواجه الإنسان العديد من الأخطار التي تصيبه في شخصيته أو ممتلكاته و قديما كان الإنسان يواجه هذه المخاطر بمفرده ثم اهتمت هذه الجماعات بالبحث عن وسائل مواجهة الأخطار، ومن الثابت أن قدماء المصريين هم أول من عرفوا التأمين حيث يذكر التاريخ المسجل على جدران المعابد وأوراق البردي أن قدماء المصريين كانوا جمعيات تعاونية لدفن الموتى نظرا لاعتقادهم في الحياة الأخرى وما يتطلب ذلك من ارتفاع نفقات مراسم الوفاة مثل بناء المقابر وتحنيط الجثث واستخدامهم التوابيت ، و تتولى الجمعية الانفاق على هذه المراسيم نيابة عن أسرة العضو المتوفي في مقابل سداد اشتراك سنوي يدفعه العضو أثناء حياته من عائد تجارته او محصوله ويشبه هذا النظام

التأمين على الحياة بصورته الحالية حيث يغطي مصاريف الوفاة عند وفاة العضو المؤمن عليه .

وقد عرف الرومان نوعاً بدائياً من التأمين يسمى "القرض البحري" والذي بمقتضاه يقوم المقرض بمنح مالك السفينة أو الشحنة إلى ميناء الوصول سالمة يحصل المقرض على قيمة القرض والفوائد المرتفعة، ولكن في حالة عدم وصول السفينة أو الشحنة سالمة فيضيع على المقرض وفوائده، وانتشر القرض البحري في هذه الصورة على أواخر القرن الثالث عشر ورغم المغامرة التي يقوم على أساسها القرض البحري والتأمين المعاصر من عدة جوانب هي¹:

1. الفكرة التي يقوم عليها القرض البحري وهي تحويل الخطر من صاحب السفينة إلى المقرض هي نفس فكرة التأمين المعاصر.

2. تجميع المقرض لعدد كبير من القروض البحرية يعمل على تحقيق قانون العداد الكبيرة، التي يعتبر أساساً علمياً سليماً للتأمين.

3. الفرق بين سعر الفائدة المرتفع على القرض والذي كان يصل إلى 20% وسعر الفائدة السائد في السوق يمكن اعتباره بمثابة قسط التأمين أي مقابل تغطية الخطر.

4. توافر عناصر القابلية للتأمين مثل احتمالية الخطر ومستقبلية الخطر وكون الخسارة المتوقعة مادية وليست معنوية.

وظهر التأمين على الحياة في نفس الوقت الذي ظهر فيه التأمين البحري حيث تطلب أمر التأمين على الحياة قبطان السفينة والبحارة.

وظهرت أهمية تأمين الحريق بعد حريق لندن الشهير عام 1666 الذي دمر 680 من مباني المدينة، الأمر الذي أدى إلى زيادة الاهتمام بخطر الحريق فقد تأسست جمعيات تعاونية للتأمين على المباني ضد خطر الحريق ثم أنشئت شركات تأمين متخصصة للتأمين ضد هذا الخطر، وظهرت بعد ذلك أنواع أخرى من التأمين منذ أواخر القرن الثاني عشر أبان الثورة

¹ زهرة بن خضيرة، محاضرات في قانون التأمينات والقياس على طلبة السنة الثانية ماستر تخصص قانون التأمين والضمان الاجتماعي، 2021-2022، ص7

الصناعية وتأثر النشاط الصناعي باستخدام البخار والآلات البخارية الضخمة وما اتبع ذلك في انشاء المصانع الكبرى المجهزة بالآلات ومعدات كان لها أثر كل زيادة حجم الأخطار الموجودة واستتب ذلك ظهور أخطار جديدة لم تكن معروفة من قبل حيث بدأت شركات التأمين المساهمة في الظهور بعد ان كانت الجمعية التعاونية هي الأساس وظهر التأمين على الحياة الصناعي ثم تتبعه التأمين على الحياة الجماعي 1699 كما بدأت تأمينات الحوادث الشخصية في الظهور وازدادت أهميتها باختراع القطارات و السيارات والطائرات.

وفي بداية القرن العشرين بدأ الاهتمام بتأمين وسائل النقل نفسها من أخطار التصادم والسرقة والحريق، والفقد وظهر تأمين السيارات وتبعه تأمين الطيران وتأمين السرقة والماشية وأخيرا التأمينات الهندسية ومخاطر الحرب...

بل أن شركات التأمين أصبحت تقبل في الوقت الحاضر التأمين ضد الكثير من المخاطر والأحداث التي لم تكون موضوع للتأمين من قبل، وخاصة خلال القرون الماضية أو حق مطلع القرن الحالي¹.

ومع تطورات العصر في المجال العلمي ظهرت صور حديثة للتأمين لم تكن معروفة من قبل كالتأمين ضد المخاطر البرية.

مر قطاع التأمين بـ 3 مراحل:

المرحلة الأولى: مرحلة الاحتلال الفرنسي

كان فيها التشريع الفرنسي هو الساري المفعول في قانون 13 جويلية 1930 المنظم لعقد التأمين في المجال البري هو المطبق آنذاك الا أنه لم يطبق في الجزائر مباشرة الا في عام 1933 وذلك بمقتضى مرسوم خاض صدر عن السلطات الفرنسية بتاريخ 10 اوت 1933 و بذلك ، وعلى مجاله تطبيق الأساسي هو التنظيم عقد التأمين البري وهذا ما أكدته المادة الأولى منه على ان هذا القانون لا يتعلق الا بالتأمينات البرية ومن ثم فهو يستثني التأمين في

¹ زهرة بن خضيرة، المرجع السابق، ص11

المجال الذي كان خاضعا له الا نصوص أخرى كما يلاحظ ان مجال التأمين البري كان منقسم الى اثنين :مجال التأمين من الأضرار و التأمين على الأشخاص.¹

أولا: مرحلة تطبيق القانون الفرنسي ماعدا ما كان يتنافى منه مع السيادة الوطنية:

هذه المرحلة استمر تطبيق التشريع الفرنسي بعد الاستقلال ماعدا ما كان يتنافى منه مع السيادة الوطنية، ومن بين هذه التشريعات القانون المدني والقانون التجاري وقانون 13 جويلية 1930 المتعلق بالتأمين ونصوصه التطبيقية وكذا قانون 27 فيفري 1958 المتعلق ب الزامية التأمين على السيارات.

بعد الاستقلال كان قطاع التأمين مستعملا من طرف الشركات الأجنبية التي كانت معظمها فرنسية وغير خاضعة لرقابة الدولة الجزائرية، كون مركزها هذه الشركات كان بفرنسا ولم تكن الجزائر تستفيد من هذه الشركات، حيث كانت هذه الأخيرة تعدد تأمينها لدى شركات تأمين فرنسية، وبذلك كان هناك تحويلا مستمرا لرؤوس أموال الى الخارج، لهذا السبب اتخذت الجزائر تدابير لتعزيز سيادتها بموجب قانون رقم 63-201 المؤرخ في 8/6/1963 الذي يفرض على الشركات الأجنبية الحصول على اعتماد الممارسة نشاط التأمين في الجزائر.

ثانيا: احتكار الدولة لقطاع التأمين:

بموجب الامر رقم 06-127 المؤرخ في 21/05/1966 والمتعلق باحتكار الدولة لجميع عمليات التأمين وتأمين شركات التأمين، إشارات في المادة الأولى منه على أنه ومن الان فصاعدا يرجع الاستقلال كل عمليات التأمين للدولة، ومنه نجد من فكرة الاحتكار لجميع عمليات التأمين وإعادة التأمين.

ولهذا انشأت شركات التامين الجزائرية تتكفل بفرع معين، كالشركة الجزائرية للتأمين تتكفل بتأمين البري والبحري والجوي، الشركة المركزية لإعادة التامين تتكفل بعمليات التأمين CAAR

¹ بن خضرة زهير، محاضرات في قانون التأمينات، ألفت على طلبه الماستر السنة الثانية تخصص قانون التأمين والضممان الاجتماعي جامعة البليدة، 2- 2021-2022 ص 7-11

يتكفل بتأمين مسؤولية لقطاع البناء، الشركة الوطنية للتأمين SAA تتكفل بتأمين الأخطار البسيطة عن استعمال الآليات البرية والتأمين على الأشخاص والأخطار المتعددة.

المرحلة الثانية: الغاء تخصص شركات التأمين:

استمرت هذه المرحلة من 1988-1995 وكانت تهدف الى:

1. جعل الشركة الاقتصادية العمومية مستقلة.
2. فتح المناقشة بين الشركات العمومية.
3. اخذ عنصر المردودية بعين الاعتبار داخل الشركة العمومية¹.

هو ما طبق على شركات التأمين حيث فرزت سنة 1990 الغاء تخصص شركات التأمين من أجل خلق مناقشة بينها ومن ذلك بالاعتماد على أساليب التسيير الحديثة والتحكم بها جاءت حرية بعث منتجات جديدة خاصة فيما يتعلق بتأمين الأشخاص.

المرحلة الثالثة: الغاء احتكار الدولة لقطاع التأمين :

ظهر ذلك الإصلاح الذي جاء من خلال الامر 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 الذي ألقى الاحتكار الدولة للتأمين وسمح بميلاد عدة شركات خاصة مسجلة بذلك للقضاء على احتكار الدولة وأصبحت هذه الشركات المتواجدة في الميدان عمومية كانت او خاصة تتنافس من أجل هدف واحد هو إرضاء الزبائن تحت شعار مشترك ويلخص التأمين كما ان عملية الوساطة أصبحت ذات مردودية مما ساعد على زيادة عدد الوكلاء العاملين للتأمين أن بلغ عددهم سنة 2002 حوالي 297 وكيل عام للتأمين.²

في عام 2006 شهد قطاع التأمين في الجزائر تطورا كبيرا مع صدور القانون رقم 06-04 هذا القانون قام بتعديل قانون 95-07 الذي كان قد أطلق عليه تحرير سوق التأمين في الجزائر.

¹ زهير بن خضرة زهير، المرجع السابق، ص 14

² زهير بن خضرة، المرجع السابق، ص 9

أهم التغيرات التي جاء بها قانون 06-04 هي:

- تدعيم وتطوير التأمين على الأشخاص: أصبح هناك اهتمام أكبر بتأمين صحة وحياة الافراد مثل التأمين على الحياة والتأمين الصحي.
- توسيع نطاق التأمين الجماعي: شجع القانون على انتشار التأمين الجماعي الذي يغطي مجموعات من الأشخاص مثل: موظفي الشركات.
- حماية حقوق المؤمن لهم ثم تحسين القوانين التي تحمي حقوق المؤمن لهم وضمان حصولهم على حقوقهم الكاملة.
- فتح سوق أمام الجميع: سمح القانون للبنوك ومكتب البريد بيع منتجات التأمين مما زاد الوصول الى الخدمات.

المطب الثالث: أنواع التأمين:

ذكرنا سابقا ان زيادة احتمال وقوع الخطر، يزيد معها احتمال الخوف من الخلفات الناجمة عنه، ومع تطور التأمين وخدمة التأمين ازداد اعتماد الأفراد على هذا القطاع ومعه أصبح هناك أنواع كثيرة لقطاع التأمين نذكرها فيما سيأتي:

أولا: الأنواع حسب طبيعة التأمين¹

- 1- التأمين الاختياري: هي التأمينات التي تعتمد على حرية الاختيار كأساس للتعاقد بين شركة التأمين وبين الفرد او المؤسسة أي الذي يقبلون عليه من تلقاء أنفسهم دون أن تلزمهم الدولة بذلك. ويطلق عليه اسم التأمين التجاري أو التأمين الخاص.
- 2- التأمين الاجباري: يتمثل في التأمين الذي يكون مفروضا على الفرد او المؤسسة وليس لهم الحق في الاختيار، بحيث تقوم الدولة بفرضه نظرا للمنافع التي قد يقدمها للفرد والمؤسسة وكذا الدولة على حد سواء أي ان عنصر الاجباري من طرف الدولة هو الأساس في هذا النوع مثال عن ذلك التأمين الاجباري للسيارات.

¹ حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، دراسة مسحية لمجموعة من المسافرين (ولاية البليدة،

مستغانم، جزائر، سطيف، تبسة) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: مالية ونقود وتأمينات، جامعة عبد الحميد بنت باديس، مستغانم 2014-2015 ص 35-35

ثانيا: التأمين حسب الموضوع

ويمكننا تحديد نوعين رئيسيين من خلال هذا التقسيم:

1-تأمينات الأشخاص: يتعلق هذا بالمؤمن له شخصيا والهدف منه هو الاستفادة من التعويض مقابل وقوع الخطر، بحيث يقوم المؤمن له بإمضاء عقد التأمين مع المؤمن ويتم تحديد كافة الشروط في العقد سواء كان الخطر المحتمل متعلق بحياتهم او صحتهم 3.

يحتوي التأمين على الأشخاص على التأمينات التالية:

أ. التأمين على الحياة: وهو التأمين على شخصه أي التأمين على الانسان ففي حالة وقوع خطر كالموت تقوم شركة التأمين بالتعويض.

ب. التأمين من الحوادث الجسمية ونجدها تحتوي على شروط للتعويض، ففي حال وقوع خطر للمؤمن له يقوم المؤمن بدفع التعويض المتفق عليه للمستفيد.

2- تأمين الاضرار: هذا التأمين الهدف منه هو التعويض في حال وقوع خطر للمؤمن له والذي يمكن ان يكون في ممتلكاته، كما يمكن أن يكون خطر يلحق بذمته المالية ونجد منه:

أ. تأمين الممتلكات: وهذا الأخير عبارة عن التعويض الذي يستفيد منه المؤمن له، نتيجة وقوع خسائر في ممتلكاته.

ب. تأمين المسؤولية: هو عبارة عن التعويض الذي يقدمه المؤمن للمؤمن له، نتيجة وقوع خسائر في الذمة المالية لهذا الأخير. بسبب تعويضه لضرر وقع لغيره وكان هو السبب او المسؤول عليه.¹

¹حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، المرجع السابق.

ثالثا: أنواع التأمين حسب الغرض:

وفقا لهذا التقسيم نجده يهدف الى تحديد نوع كل تأمين، وما هو الغرض منه بحيث يمكن أن يكون تجاري يحمل مصلحة خاصة، كما يمكنه أن يكون اجتماعي أي لهدف عام،

1-التأمين التجاري "الخاص" والهدف منه هو تجاري محض أي محاولة زيادة المكسب.

2 التأمين الاجتماعي: عكس التأمين التجاري. يهدف هذا النوع من التأمين الذي تفرضه الحكومة الى تحقيق المصلحة الاجتماعية للأفراد.

يعرف التأمين في جانبه القانوني على أنه "عقد يحصل بمقتضاه المؤمن على تعهد المؤمن بأداء معين، في حالة الخطر مقابل دفع مبلغ معين يسمى القسط او الاشتراك".¹

ولقد حاول المشرع الجزائري إعطاء تعريف للتأمين، وفي هذا الصدد نصت المادة 619 من القانون المدني الجزائري على أن التأمين عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي للمؤمن له، أو المستفيد الذي اشترط عقد التأمين لصالحه مبلغا من المال أو أي ايراد مرتب أو أي عوض مالي آخر، أو في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.²

- ولقد أعادت المادة الثانية من الأمر 07/95 نفس التعريفات بالعبارات التالية: أن التأمين في المادة 619 من قانون المدني: فقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي الى المؤمن له أو الغير مستفيد الذي أشرط التأمين لصالحه مبلغا من المال أي أداء مالي اخر في وقوع الحادث، أو تحقق الخطر المبين للعقد وذلك مقابل أقساط أو أي دفعات مالية أخرى.

- وإذا رجعنا الى قانون التأمينات وهو أمر 07/95 المؤرخ في 25جانفي 1995 لوجدنا المادة² أنها تبنت نفس المفهوم مع الإشارة الى ما أضافه القانون 04-06 المؤرخ في 20/2/2006.

¹بوبكر ساحي، البات التأمين الدولي وإعادة التأمين، مطبوعة موجهة للسنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد التأمين، جامعة

لونيسي علي، البليلة 2، 2020/2019 ص 12

²بوبكر ساحي، المرجع السابق ص 13

- إن هذا التعريف يمكن ان ينطبق على كل التأمينات الخاصة المختلفة، سواء كانت تأمينات الأشخاص، أم تأمينات على الأضرار، وكانت تأمينات تبادلية أو تأمينات ذات اقتصاد محددة.

المطلب الرابع: أطراف التأمين وعقده.

سنحاول من خلال هذا البحث دراسة أطراف عقد التأمين ثم ابرام عقد التأمين من الناحية القانونية ومن الناحية العلمية.

أولا -طرف عقد التأمين

يعرف عقد التأمين هو المؤمن والمؤمن له والمستفيد والغالب أن يبرم العقد بينهم، لكن قد يتدخل في ابرامه من الوسطاء هم سمسرة للتأمين الذين يعملون لحساب المؤمن أو لحساب المؤمن له لحسابهما معا.

تعريف المؤمن:

المؤمن هو الطرف الاول في العقد التأمين والذي سيعقد بدفع مبلغ أو قيمة تعويض عن الخسائر المادية المحققة مقابل حصوله على قسط التأمين الوحيد أو مجموعة الاقساط التي تقع في شكل منتظم، والتي تقل في مجموعها نسبيا عن مبلغ التأمين المقرر ويعتبر المؤمن الطرف الذي يتولى تفسير عملية الاكتتاب تتجاذب عقود التأمين وهو الطرف الذي يقع على عتيقه الالتزام بأداء مبلغ التأمين في حالة حدوث الخطر المؤمن منه ويكون المؤمن عادة عبارة عن شخص معنوي، على شكل شركة تجارية تخضع من تأسيسها للقانون الجزائري ولا يمكنها ان تمارس نشاطها الذي اعتمدت من اجله الا بعد حصول على اعتماد الوزير المكلف بالمالية وفقا لشروط الفعالية ما دام عملية التأمين عملية فنية تحتاج الى أهل الخبرة وتخضع للقانون الجزائري في تعاملاتها، وتكون معقدة وقادرة على تكوين احتياطات مادية والحصول على اكبر عدد من المكتتبين.¹

¹راضية د. مشري، محاضرات في الوسيط في التأمين، ألفت على طلبه الثانية ماستر تخصص قانون عام، 2022-

المؤمن له:

يطلق اسم المؤمن له اسم مستفيد طالب التأمين وهو الشخص صاحب المصلحة التأمينية في الشيء الموضوع للتأمين الذي تعاقد مع المؤمن من تغطية الخسارة المتوقعة ان تتعاقبه عند تعقب الخطر المؤمن له، وفي المقابل يكون ملزما بأقساط التأمين والمؤمن له بصفة عامة هو الشخص الطبيعي أو معنوي وخطر في شخصية أو ماله، وقد يكون هو المستفيد الذي اليه مبلغ التأمين أو التعويض بعد تحقق الخطر وقد يكون المؤمن له هو المكتتب والمستفيد شخص اخر للتأمين ، عن الوفاة اذ صاحب حتى في تعيين المستفيد هو تعاقد المؤمن له ذاته فانه لم يعين مستفيد غيره كان معنى ذلك انه هو المستفيد واذا مات دون تعيين مستفيد كانت قيمه التأمين تركه الورثة من بعده غير ان المتعاقد المؤمن له قد يفوض شخص اخر غيره في تعيين المستفيد ويقع ذلك كثيرا في التأمين رب العمل على حياة عمله.¹

وسطاء التأمين:

الأصل أن يتعاقد المؤمن مباشرة مع المؤمن له لكن شركة التأمين أشخاص مؤهلين لإبرام عقود يعرفون بوسطاء التأمين تصل بواسطتهم الجمهور بغرض جنب أكبر عدد ممكن من العملاء والحصول على التأمين، وفي هذا الإطار صدر مرسوم التنفيذ رقم 95 340 المؤرخ في 30 أكتوبر 1995 المحدد الشروط منح وسط تأمين لاعتماد الأهلية المهنية وسحبها منهم ومكافاتهم ومراقبتهم وتعرف المادة اثنين منه وسيط التأمين أنه كل شخص له وضع وكيل عام أو وضع سمسار التأمين.

يتضح لنا من هذا النص ان المشرع حدد لنا وسط التأمين وهما الوكيل العام للتأمين والسمسار فعمل الوسطاء أما أن يقتصر على خدمة المؤمن ويطلق على هؤلاء وكلاء التأمين واما أن يقدموا خدمات من أفراد الراغبين في ابرام عقود التأمين او المؤمنين او الراغبين في اسناد الاخطار لهيئات اعاده التأمين وهو ما يطلق على هؤلاء السماسرة التأمين.

¹ مونة مقالاتي، محاضرات في الوسيط في التأمين، ألفت على طلبة الثانية ماستر تخصص قانون عام، 2022-2023،

سمسار التأمين:

هو شخص طبيعي أو معنوي يمارس لحسابه الخاص مهمة التوسط بين طالبيه التأمين وشركات التأمين لغرض اكتتاب عقد التأمين، ويعتبر السمسار بين طالبي التأمين اذ يتولى عن التنظيم استمرار الطلب التأمين وتقديمها الى المؤمن وينوب عليه الأداء بالبيانات المطلوبة والحصول على الشروط الملائمة في حالة تلقي حادث ويتابع السمسار اجراء تسوية التعويض كما عرفت المادة 258 من قانون التأمينات سمسار التأمين وانه شخص طبيعي أو معنوي يمارس لحسابه الخاص، مهنة التوسط بين طالبي التأمين وشركات التأمين بغرض اكتساب عقد التأمين ويعد سمسار التأمين وكيلًا للمؤمن له ومسؤولًا تجاهه.¹

ولهذا اتجه المشرع الجزائري تعريفا دقيقا عن مهنة السمسار التأمين فهو بالنسبة له شخص طبيعي معنوي، عكس الوكيل العام الذي لا يمكن ان يكون الا شخص طبيعيا ويمارس سمسار التأمين مهنة التوسط بين طالبي التأمين والشركات التأمين بغرض اكتتاب عقد التأمين كما يلزمه التشريع بانه يكون وكيل الا شخص طبيعي لمؤمن له.

شروط ممارسة مهنة السماسرة في القانون الجزائري:

يعرف السمسار التأمين أنه الشخص الذي اتخذ من عمليه التوسط من المؤمن او المؤمن له في ابرام عقد التأمين حرفة وحيدة مقابل عمولة ويتقاضاها من المؤمن ويعتبر سمسار بمثابة ممثل عن طالب التأمين اذ يتولى عنه تنظيم استمارة طالب التأمين وتقديمها الى المؤمن وينوب عنه الاداء بالبيانات المطلوبة والحصول على شروط الملائمة وفي حاله تحقيق حادث يتابع السمسار اجراء منسوبة التفويض.

ب. عقد التأمين:

يقوم عقد التأمين عادة عندما يخشى شخص ما يكون مسؤولا مدينا أن يصيب غير بضرر سواء كان الغير محدد او غير محدد، ومن خلال ابرام عقد التأمين ينقل التعويض عن الضرورة عن كاهله الى طرف آخر وهو المؤمن ويحمل عقد التأمين بتمييز خصائص منها:

¹ مونة مقلاتي، المرجع السابق، ص 96-97

يشرك به من سائر العقود ومنها ما يتميز من غيره من العقود ويحمل العقد التأمين في طياته جانبا قانونيا واخر فنيا كما ان عقد التأمين قد تشابه بعض العمليات فكان لزامه علينا تسليط الضوء على هذه العملية وتعرف بينها وبين عقد التأمين.

اختلف الفقه في تحديد الزاوية التي يعرف بها عقد التأمين في البعض عرفه بالنظر الى أركانه والالتزامات المترتبة عن البعض الاخر، عرفه بالنظر الى عملية الفنية والإحصائية والمشرع الجزائري ركز في تقريره على عقد التأمين على الجانب القانوني حسب نص المادة: 619 من قانون مدني تقابلها المادة اثنين الامر 07 95 المعدل والمتمم ونقد تبني مفهومها قانونيا لعقد التأمين.

الخصائص المميزة لعقد التأمين:

بالإضافة الى الخصائص المميزة لعقد التأمين التي يتميز بها فهناك بعض خصائص لعقد التأمين وهي:

أولاً: عقد التأمين عقد احتمالي:

نقصه بالعقد الاحتمالي هو ذلك العقد الذي يكون فيه الطرفين أثناء ابرام العقد لا يعرفان مقدار ما يأخذه كل منهما وما سيحصل كل منهما ومن ثم نجد عقد التأمين هو أسس مثال العقود الاحتمالية أو ما تسمى عقود الضرر فالمؤمن وقت ابرام عقد يعرف مقدار ما يأخذه ولا مقدار ما يعطي اذن ان ذلك متوقف على وقوع كارثة او عدم وقوعها وكذلك حال بالنسبة للمؤمن فمقدار ما يؤخذ ومقدار ما يعطي متوقف ايضا على الخطر او عدم وقوعه.

ثانياً-عقد التأمين عقد اذعان:¹

نقصد بعقد اذعان هو ذلك العقد الذي يقبل في أحد الاطراف بالشروط التي يفرضها عليه الطرف الاخر دون امكانية مناقشتها وعقد التأمين طبقا للتشريع الجزائري من عقود الاذعان فهو يقتضي بان يفسر الشكل للطرف المدعى سواء كان دائما او مدينا تبقى للمادة 112 ق.م.

¹راضية مشري، محاضرات في القانون التأمين قانون الخاص، جامعة 8 ماي 1945 قالمة كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم القانونية والادارية السنة الجامعية 2016 2017، ص 14 15.

في عقد التأمين في شروط العامة ابتعدت الشركات التأمين نماذج معدة مسبقا يقابلها المؤمن دون مناقشة اما الشروط الخاصة فتعود الحرية للمؤمن له في مناقشة بعض الشروط.

ثالثا- عقد التأمين من العقود حسن النية

تظهر صفة حسن النية في عقد ايميل في اعتماد المؤمن في تقرير القبول ابرام عقد التأمين على مدى صحة البيانات المحيطة بخطر التي يحملها عليه المؤمن له كما تظهر ايضا عند تنفيذ العقد لان المؤمن له ملزم بتصريح بإخطار كما هو دون زيادة او نقصان اي تفادي التصريحات الكاذبة التي تؤدي الى زيادة في الخطر المؤمن عليه وترتب على ذلك البطان يلحق بعقد التأمين إذا المؤمن له بإدلاء بمعلومات خاطئة ومخالفة للواقع.¹

ان عقد التأمين كسائر العقود يكون من ثلاث أركان عقد الرضا المحل، السبب، ويخضع عقد التأمين بالنسبة للأركان الى القواعد العامة مع بعض الاختلاف طبقا للخصوصية العقد.

المبحث الثاني: مفهوم التأمين السياحي

هو مصطلح متداول كثيرا من طرف فئة معينة في المجتمع، ألا وهي فئة السياح القاصدين وجهات خارج الوطن، بحيث يستخدم كأداة للسائح إذا ما تحدثنا عن الالايين، فنلاحظ ان هذا المصطلح يكثر استعماله خاصة في مجال السياحة، بحيث يكون احتمال وقوع حوادث وأخطار كثيرة جدا بحيث يوجد الشخص في مكان غير بلده الأصلي أين لا يعرف الكثير من الأشخاص.

إذا ما لا حظنا الحوادث التي تقع يوميا وكذا التعويضات التي تقوم بدفعها شركات التأمين للمؤمن له. نستخلص ان هامش الربح عرف نوع من الانخفاض وعليه فيجب على شركات التأمين البحث في بدائل سهلة ومربحة لزيادة هامش الربح لديها.

¹ حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، دراسة مسحية لمجموعة من المسافرين (ولاية البليدة، مستغانم، الجزائر، سطيف، تبسة)، سنة الجامعية 2014-2015، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية نقود وتأمينات.

حيث يكمن مفهوم التأمين السياحي في الانسان العقلاني الراغب في الذهاب في رحلة خارج الوطن بالإضافة الى اختياره للوجهة السياحية التي يود زيارتها، هو كذلك يختار وثيقة التأمين السياحي التي تغطي جميع احتياجاته المحتملة في حال وقوع خطر.

المطلب الأول: تعريف التأمين السياحي وخصائصه

يعرف التأمين السياحي على انه " عبارة عن تأمين يهدف الى تغطية النفقات الطبية، الغاء الرحلة، فقدان الأمتعة أو التعرض الى أحداث أثناء الرحلة. وغيرها من الخسائر التي تتكبدها أثناء السفر، سواء على الصعيد الدولي او داخل البلد.

كما أن " وثيقة التأمين السياحي في الحقيقة لا تعبر عن تأمين فعلي. وانما يكمل القول إنها عبارة عن حماية سفر تستعمل لزمان معين.¹

ومن هذا التعريف يمكن استخلاص تعريف للتأمين السياحي على أنه: "عبارة عن عقد مكون من طرفين هما المؤمن والمؤمن له، بحيث يقوم هذا الأخير بدفع مبلغ من المال للمؤمن قصد تأمين رحلته وفي حال وقوع الخطر يقوم المؤمن بتعويض المؤمن له مثلما هو موجود في العقد، وهذا العقد صالح لمدة معينة أقصاها سنة.

يمكن استخلاص عدة خصائص للتأمين السياحي:

(1) التأمين السياحي هو عبارة عن عقد: وثيقة التأمين عبارة عن عقد موقع من قبل المؤمن له. بحيث نجد فيه كل الشروط المتعلقة بدفع المؤمن له لمبلغ التأمين ومتى وكيف يتم التعويض من قبل المؤمن.

(2) التأمين السياحي هو خليط بين التأمين على الأشخاص والتأمين على الأضرار: بحيث يمكن أن يقع في الرحلة خطر متعلق بجسم المؤمن له، كما يمكنه أن يكون متعلق بممتلكاته.

¹ حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، المرجع السابق

خلاصة:

قطاع التأمين، والقطاع السياحي هما من بين أقدم القطاعات التي عرفها التاريخ، فبالرغم من اختلاف وتيرة التطور الخاصة بكل منهما، إلا أنهما يلعبان في الوقت الراهن دورا جديهما في اقتصاديات الدول التي تولي اهتماما كبيرا بهما. كما يمكن أن ندمج هذين القطاعين للحصول على خدمة تربط القطاعين مع بعضهما البعض، وتسمى هذه الخدمة بالتأمين السياحي.¹

المطلب الثاني: نشأة وتطور التأمين السياحي

التأمين السياحي هو نوع من أنواع التأمينات الغير متداولة كثيرا على مستوى الأبحاث. وهذا راجع الى قلة انتشاره في المجتمع. او بصفة ادق ارتباطه بطبقات معينة من المجتمع. ان معرفة تاريخ ظهور التأمين السياحي سيسمح لنا بالإجابة على العديد من التساؤلات، كانت أول وثيقة تأمين سياحي موجهة لتغطية احتمال وقوع حادث تنقل أشخاص عبر البحر وهذا سنة 1340 في سويسرا. أما بالنسبة للمملكة المتحدة فقد تم توقيع أول وثيقة تأمين سياحي، سنة 1593 وهذا من خلال مجموعة من العملاء أثناء التبادل الملكي بحيث كان يقوم بهذا التأمين آنذاك في المملكة البريطانية لتجار وكذا نسبة الخطر عند السفر بالسفن يكون أكبر، أول من قام بفتح وكالة تأمين سياحي في الولايات المتحدة الأمريكية هو "جايمس باترسون" بحيث كان هذا المنتج موجه للطبقة الراقية وكذا الطبقة المتوسطة ذات الدخل المرتفع. وهما الطبقتان المعنيتان فقط بالسفر والسياحة.

وبفضل هذه الخطوة قد فتح الأبواب للراغبين بفتح وكالة تأمين سياحية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذا شجع المسافرين على القيام بتأمين أنفسهم قبل الشروع في رحلتهم.

وكان الشائع في تلك الحقبة أن التأمين كان فقط على السرقة بحيث إذا ما حدثت سرقة للمؤمن له يقوم بتعويضه بنفس المبلغ المسروق وبعد مضي سنوات من فتحه لأول وكالة تأمين سياحي، بدأت هذه الوكالات في التوسع عبر أرجاء العالم.

¹ حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، المرجع السابق

بحيث أصبحت أكثر شعبية مع بداية القرن العشرين، ومع ظهور التأمين على الصحة بات هذا الأخير اختيار آخر ضمن قسيمة التأمين السياحي بحيث للمؤمن له الحق في اختيار ما إذا ما أراد أن يقوم بالتأمين على الصحة أم لا. فعلى سبيل المثال الخسائر الناجمة عن إلغاء الرحلات وكذا فقدان جواز السف. وعلى الرغم من هذا كله الا أنه يوجد الكثير من الناس لا يستطيعون أن يفرقوا بين التأمين والتأمين السياحي.

المطلب الثالث: أنواع التأمين السياحي

سوف نتطرق لهذا المطلب الى أنواعه المتداولة لذا السائح.

1_التأمين السياحي حسب طبيعته: ينقسم التأمين السياحي حسب طبيعته الى إجباري وإختياري.

أ) التأمين السياحي الاختياري: التأمين السياحي عامة هو تأمين اختياري، أي أنه غير مفروض من طرف الدولة او من قبل جهات أخرى.

ب) التأمين السياحي الاجباري: تتطلب بعض الجهات اقتناء وثيقة التأمين السياحي بصفة اجبارية فالسائح لا يستطيع دخول هذه البلدان دون وجود وثيقة التأمين.

2_التأمين السياحي وفقا لمدة الوثيقة: تختلف وثيقة التأمين السياحي باختلاف الزبائن، حيث يوجد هناك اشخاص يسافرون عدة مرات خلال السنة كما يوجد اشخاص يسافرون حسب رزنامة العطل المدرسية او المهنية. هذه المعطيات نجدها قد اخذت بعين الاعتبار من طرف شركات التأمين السياحي. فقد وضعت نوعين من استمارة وثيقة التأمين في الزبون.

أ_ وثيقة التأمين السياحي الصالحة لرحلة واحدة: هي خاصة بالأشخاص الراغبين او المتعودين على قضاء عطلتهم الوحيدة خارج الوطن، اي الذين يحتاجون الى وثيقة تأمين تغطي رحلة واحدة فقط.¹

¹ حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، المرجع السابق

ب_ وثيقة التأمين السياحي الصالحة لعدة رحلات: هيا وثيقة تأمين صلاحيتها سنة واحدة. فهي تغطي العديد من الرحلات، أي ان المسافرين لا يحتاج في كل مرة يرغب فيها في السفر يتوجه لوكالة التأمين لاقتناء وثيقة التأمين السياحي.

المطلب الرابع: أهداف وأهمية التأمين

أولاً: أهداف التأمين السياحي: لكي يقوم المؤمن له أو السائح باقتناء وثيقة التأمين السياحي وجب عليه معرفة وأهداف هذه الوثيقة.

1_ ضمان الاستفادة من التعويض في حال تم إلغاء الرحلة، قد يحصل المؤمن له على التعويض حسب النسبة المتفق عليها مع شركة التأمين. ففي حال ما إذا تم إلغاء الرحلة، سواء كان هو السبب أم كانت المسؤولية لا تقع على عاتقه، حسب ما هو موجود في بند العقد.¹

فهنا يمكن أن نجد فيه:

-فقدان جواز السفر.

-فقدان أحد الوثائق اللازمة للسفر.

-التخلف عن الرحلة بسبب إهمال السائح.

-وفاة أحد أفراد العائلة مما يجعل السائح يلغي رحلته.

-مرض أحد أفراد العائلة مما يجعل السائح يلغي رحلته.

وثيقة التأمين السياحي تحتوي على عدة شروط وبنود وما على السائح الا التدقيق واختيار الوثيقة لا مثل له.

2_ التعويض في حالة التعرض الى السرقة، من أصعب المواقف التي يمكن أن تحدث للسائح خلال سفره، تعرضه للسرقة مما يجعل رحلته كارثية ولكن في حالة أن تحدث للسائح خلال فترة سفره، تعرضه للسرقة مما قد يجعل رحلته كارثية ولكن في حالة حيازته الوثيقة تأمين

¹حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، المرجع السابق.

سياحي فإن هذا يحقق فرق واضح بحيث الهدف الوثيقة الى خدمات رحلة خالية من التفكير والقلق حتى في حال تعرض السائح للسرقة.

3_ التعويض في حالة تضییع الحقائق والاغراض: التأمين السياحي يجعل السائح مرتاح البال حتى ولو ضاعت منه حقائبه بحيث التعويض يسمح للسائح بالحصول على مستحقات مالية مقابل الأغراض الضائعة.

4_ التعويض في حالة نوبات المرض أو الحالات الطارئة: قد يتعرض السائح خلال رحلته الى حالة استثنائية كالتعرض للمرض أو حدوث حالة وفاة. والمعلوم أن قطاع الصحة يعتبر من القطاعات ذات التكلفة المالية، فمن الممكن ألا يستطيع السائح تسديد فاتورة العلاج الخاص به، أو بأحد أفراد عائلته كجلب جثة الابن مثل أرض الوطن، ولكن هنا تتدخل شركات التأمين من خلال الوثيقة المحررة من طرفها والتي تكون برفقة السائح، فهي تسمح بدفع التكاليف المترتبة عن العلاج أو عن الوفاة للسائح أو لأهله.¹

ثانيا: أهمية التأمين السياحي:

تکمن راحة الانسان في شعوره بالأمان حيث كان وخاصة إذا ما كان الشخص مسافر الى ليس بمكانه الأصلي. فنسبة وقوع حالات الخطر جد كبيرة، ولهذا سوف نتطرق الى أهمية التأمين السياحي والهدف المرجو منه.

وفيما يلي نلخص أهمية التأمين السياحي في النقاط التالية:

1_ الأهمية الاقتصادية: يلعب التأمين السياحي دور اقتصادي جد هام، فهو يحقق الكثير من الإيجابيات التي يمكن حصرها فيما يلي:

أ_ زيادة فرص العمل: زيادة إنتاجية التأمينات السياحية يؤدي إلى خلق فرص العمل. ما يترتب عنه زيادة الدخل الفردي في المجتمع فهو قطاع حيوي ونشط بالنسبة للسياح حول السنة.

¹ حسان زواوي ، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، المرجع السابق

ب_ زيادة الاستثمار: التأمين السياحي يؤدي إلى رفع الاستثمار في المجتمع لما يستطيع أن يوفره من أموال بسبب ضعف احتمال وقوع الخطر، فهو أداة فعالة لتجميع المدخرات.

2_ الأهمية الاجتماعية: يساهم التأمين السياحي في تحسين الحالة الاجتماعية للسياح. فإذا تعرض هؤلاء للخطر لا يقومون بدفع التكاليف من حسابهم الخاص. بل يعتمدون على وثيقة التأمين السياحي. كذلك يساهم التأمين السياحي في رفع درجة الوعي لدى المستهلك أو المؤمن له. فهناك أشياء غي قابلة للتعويض وهذا ما يرفع من مستوى المسؤولية لدى السائح.¹

¹ حسان زواوي، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري، المرجع السابق.

المبحث الثالث: مفهوم سلوك السائح واتجاهات السياح

مازال مصطلح السائح محل جدل حيث تعدد التعاريف بتعدد الباحثين في هذا المجال لذلك سنحاول من تحديد تعريف وخصائصه

المطلب الأول: تعريف سلوك السائح وخصائصه:

تعددت التعاريف سلوك المستهلك السياحي سنكتفي بذكر بعضها:

تعريف الأول: هو رغبة داخلية لدى الفرد تجعله يسعى لتحقيق تلك الرغبة من خلال القيام برحلة سياحية واستهلاك الخدمات والسلع السياحية أثناء الرحلة وعندها يصبح مستهلك سياحيا.

تعريف الثاني: جامع الأفعال والتصرفات المباشرة وغير المباشرة التي يقوم بها السائح انطلاقا من التفكير بمغادرة مكان إقامة لمدة تزيد عن 24 ساعة وتقل عن سنة، مروراً بتحديد وقت وطريقة ووسيلة السعر، وصولاً إلى مكان إقامته من أجل التكليف والانسجام والتعامل مع متطلبات المحيط أو البيئة، وأخيراً المصحوبة بالرضا من عدمه.

تعريف الثالث: هو التصرف الذي يقوم به السائح المحلي أو الأجنبي نتيجة تعرضه لمنبه داخل أو خارجي أو كليهما اتجاه الخدمات السياحية أو مقومات الجذب، فسلوك المستهلك السياحي رغبة داخلية لدى الفرد تجعله يسعى لتحقيق تلك الرغبة من خلال القيام برحلة سياحية واستهلاك الخدمات والسلع السياحية في أثناء الرحلة وعندها يصبح مستهلكا سياحي.

تعريف الرابع: سلوك السائح هو كل سلوك لمستهلك الخدمات السياحية حيث يكون وراءه سبب أو دافع، وعرف على أنه موجه لتحقيق أهداف معينة ولا تستطيع تصور سلوك بدون هدف واضح.

- ونظر الى التعارف المختلفة السابقة الذكر بعد إن سلوك المستهلك السياحي يتكون من الخصائص التالية:¹

¹ سيد علي بن سعدي، صافية علاوي، العوامل المؤثرة على سلوك السائح ودورها في اختيار الوجهة السياحية، دراسة

عينة من السياح الجزائريين، سنة 2023

- إن هنالك نتيجة لشيء: أي أنه مسبب ولا يظهر من فراغ، حيث لا بد أن يكون وراء كل سلوك سبب أو باعثا على السلوك وقد يرتبط النسب بالهدف وقد يرتبط بالغرض، وفي كلا الحالتين يتم السلوك.

- أنه سلوك هادف أو غنائي بمعنى أنه يسعى لتحقيق هدف إشباع حاجة فالإنسان لا يتصرف دون هدف مهما كانت أنماط وأشكال السلوك أو الاستجابة التي تبدو لنا وبشكل عام فإن الهدف الرئيسي الذي يترتب عليه سلوك العدد هو تحقيق التوازن العام لشخصيته من خلال اشباع حاجاته وتهدئة دوافعه.

-أنه سلوك متنوع يظهر السلوك بصور متعددة حتى يمكن التوافق مع المواقف التي تواجهه.

-أنه سلوك عرفي السلوك محكوم بغرض معين، فكل هدف له غرض وكذلك سلوك مدفوع ، و مرتبط بحالة ذاتية أو بحاجة لدى الشخص المعني ، وكل ما ازداد الدافع إلى الحد الذي يصاب فيه مقاومة الحاجة فتبرر على شكل دافعا ملحا يجعله يسلك سلوكا محددا.

-أنه سلوك عرضي: السلوك محكوم بغرض معين ، فكل هدف له عرض وكذلك سلوك مدفوع، ومرتبط بحالة ذاتية أو بحاجة لدى الشخص المعني، وكل ما ازداد الدافع إلى الحد الذي يصاب فيه مقاومة الحاجة فتبرز على شكل دافعا ملحا يجعله يسلك سلوكا محددا.

-أنه سلوك مرن قابل للتعديل : السلوك يعدل ويتبدل تبعا للظروف والمواقف المختلفة، علما أن المرونة نسبة من شخص إلى آخر وذلك طبقا لاختلاف مقومات الشخصية والظروف البيئية المحيطة بها فالفرد يقدر ما يتأثر بالعوامل و المؤثرات غير المقصودة التي تتولد من حوله في بيئة العامة فيتأثر بها ويعمل على تعديل استجاباته وسلوكياته وقناعاته وخياراته حولها بقدر ما يتأثر بالعوامل والمؤثرات المقصودة التي تستهدف إثارة بواعث ودوافع تعمل على تعديل أو تغيير سلوكياته واستجابة أو من أجل تزويده بسلوكيات و خبرات تتلاءم مع واقعه.¹

¹يسرى بوسة، ياسين تجويمات، مذكرة حول جاذبية اختيار العوامل السياحية وأثرها على سلوك السائح، دراسة ميدانية لمديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية بومرداس، السنة الجامعية 2021-2022.

أولاً: خصائص السائح:

يتميز السائح بالعديد من الخصائص والسمات التي تجعله ذو طبيعة خاصة أي أسلوب مختلف في استهلاكه للخدمات السياحية وسلوكه في دولة ما ونمط انفاقه على خدماته ومشترياته السياحية وأهم هذه الخصائص ما يلي :

1-الشعور بالغربة:

دائماً ما يلزم معظم السياح شعور بالغربة في كل زيارة للدولة المقصودة حتى لو تكررت عدة مرات وهذا الاحساس طبيعي ويرجع لعدة عوامل نفسية واجتماعية ترتبط بالسحب بنفسه ويعود اختلاف درجة هذا الشعور لعوامل عديدة تؤدي اما الى تقليل حدة الشعور بالغربة لدى السائح او العكس وتتمثل هذه العوامل فيما يلي :

- قرب الدولة المستقبلة من الدولة السائح.
- التربط اللغوي و العقائدي بين دولة السائح و الدولة المقصودة.
- التربط الاجتماعي والعادات و التقاليد بين الدوليين.¹

ثانياً: الاتجاه نحو زيادة الانفاق

يرتبط هذا الاتجاه لدى السائح بميله دائماً نحو الانفاق الكبير على خدماته ومشترياته السياحية لإرضاء رغبات كثيرة كامنة في نفسه، والوصول الى درجة كبيرة من الإشباع المادي والنفسي والمعنوي من الرحلة السياحية حيث يخصص لها في الغالب ميزانية خاصة طوال العام، ويساعده على ذلك المقومات الطبيعية والاثنية وغيرها الموجودة في الدولة المقصودة وما تقدمه له من خدمات سياحية في مجال الإقامة والزيارة والانتقال.

والترفيه على مستوى عال، ويختلف مستوى إنفاق السائح من دولة الى اخر تبعا لعوامل اقتصادية واجتماعية.

ثالثاً: عدم الاشتراك في تصميم المنتج السياحي

في معظم الأحيان لا يتدخل السائح في تصميم وتشكيل المنتج السياحي في الدولة التي يزورها، بل يتم تصميم ووضع البرامج السياحية بواسطة المؤسسات السياحية بعيدا عن السياح

¹ يسرى بوسة، ياسين تجويمات ، المرجع السابق.

أنفسهم وإن كانت بعض هذه المؤسسات تمثيل الى استخدام الأسلوب العلمي في تصميم برامجها.

رابعاً: الاستهلاك النهائي للمنتج السياحي

يعبر السائح المستهلك النهائي للمنتج السياحي أو الخدمات السياحية فهو الذي يستخدمها ويستفيد منها طوال رحلته السياحية فلا يشتريها لغرض تخزين وإعادة البيع كما يحدث في السلع الأخرى، فالنمط الاستهلاكي للسائح يقوم على الانتقاء المباشر بالسلعة أو الخدمة السياحية وذلك بهدف اشباع حاجاته ورغباته الشخصية والعائلية.

خامساً: الاشباع المادي والمعنوي

يبحث السائح دائماً عن الوسائل المختلفة التي تحقيق له الاشباع المادي كخدمات الإقامة والمشتريات السياحية، وفي نفس الوقت يسعى للحصول على إشباع المعنوي من رحلة سياحية من خلال زيارة المناطق الأثرية والمعالم السياحية المهمة، والاستمتاع بعناصر الجذب الطبيعية المهمة شواطئ البحار والأنهار والمناطق الصحراوية والجبلية¹.

سادساً: السلوك الاستهلاكي الجماعي:

يميل السياح دوماً إلى القيام برحلات سياحية أو الداخلية ضمن مجموعات السياح الآخرين من بني جنسياتهم ومعارفهم أو أصدقائهم لكي يشعروا بالألفة والأمان والاطمئنان بين بعضهم البعض ويتعاونوا في تحمل أعباء الرحلة الجسمانية، والنفسية، وتعتبر هذه السمة من السمات الشائعة بين السياح لكي تجعلهم لا يتخذون قرار شراء البرامج السياحية إلا في ظل مجموعات متجانسة.

سابعاً: عدم الاهتمام بتفاوت الأسعار في أغلب الأحيان

على الرغم من أن هناك نسبة كبيرة من السياح تركز عند اتخاذ قرارها لزيارة دولة ما أو منطقة معينة على أسعار برامجها خدماتها السياحية. ويحثون على الأقل سعراً إلا أنه بصورة عامة يعتبر عدم الاهتمام بارتفاع الأسعار خاصية مهمة من الخصائص التي تميز السياح، ويرجع

¹يسرى بوسة، ياسين تجويمات، المرجع السابق

ذلك إلى قصر الفترة الزمنية التي يقضيها السائح في الرحلة، ورغبته في الحصول على أكبر قدر ممكن من المنفعة. أو الفائدة من الزيارة مهما كانت التكلفة.¹

المطلب الثاني: طبيعة سلوك السائح

إن دراسة وتحليل سلوك السائح أحد اهم انواع يجب التطرق لها بسبب اتساع حجم البدائل المتاحة امام السائح من جهة وتنوع حاجات ورغبات هذا الاخير من جهة أخرى.

سنحاول من خلال هذا المبحث دراسة سائح من خلال تحديد مفهومه وانماطه بالإضافة الى تناول اهم الدوافع التي تدفع السائح للتفكير في السفر.

أولاً-دوافع السائح

تتمثل أهم دوافع التي تحدد سلوك السائح فيما يلي:

- دوافع معرفيه: وتشمل في مشاهدة الاثار والمواقع الحضارية المهمة مثل زيارة باريس لمشاهدة برج ايفل ومشاهدة مصر لمشاهدة الاهرام. تطور حفلات او المهرجانات مهمه كمهرجان كان للسينما او زيارة المعارض الكتب العالمية. وهي دوافع أساسها الاطلاع والتعرف على حياه وثقافات مختلفة الهدف منها اكتشاف لأجل ثقافة والعلم والمعرفة.
- دوافع دينية: يركز السلوك السائح هنا العامل الديني حيث يلعب العامل العاطفي او الروحاني الدور الاساسي وخير مثال هو الصرف لأداء مناسك الحج او العمرة او زيارة أماكن الحديث المشهورة والتي تختلف من معتقد لآخر.
- دوافع الراحة والاستجمام والترفيه: ان اقوى دوافع للسفر هو اشباع الحاجة المرتبطة بالتمتع والراحة للمعنويات العالية وقد تكون فتره التخطيط والتوقع التي تلصق موعد السفر ممتعة من الرحلة نفسها ومناقشة التفاصيل المختلفة مع الأهل والأصدقاء والمواقع التي تعتبر جزء منها اساسي في رحلات والاستجمام.²

¹ سالم حميد سالم، سلوك السائح ودوره في تحديد النمط السياحي، مركز البحوث والسوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد،

مجلة علوم اقتصادية وإدارية، مجلد 13، العدد 48، سنة 2017، ص 70

² سالم حميد سالم، المرجع السابق، ص 72

- **الدوافع العقلية:** وهي الدوافع تنشأ من طبيعة الانسان لا يجب الاطلاع عليها الملاحظة عن كتب على القيم التراثية والأساليب حياة الانسان شديد الغرابة في السفر الى الهند لمشاهدة ودراسة الجماعات العرقية ويتميز هذا النوع من السياح بحجة اطلاع الوقائع الحقيقية وبالتالي فهم يجدون زيارة المساكن والبيوت سكان الأصليين وحضور شعائرهم الانتقالية والمشاركة في العادات والتقاليد.
- **دوافع هيمنة:** هي من العوامل التي تحد سلوك بعض السياح في اختيار السائح في اختيار المنتج السياحي الملائم لتلبية هذه الرغبة او الحاجة وتختلف هذه الدوافع من فرض الى اخر وتختلف هذه الدوافع من فرض الى اخر فقط يكون الدافع الذي يعجبه السلوك والابتعاد عن الجو البارد والثلوج الى اماكن دافئة.
- **دوافع اقتصادية:** قد يكون دافع الحصول على السلعة والخدمات بأقل الاسعار وكذا الفرق في تحويل العملة أو الدوافع الاساسية لتحديد سلوك السائح والمهرجانات الاقتصادية والمعارض التجارية في كثير من الدول دليل على اهمية هذه العوامل في جذب السياح.¹

المطب الثالث: أنماط سلوك السائح

يُعد فهم أنماط سلوك السائح من الركائز الأساسية في مجال السياحة، حيث يعكس هذا السلوك مجموعة التصرفات والاختيارات التي يقوم بها السائح قبل وأثناء وبعد رحلته السياحية. وتتأثر هذه الأنماط بعدة عوامل مثل الدوافع النفسية، والخلفية الثقافية والاجتماعية، والدخل، والإعلانات، وحتى طبيعة الوجهة السياحية نفسها. وتتعدد أنماط السلوك السياحي بين السائح المغامر، والسائح الثقافي، والسائح الباحث عن الاستجمام، وغيرها، ما يجعل من دراسة هذه السلوكيات ضرورة لتخطيط السياسات السياحية، وتحسين الخدمات، وتقديم عروض سياحية ملائمة لتوقعات الزوار وتطلعاتهم.

¹ سالم حميد سالم، المرجع السابق، ص 72

من بين التصنيفات فيها هذا المجال نجد تصنيف كوهن ويستند هذا التصنيف على ان السياحة تجمع بين الخبرات او الاتجاهات جديدة والحاجة الى الامان والطمأنينة المرتبطة بالمشاهدة المألوفة في بلد السائح ومن أنماط سلوك السائح:

- **الأنواع السياحية المنظمة:** يمتاز هذا النمط بالافتقار الى المجازفة السائح في هذا التصنيف يحافظ على البيئة والسلوك خلال الرحلة يمين هذا الى مشوار رحلة سياحية من مكتب الرسمي.
 - **الأنواع السياحية المنفردة:** متشابهة للتصنيف على إلا أن الساحر هنا يتمتع بدرجة أكبر من المرونة والخيار الشخصي تبقى الرحلة منظمه من قبل مكتب سياحي رسمي إلا أن البيئة السائحة تجنبه في الاختلاط للبيئة البلد المضيف.¹
 - **المكتشف:** يقوم السائح بالحجز بشكل مستقل يبحث عن ايواء مزيج وسط نقل جيدة المكتشف هنا يهجر بالمحمدية للبحث عن بيئة جديدة يتفاعل معها بارتياح
 - **السائح العام الساحل** يعرف الكون وينبض النمطية بتفاعل مع ثقافه البلد المضيء وهو السائح الدائم الترحال ويحب المجازفة ومستقل.
- ويصنف كوهين توجهات السياح في أربعة أنماط مختلفة سواء كانت مألوفة او غير مألوفة والشكل التالي يوضح ذلك العلاقات الطائي 2001-84.

¹ سالم حميد سالم، المرجع السابق، ص48

مألف

أفواج سياحية منظمة

الافتقار الى المجازفة السائح في هذا التصنيف يحافظ على بيئته وسلوكه خلال الرحلة يميل على شراء رحلة سياحية متكاملة من مكتب سياحي رسمي السحر هذا لا يختلط او يتفاعل مع ثقافات البلد

أفواج سياحية منفردة

مشابه لتصنيف اعلاه الا ان السائح هنا يتمتع بدرجة اكبر من المرونة والخيار الشخصي تبقى رحلة منظمة من قبل المكتب السياحي رسمي الا ان البيئة السائق قد تتحج على احتفاظ ببيئة البلد المضيف

سياحة منظمة على اساس رسمية من قبل صناعة سياحية منظمة الرحلات وكلاء السفر فنادق منظمي النقل

المكتشف

يقوم السائح بحجز بشكل مستقل السائح يبحث عن ايواء مريح ووسائط نقل جيدة المكتشف هنا يهجر بيئته المحلية احيانا بالبحث عن 100 جديده يتفاعل معها

سياحة غير منظمة السائح يحجز بشكل منفرد الا في حالات الاستثنائية

السائح العام

سائح لا يعرف السكون ويبدأ نمطية يتفاعل مع ثقافة البلد المضيف لا يحمل فكرة سفر دائم الترحال ويجب المجازفة مستعمل

المصدر : العلاق و الطائي:

المطلب الرابع: تأثير العوامل البيئية في سلوك السائح

تؤثر على سلوك السائح عدة عوامل وبالأخص عاملين أساسيين هما:

- القدرة المالية (المادية) على دفع التكاليف السياحية.
- الرغبة في الحصول على الخدمة السياحية والتمتع بها أو القيم ببرنامج سياحي معين.

1- العوامل النفسية (العوامل الشخصية)

وهي العوامل الباطنية التي تؤثر في تصرفات المستهلك حيث ترتبط هذه العوامل بالجوانب المتصلة بشخصية السائح حيث تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في سلوكه وتتضمن ما يلي:

أ-الدافع:

يعرف الدافع على أنه العوامل الداخلية لدى الفرد؟ توجه وتتسق بين تصرفاته وتؤدي به إلى انتاج سلوك معين على النحو الذي يحقق له الى الاشباع المطلوب.

-ولقد امتع خبراء التسويق السياحي وعلماء النفس بالدوافع التي تحرك المستهلكين السياحيين وتدفعهم إلى تفصيل دولة دون اخرى مفسر هذه الدوافع إلى الآتي.

دوافع عاطفية: هي الدوافع التي تؤثر في نفسية السائح وتجعله يشعر بالسرور والامتنان عند قيامه برحلة سياحية مثل التفاخر الاستمتاع بوقت الفراغ، ممارسة هواية مفضلة لديه.

دوافع رشيدة: ارتبطت هذه الدوافع بأسباب موضوعية للقيام بالرحلة السياحية مثل: قرب الدولة التي يرغب في زيارتهم. ارتفاع مستوى الخدمات السياحية المقدمة، انخفاض الأسعار في الدولة المستقبلية.

ب-التعليم:

هو كافة الإجراءات والعمليات المستمرة والمنافسة والمقصودة وغير المقصودة لإعطاء أو اكتساب الافراد المعرفة والمعلومات التي يحتاجونها عند شراء ما هو مطروح من أفكار مفاهيم سلع أو خدمات بالإضافة الى تعديل أفكارهم، معتقداتهم مواقفهم والأنماط

السلوكية نحو هذا الشيء او ذلك.¹

¹ يسرى بوسة، ياسين تجويمات، المرجع السابق.

ويظهر أثر التعليم من خلال حصول السائح على معرفة أو معلومات معينة تساهم في دفع بواعث السفر نحو مناطق القصد السياحي ولها علاقة مباشرة في تحديد النمط السياحي الذي تتجلى صورة في مخيلة السائح مما يدفعه لاختيار منطقة الجذب السياحي والنمط السياحي السائدة منها أو مجموعة الخدمات المتوفرة لديه وقد تحصل السائح على معلومات من مصادر متنوعة ومتعددة.¹

ج- الإدراك:

هو كافة المراحل التي بواسطتها يقوم فرد ما بعملية وتنظيم وتفسير منبه ما ووضعت في صورة واضحة وذات معنى له ومعالم الخارجي من حول، باختصار هو الكيفية التي نرى بها العالم من حولنا.

ويمثل الإدراك من وجهة النظر التسويقية أحد العوامل الشخصية المؤثرة في السلوك المستهلك السياحي لأنه يقوم على الهام السائح بكل الجوانب المرتبطة بالمنتج السياحي الذي يرغب فيه والأسعار ومستوى الخدمات ومقومات السياحة الموجودة.

د- الشخصية:

هي مركب من السلوكيات وردود الأفعال نحو أحداث الحياة المختلفة. يغلب الاهتمام بشخصية المستهلكين السياسيين دورا هاما في التأثير فيهم ودفعهم إلى إتخاذ سلوك معين مما يجعلهم يستجيبون لكل وسائل التأثير من خلال فهم الجوانب المختلفة المكونة الشخصية، لان فهم عادات وطباع ونفسية السائحين تجعل مهم التسوية لدى رجال التسويق السياحي مهمة سهلة الى حد كبير.

2-العوامل الاجتماعية:

يلعب الدور الاجتماعي أو الطبقة الاجتماعية التي ينتمي اليها المستهلك دورا بارزا في توجيه سلوكه السياحي والتأثير فيه، وتتشكل المؤثرات الاجتماعية من العديد من العوامل أهمها.

أ- الجماعات:

وهي كل الجماعات التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على اتجاهات أو سلوكيات الفرد مثل الأسرة، صداقات الطفولة، زملاء وأصدقاء الدراسة، جماعات العمل، فتصبح هذه الجماعات

¹ يسرى بوسة، ياسين تجويمات، المرجع السابق.

عامل مؤثر في سلوك المستهلك السياحي لأن المنتج السياحي مرتبط ارتباطا كبيرا بعوامل الشخصية الناتجة عن الرغبة في التنقل والسياحة ومشاهدة المعالم السياحية الجديدة فيزداد نشاط المجموعات السياحية وتأثيرها في المستهلك فيقبل على الاشتراك معها في رحلات سياحية جماعية

ب-المستوى الاجتماعي:

يقسم المجتمع الى فئات او طبقات اجتماعية مختلفة لكل منهما مكانتها وقوته ووضعها في المجتمع. فهناك الطبقة الغنية والفقيرة لذلك فان محبة رجال التسويق السياحي هي فهم وتحديد هذه الطبقات الاجتماعية ودراسة حاجاتهم ورغباتهم السياحية المتنوعة والعمل على تلبيتها.

ج-الديانات والمعتقدات:

لا يمكن لحل التسويق السياحي تجاهل الديانات والمعتقدات المختلفة في مجتمعات الدول المصدرة للسائحين وارتباط هذه الديانات والمعتقدات بالأنماط السياحية الملائمة، وذلك من خلال دراسة الجوانب الدينية والعقائدية لدى افراد هذه المجتمعات بهدف اعداد الخدمات السياحية وتهيئة العرض السياحي الملائم لهذه الأنماط¹.

خلاصة الفصل الاول:

¹ يسرى بوسة، ياسين تجويمات، المرجع السابق.

يُعد التأمين أداة مالية تهدف إلى حماية الأفراد والمؤسسات من المخاطر المحتملة عبر توزيع الأعباء المالية الناتجة عنها. يقوم على مبدأ التضامن، حيث يدفع المؤمن له قسطاً منتظماً مقابل تغطية مالية عند وقوع حادث أو ضرر معين. يلعب التأمين دوراً مهماً في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، من خلال تعويض الخسائر وتقليل الآثار السلبية للمخاطر. وتتعدد أنواعه، مثل التأمين الصحي، التأمين على الحياة، التأمين على الممتلكات، والتأمين السياحي، وكلها تهدف إلى توفير الأمان والطمأنينة للمؤمن لهم في مواجهة الحوادث غير المتوقعة.

الفصل الثاني:

العوامل المؤثرة على اتجاهات السياح الجزائريين

في ظل التطور المتسارع الذي يشهده قطاع السياحة عالميًا، أضحت من الضروري فهم العوامل التي تؤثر على اختيارات وتوجهات السياح، لا سيما في السياقات المحلية مثل السياحة في الجزائر. وتعد اتجاهات السياح أحد المفاتيح الأساسية لفهم السلوك السياحي، فهي تعكس مزيجًا من الميول، والمعتقدات، والمواقف التي يحملها الفرد تجاه النشاط السياحي، وتؤثر بشكل مباشر في قراراته المتعلقة بالسفر، واختيار الوجهة، ونوع الخدمات السياحية التي يفضلها. ويكتسب هذا الموضوع أهمية خاصة في السياق الجزائري، نظرًا للتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي أثرت بشكل كبير على أنماط تفكير المواطن الجزائري، وتطلعاته في مجال الترفيه والسياحة.

إن دراسة اتجاهات السياح الجزائريين لا تقتصر فقط على تحليل سلوكهم الفعلي، بل تمتد إلى محاولة فهم الدوافع النفسية والثقافية والاجتماعية التي تشكّل هذا السلوك وتوجهه. كما تسمح هذه الدراسة بالكشف عن التحديات التي تواجهها السياحة الداخلية، والفرص التي يمكن استثمارها لتطوير هذا القطاع بما يتلاءم مع حاجيات وتوقعات السياح المحليين. ولتحقيق هذا الهدف، يستوجب أولاً الإحاطة بالمفاهيم النظرية المرتبطة باتجاهات السائح، من خلال تحديد معناها، وخصائصها، والعناصر التي تتكوّن منها، إلى جانب الوظائف التي تؤديها في تشكيل السلوك السياحي.

وعليه، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل حول مفهوم اتجاهات السياح، مع التركيز على السياح الجزائريين، وذلك من خلال تناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بهذه الاتجاهات، وتحليل خصائصها ومكوناتها، ثم إبراز الوظائف التي تقوم بها في توجيه سلوك الأفراد نحو السفر، تمهيدًا للانتقال إلى دراسة العوامل المؤثرة عليها في السياق الجزائري.

المبحث الأول: مفهوم اتجاهات السياح:

ثم النظر للاتجاهات من قبل Chaiken و Agly على أنها ميل نفس يتم التغيير عنه من خلال تقييم حيان معين بدرجة معينة من محابة أو امتياز ويشير من عبيدات ويرتجى أنها تعني "تنظيم من المعتقدات عن شيء أو موقف أو هدف معين يكون متعلما وثابتا نسبيا ويميل السائح الى استجابة معينة يفضلها على سائر الاحتياجات تجاه هذا الموقف أو الهدف.¹

ويمكن القول ان الاتجاهات السياح الجزائريين هو عبارة عن مجموعة من اعتقادات وأفكار ومشاعر التي يؤمن بها السائح والتي تعكس ميوله الايجابي او السلبي نحو الخدمة السياحية مما سبق نستنتج الاتجاهات هي حالة ذهنية للسائح عكس تفضيله او عدم تفضيله لشيء او مفهوم ما، تتكون لديه من خلال خبرته وتجاربه السابقة، ويتم عن طريقها تقييم وحدات وتحديد سلوك سائح، وبالتالي توصل الى قراره شرائي.

المطلب الأول: تعريف اتجاهات السياح

يمكن تعريف الاتجاهات على أنها ما هي التعبير عن المشاعر الداخلية لدى الافراد والتي تعكس او تكشف فيه إذا كان لديهم ميول ايجابية او سلبية نحو شيء معين.² ثم يمكن تعريفها بان هي الافكار والاعتقادات الثابتة التي يؤمن بها الفرد ويتخذها معيارا لتقييم الامور وتحديد السلوك وطريقة الاستجابة لما يتم حوله في البيئة المحيطة.

ويمكن القول ان اتجاهات السياح عبارة عن مجموعة من اعتقادات وأفكار والمشاعر التي يؤمن بها السائح والتي تعكس ميول الايجابي أو السلبي نحو الخدمة السياحية.

هناك العديد من التعاريف التي تطرقت الى مصطلح السائح كمفهوم ذو أبعاد اجتماعية نفسية انسانية واقتصادية ونذكر منها:

السائح هو ذلك الزائر الذي يمضي ليلة واحدة على الأقل في دولة مضيضة

كما عرف ايضا بانه ذلك الشخص الذي يقوم بشراء الخدمات السياحية والاستفادة منها اثناء الرحلة السياحية سواء كان سائحا دوليا او سائحا محليا

¹ غزلان معزي، فاطمة الزهرة فسول، تأثير ادارة العلاقة مع الزبون على اتجاهات السياح نحو السياحة الداخلية بالجزائر

في ظل جائحة كورونا دراسة عينية من الزبائن وكالات سياحية الجزائرية، 30-06-2022، ص292

² هاجر حوحو، إثر التسيير على اتجاهات سياح نحو السياحة الداخلية بالجزائر دراسة عينية من السياح، جامعة خيضر بسكرة، الجزائر، 03-06-2021، ص260

في حين عرفه مؤتمر روما العالمي للسياحة عام 1963 على انه من يزور بلد الذي يقيم فيه بصورة دائمة ومعتادة لاي سبب من اسباب عدا قبول وظيفة باجر في ذلك البلد الذي يزوره اي تغيير مكان الإقامة المعتادة لفترة مؤقتة وبعبارة او منح تغيير البيئة الاجتماعية لاي غرض العمل باجل.

ومما سبق نزلت ان السائح هو الشخص الذي يسافر خارج محل اقامته الأصلية او الاعتيادي ولاي سبب غير الكسب المادي ولفترات تزيد عن 24 ساعة وتقل عن سنة وما يجب أن نذكره أن الفرد لا يتجه الى السياحة ولا يسمى سائحا الا إذا توفرت لديها عناصر ثلاثة: هي الوفرة المادية وقت الفراغ تولد الرغبة في الممارسة انشطة جديدة خلافا عن الأنشطة التقليدية.

المطلب الثاني: خصائص واتجاهات السياح

تُعد دراسة خصائص واتجاهات السياح من الركائز الأساسية لفهم حركة السياحة وكيفية تلبيةها بشكل أفضل. فالخصائص تتعلق بالجوانب الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للسائح، بينما تشير الاتجاهات إلى سلوكياته وتفضيلاته أثناء اختيار الوجهات السياحية والخدمات المصاحبة. معرفة هذه الجوانب تساعد الجهات المعنية في تطوير عروض سياحية تلبي حاجات المسافرين وتساهم في تعزيز تجربة السياحة بشكل عام.¹

سلوك السائح هو الطريقة التي يتصرف بها الفرد في اختياره للوجهات السياحية وتنظيم رحلته وتنفيذها. ويتأثر هذا السلوك بعوامل متعددة مثل الدوافع الشخصية، الدخل، الثقافة، والتجارب السابقة. فهم هذا السلوك يساعد في تطوير الخدمات السياحية وتلبية احتياجات المسافرين بشكل أفضل.

-الجاهزية: وتعني أنه يتم تشكيل الاتجاهات في وقت السابق اي انها....

-مستقرة نسبيا عبر الزمن : أي ليس من السهل تغييرها أو تعديلها.

-منعدمة (مكتسبة) : هل يمكن تعاملها واكتسابها من الآخرين وفقا لمبادئ التعلم .

-متكيفة مع ظروف الاوضاع : أي أنها غير قابلة للتكيف والملائمة ما ظروف الاوضاع .

-عنصر (عامل) مواقف للسلوك : سواء توافق مع هذا السلوك او لم يتوافق .

¹ غزلان معزي ، فاطمة الزهرة قسول ، المرجع السابق

-لها مساره ولها قوة : قد يقع الاتجاه بين طرفين متقابلين دائما أحدهما موجب و آخر سالب وله قوه فقط يجب الشخص وقد يحبه بالشدة .

-الاتجاهات أمر مكتسب : أي أن المعلومات التي يحصل عليها الفرد من خبرته المباشرة عن المنتجات والأفكار او خبراته الغير مباشرة المسماة من تفاعله مع المجتمع المحيط تسهم في تشكيل مادة الاتجاهات ايجابيا وسلبيا .

-الاتجاهات تكون عن شيء محدد : وقد يكون هذا الشيء عاما مثل الاغذية الصحية وقد يكون هذا الشيء خاص مثل الاتجاه نحو السلعة بعينها ويجب ان يكون الشيء محدد تماما .

-الاتجاهات تنصف الثبات والتعميم : طالما تكونت وطالت مدتها يصعب تغييرها، والتعميم هو احدى صفات الاتجاه حيث أنه من يجب شراء بعض الاصناف من احدى المتاجر ولهذا الأمر أهمية كبرى فانه قد ينظر للمتجر ككل نظرة ايجابية .

المطلب الثالث: مكونات اتجاهات السائح

تُعد الاتجاهات من المفاهيم النفسية والاجتماعية التي تلعب دورًا محوريًا في فهم سلوك الأفراد، خاصة في السياقات التسويقية والاجتماعية. فهي لا تنشأ بشكل عشوائي، بل تتكون من عناصر مترابطة تؤثر في نظرة الفرد وتفاعله مع موضوع معين، سواء كان سلعة أو خدمة أو فكرة. ومن هذا المنطلق، يمكن تحليل الاتجاهات إلى ثلاث مكونات رئيسية تتكامل فيما بينها لتشكّل ما يعرف باتجاه الفرد نحو شيء معين، وهذه المكونات هي: المكون العاطفي أو الوجداني، المكون المعرفي، والمكون السلوكي، إن الاتجاهات مكونات اساسية وهي¹ :

-المكون العاطفي أو الوجداني : الذي يعتبر نظام المعتقدات والمفاهيم والمشاعر التي تؤدي الى ميول سلوكية نحو مواقف معينة ،لذا فانه يعبر عن مشاعره للفرد نحو شيء محدد من حيث صفاته الهينة او السيئة .

-المكون المعرفي : الذي يتضمن جميع المعتقدات والمعلومات المستهلك عن الشيء موضوع الاتجاه متجر سلعة خدمة حيث قد يعتقد المستهلك أن السلعة مرتفعة الثمن تكون دائما مرتفعة الجودة ومن ثم تتأثر الاتجاهات نحو كافة السلع لهذه المعتقدات² .

¹ غزلان معزي، فاطمة الزهرة فسول، المرجع السابق

² عامر هوام، العوامل المؤثرة في اختيار السائح للوجهة السياحية، دراسة ميدانية على عينة من السياح الجزائريين جامعة العربي التبسي، الجزائر، تاريخ النشر 3-3-2023

-المكون السلوكي : هو المكون الناتج عن مكونان السابقين الذين يواجهان سلوك المستهلك نحو فعل معين ويعتبر هذا المكون مؤشر قويا عن بقية المستهلك في الشراء وفي مثل هذه الحالات يتم استخدام مقاييس محدد للاختيار امكانية شراء السلعة او خدمة او محاولة تنبأ بإمكانية سلوك الفرد في هذا الاتجاه او ذاك .

المطلب الرابع: وظائف اتجاهات السائح

هناك عند وظائف للاتجاهات تفصل على اعطاء السائح فرصة تفاعل مع مختلف المواقف في حياته وقد توصل العالم cz tts عام 1960 الى تحديد وظائف الاتجاهات وهي :

1-الوظيفة التكيفية: يحاول دائما من خلال عملية تفاعله مع البيئة للتحقق كل ما هو ايجابي وابتعاد عن كل ما هو السلبي والوظيفة التكيفية تعتمد اساسا على أدراك السائح لفائدة التي يمكن ان يحصل عليها من الاتجاه الذي تكون لديه كلما حقق الموضوع الاتجاه السائح مقدار من الرضا فانه من السهل جدا تكوين اتجاهات ايجابية والعكس صحيح .

2-الوظيفة المعرفية: يحتاج عيسى الى مجموعة من المعايير المعرفية التي تمكنه من الفهم والتحليل لمختلف المواقف والظواهر الموجودة من حوله فتجده دائما يبحث عن المزيد لمعرفة والوضوح ويتبين بعض الدراسات ان عدد كبير من اتجاهات تكون نتيجة علمية احتكاك بالعالم الخارجي والتي تكون قائمة على اساس الفهم والترطيب المعلومات بطريقة منتظمة في مختلف الموضوعات والظواهر .

3-الوظيفة الدفاعية: احيانا يلجا سائل التكوين الاتجاهات معينة بغرض تبرير بعض المواقف ولصراعاته الداخلية او فشله في مواجهة مواقف معينة وذلك بغرض الحفاظ على مرجعيته وثقته بنفسه بمعنى انه يستخدم ذلك في الدفاع عن ذاته والتخلص من الصراع الداخلي لذلك فان الوظيفة الدفاعية الاتجاه تتطلق من داخل السائح والمواقف الذي ترتبط به ليس الا وسيلة للتعبير عنها .¹

4-الوظيفة المنهجية: تعمل الاتجاهات في هذا المستوى مساعدة السائح على تحقيق اهداف معينة تكييف مع الاخر لدينا يمكن ان يلاقيهم في حياته اليومية وقد حاول توضيح العلاقة بين

¹ اتجاهات السائحين ما تأثير متطلبات سياحيه حاله من المعرض الدولي 2020 وهران محمد جامعة مولاي الطاهر

الاتجاهات والسلوك وتوصل الى ثلاث انواع من المتغيرات تعمل لمحددات اساسية ومختلفة هذه المتغيرات نساء الى اخر وهي:

-الاتجاه نحو السلوك وتعتمد اساس على معتقدات السائح نتيجة سلوك معين والتعميم السائح في موقف معين لهذه النتائج .

-المعتقدات الشخصية الاجتماعية وتشمل معيار الشخصي والمعيار الجماعي .

-دفاعيه لتمسك بالمعايير وتضم الرغبة وعدم رغبة في التمسك بالمعايير .

المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في الإقبال على التأمين السياحي لدى السياح الجزائريين

في ظل تزايد حركة السياحة العالمية وتنوع احتياجات المسافرين، أصبح التأمين السياحي أحد الركائز الأساسية التي يعتمد عليها السياح لضمان رحلة آمنة وخالية من المخاطر. وفي السياق الجزائري، حيث تشهد السياحة الداخلية والخارجية نمواً ملحوظاً، فإن الإقبال على خدمات التأمين السياحي يتأثر بعدة عوامل اقتصادية واجتماعية وثقافية، فضلاً عن الوعي بالمخاطر المحتملة أثناء السفر.

يهدف هذا المبحث إلى تحليل العوامل المؤثرة في إقبال السياح الجزائريين على شراء وثائق التأمين السياحي، سواء كانت عوامل دافعة مثل المزايا المقدمة وثقة المستهلك في شركات التأمين، أو عوامل مثبطة مثل ارتفاع التكاليف أو نقص الوعي بأهمية هذه الخدمة. كما يتطرق إلى دور الإطار التشريعي والتسويقي في تعزيز ثقافة التأمين السياحي كجزء أساسي من التخطيط للسفر.

من خلال هذا التحليل، يمكن تحديد الآليات الكفيلة بتشجيع اعتماد التأمين السياحي في الجزائر، مما يسهم في حماية المسافرين ويعزز جودة الخدمات السياحية بشكل عام.

المطلب الأول: اتجاهات السياح الجزائريين العوامل، الأنواع، الأهمية

تتسم اتجاهات سياح جزائري نحو التأمين السياحي بالضعف واللامبالاة نتيجة ضعف الوعي والعوامل الاقتصادية وغياب التشريعات الملزمة لزيادة إقبال. ومن هذه السمات نذكر: ضعف الإقبال العام على التأمين السياحي.

أولاً: العوامل المؤثرة في اتجاهات السياح الجزائريين: رغم أهمية تأمين سياحي، لا يزال عدد كبير من السياح الجزائريين لا يقبلون عليه سواء في الرحلات الداخلية أو الخارجية ويعود ذلك الى العوامل:¹

- قلة الوعي بفوائد التأمين.
 - تصورات سلبية عن تأمين تعب مالي لا حاجة له.
 - عدم إدراك انه شرط اساسي للسفر الى بعض الدول مثل الدول الشحن.
- العوامل الثقافية الاجتماعية:** ومنها
- ثقافة اعتماد على الأسرة في مواجهه مخاطر تجعل الكثير لا يخططون للتأمين.

¹ محمد وزاني اتجاهات السائحين ما تأثير متطلبات سياحية حالة من المعرض الدولي 2020 وهران محمد جامعة مولاي الظاهر سعيدة الجزائر، 03-03-2020.

- ينظر للتأمين في بعض الأوساط كمنتج غير ضروري.

العوامل الاقتصادية:

- محدودية الميزانية معظم السياح يفضلون توجيه ميزانيتهم نحو الإقامة والنقل ليس نحو الخدمات التأمينية.

- يرى البعض ان تكاليف التأمين مرتفعة مقارنة بالخدمات المقدمة خصوصا نزاهات القصيرة.

- ضعف العرض التسويقي لشركه تأمين:

- شركة تأمين الجزائرية لا تخصص منتجات تأمين موجهة خصيصا للسفر.

- قلة التعاون مع وكالات السياحة في تقديم باقة تشمل التأمين.¹

- التحفيز القانوني غائب أو محدود:

- لا توجد قوانين محليه تلزم السياح باقتناء التأمين سواء السفر داخلي او الخارجي (الا عند فرض من قبل دول اخرى عند اصدار التأشيرة).

- السياحة في الجزائر مازالت في طور تطور لذا لا تعطي هذه المسائل بعد تنظيمي واضح.

- دور وكالات السفر:

العديد من الوكالات في الجزائر بدأت تدرج التأمين السياحي ضمن العروض مما يساعد على نشر ثقافة التأمين حتى وان كان ذلك بطريقة غير مباشرة.

ثانيا: أنواع اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي:

هذه العوامل المؤثرة في سلوك السياح الجزائريين نتج عنها تنوع في اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي بين من يفضلون الحصول عليه حفاظاً على الأمان، ومن يتجاهلونه لعدم الوعي أو الاعتقاد بعدم الحاجة، بالإضافة إلى فئة لا تهتم بالتأمين إطلاقاً بسبب قلة المعلومات أو الثقة في قدراتهم على مواجهة المخاطر. وهناك من يعتمد على توصيات وكالات السفر أو متطلبات التأشيرات، نذكر منها الأسباب التالية:²

¹ وثيقة بعنوان واقع التأمين في الجزائر.

² رفيق بودربالة، الوعي السياحي ودوره في تنمية القطاع السياحي الجزائري

1- اتجاه ايجابي (واعي ومهتم):

هؤلاء السياح يدركون أهمية التأمين السياحي ويحرصون على اقتنائه قبل السفر خاصة الدول التي تشرط التأمين كجزء من طلب التأشيرة عادة ما يكون لديهم وعي بالمخاطر المحتملة اثناء السفر.

2- اتجاه سلبي (رافض وغير مهتم):

فئة من السياح ترى أن التأمين السياحي غير ضروري او مكلف وقد تعتمد على الخط او الثقة الزائدة في سلامة الرحلة هذه الفئة غالبا ما تقتصر الى الوعي بالمزايا التي يقدمها التأمين.

3- اتجاه الزامي (اضطرابي):

بعض السياح يشرون التأمين فقط لأن السفارة او الوكالة سفر تطلبه كشرط الحصول على التأشيرة لكنهم لا يعيرونهم اهتماما ولا يعرفون تفاصيله.

4- اتجاه تجريبي (بناء على تجربه):

سياح يروا التأمين من قبل سواء كان ايجابيا او سلبيا وتتشكل مواقفهم بناء على تلك التجربة مثلا: من واجه مشكلة صحية وتم تعويضه يصبح أكثر ميلا للتأمين الرحلة المستقبلية.

5- اتجاه تقليدي او متأثر بالغير:

يتأثر هؤلاء بمحيطهم فقد يشرون التأمين لان أحد افراد العائلة او الاصدقاء دون وعي كامل بالتفاصيل التغطية.¹

هذه الاتجاهات تظهر ان السياح الجزائريين يتهاونون في سلوكهم التأميني حسب عدة عوامل الوعي، الخبرة، الظروف الاجتماعية، وطبيعة الرحلة ويمكن القول ان هناك حاجة لبرامج توعية وتأطير من جهات رسمية مثل وزارة الصحة والشركات التأمين لتعزيز الاتجاه الايجابي.

ثانيا: اهمية اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي:

لكن رغم التعدد في اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي إلا أنه يعتبر مهم لعدة أسباب سواء على المستوى الفردي او بالنسبة للصناعة السياحة ككل وهذه أبرز النقاط التي توضح اهمية هذا التوجه:

¹ سيد علي بن السعدي نبوي سعودي، قصر المزيح الترويجي للوكالات السياحية على الاتجاهات السياح نحو السياحة الداخلية -دراسة لعينه من السياحة الجزائريين، ديسمبر 2024.

1- الحماية الشخصية والصحية اثناء السفر:

السفر الى الخارج يعرض السائح لمجموعة من المخاطر مرض مفاجئ حادث او فقدان امتعة التأمين السياحي يوفر التغطية لهذه المخاطر مما يخفف العيب المالي على السائح في ظل ارتفاع تكاليف العلاج في دول أوروبا وأمريكا يصبح وجود التأمين الصحي شرطا ضروريا.

2- تنمية الوعي التأميني والوقائي:

السائح الجزائري عندما يعتمد على التأمين السياحي يكون قد بدا يتبنى ثقافة الوقائية بدلا من رد الفعل هذا التحول في التفكير له إثر ايجابي على مدى طویل في سلوكيات الفرد في جوانب الحياة المختلفة الصحة الممتلكات السيارات.

3- دعم وتطوير قطاع التأمين في الجزائر: ¹

ارتفاع طلب التأمين سياحي يوقع الشركات الجزائرية لتطوير عروضها وخدماتها وابتكار منتجات تلائم احتياجات المسافرين قد يؤدي ذلك الى ادخال خدمات رقمية وتسهيلات الدفع وتوسيع الشبكات، الدعم بالخارج يسهم ذلك ايضا في خلق عمل جديدة ضمن قطاع التأمين والسياحة.

4- تشجيع السياحة الخارجية والداخلية:

شعور بالحماية والأمان يدفع الجزائريين الى السفر أكثر دون الخوف من العقبات كذلك قد يبدأ الجزائري في اعتماد التأمين حتى في السياحة الداخلية خاصة في النشاطات مغامرات الجبال، الصحراء والبحر.

5- تقليل اللعب على السفارات والقنصليات:

وجود تأمين يغطي تكاليف العلاج أو الارجاع الى أرض الوطن يقلل الضغط على السفارات الجزائرية بالخارج يخفف أيضا من الأعباء المادية على الدولة في حاله الطوارئ أو الكوارث.

6- تعزيز صورة السائح الجزائري في الخارج:

السائح المؤمن ينظر اليه كمسافر منظم ومسؤول.

¹ -المجلس الوطني للتأمين 2023 (C.N. A)، دليل تأمين في الجزائر <http://www.cna.dz>

يساهم ذلك في تسهيل الخدمات له وتقبله في المجتمعات السياحية أن اتجاه السياح الجزائريين نحو تأمين السياحي ليس فقط ظاهرة صحية بل هو ضرورة التنمية متطلبات السفر الحديث وتنعكس ايجابيا على الفرد والدولة انه يعكس تطور في الثقافة السياحية والوعي المدني ويشكل تصرفا فعالا في دعم الاقتصاد بين السياحي والتأمين.

المطلب الثاني: الأسباب المؤثرة في الإقبال على التأمين السياحي

مع تزايد حركة السفر في الجزائر، أصبح التأمين السياحي خيارًا مهمًا لكثير من المسافرين. يتأثر الإقبال عليه بعوامل مثل الوعي الشخصي، متطلبات التأشيرات، وتنوع عروض شركات التأمين. لذا، من الضروري فهم هذه الأسباب والعوامل لفهم توجه الناس نحو التأمين السياحي بشكل أفضل ولقد تأثر بعده أسباب وعوامل منها:

السبب	التأثير على سلوك السائح
الثقافة المجتمعية	الاعتماد على الخط "والعائلة" في الطوارئ
الاقتصاد	انخفاض الدخل المتوسط وتفضيل إنفاق المال على ضروريات السفر
التسويق و الاعلام	غياب حملات التوعية من شركات التأمين وكالات السفر
القانون	غياب قوانين او لوائح تلزم بالتأمين ما يجعله اختياريًا

من اعداد الطلبة

أولاً-الوعي وثقافة التأمين: ¹

- ارتفاع مستوى الوعي بأهمية التأمين أثناء السفر يشجع على شرائه.
- حملات التوعية من الشركات التأمين وجهات الحكومية تلعب دورا كبيرا.

ثانياً-متطلبات السفر الدولية:

- بعض الدول تشترط وجود تأمين سياحي كجزء من اجراءات الحصول على تأشيرة مثل: (دول شنغن).

- المتطلبات القانونية تشكل دافعا قويا للحصول على التأمين.

ثالثاً-الأمان الشخصي والصحي:

- الخوف من التعرض للحوادث: أمراض مفاجئة أو سرقة اثناء السفر.

¹ المجلس الوطني للتأمين 2023 (C.N.A)، دليل التأمين في الجزائر <http://www.cna.dz>

- التكاليف الباهظة للعلاج في الخارج تدفع المسافرين للتأمين أنفسهم.¹

رابعا-التجارب السابقة أو التجارب الاخرين:

- الأشخاص الذين سبق وتعرضوا لمواقف طارئة خلال السفر يكونون أكثر بين الشراء التأمين.

- التوصيات من أصدقاء أو العائلات تؤثر أيضا.

خامسا تكلفة التأمين السياحي:

- السعر المناسب المقبول يزيد من الاقبال

- العروض والتخفيضات المشجعة من شركات التأمين تلعب دورا في القرار الشرائي مثل: توفر باقة تأمينية متنوعة وبأسعار تبدأ من بضع دولارات يوميا يجعل من القرار أسهل.

سادسا سهولة الحصول على التأمين:

توفر تأمين عبر الأنترنت أو من خلال الشركات السياحية يسهل العملية ويزيد من الاقبال مثل تطبيقات شركه التأمين او الشراء السريع اثناء حجز الطائرة.

سابعا-الوجهة السياحية:²

السفر الى الدول المعروفة بتكاليف العلاج العالية او بمعدلات امان منخفضة تزيد من الاقبال على التأمين مثلا السفر الى أمريكا أو كندا غالبا ما يرتبط بتكاليف العلاج مرتفعة، مما يزيد من أهمية التأمين.

ثامنا-نوع الرحلة ومدتها:

الرحلات الطويلة أو التي تتضمن أنشطه خطيرة (كتزلج والفوضى) مثلا: تأمين الرحلات التي تشمل مغامرات تتضمن اضافة للحوادث او نقل الطوارئ.

المطلب الثالث: الدوافع المؤثرة في اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي

¹ مرام عامر، العوامل المؤثرة في اختيار السائح، للوجهة السياحية، دراسة ميدانية على عينة من السياح الجزائريين، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، سنة 2002.

² موقع الحجز والسفر booking.com مواقع حكومية وهيئات تنظيمية المفوضية الأوروبية معلومات تأشيرته شنغن.

1-2-زيادة السفر الى الخارج

تشهد الجزائر زيادة كبيرة في حركة السفر للخارج سواء لأغراض سياحية او دراسية او للعمل البلدان الاوروبية مثل: فرنسا، اسبانيا، ايطاليا، وحتى بعض الدول العربية مثل: تونس والمغرب هي الوجهات الأكثر شعبية للسياح الجزائريين مع تزايد الرحلات أصبح من الضروري ان يدرك المسافرون أهمية التأمين السياحي لتغطية المخاطر التي قد تواجههم اثناء السفر سواء كانت صحية أو مالية أو حتى المتعلقة بمرافق اللوجستية.

2-2-تزايد الوعي بأهمية تأمين سياحي:

في السنوات الأخيرة بدأ الوعي العام في الجزائر يتزايد حول الأهمية التأمين بشكل عام بما في ذلك التأمين السياحي يساهم في هذا الوعي العوامل التالية:

- حملة التوعية العديدة من شركة التأمين المحلية والعالمية بدأت الحملات التوعية عبر وسائل الاعلام المحلية سواء عبر الانترنت او من خلال التلفزيون والإذاعة لشرح فوائد التأمين السياحي.

- تجارب الفردية بعض المسافرين ان الجزائريين الذين تعرضوا لمشاكل اثناء السفر مثل حوادث الصحية او فقدان الامتعة بدأوا يشركون تجاربهم في منصات التواصل الاجتماعي مما جعل الاخرين يذكرون أهمية الحصول على التأمين السياحي.¹

3-2-الاستقرار الاقتصادي وتغيير العادات الاستهلاكية:

على الرغم من التحديات الاقتصادية التي يوجهها سوق الجزائري مثل التضخم او التراجع داخل القومي الى أن هناك شريحة في المجتمع الجزائري التي أصبح لها قدرة على السفر والتخطيط للرحلات بشكل اكثر تنظيما هذه الفئة من السياح غالبا ما تكون أكثر اهتماما بالتأمين رحلاتهم كجزء من التنظيم الشامل.

4-2-المستوى التعليمي والثقافي:

¹ مرام عامر، المرجع السابق.

الفئات ذات التعليم العالي أكثر ميلا لفهم مزايا التأمين وأهميته مقارنة بالفئات الأقل وتعلّما.

5-2- دور وكالات السفر والاعلام:

إذا كانت وكالة السفر تدمج التأمين ضمن عروضها وتشرح فائدته فان هذا يساهم في تحسين توجهات السائحين.

الاعلام كذلك له دور ضعيف في الجزائر في تعزيز ثقافة سياحية آمنة ولتأمين ضمانها.. أن اتجاه السائح الجزائري نحو التأمين السياحي ليس فقط قرار فردي بل هو ناتج لمزيج من الوعي والدخل والتعليم والتجربة والمتطلبات القانونية وتعزيز هذا الاتجاه يتطلب جهودا من الجهات الرسمية والشركات التأمين ووكلاء السفر والاعلام.

المطلب الرابع: سلوك السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي:

يمثل سلوك السياح الجزائريين تجاه التأمين السياحي جانباً مهماً لفهم مدى اهتمامهم بالحماية أثناء السفر، دراسة هذا السلوك تساعد في التعرف على مدى قبول التأمين السياحي وأسبابه داخل المجتمع الجزائري.

1- الوعي بأهمية التأمين السياحي:

منخفض نسبيا: غالبا السياحة الجزائريين لا يعتبرون التأمين سياحي اولوية خاصة عند السفر الى دول تفرض كشرط الحصول على التأشيرة.

يتزايد تدريجيا: مع ازدياد الوعي والمعلومات المتاحة على الانترنت بدأ بعض السياح الجزائريين يدركون اهمية التأمين لتغطية حوادث او المشاكل الصحية أثناء السفر.

2- نوعية التأمين المفضل:

-التأمين الاجباري: غالبا ما يشري فقط لتلبية متطلبات التأشيرات مثل (الشنغن) وليس بدفع الحاجة الفعلية.

التأمين قصير المدى: معظم يفضلون التأمين لفترة محدودة فقط مدة الرحلة.

سعر منخفض: يبحث العديد عن أرخص عروض دون تركيز على التغطية الفعلية.

3- القنوات المستخدمة لشراء التأمين: ¹

¹ بن سعدي سيد علي، د. علاوي صافية، العوامل المؤثرة على سلوك السائح ودورها في اختيار الوجهة السياحية، دراسة

عينة من سياحة الجزائريين، المجلد 17، 2023، ص 493-505

-وكالة سفر: كثير من الجزائريين يشرون التأمين من خلال الوكالات التي تتكفل بجميع الترتيبات السفر.

-ال شراء الالكتروني: فئة الشباب والتمكنين من التكنولوجيا بدأت تلجأ الى منصات التأمين الرقمية.

خلاصة الفصل الثاني:

سلوك واتجاهات السياح يشيران إلى أنماط التصرف والقرارات التي يتخذها الأفراد أثناء تخطيطهم للرحلة وخلالها، وتشمل اختيار الوجهة، وسائل النقل، الإقامة، والأنشطة السياحية.

يتأثر هذا السلوك بعوامل متعددة مثل الدخل، العمر، الدوافع النفسية، الخبرات السابقة، والثقافة. أما الاتجاهات، فهي الميول والمواقف التي يعبر بها السائح عن تفضيلاته ورضاه، والتي تتغير مع مرور الوقت وفقاً للظروف الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية. فهم هذه السلوكيات والاتجاهات ضروري لتطوير الخدمات السياحية وتكييف العروض مع احتياجات وتوقعات السياح.

الفصل الثالث:

واقع وتحديات التأمين السياحي في الجزائر نموذج رحلي

يمثل التأمين السياحي إحدى الدعائم الأساسية التي تقوم عليها السياحة الآمنة والمسؤولة، حيث يُعد أداة وقائية تسهم في حماية السائح من المخاطر المحتملة أثناء رحلاته، سواء داخل الوطن أو خارجه، كما يضمن تعويض الأضرار التي قد تلحق به نتيجة حوادث صحية أو طارئة أو إلغاء الرحلات. وفي هذا السياق، تلعب المؤسسات المالية، وعلى رأسها شركات التأمين والبنوك، دوراً محورياً في توفير وتطوير منتجات التأمين السياحي، من خلال تصميم عروض تتماشى مع احتياجات السياح، وتسهيل إجراءات الاشتراك، ونشر ثقافة الوعي التأميني لدى فئات المجتمع المختلفة.

وفي الجزائر، لا يزال التأمين السياحي يواجه العديد من التحديات التي تعيق انتشاره وتقبله من قبل السياح الجزائريين، رغم ما توفره المنظومة القانونية والمالية من إمكانيات للنهوض به. ويعود هذا التراجع إلى عدة أسباب، منها ضعف الوعي بأهمية التأمين، وقلة الترويج لهذا النوع من الخدمات، إضافة إلى محدودية التعاون بين القطاع السياحي والمؤسسات المالية. لذلك، يبرز دور هذه الأخيرة في تغيير اتجاهات الأفراد نحو التأمين السياحي، من خلال تقديم منتجات مرنة، وتبسيط الإجراءات الإدارية، والتوعية بأهميته كجزء لا يتجزأ من تجربة السفر الآمن.

المبحث الأول: واقع وتحديات التأمين السياحي في الجزائر

يُعد التأمين السياحي أحد العناصر الجوهرية في منظومة السفر الحديثة، لما يوفره من حماية للمسافرين ضد مختلف المخاطر المحتملة التي قد تواجههم أثناء تنقلهم، مثل الحوادث، الأمراض، تأخير الرحلات، أو فقدان الأمتعة. غير أن هذه الثقافة لا تزال محدودة الانتشار في العديد من الدول النامية، ومنها الجزائر، حيث لا يحظى التأمين السياحي بالاهتمام الكافي سواء من قبل الأفراد أو الجهات المعنية. فرغم أن قطاع السياحة في الجزائر يشهد تطوراً تدريجياً، إلا أن خدمات التأمين السياحي لا تزال تعاني من ضعف في الترويج والتغطية، بالإضافة إلى تحديات ترتبط بضعف الوعي المجتمعي، وغياب التشريعات الداعمة، وارتفاع التكلفة مقارنة بالقدرة الشرائية للمواطن.

لذلك، يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على واقع التأمين السياحي في الجزائر من خلال التطرق إلى الوضع الحالي لهذا النوع من التأمين، والعقبات التي تحول دون انتشاره، ثم تقديم مجموعة من الحلول المقترحة لتشجيع السياح الجزائريين على تبني التأمين السياحي كجزء لا يتجزأ من تجربة السفر، مع إبراز دور المؤسسات المالية في هذا السياق، والاستفادة من بعض التجارب الناجحة في بلدان مشابهة.

المطلب الأول: التأمين السياحي في الجزائر بين الواقع والتحديات**أولاً: واقع التأمين السياحي في الجزائري**

وقع التأمين السياحي في الجزائر يشهد تطوراً بطيئاً نسبياً مقارنة ببعض الدول الأخرى التي التأمين السياحي هو نوع من التأمين الذي يغطي المخاطر المحتملة التي قد يواجهها المسافرون خلال سفرهم مثل الحوادث أو الأمراض أو تأخير الرحلات أو فقدان الأمتعة هناك بعض النقاط الرئيسية حول واقع التأمين السياحي في الجزائر:¹

التوعية المحدودة:

العديد من الجزائريين لا يعرفون أهمية التأمين السياحي ويفضلون أن يسافروا بدون تأمين هذا يعود جزئياً إلى ضعف الوعي لدى المواطنين بالفوائد التي يمكن أن يقدمها التأمين في حالة طارئة.

¹ د. بيشاري كريم، وقع سوق التأمين في الجزائر، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة المجلد رقم 01 لسنة 2013

تأمين السفر الدولي:

مع تزايد عدد الجزائريين الذين يسافرون في الخارج بدأت الشركات التأمين المحلية في تقديم منتجات التأمين السياحي تغطي لسفر الدولي وتعطي هذه الأنواع من الحوادث الطبية وتأخير الرحلات وفقدان الأمتعة.

ضعف دور التشريع الحكومي:

الحكومة الجزائرية لم تضع التشريعات واضحة الزامية بشأن التأمين السياحي مما يجعل الاعتماد على هذه النوعية من التأمين اختياريا بدلا من ان يكون شرطا للسفر الا في حالات خاصه مثل تأشيرة السفر بعض البلدان.¹

المطلب الثاني: تحديات التي تواجه التأمين السياحي

1- ضعف الوعي بأهمية التأمين السياحي:

يعد الوعي بأهمية التأمين السياحي من أكبر عوامل التي تحدد من اقبال السياح الجزائريين على التأمين أثناء السفر فالكثير من السياح لا يدركون المخاطر التي قد يتعرضون لها أثناء سفرهم والتي قد تستوجب الحصول على التأمين.

-الأسباب:

غياب حملات التوعية التي تبرز فوائد التأمين

عدم وجود برامج تعليمية أو نشرات اعلامية تشرح بشكل مفصل ما يمكن تغطية التأمين السياحي الرحلة القصيرة أو إذا كانوا في وجهات سياحية، مثل الأزمات الصحية والغاء المفاجئ للرحلات او فقدان الامتعة.²

-الآثار:

يؤدي ذلك الى عزوف جزء كبير من السياح عن التأمين بسبب قلة فهم هذا الخيار في كثير من الأحيان والحالات قد يشعر المسافرون بأنهم يحتاجون الى تأمين إذا كانت الرحلة قصيرة أو إذا كانوا في وجهات سياحية مضادة.

¹ د. بشاري كريم، وقع سوق التأمين في الجزائر، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة المجلد رقم 01 لسنة 2013

² رضوان جعجع، الهاشمي بن واضح، الاستثمار السياحي في الجزائر، العوائق والفرص المتاحة، تاريخ النشر 20 ديسمبر

2- غياب الثقافة التأمينية لدى المجتمع الجزائري:

في الجزائر لا تزال ثقافة التأمين بشكل عام غير متعمقة سواء كان ذلك في مجال التأمينات الصحية أو السيارات أو السياحة فالتأمين في فهم الكثير من الناس يقتصر على التأمين على المركبات أو الممتلكات.

الأسباب:

قله الوعي بين الجمهور حول مفهوم العامل للتأمين بما في ذلك التأمين السياحي. عدم إدراك العديد من الأفراد للمخاطر غير المتوقعة التي قد يواجهونها أثناء السفر.

الآثار:

يؤدي الى تقليل الطلب على التأمين السياحي كما أن التوجه نحو التأمين قد يعتبر ليس له فائدة أو غير مجدي من قبل العديد من الأفراد.

3- التكلفة المرتفعة لتأمين مقارنة بالدخل المحلي:

تعد التكلفة أحد العوامل المهمة التي تحد من اقبال السياح الجزائريين على شراء التأمين السياحي حيث يرى الكثير منهم أن الأسعار مرتفعة مقارنة بالقدرة المالية المتاحة لهم.

الأسباب:

انخفاض دخل العديد من المواطنين الجزائريين مما يجعلهم يفضلون تخصيص أموالهم لشراء تذاكر الطيران أو الإقامة بدلا من دفع تكاليف التأمين.

تسويق بعض الشركات التأمين لخطط التأمين غير المرنة ما يترتب عليه تكاليف اضافية.

الآثار:

بسبب التكلفة يتم استبعاد التأمين السياحي من خطط السفر عند الكثير من السياح الجزائريين خاصة في ظل الأولوية التي تعطي لتوفير تكاليف الرحلة الأساسية.

4- ضعف تسويق خدمات التأمين السياحي:

شركة التأمين المحلية والدولية التي تقدم خدمات التأمين السياحي بالجزائر تروج لمنتجاتها بشكل فعال في كثير من الأحيان لا توجد حملات تسويقيه موجهة للمستهلك الجزائري أو لا تعرض مزايا تأمين بشكل صحيح وواضح.¹

¹ نفس المرجع السابق، الاستثمار السياحي في الجزائر، العوائق والفرص المتاحة، ص 272-286

-الأسباب:

قلة التسويق في وسائط الاعلام المحلية سواء كان تقليدية او رقمية
عدم تسليط الضوء على أهمية التأمين السياحي في وسائل الاعلام محلية ووكلاء السفر.

الآثار:

يؤدي ذلك الى قلة المعرفة بالخبرات المتاحة للسياح الجزائريين مما يساهم في استمرار توجههم
نحو السفر بدون تأمين.

5-عدم الثقة في شركة التأمين:

العديد من السياح الجزائريين لديهم تجربه سلبية أو تصورات غير جديّة عن شركات التأمين
مما يعزز الشكوك حول قدره الشركات على تقديم خدمات فعالة في حالة حدوث أزمة.

الأسباب:

تجارب سابقة سيئة مع شركات التأمين المحلي التي لم تساوي متطلبات التأمين بشكل سريع
وفعال.

غياب الشفافية والوضوح في سياسات التأمين وشروط المطال.

-الآثار:

يؤدي ذلك الى عزوف عدد كبير من الأفراد عن الاشتراك في التأمين السياحي بسبب خوفهم
من أن يواجهوا صعوبات في استرجاع الأموال أو الحصول على التعويضات المستحقة.

6-الاحتيال التأميني:

بعض الأفراد أو حتى جهاد في قطع السفر قد يستغلون التأمين بشكل احتيالي مثل تقديم
فواتير مزورة أو ادعاء اصابات كاذبة.¹

الأسباب:

ارتفعت تكلفة التأمين على الجميع والتقليل ثقة الشركات في السوق.

المطلب الثالث: حلول مقترحة لتعزيز توجه السياح الجزائري نحو التأمين السياحي

يعد التأمين السياحي أحد أهم عناصر السفر الأمن في العصر الحديث حيث يوفر الحماية
للمسافر من مختلف المخاطر المتعلقة أثناء الرحلات مثل الحوادث أمراض فقدان الأمتعة أو

¹ نفس المرجع السابق، الاستثمار السياحي في الجزائر، العوائق والفرص المتاحة

حتى إلغاء الرحلات ورغم إدراك أغلب السياح في الدول المتقدمة لأهمية هذا النوع من التأمين لا يزال اقبال عليه في الجزائر ضعيفا نسبيا بسبب عدة عوامل منها غياب ثقافة التأمين وتعقيد الاجراءات لذلك أصبح من الضروري التفكير في الحلول العملية وفعالة لتشجيع السياح الجزائريين على اعتماد التأمين السياحي كخيار ضروري وليس ثانوي.¹

أولاً-التوعية والتحسيس:

تنظيم حملات اعلامية موسعة في وسائل الاعلام التقليدية التلفزيون الاذاعة والرقمية مواقع التواصل الاجتماعي لشرح أهمية التأمين السياحي من خلال أمثلة واقعية ومقاطع فيديو توعية. اشراك المؤثرين في المجال السياحي الجزائري لشرح تجاربهم الشخصية مع التأمين السياحي وكيف ساعدهم في حاله طارئة. اعداد مطويات ونشرات توزع في وكالات السفر والمطارات لتوضيح فوائد التأمين السياحي بلغة بسيطة.

ثانياً- دمج التأمين ضمن عروض السفر:

-التعاون بين شركات التأمين ووكالات السفر لتقديم باقة سياحية تشمل تأمين بشكل تلقائي، بأسعار رمزية.

-عروض مشتركة بين شركات الطيران وشركات التأمين لتوفير التأمين عند شراء التذاكر وتخصيص تخفيضات للزبائن المنتظمين او الرحلات العائلية لتشجيع اعتماد التأمين.

ثالثاً: تبسيط الاجراءات:

- رقمه خدمات التأمين لتكون متاحة عبر تطبيقات الهاتف الذكي والمواقع الالكترونية.
- اختصار الوثائق المطلوبة للتسجيل أو للحصول على التعويض.
- توفير خدمة الزبائن على مدار الساعة لمراقبة السائق في حالة الطوارئ اثناء السفر.

رابعاً-تحفيزات مالية:

- تقديم اسعار مغرية للشباب وذوي الدخل المتوسط.
- عروض موسمية خاصة خلال العطل الصيفية أو الأعياد.
- منح تعاضد وفاء أو امتيازات الزبائن الدائمين في الشركات التأمين.

¹ مرجع سابق، الاستثمار السياحي في الجزائر، العوائق والفرص المتاحة، ص 272-286

خامسا-فرض التأمين في بعض الحالات:

جعل التأمين السياحي إلزاميا للسفر الى بعض الدول التي شرطت مثل دول الشنغن فرضه كتأشيرة في الرحلات الجماعية المدرسية او السياحية او السياحية للتأمين المشاركين.

سادسا-بناء ثقة في شركة التأمين¹

تحسين مستوى الخدمات والتعويضات من قبل شركات التأمين وفرض رقابة من الدولة لضمان احترام العقود والتزامات الشركات.

نشر تقييمات وتجارب العملاء لرفع شفافية وتعزيز المصادقية.

سابعا-التوعية الرقمية

استخدام منصات التواصل الاجتماعي الفيسبوك انستغرام يوتيوب الانتاج محتوى مرئي وشهادات تقييمية لحوادث ومن السياح الجزائريين يستفاد من التأمين.

إطلاق حملات بالتعاون مع مؤثرين جزائريين في مجال السياحة.²

ثامنا-اشراك المؤسسات التربوية والسياحية

ادراج مواضيع حول ثقافه التأمين في المناهج التعليمية المرتبطة بالاقتصاد أو السياحة وتنظيم ايام تحسيسية بالتعاون مع الجامعات والمعاهد السياحية.

ان تعزيز توجه السياحة الجزائريين نحو التأمين السياحي لا يتطلب فقط تطوير خدمات التأمين بل يعتمد أساسا على ترسيخ ثقافه التأمين كمكون أساسي من تجربه السفر الأمن ومن خلال التوعية والتسهيلات والتحفيزات يمكن تحقيق انتقال تدريجي وفعال نحو المجتمع سياحي أكثر ما هو استعداد المواجهة المخاطر بما ينعكس ايجابا على صورة الجزائر سياحيا واقتصاديا.

المطلب الرابع: دور المؤسسات المالية وتعزيز اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي

دور مؤسسة المالية في تعزيز التأمين السياحي تلعب المؤسسات المالية دورا محوريا في تعزيز التأمين السياحي في الجزائر سواء من خلال تمويل البنية التحتية السياحية او توفير منتجات مالية متخصصة تدعم السياح والمستثمرين وفيما يلي أبرز أدوار التي تقوم بها!³

¹ مرجع سابق، الاستثمار السياحي في الجزائر، العوائق والفرص المتاحة، ص 270-286

² رضوان جعجع، الهاشمي بن وضاح، الاستثمار السياحي في الجزائر، العوائق والفرصة المتاحة، تاريخ النشر 20

ديسمبر 2022، ص 272-286

³ جداه عبد الكريم، لزول محمد، دور شركات التأمين في تعزيز الاستقرار المالي للبلدان العربية، 2022.

أولاً-تمويل مشاريع التأمين السياحي

تلعب المؤسسات المالية مثل البنوك العمومية والحضانة والصناديق الاستثمار دورا في تمويل المبادرات التي تخلق طلبا عن التأمين السياحي.

1-تمويل شركات السياحة والفندقة:

منح قروض مسيره لإنشاء او تجديد الفنادق المنتهيات ومكاتب السياحة هذه المشاريع تتطلب بطبيعتها التغطيات التأمينية ضد الحريق سرقة الحوادث مما يخلق طلبا على خدمات التأمين السياحي.

2-تشجيع المشاريع الناشئة في السياحة:

من خلال برنامج التمويل المصغر او القروض بدون فوائد للشباب (الصندوق اناد) (ANADE)

الشركات الناشئة يمكن أن تدخل في مجال التكنولوجيا السياحة بما في ذلك منصات التأمين السياحي الرقمي.

ثانيا-تطوير منتجات التأمين السياحي والتعاون مع الشركات التأمين

1-..... تأمين السفر للسياح الأجانب:

تغطي الحوادث الطرق الأمراض المفاجئة فقدان الأمتعة المسؤولية المدنية يمكن للبنوك أن تكون وسيطا لتسويقها عبر تطبيقاتها او فروعها.

2-تأمين خاص بالسياحة الداخلية:

تطوير منتجات مخصصة للمواطنين الجزائريين المسافرين داخل البلاد مثل التأمين ضد الحوادث أثناء الرحلات.

التأمين التخيم أو السياحة الجبلية

3-تأمين ضد الغاء الرحلات:

بالتعاون مع شركات النقل كالخطوط الجوية الجزائرية يمكن للبنوك توفير تأمين في حال تم الغاء الرحلة بسبب ظروف طارئة.¹

¹ جداه عبد الكريم، لزول محمد، المرجع السابق

ثالثا-تعميم الدفع الالكتروني خدمة السياحة والتأمين السياحي

1-تمكين الدفع الالكتروني للزوار الأجانب:

عبر بطاقات أو الحسابات البنكية الرقمية يسهل على السائح شراء عقد تأمين فور وصوله الى الجزائر .

2-تعاون مع شركة التأمين لتسويق عبر تطبيقات الهواتف:

مثلا يمكن ربط تطبيق البنك بخدمة تأمين فوري للسفر أو الرحلات الجبلية بتكلفة رمزية.

رابعا-توعية ونشر ثقافة التأمين السياحي:

تنظيم ورشات توعوية بشراكة مع وزارة السياحة والبيئة حول فوائد التأمين السياحي للسياح وأصحاب المنشطات السياحية وتوزيع كتيبات ومنشورات في البنوك والمطارات عن أنواع التأمين السياحي.¹

خامسا-شركات استراتيجية لدعم السياحة:

1-اتفاقيات مع الحكومة:

للمشاركة في برامج تنمية سياحية مثل المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية (SDAT) ودعم صديق ضمان للمساعدة أصحاب المشاريع السياحية للحصول على التأمين.

2-شراكة مع الفنادق والشركات النقل

تقديم حزم تشمل الاقامة+النقل+التأمين بأسعار تنافسية ان المؤسسات المالية ليست فقط ممونة بل شريك في تنمية الساحة والدعوة الى استراتيجيات مكمله لتطوير التأمين السياحي.

¹ جداه عبد الكريم، لزول محمد، المرجع السابق.

المبحث الثاني: نموذج عقد تأمين السياحي "رحلتي"

يُعد التأمين السياحي من بين أبرز آليات الحماية الحديثة التي تلجأ إليها الدول وشركات التأمين لتأمين الأفراد خلال تنقلاتهم لوجهات سياحية خارج الوطن، وذلك في ظل تنامي حركة السفر والسياحة وتزايد المخاطر المرتبطة بها. ويُعرف التأمين السياحي بأنه عقد يُبرم بين المؤمن (شركة التأمين) والمؤمن له (السائح أو المسافر)، يلزم بموجبه الطرف الأول بتغطية مجموعة من الأخطار التي قد يتعرض لها المسافر أثناء رحلته، مقابل قسط يُدفع مسبقاً.

وفي هذا السياق، أطلقت بعض شركات التأمين الجزائرية، ومنها الشركة الوطنية للتأمينات SAA، منتجاً خاصاً أطلقت عليه تسمية "عقد تأمين رحلتي"، وهو نموذج عقد تأمين سياحي يهدف إلى ضمان تغطية تأمينية شاملة للمسافر خلال فترة تنقله، سواء داخل الوطن أو خارجه، ويشمل عدة خدمات و ضمانات مثل: المساعدة الطبية، فقدان الأمتعة، إلغاء الرحلة، أو التأخير في الوصول.

يُعتبر هذا النوع من العقود من العقود المسماة ذات الطبيعة الاحتمالية، حيث لا يمكن التنبؤ بتحقيق الخطر المؤمن عليه مسبقاً، مما يجعل دراسته ذات أهمية قانونية وعملية. ومن هنا تأتي ضرورة تحليل هذا النموذج من عقد التأمين السياحي، قصد الوقوف على خصائصه، شروطه، الضمانات التي يوفرها، إضافة إلى الاستثناءات والإجراءات المعتمدة فيه، وذلك في ضوء الإطار القانوني المنظم لعقود التأمين في الجزائر.

المطلب الأول: مفهوم عقد التأمين رحلتي

أولاً: تعريف عقد التأمين رحلتي

"رحلتي" هو عقد جماعي لتأمين السفر يكتتبه الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك (1) لدى المؤمن "كرديف الجزائر". يضمن لكم هذا العقد خدمات المساعدة أثناء تنقلاتكم الشخصية أو المهنية إلى الخارج لا تتجاوز مدتها تسعين يوماً متتالية في حالة وقوع حادث أو أكثر من الأحداث الآتية:¹

- إصابة جسدية (2) ناجمة عن مرض أو حادث (3)
- متاعب السفر (نقل صحي، ضمان النفقات الطبية الطارئة، مصاريف النجدة والإنقاذ، فقدان الأمتعة)

¹ بنك الهيئة المكتبة لعقد التأمين الجماعي للتأمين على السفر رحلتي

- متابعة قضائية في الخارج.
 - إعادة الجثمان إلى الوطن في حال الوفاة.
- فضلا عن ذلك، يمكنكم الاستفادة من تغطية تأمينية في حال الوفاة الناتجة عن حادث.
- يشمل العقد " رحلتي " ما يلي:

- الملخص الاعلامي التالي:
- استمارة طلب الانخراط في التأمين السفر " رحلتي ".

ثانيا: ما هي الصيغة الواجب اختيارها؟

الأمر بسيط للغاية يتم الاختيار حسب الوجهة المحددة لسفركم، فمثلا:¹

- الولايات المتحدة الأمريكية أو كندا أو اليابان أو سنغافورة - يتم اختيار الصيغة " وكنفور " مع تغطية شاملة في كل أنحاء العالم؛
- أما لجميع الوجهات الأخرى - اختاروا الصيغة " كلاسيكية " مع التغطية " كل أنحاء العالم ماعدا الولايات المتحدة الأمريكية أو كندا اليابان أو سنغافورة.

ثالثا: ما هي الضمانات المقترحة؟

الضمانات متشابهة ولا تختلف مهما كانت الصيغة التي يقع عليها الاختيار، باستثناء ما يتعلق بالمصاريف الطبية في حالة الطوارئ وضمان الوفاة الناجمة عن حادث، ضمانات للتأمين السفر هي:

- النقل الطبي:

- إعادة المؤمنين لهم الآخرين المرافقين إلى الوطن تمديد الإقامة فترة النقاهة،
- زيارة أحد الأقارب (4) للمؤمن له في حال دخول المستشفى لأكثر من 10 أيام
- المصاريف الطبية في حالة طارئ
- مصاريف علاج الأسنان الطارئة

¹ بنك الهيئة المكتبة لعقد التأمين الجماعي للتأمين على السفر رحلتي

- مصاريف الإسعاف والإنقاذ إعادة الجثمان إلى الوطن في حال وفاة المؤمن له العودة المبكرة للمؤمن له المساعدة القانونية توصيل الرسائل العاجلة ضياح الأمتعة = 40 كلغ كحد أقصى تأخير الرحلة عند الوصول لأكثر من 4 ساعات تأخير في تسليم الأمتعة بالخارج لأكثر من 12 ساعة تسبيق على كفالة العقوبة
- ضمان الوفاة الناجمة عن حادث رأسمال في حالة الوفاة إثر حادث:
- طائرة إسعاف جوي على الرحلات ما بين القارات فقط؛

(ب) تذكرة الطائرة (عودة) في الدرجة الاقتصادية.¹

ملاحظة: هام التأمين "رحلتي" هو عقد التأمين السفر، فهو ليس بعقد للتأمين على الصحة ولا يغطي المصاريف العلاجية بالخارج، الامراض المشخصة من قبل وكذا حالات الحمل والولادة انما يتكفل بالمصاريف الطبية الطارئة.

المطلب الثاني: إجراءات سريان المفعول والمخاطر المستثناة من العقد.

أولاً: متى تصبح تغطيتكم سارية المفعول وكم تستغرق مدتها؟

تسري التغطية الموفرة لكم ابتداء من يوم مغادرتكم البلاد إلى الخارج حتى عودتكم منه، في البلدان المشمولة في الصبغة المختارة غير أن الضمانات تنتهي في الحالات الآتية:

- بعد تفعيل الضمانات المرتبطة بوفاة المؤمن له.
- إذا تجاوز المؤمن له السن المحدد لتغطية الضمانات أي 90 سنة بالنسبة لخدمات التأمين و80 سنة بالنسبة للوفاة).
- بمجرد انتهاء تاريخ الضمان المبين في إستمارة الانخراط.
- عند بلوغ 91 يوما متتاليا من سفر في الخارج.
- بناء على طلب المؤمن له بإلغاء عقده الخاص للتأمين على السفر.

¹ نفس المرجع السابق

ثانيا: المخاطر المستثنية في عقدكم " رحلي " الخاص للتأمين السفر؟¹

بالنسبة ل ضمانات المساعدة في السفر :

- جميع الاحداث العارضة التي تقع أثناء الرحلات التي تزيد مدتها على (90) يوما ابتداء من يوم مغادرة بلد الإقامة.
 - جميع المصاريف التي أنفقها وسندها المؤمن له والتي لم تخضع لطلب ترخيص مسبق من مركز الانذار (7) التابع لشركة المساعدة (1)
 - ما عدا إذا جعلت الحالة الطارئة تلك المصاريف ضرورية بعد اثباتها من خلال تسليم وثائق الاثبات إلى الشركة المساعدة:
 - المصاريف الخاصة بالطعام والفندق ونقطة تحصيل الرسوم في الطرق السريعة ومصاريف سيارة الأجرة أو الجمارك،
 - باستثناء المصاريف المقررة في إطار الضمان. الأفعال التي يمكن أن يترتب عنها عقوبة جنائية وفقا لقوانين البلد الذي يتواجد فيه الشخص المؤمن له.
 - المصاريف المنطقة في بلد الإقامة.
 - المصاريف المنفقة بعد العودة من الرحلة أو انقضاء أجل الضمان.
 - التنقلات بهدف العلاج.
 - مصاريف الأعضاء الاصطناعية والبصرية والجراحية التجميلية والعلاج الفيزيائي.
 - الفحوصات واختبارات المراقبة غير الناجمة عن حادث أو مرض خاضع للضمان².
- ثالثا: الأضرار بالمؤمن له عندما تكون:**

- ناتجة عن اعتلالات تظهر أثناء العلاج ولم يتم السيطرة عليها أو مرض سابق لاكتئاب وثيقة التأمين.

¹ مذكرة إعلامية، تأمين السفر، سافر مرتاح البال، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك

² بنك الهيئة المكتبة لعقد التأمين الجماعي للتأمين على السفر رحلي

- متعلقة بحصيلة الطبية أو مراقبة الطبية أو فحوصات طبية على سبيل الكشف الطبي الوقائي.
- مرض عقلي أو عاهة تم تشخيصها من قبل.
- ناتجة عن الحمل.
- ناتجة عن انتهاء طوعي للحمل غير مبرر بسبب الحالة الصحية للمؤمن لها.
- مرتبطة بفترات النقاهة.
- نتيجة استعمال مواد مخدرة وأدوية لم يصفها الطبيب أو مواد كحولية.
- نتيجة انتحار أو محاولة انتحار أو إيذاء النفس.
- الأضرار التي يتسبب فيها الشخص المؤمن له بناء على أمر منه أو بالتواطؤ معه أو بمشاركته ناجمة عن استخدام أو حيازة متفجرات أو اسلحة حربية.¹
- ناجمة عن حرب أجنبية أو أهلية وأعمال الشعب والحركات الشعبية وأعمال الارهاب أو التخريب، يقع على الشركة المساعدة عبئ.
- اثبات أن الضرر ناتج عن وقوع تلك الأحداث.
- جميع حالات القوة القاهرة التي تحول دون تنفيذ العقد ولا سيما المحظورات التي تقررها السلطة المحلية.²
- الآثار المباشرة أو الغير المباشرة للانفجار وانبعاث الحرارة والتعرض للإشعاع الناتجة عن تحويل نواة أو النشاط الإشعاع وآثار الإشعاع الناجمة عن تسريع الجسيمات اصطناعيا.
- ناجمة عن وقوع الزلزال والثوران البركاني وموجات المد الزلزالي والفيضانات والأعاصير والعواصف والأعاصير القمعية والحلزونية وكذا الأوبئة.
- التلوث والكوارث الطبيعية.

¹ ص.و.ت. إ. بنك الهيئة المكتتبة لعقد التأمين الجماعي للتأمين على السفر "رحلتي"

² المرجع السابق.

- ناجمة عن فعل عمدي صادر عن المؤمن له أو الأفعال الناجمة عن مشاركته في جريمة أو جنحة متعمدة كنتيجة لمشاركته الطوعي في مشاجرة أو تحدي.
- العواقب المترتبة على مشاركته في منافسة أو تظاهر أو محاولة تسجيل رقم قياسي تقتضي استخدام مركبة جوية أو بحرية أو برية مزودة بمحرك، بما في ذلك التجارب التمهيدية، وبخصوص مشاركة المؤمن له في سباقات الرالي، يستثنى منها فقط السباقات التي تتضمن منافسات السرعة أو التناسق رالي الزمن والسرعة والمسافة).
- ناتجة عن ممارسة الرياضات أو النشاطات الآتية: تسلق الجبال يقتضي استخدام معدات معينة وتسلق الصخور والتزلج ورياضة استكشاف المغاور والهبوط بالمضلات والقفز التزلجي الحر والغوص تحت الماء باستخدام أجهزة مستقلة والرياضات الهوائية مثل الطيران بالشرع والطيران الشراعي المعلق والأجنحة الطائرة بمحرك أو بدونه أو أجهزة مشابهة أخرى لاسيما الآلات الطائرة الشديدة الخفة وقيادة أجهزة الطيران الجوية والاستخدام الطوعي المعدات حربية تكون حيازتها محظورة.¹

رابعاً: التدخلات الناجمة عما يلي ليست مؤمنة (مضمونة).

- اعتلالات أو آفات خفيفة لا تحول دون استمرار المريض لرحلته.
- تشوهات خلقية أو أمراض التخلف العقلي.
- اعتلالات طبية أو جراحية يمكن علاجها في الموقع.
- أمراض مزمنة نتجت عنها اضطرابات عصبية أو تنفسية أو دموية أو كلوية.
- حالات انتكاسة اعتلالات مثبتة التي يتعافى منها الشخص المؤمن له والتي تخضع للعلاج قبل تاريخ المغادرة حيث ينطوي عليها خطر حقيقي يؤدي إلى تفاقم سريع.
- مصاريف الطب الوقائي والعلاج بالمياه المعدنية.
- أوبئة وجوائح كما هي معرفة من قبل المنظمة العالمية للصحة.

بالنسبة لضمان الوفاة الناجمة عن حادث

- الحوادث التي تاريخ اثباتها طبيا سابق التاريخ سريان مفعول الضمانات:

¹ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك CNEP

- الانتحار أو محاولات الانتحار اثناء السنتين الأوليتين من الانخراط.
- الأفعال المعتدة الصادرة عن الشخص المؤمن له واستخدام الأدوية أو المخدرات بجرعات لم يتم وصفها طبيا أو حالات السكر بنسبة تفوق أو تساوي نسبة الكحول في الدم التي يحددها القانون أو النظام الساري المفعول يوم الحادث) أو الادمان على الكحول المزمن.
- الوفاة التي يتسبب فيها المستفيد (المستفيدين).
- الحروب الأهلية أو الاجنبية والحركات الشعبية والاعتيالات وأعمال الارهاب أو التخريب
- مشاركة المؤمن له في مبارزات ومشاجرات (باستثناء الدفاع الشرعي عن النفس) والشعب والجرائم أو الجنح.
- الحوادث الناجمة عن التصرفات الخاطئة للمؤمن له الذي لم يحترم التعليمات القانونية المطبقة على الرياضات والنشاطات.
- الآثار المباشرة أو غير المباشرة للانفجار وانبعاث الحرارة والتعرض للشعاع الناتجة عن تحول نواة الذرة.
- استعمال معدات متفجرة ومواد سريعة الاشتعال أو السامة.
- ممارسة سباقات القدرة ومحاولات تسجيل أرقام قياسية والقفز بالحبال المطاطية ومصارعة الثيران والتتزه في المناطق الجبلية على انفراد وركوب الأمواج بالألواح الشراعية لأكثر من ميل بحري واحد بعيدا عن السواحل يمارسها ¹.
- ممارسة الرياضات الجوية و/أو استخدام أجهزة الطيران باستثناء استعمال كمسافر الخطوط الجوية التجارية المنتظمة أو الرحلات الجوية على متن طائرة مزودة بشهادة صلاحية للطيران يقودها طيار حاصل على شهادة ورخصة غير منتهية الصلاحية).
- ممارسة الرياضات القتالية والدراجات الهوائية في المنافسة وركوب الخيل والرياضات الثلجية أو الجليدية (ليدية) باستثناء ممارسة رياضة الهواة في التزلج على المنحدرات الجليدية أو التزلج الريفي، و التزلج باستخدام المتزلجات الأحادية، و التزلج على الثلوج و التزلج على الجليد وتسلق في الصخور و التتزه في الجبال على ارتفاع أكثر من 3.000 متر و تسلق الجبال و رياضة

¹ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك CNEP، نفس المرجع السابق

نزل الاخاديد و الاستغفار و ركوب الدرجات المائية في السباق بما في ذلك الدرجات المائية والابحار بالأسرعة لأكثر من 20 ميلا بحريا من السواحل والغوص تحت الماء باستثناء ممارسة رياضة الهواة في الغوص بعمق يقل عن 20 مترا و رياضات سباق السيارات والدراجات النارية التي تفوق أسطوانتها 125 سم 13.

- حوادث الطرق غير مصرح بها إلى مصالح الشرطة.
- حالات الوفاة بسبب أعمال جراحية غير قانونية.

هام:

لا يتم التكفل بالنفقات التي تتعلق بالأمراض الموجودة من قبل وحالات الحمل والأمومة والمصاريف المنفقة دون موافقة رحلي للمساعدة.

المطلب الثالث: شروط عقد التأمين رحلي والحالات المتوقعة.

أولا: من يمكنه الانخراط ويصبح مؤمنا له؟

يسمح بالانخراط لكل شخص طبيعي يبلغ من العمر 19 سنة ويقل عن 90 سنة، ينوي السفر خارج الجزائر الأسباب شخصية أو مهنية، سواء لوحده أو مع أفراد أسرته. لذلك تقترح عليكم خيارين:

- عرض الخيار الفردي: يغطي المنخرط (9)
- عرض الخيار العائلي: يغطي المنخرط وأفراد أسرته (10) المذكورين في مرفق استمارة الانخراط والذين يسافرون معه.

وما يستحسن معرفته:

إذا سافرت إلى الخارج بصحبة أسرته، يرجى الاستفسار لدى وكالتكم حول تخفيضات في التسعيرة حسب عدد الأشخاص الذين يرافقونك.¹

ثانيا: ما الذي يجب القيام به في حال تغيير مواعيد السفر؟

¹ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك CNEP، المرجع السابق

يمكنكم تغيير مواعيد سفركم حتى 48 ساعة قبل تاريخ سريان مفعول التأمين المبين في استمارة الانخراط لذلك، يمكنكم الاتصال بوكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك مكان اكتتاب التأمين "رحلتي"، مرفقين باستمارة الانخراط الأصلية.

يمكنكم تغيير مواعيد سفركم شريطة عدم تقليص المدة المقررة مبدئياً
يمكنكم تمديد فترة سفركم في هذه الحالة، يتم إعادة حساب قسط التأمين على أساس الفترة الجديدة الممددة ويتعين عليكم دفع قسط تأمين إضافي.

ثالثاً: في حالة اضطرارية الغاء الرحلة، هل يتم استرداد المصاريف؟

لا يمكن المطالبة بالاسترداد إلا في الحالات المبينة ادناه، شريطة تقديم وثائق الإثبات:

- رفض منح التأشيرة - وثيقة إثبات: رسالة من القنصلية تفيد برفض منح التأشيرة للمؤمن له
- وفاة أحد الأقارب (1) خلال الخمسة عشر يوماً التي تسبق تاريخ السفر - وثيقة إثبات شهادة وفاة أحد الأقارب. لكل طلب إلغاء، يمكنكم الاتصال بوكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، مكان اكتتاب التأمين "رحلتي"، مرفقين باستمارة الانخراط الأصلية.¹

رابعاً: في حالة الوفاة الناجمة عن حادث، من يتلقى رأسمال عند الوفاة ومن الذي يجب الاتصال به لتحصيله؟

المستفيدون من رأسمال عند الوفاة هم ذوي حقوق الشخص المؤمن له؛ لذا، تتولى الشركة المساعدة إخبار كرديف الجزائر فوراً بالوفاة من خلال تفعيل ضمان "إعادة الجثمان إلى الوطن في حال وفاة المؤمن له ١ تشريع كرديف الجزائر فوراً في إعلام ذوي الحقوق بوثائق الإثبات الواجب توفيرها لا يكون ضمان الوفاة بسبب حادث فعلياً إلا لفائدة المؤمن عليهم الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 80 سنة

المطلب الرابع: عقد التأمين رحلتي: حالة النزاع وفسخ العقد

يعلمك المؤمن أن البيانات التي تم جمعها إجبارية لتنفيذ وحسن سير عقد تأمينكم، يرجى منكم الاطلاع على الملخص الاعلامي المتعلق بحماية البيانات الشخصية الذي يعتبر جزء لا يتجزأ من كشف المعلومات الحالي الموضوع تحت تصرفكم.

¹ ص.و.ت. بنك الهيئة المكتبة لعقد التأمين الجماعي للتأمين على السفر "رحلتي"

أولاً: من الذي يجب الاتصال به في حالة احتجاج؟

في حالة أي احتجاج ناشئ عن تنفيذ أو تفسير عقد التأمين الحالي، يمكنكم الاتصال بالمؤمن كرديف الجزائر:

المقر الاجتماعي: حي الأعمال بالجزائر القطعة 1 رقم 1.03 باب الزوار - 16024، الجزائر.

رقم الهاتف: 021.99.58.07 / الفاكس: 021.99.58.01 (من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً)

البريد الإلكتروني:

reclamation.cardifdz@cardif.com

يتلقى المؤمن له فيما يخص كل احتجاج رداً في أجل 30 يوم عمل (ماعداً في حالة حدوث ظروف خاصة تؤدي إلى مدة معالجة أطول، وهو ما يتم إخبار المؤمن له في شأنها).

يخضع المؤمن للالتزامات القانونية والتنظيمية الخاصة بمكافحة تبييض الأموال وتمويل الإرهاب، تجميد أو حجز الأموال ومحاربة الرشوة يجب تطبيق هذه الالتزامات قبل اتمام الاكتتاب وطوال مدة الانخراط وهذا بتجسيد الزامية:

- اثبات هوية المؤمن له المستفيد الحقيقي في العقدة

- القيام بفحص دقيق للعمليات المنفذة في إطار العقد.¹

من أجل الامتثال لهذه الالتزامات، يمكن للمؤمن أن يجمع كل المعلومات الهامة وأن لزم الأمر السندات. يتعهد المؤمن له بتقديم كل المعلومات والسندات المطلوبة في حالة عدم حصول المؤمن على المعلومات والسندات اللازمة، يكون من واجبه توقيف عملية الاكتتاب.

يحترم المؤمن كل العقوبات الاقتصادية والتجارية أو التدابير التقييدية حظر وتقييد تجارة السلع، التكنولوجيات أو الخدمات المستهدفة مع بعض الدول، تدابير تجميد و/أو حجز الأموال، ومنع الحصول على الخدمات المالية المقررة، المسيرة الملزمة أو المنفذة من أي سلطة مختصة بموجب التنظيم الجزائري و / أو الدولي المتعلق بالعقوبات المالية تجميد و/أو حجز أمواله لا

¹ نفس المرجع السابق.

يتم العقد في حالة ما إذا كان المؤمن له موضوع إجراءات تجميد أو حجز الأموال بموجب التنظيم الجزائري أو الدولي في هذا المجال.

لا يمنح المؤمن أي ضمان أو خدمة أو أي دفع بموجب العقد إذا أدى تقديم هذا الضمان الخدمة أو الدفع إلى عقوبة أو منع ناتجة عن قرار مجلس الأمن للأمم المتحدة المقررة من التشريع الجزائري أو أي قانون جزائري أو دولي قابلة للتطبيق ومتعلقة بالعقوبات الاقتصادية أو التجارية.

ثانيا: متى يتم فسخ عقدكم؟

وفقا للأحكام التنظيمية المعمول بها في مجال مكافحة تبيض الأموال وتمويل الإرهاب والفساد وتسيير العقوبات، يتعين على شركة التأمين إجراء عمليات تحقق معينة بما في ذلك هوية المؤمن له، وحيثما أمكن من مستنديه في حالة عدم حدوث ذلك، تحتفظ شركة التأمين بالحق في إنهاء عقد التأمين بإرسال إشعار مسبق مدته 3 أشهر إلى المؤمن عليه مع إشعار بالاستلام كما تحتفظ شركة التأمين بحق إنهاء عقد التأمين إذا تعرض المؤمن له أو مستنديه الفعليين العقوبات الاقتصادية أو مالية أو تدابير مماثلة اتخذت في إطار تطبيق الأنظمة السارية في الجزائر.

ثالثا: ما الذي ينبغي فعله في حالة النزاعات؟

في حالة خلاف يتعلق بهذا العقد، يتفق الطرفان على بذل قصارى جهدهما للتوصل إلى تسوية ودية.

في حالة وجود نزاع ناشئ عن تفسير هذا العقد أو تنفيذه، وفي حالة عدم وجود تسوية ودية، يتم تطبيق القانون الجزائري مع إسناد الاختصاص إلى المحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها مقر شركة التأمين.¹

المعجم

(1) صوت - بنك الهيئة المكتبة لعقد التأمين الجماعي للتأمين على السفر " رحلتي ".

¹ المرجع السابق

- (2) الإصابة الجسدية: حالة طبية تستدعي علاجاً طبياً مستعجلاً لنفاذي وفاة الشخص المؤمن له أو تدهور خطير في حالته الصحية، ومن أجل تحديد طبيعة الإصابة الجسدية الخطيرة، يأخذ طبيب الشركة المساعدة في الاعتبار النطاق الجغرافي للمؤمن له وطبيعة الاستعجال الطبي وتوافر الرعاية الطبية محلياً والتجهيزات الملائمة.
- (3) الحادث أي إصابة جسدية غير متعمدة من جانب الشخص المؤمن له، تكون ناتجة عن الحدوث المفاجئ وغير المتوقع لسبب خارجي مع الإشارة إلى أن الإصابة بالنوبات القلبية وأمراض القلب التاجية والاعتلالات الناتجة عن مرض فجاني لا تعتبر بمثابة حوادث.
- (4) أقارب المؤمن له: الزوج (الزوجة) أو الابن أو البنت (بما فيهم الأطفال المكفولين أو الأم أو الأب أو أم الزوج أو الزوجة) أو أب الزوج أو الزوجة) أو الربيب، أو الربيبة أو الأخ أو الأخت أو الحد أو الجدة أو الحفيد أو الحفيدة والشخص المؤمن له.
- (5) الأمراض الموجودة من قبل كل مرض أو عاهة أو حالة حسنية بما في ذلك العقبات أو المضاعفات التي يمكن أن ترتبط بها بشكل معقول، والتي من أجلها يخضع المؤمن له أو خضع لها من قبل، لعلاج أو فحص أو كشف طبي وفاني قبل السفر.
- (6) المؤمن له حسب الصبغة المختارة المنخرط أو زوجه أو أصوله أو فروعه من الدرجة الأولى أو الأخ أو الأخت.
- (7) مركز الإنذار المنصة الهاتفية " رحلتي للمساعدة " التي تديرها شركتنا للمساعدة حيث يمكنكم الاتصال بها مسبقاً في حالة وقوع حادث على الرقم 21321980918¹
- (8) شركة المساعدة مقدم الخدمة المفوض من قبل كريدف الجزائر، تتوفر على شبكة عالمية ومنصة للمساعدة تشتغل على مدار 24 ساعة و7 أيام /17 إن التأمين رحلتي للمساعدة " تسمح بضمان خدمات المساعدة في السفر المتضمنة في عقدكم
- (9) المنخرطة الشخص الطبيعي البالغ من العمر على الأقل 19 سنة والموقع على استمارة الانخراط في التأمين الحالي حيث يسدد أقساط التأمين عن سائر المؤمن لهم في حالة الاكتتاب العائلي).

¹ المرجع السابق.

(10) الأسرة: الأصول والفروع من الدرجة الأولى وزوج وإخوة وأخوات المنخرط.

(11) المؤمن الطرف في عقد التأمين الذي يوفر التغطية حسب الصيغة المختارة ويضمن تسديد المبالغ المستحقة في حالة وقوع حادث " كرديف الجزائر الهيئة المؤمنة لعقد مجموعة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك من أجل المساعدة في السفر رحلتي.¹

¹ مذكرة إعلامية، تأمين السفر، سافر مرتاح البال، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك

خلاصة الفصل الثالث:

يتجه السياح الجزائريون بشكل متزايد نحو التأمين السياحي، لكن بدرجات متفاوتة من الوعي والاهتمام. غالبًا ما يُنظر إليه كضرورة إدارية لطلب التأشيرة، خصوصًا عند السفر إلى أوروبا، أكثر من كونه وسيلة لحماية الذات من المخاطر. لا يزال ضعف الثقافة التأمينية، وغياب التوعية، واعتباره تكلفة إضافية، من أبرز العوائق أمام انتشاره الواسع. ومع ذلك، هناك بوادر تطور إيجابي في هذا السلوك، خاصة بين فئة الشباب والمسافرين المتكررين، ويُتوقع أن يتعزز هذا الاتجاه مستقبلاً مع توفر التأمين الرقمي وتكامل الخدمات ضمن عروض وكالات السفر.

الخاتمة

الخاتمة

إن خدمة التأمين السياحي ليست وليدة العصر الحديث إذ ان هذه الخدمة عرفت مجموعة من التطورات خاصة في البلدان المتقدمة وما ساعد هذا التطور الفعلي هو الوعي التأميني لدى الافراد المنتمون لهذه الدول وهذا لا يعني أن الخدمة حديثة في البلدان المتخلفة ومنها الجزائر بل لا توجد معلومات كافية عنها في هذه البلدان بالإضافة الى أنه لا يوجد وعي تأميني لدى المواطن الجزائري بالنسبة للقطاع التأمينات ككل. وليس التأمينات السياحية لوحدها فسائح الجزائري الذي كان في السابق يولي اهتماما ضئيلا يمثل هذه الخدمات أصبح اليوم أكثر انفتاحا على فكرة التأمين السياحي مدفوعا بعدة عوامل من بينها تجارب السفر المتكررة وتزايد متطلبات التأشيرة إضافة الى حملات التوعية التي تقوم بها شركة التأمين ووكالات السفر.

ومع ذلك لا يزال بعض التحديات التي تحد من انتشار الواسع للتأمين السياحي في الجزائر مثل ضعف الثقافة التأمينية لدى المواطنين وغياب التشريعات واضحة تلزم المسافرين بالحصول على التأمين في بعض الحالات فضلا عن غياب منتجات التأمينية متخصصة تلبي احتياجات السائح الجزائري بالأسعار المناسبة فاذا ما أرادت شركة التأمين برفع مستوى الطلب الكلي على خدماتها يجب عليها الوصول الى العوامل التي قد تقيدتها في نشر الوعي التأميني بالنسبة للأفراد وكذلك معرفه نقاط الضعف التي من شأنها تقاؤها أن مستقبل التأمين السياحي في الجزائر يا ظل واعدا خاصه اذا تم تفعيل شركات استراتيجية من شركات التأمين ووكلاء السفر الى جانب تعزيز دور الاعلام والتوعية المجتمعية.

كما أن تلبي الدولة لسياسات تحفيزية وتشريعات تنظيمية قد يسهم في ترسيخ ثقافة التأمين كعنصر اساسي من عناصر التخطيط للسفر وفي هذا السياق يتطلب من الفاعلين في القطاع السياحي الجزائري بذل المزيد من الجهود لتطوير هذا المجال بما يتماشى مع المعايير الدولية ويستجيب لتطلعات السياحة الجزائريين في داخل وخارج وكما أوضحت الدراسة إلا أن المستوى التعليمي هو الآخر يلعب دور مهم في اقتناء وثيقة التأمين السياحي بسبب وصولهم لمعلومات عن التأمين ومعنى هذا انه يجب على شركة التأمين العمل على توفير المعلومات اللازمة للمؤمن لهم.

قائمة المصادر والمراجع

1. الكتب والمطبوعات الجامعية

1. سألخي بوبكر، آليات التأمين الدولي وإعادة التأمين، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص اقتصاد التأمين، جامعة لونييسي علي، البليدة 2، 2020/2019.
 2. د. بن خضرة زهيرة، محاضرات في قانون التأمينات، أقيت على طلبة السنة الثانية ماستر، تخصص قانون التأمين والضمان الاجتماعي، جامعة البليدة 2، 2022/2021.
 3. د. مشري راضية، محاضرات في الوسيط في التأمين، أقيت على طلبة السنة الثانية ماستر، تخصص قانون عام، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية الحقوق، 2023/2022.
 4. د. مشري راضية، محاضرات في قانون التأمين (قانون خاص)، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم القانونية والإدارية، السنة الجامعية 2017/2016.
 5. د. مقلاتي منى، محاضرات في الوسيط في التأمين، أقيت على طلبة السنة الثانية ماستر، تخصص قانون عام، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2023/2022.
 6. سالم حميد سالم، سلوك السائح ودوره في تحديد النمط السياحي، مركز البحوث والسوق وحماية المستهلك، جامعة بغداد، مجلة علوم اقتصادية وإدارية، مجلد 13، العدد 48، سنة 2017.
 7. سيد علي بن سعدي، صفية دعاوي، العوامل المؤثرة على سلوك السائح ودورها في اختيار الوجهة السياحية، دراسة عينة من السياح الجزائريين، سنة 2023.
 8. غزلان معزي، فاطمة الزهرة فسول، تأثير ادارة العلاقة مع الزبون على اتجاهات السياح نحو السياحة الداخلية بالجزائر في ظل جائحة كورونا دراسة عينية من الزبائن وكالات سياحية الجزائرية، 2022-06-30.
 9. هاجر حوحو، إثر التسعير على اتجاهات سياح نحو السياحة الداخلية بالجزائر دراسة عينية من السياح، جامعة خيضر، بسكرة، الجزائر، 2021-06-03.
2. مذكرات التخرج
3. زاوي حسان، ثقافة التأمينات السياحية لدى المواطن الجزائري: دراسة مسحية لمجموعة من المسافرين (البليدة، مستغانم، سطيف، تبسة)، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، تخصص مالية ونقد وتأمينات، 2015/2014.

4. ط-د/حوجو هاجر حساني رقية، أثر التسعير على اتجاهات السياح نحو السياحة الداخلية بالجزائر: دراسة عينية من السياح، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021.
5. مذكرة ماستر، اتجاهات السائحين وما تأثير المتطلبات السياحية: حالة من المعرض الدولي بوهران، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2020.
6. يسرى بوسة، ياسين تجويمات، مذكرة حول جاذبية اختيار العوامل السياحية و أثرها على سلوك السائح، دراسة ميدانية لمديرية السياحة والصناعات التقليدية لولاية بومرداس، السنة الجامعية 2021-2022.

3. المجلات والدوريات

1. مرام عامر، العوامل المؤثرة في اختيار السائح للوجهة السياحية: دراسة ميدانية على عينة من السياح الجزائريين، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، 2022.
2. بن سعدي سيد علي، علاوي صفية، العوامل المؤثرة على سلوك السائح ودورها في اختيار الوجهة السياحية: دراسة عينة من السياح الجزائريين، المجلد 17، 2023، ص. 493-505.
3. د. بيساري كريم، واقع سوق التأمين في الجزائر، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 1، 2013.
4. رضوان جعجع، الهاشمي بن واضح، الاستثمار السياحي في الجزائر: العوائق والفرص المتاحة، نشر بتاريخ 20 ديسمبر 2022، ص. 272-286.
5. بن سعدي سيد علي، سعودي نجوى، إثر المزيج الترويجي للوكالات السياحية على اتجاهات السياح نحو السياحة الداخلية دراسة لعينة من السياح الجزائريين، تاريخ النشر 2024/12/01

4. مقالات وندوات إلكترونية

- حليلة فوغاي، تحديات اصطدام القطاع السياحي في الجزائر، نُشر بتاريخ 11 جوان 2022.
- شرافة صابرينة، متطلبات التحول الرقمي في قطاع التأمين الجزائري، ديسمبر 2021.

5. الوثائق الرسمية والمواقع الإلكترونية

- المجلس الوطني للتأمين (C.N.A) ، دليل التأمين في الجزائر، <http://www.cna.dz>، 2023.
- موقع الحجز والسفر [Booking.com](http://www.booking.com) والمواقع الحكومية ذات الصلة (المفوضية الأوروبية، معلومات تأشيرة الشنغن والتأمين الصحي)

الملاحق

CARINE EL DJAZAIR – SPA au capital de 1.500.000.000 DZD - Siège social : Quartier D’Affaires D’Alger, Lot 1 N°03, Bab El Bhar, 16034 Alger, Tel : +213 (0) 21 99 58 22 / Fax : +213 (0) 21 99 58 00 – Immatriculée au RC sous le n° 06 B 0973017
 كارييف الجزائر شركة ذات مساهمة رأس مال (1.500.000.000,00 دج) المقر الإداري : مركز الأضال للجزائر، لعمدة 01 رقم 1.03 باب الزواجر، الجزائر 21 99 58 22 / فاكس : +213(0) 21 99 58 00 الهاتف : +213 (0) 21 99 58 00 ب 06 0973017-16

En sachant que le retrait du consentement au traitement de mes données personnelles est susceptible d'empêcher l'exécution des garanties de mon contrat et n'entraînera pas sa résiliation ou l'effacement des données collectées pouvant être utiles à CARDIF EL DJAZAÏR SPA pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

* Je reconnais avoir pris connaissance des conditions de résiliation et de lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme, figurant dans la notice d'information mise à ma disposition par mon agence CNEP-Banque.

IMPORTANT

Sous réserve des conditions indiquées sur la Notice d'Information remise lors de votre souscription :

- * Vous ne pouvez prétendre à aucun remboursement de frais si vous n'avez pas, au préalable, reçu l'accord express de RIHLATI ASSISTANCE.
- * En cas d'annulation ou de changement de date du contrat d'assurance, vous devez vous adresser à l'agence de souscription au moins 48 heures avant la date de début de votre contrat ; passé ce délai, aucun remboursement/changement ne sera effectué. Consultez la notice d'information pour plus de précisions.

* Pour toute réclamation née de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat d'assurance, contactez l'Assureur : CARDIF EL DJAZAÏR

Adresse : Quartier D'Affaires d'Alger, Lot 1 N°103, Bab Ezzouar, 16024 Alger.

Numéro de téléphone : 021 99 58 07

FAX : 021 99 58 01 du dimanche au jeudi de 9h00 à 17h00

E-mail : reclamation.cardifdz@cardif.com

Pour chaque réclamation, l'assuré recevra une réponse dans un délai de 30 Jours ouvrés (sauf survenance de circonstances particulières, induisant un délai de traitement plus long, ce dont l'assuré sera informé).

* EN CAS DE LITIGE : En cas de différend relatif au présent Contrat, les Parties conviennent de fournir leurs meilleurs efforts pour aboutir à un règlement à l'amiable. En cas de litige né de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, et à défaut de règlement à l'amiable, il est fait application de la loi algérienne avec attribution de la compétence juridictionnelle au tribunal dans le ressort duquel est situé le siège de l'Assureur.

وإنما أعلم بأن سحب الموافقة السليمة لمعالجة بياناتي الشخصية من شأنه أن يمنع تنفيذ ضمانات عقد التأمين، ولن يؤدي إلى إلغاء أو محو البيانات التي تم جمعها والتي قد تكون ضرورية لكارديف الجزائر ش.ذ.ل من أجل إثبات حقوقها أو ممارستها أو الدفاع عنها أمام القضاء.

* أصبح لتي أطلقت على جميع شروط فتح العقد وشروط مكافحة تبيض الأموال وتمويل الإرهاب المنصوص عليها في الملخص الاعلامي المسلم من طرف البنك .

هام

وفقا لشروط المشار إليها في إشعار المعلومات المقدمة عند الانخراط :

- * لا يحق لك استرداد أي نفقات إذا لم تكن قد تلتفت من قبل موافقة صريحة من رحلتي المساعدة في حالة إلغاء أو تغيير تاريخ عقد التأمين، يجب عليك الاتصال بوكالة الاكتتاب قبل 48 ساعة على الأقل من تاريخ بدء العقد الخاص بك؛ بعد هذه الفترة، لن يتم استرداد / تغيير. انظر نشرة المعلومات لمزيد من التفاصيل.

* من أجل كل تطلم بشأن من تلتفت عقد التأمين الحالي أو تغييره، يمكنك الاتصال بالمؤمن:

كارديف الجزائر

العنوان: حي الأعمال الجزائر - حصة 1 رقم 103 باب الزوار - 16024 - الجزائر.

الهاتف: 021 99 58 07 + 213 (0)

الفاكس: 021 99 58 01 + 213 (0) (من الأحد إلى الخميس من 9:00 صباحا حتى 5:00 مساء)

البريد الإلكتروني: reclamation.cardifdz@cardif.com

يطلب المؤمن له فيما يخص كل احتياج ردا في أجل يوم 30 يوم عمل (مما عدا في حالة حدوث ظروف خاصة تؤدي إلى مدة معالجة أطول، وهو ما يتم إخبار المؤمن له في شكلها).

* في حالة حدوث نزاع : في حالة خلاف يتعلق بهذا العقد، يتفق الطرفان على بذل قصار جهدهما للتوصل إلى تسوية ودية.

في حالة وجود نزاع ناشئ عن تفسير هذا العقد أو تنفيذه، وفي حالة عدم وجود تسوية ودية، يتم تشييق القنون الجزائري مع إبتداء الاختصاص إلى المحكمة التي يقع في نطاق اختصاصها مقر شركة التأمين.

RECUEIL DU CONSENTEMENT POUR LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES DE SANTÉ

Votre consentement pour le traitement de vos données de santé est nécessaire pour la gestion de vos contrats.

Les finalités des traitements : vos données de santé sont nécessaires à CARDIF EL DJAZAÏR SPA pour :

- La gestion de vos contrats : assurer la gestion de vos sinistres, vous indemniser, modifier vos contrats, etc.
- L'amélioration des processus internes grâce à la réalisation d'études concernant la maîtrise des risques, la gestion et l'optimisation des parcours de gestion des contrats, etc.

Le droit de retrait du consentement : vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données de santé à tout moment, en adressant une demande à : CARDIF EL DJAZAÏR SPA sis au Quartier d'Affaires d'Alger, Lot 1 N°03.I - Bab Ezzouar, 16024 - Alger, ou dp.cardifdz@cardif.com

Toutefois, nous vous informons que le retrait de votre consentement est susceptible d'empêcher l'exécution des garanties de vos contrats et ne vous permettra pas d'aboutir à sa résiliation ou à l'effacement des données collectées pouvant être utiles à CARDIF EL DJAZAÏR SPA pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

Pour toute information complémentaire, notamment sur les droits dont vous disposez, vous pouvez consulter la Notice sur la protection des données de CARDIF EL DJAZAÏR SPA disponible à l'adresse suivante : www.cardifeldjazair.dz

A ce titre, j'accepte expressément que des données sur mon état de santé soient collectées et traitées par CARDIF EL DJAZAÏR et ses éventuels réassureurs, gestionnaires ou sous-traitants, afin de permettre la gestion de mes contrats.

إن موافقتك السليمة على معالجة بياناتك الصحية ضرورية لتسيير عقدك.

الأغراض من المعالجة: بياناتك الصحية ضرورية لشركة كارديف الجزائر ل:

- تسيير لعقدك: ضمان إدارة أضرارك، وتمويضك، وتعديل عقودك؛

- تحسين الإجراءات الداخلية من خلال إنجاز دراسات حول إدارة المخاطر وإدارة وتحسين مسارات إدارة العقد.

الحق في سحب الموافقة السليمة: يمكنك سحب موافقتك على معالجة بياناتك الصحية في أي وقت، وذلك بتوجيه طلب لشركة كارديف الجزائر الكتنية بحي الأعمال بالجزائر العاصمة، القاطعة رقم 1 رقم 03. 16024 باب الزوار الجزائر، أو عن طريق البريد الإلكتروني إلى العنوان الآتي:

dp.cardifdz@cardif.com

نذكرك أن سحب موافقتك السليمة قد يمنع تنفيذ ضمانات عقدك ولن يؤدي إلى إلغاء أو محو البيانات التي تم جمعها والتي قد تكون ضرورية لكارديف الجزائر ش.ذ.ل من أجل إثبات حقوقها أو ممارستها أو الدفاع عنها أمام القضاء.

للحصول على أي معلومات إضافية، بما في ذلك الحقوق التي تملكها، يمكنك الاطلاع على كشف المعلومات المتعلقة بمعالجة البيانات الشخصية لكارديف الجزائر المتوفر على العنوان التالي: www.cardifeldjazair.dz

وبناء على ذلك، فإني أوافق صراحة على أن يتم جمع بيانات عن حالتي الصحية ومعالجتها من قبل كارديف الجزائر وشركت إعادة التأمين، مسيرين أو المعالجين من الجانبين المطمين من أجل السماح للمؤمن من تسيير عقدي.

Fait en trois exemplaires à

حرر في ثلاث في نسخ ب

Signature de l'Adhérent(e) Précédée de la

mention « Lu et approuvé »

توقيع المخنط مسبق بالعبارة قرأ وصدق :

Signature Agence

ختم الوكالة

في / / / /

الفهرس

الصفحة	العنوان
/	شكر وعرفان
//	اهداء
5-2	مقدمة
11-7	الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للتأمين السياحي
8	المبحث الأول: مفهوم التأمين
8	المطلب الأول: تعريف التأمين
11	المطلب الثاني: تاريخ التأمين وتطوره
16	المطلب الثالث: أنواع التأمين
19	المطلب الرابع: أطراف وعقد التأمين
23	المبحث الثاني: مفهوم التأمين السياحي
24	المطلب الأول: تعريف التأمين السياحي وخصائصه
25	المطلب الثاني: نشأة وتطور التأمين السياحي
26	المطلب الثالث: أنواع التأمين السياحي
27	المطلب الرابع: أهداف وأهمية التأمين السياحي
30	المبحث الثالث: مفهوم سلوك السائح
30	المطلب الأول : تعريف سلوك السائح وخصائصه
34	المطلب الثاني: طبيعة سلوك السائح
35	المطلب الثالث: دور انماط سلوك السائح
38	المطلب الرابع: تأثير العوامل البيئية في سلوك السائح
41	خلاصة الفصل الأول
52-43	الفصل الثاني: العوامل المؤثرة على اتجاهات السياح الجزائريين
44	المبحث الأول: مفهوم اتجاهات السياح
44	المطلب الأول: تعريف اتجاهات السياح
45	المطلب الثاني: خصائص اتجاهات السائح
46	المطلب الثالث: مكونات اتجاهات السائح
47	المطلب الرابع: وظائف اتجاهات السائح
49	المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في الاقبال على التأمين السياحي
49	المطلب الأول: اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي (عوامل، أنواع، أهمية)

53	المطلب الثاني: أسباب المؤثرة في الاقبال على التأمين السياحي.
55	المطلب الثالث: الدوافع المؤثرة في اتجاهات السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي
56	المطلب الرابع: سلوك السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي
58	خلاصة الفصل الثاني
82-60	الفصل الثالث: واقع وتحديات التأمين السياحي في الجزائر نموذج رحلتي
61	المبحث الأول: واقع التأمين السياحي في الجزائر
61	المطلب الأول: واقع التأمين السياحي في الجزائر
62	المطلب الثاني: التحديات التي تواجه التأمين السياحي
64	المطلب الثالث: الحلول المقترحة لتعزيز توجه السياح الجزائريين نحو التأمين السياحي
66	المطلب الرابع: دور المؤسسات المالية في تعزيز التأمين السياحي
69	المبحث الثاني: نموذج عقد تأمين السياحي "رحلتي"
69	المطلب الأول: مفهوم عقد التأمين رحلتي
71	المطلب الثاني: إجراءات سريان المفعول والمخاطر المستثناة من العقد
76	المطلب الثالث: شروط عقد التأمين رحلتي والحالات المتوقعة
77	المطلب الرابع: عقد التأمين رحلتي: حالة النزاع وفسخ العقد
82	خلاصة الفصل الثالث:
84	الخاتمة
88-86	قائمة المصادر والمراجع
/	ملاحق
/	الفهرس