



# الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

## وزارة المالية

09 MARS 2021

الوزير

إلى السيدات و السادة مسؤولي شركات  
التأمين على الأضرار

الموضوع : معالجة صارمة لملفات التعويضات.

تتلقى وزارة المالية، بصفة متزايدة، عرائض يتقدم بها المؤمن لهم يطالبون من خلالها بتسوية ملفاتهم الخاصة بالتعويضات، مشيرين إلى التأخر الكبير الذي تعرفه معالجة هذه الملفات.

هذه العرائض التي ترسلها وزارة المالية إلى شركات التأمين المعنية، لا تتم معالجتها من قبل بعض الشركات بالسرعة اللازمة، حيث تستدعي هذه العرائض مراسلات تذكير ترد عليها شركات التأمين، في أغلب الأحيان، في آجال جدّ طويلة، أو تبقى دون رد.

فهذه الوضعية، لا تتماشى مطلقا مع مجهودات السلطات العمومية الرامية، بصفة عامة، إلى تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

كما تعبر هذه الوضعية، بالنسبة لشركات التأمين، على الإختلالات الملحة التي تشوب نوعية خدماتها و التي لا تساهم، بالعكس، في تحسين صورة هذه الشركات و لا في تدعيم علاقة الثقة التي يجب أن تعم بين المؤمنين و المؤمن لهم.

إن الأمر لا يحتاج إلى التذكير، أن أهم الخدمات التي تقدمها شركات التأمين إلى زبائنها تكمن في تعويض الأضرار، حيث تبقى هذه الخدمة تمثل المهمة الرئيسية لأي شركة التأمين.

لذا أطلب منكم إتخاذ كل التدابير اللازمة التي من شأنها تحسين عمليات التعويض على الأضرار، لاسيما:

- وضع إجراءات مقننة لتأطير عمليات معالجة ملفات التعويض.

- تقليص آجال تسوية ملفات التعويض الخاصة بالأخطار البسيطة، لاسيما تلك المتعلقة بتأمين السيارات التي تشكل، دائماً، أكبر حصة في نشاط شركات التأمين، إلى واحد وعشرون (21) يوماً كحد أقصى، و هذا منذ تاريخ التبليغ عن الحادث إلى غاية دفع التعويض. كما يجب إبلاغ المؤمن لهم بهذا الأجل حتى يتسنى لهم المطالبة به.

كما يجب أن تدرج هذه الأجال الأقصى، ضمن أهداف النجاعة التي تكون مصالحكم المعنية خاضعة لها، وذلك قصد الرقي بخدمات شركات التأمين، في أقرت الآجال، إلى مستوى أحسن الأداءات العالمية في هذا النشاط.

- تقليص آجال الطعون ما بين شركات التأمين و ذلك بالإحترام الصارم للاتفاقيات المبرمة بين شركات التأمين و التي تم المصادقة عليها من قبل هيئة الرقابة. حيث يجب على الاتفاقيات المبرمة حتى الآن (ARCM, IRSAM, IDA) أن تحدث كل آثارها و أن تساهم، بصفة فعالة، في تقليص آجال التعويضات.

بالفعل، يجب أن تخصص نفس المبادئ و الصرامة أعمال شركات التأمين في مجال الطعون، التي تعرف معالجتها تأخيراً غير مبرر و غير مقبول، معبراً عن عجز شركات التأمين اتجاه المؤمن لهم.

- تكييف أنظمة الرقابة الداخلية و التقييم، السارية المفعول لدى شركاتكم (رقابة التسيير و التدقيق الداخلي) من أجل السهر على احترام الإجراءات المقننة ولتحقيق أهداف النجاعة السابقة الذكر.

- تحسين نوعية المعلومة الموضوعة تحت تصرف الزبون، على مستوى الوكالات و مواقع الأنترنت لشركات التأمين. يجب أن تكون هذه المعلومة متوفرة بصفة دائمة، كاملة و مبسطة لضمان فهم جيد للإجراءات مع استشارة مشخصة.

- تحسين ظروف استقبال و توجيه الزبون، من خلال تهيئة الوكالات و كذا تكوين ملائم للمستخدمين القائمين بهذه الوظائف.

فبفضل هذه التدابير، يمكن تحسين نظرة الزبون لنوعية الخدمات و نجاعة شركات التأمين، هذه النظرة التي من شأنها تحقيق منافسة نزيهة في سوق مفتوحة تتوفر على طاقات نمو كبيرة، تظل حتى الآن غير مستغلة بصفة كافية.

أولي أهمية كبيرة لاحترام هذه التوجيهات، التي لا تسمح بأي تقصير.

تقبلوا، سيداتي و سادتي مسؤولي شركات التأمين، فائق الاحترام و التقدير.

وزير المالية

أبو عبد  
الرحمن

