

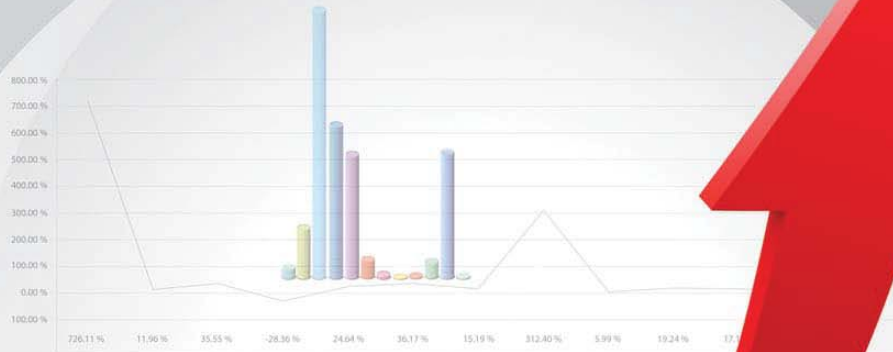
# التأمين والمعرفة

INSURANCE & KNOWLEDGE MAGAZINE  
A quarterly magazine, specialized in the world of insurance

مجلة فصلية تخصصية في عالم التأمين

9  
Insurance & Knowledge  
Issue Nine  
SUMMER 2011

26.37%



قطاع التأمين حقق نسبة نمو بلغت  
26.37 % في الربع الأول لعام 2011

**A newborn means  
A new insurance**

رئيس مجلس إدارة الشركة السورية الكويتية للتأمين  
خالد الحسن: لم تتأثر بالأحداث الأخيرة

## شركات التأمين في P 6 الربع الأول...



60 | ملتقى دمشق التأميني السادس..

الارتقاء بصناعة التأمين العربية  
وتنمية الإمكانات من خلال التحاور  
والمناقشة وتبادل الخبرات

P12

أكد خالد سعود الحسن رئيس مجلس إدارة  
الشركة السورية الكويتية للتأمين أن الأحداث  
الأخيرة في سورية لم تؤثر على عمل الشركة بل  
إنه يعتقد أن الشركة ستحقق أفضل هذا العام...



18 | التأمين الصحي...  
ثمة كثير ... عليك أن تعرفه

### ثقافة تأمينية

- 12 | الكفاح من أجل الوصول إلى القمة
- 16 | تأمين السيارة..  
أوراق يجب أن تكون بحوزتك
- 22 | التأمينات الصغيرة
- 28 | شركات إعادة التأمين..  
والأداء المالي للشركات

36 | قرارات... تفاصيل

- 42 | الكوارث الطبيعية في الربع الأول  
من عام 2011 وتأثيرها على قطاع التأمين
- 43 | التصنيفات الإقليمية والعالمية  
لمؤمني الشرق الأوسط وشمال إفريقيا  
حسب موقع [www.girmazine.com](http://www.girmazine.com)
- 44 | استبيان لبحث  
نقاط الضعف والقوة في النشاط التأميني
- 46 | مصطلحات في عالم التأمين
- 50 | أخبار التأمين

77 | Striving for the Peak

75 | Reinsurers  
and Financial  
Performance of  
Companies

71 | A newborn  
means new  
insurance, baby



### التأمين والمعرفة

صادرة عن الاتحاد السوري لشركات التأمين  
مرخصة بقرار وزارة الإعلام بناءً  
على المادة 25/ من المرسوم  
التشريعي رقم / 50 / لعام 2001 .

المدير المسؤول:  
أ. سليمان الحسن

المجلس الاستشاري:  
د. عبد الرحمن العطار  
أ. فاروق جود  
أ. بدري فركوح  
أ. علي نبال

رئيس التحرير:  
م. سامر العث

المدير التنفيذي:  
مرفت رجب

مستشار التحرير:  
هيام العلي

المستشار القانوني:  
المحامي ياسر حميدان

الإشراف العام:  
فاديا الموسى

الترجمة و التدقيق اللغوي:  
أنس السعدي

التصوير الفني:  
عامر الرفاعي

الإخراج الفني:  
طارق شيخ سليمان

الإشراف الفني:  
سليمان قباني

الطباعة: مطبعة الصالحاني

للإعلان والاشتراك في المجلة  
توجه المراسلات باسم  
الاتحاد السوري لشركات التأمين /  
السيد رئيس التحرير  
هاتف: +963 11 313 66 55  
فاكس: +963 11 31399840  
بريد إلكتروني: [info@sif-sy.org](mailto:info@sif-sy.org)

المقالات المنشورة تعبر عن رأي كاتبها  
ولا تعبر بالضرورة عن رأي المجلة .

سعر النسخة : 50 ل.س  
الاشتراك السنوي : داخل سورية أفراد: 1000 ل.س / مؤسسات: 2000 ل.س | خارج سورية: 100 \$



## الافتتاحية

بقلم: أ. سليمان الحسن

رئيس مجلس

الاتحاد السوري لشركات التأمين

# على نهج الإصلاح

تمكن قطاع التأمين من استكمال خطة انفتاحه على القطاع الخاص بسلاسة ونجاح وذلك بفضل إحاطته بتشريعات قوية ومرنة مكنت القطاع الوليد من البناء على أرض صلبة والوصول به خلال سنوات قليلة إلى مرحلة متقدمة وبشكل ساعده في أن يكون انعكاساً حقيقياً لعملية التنمية في سورية.

وأثبت قطاع التأمين في كل ما يحيط به أنه كان تجربة تطويرية وإصلاحية بامتياز بدليل أرقام النمو التي تحققت عاماً بعد عام وبدليل البعد الاقتصادي والتنموي والاجتماعي الذي مارسه شركات التأمين منذ انفتاح السوق وحتى الآن ما يفرض علينا مسؤولية الحفاظ على وتيرة النمو والتطور باتجاه تعزيز ما تم تحقيقه من جهة ومن جهة أخرى ضمان الحرص على مواكبة التطور الحاصل في العالم وعكسه على مستوى الأداء والخدمة.

ونعتقد أننا بما نملكه من هيكلية تنظيمية وتشريعية نستطيع أن نتقدم خطوات مدروسة وسريعة باتجاه جعل التأمين حالة مجتمعية وتكريسه كثقافة وكحاجة بآن معاً.

ومع حركة الإصلاح التي أطلقها الرئيس بشار الأسد فإننا نجد أنفسنا معنيين كاتحاد وهيئة إشراف وشركات بتأمين أقصى درجات الإنسجام مع هذه الإصلاحات عبر ضمان جودة الخدمة وتأمين إيصالها لأوسع شريحة ممكنة بما يساعد في توفير بند إضافي يساعد ويساهم في تحصين معيشة المواطن وضمان مستقبله.

فنحن نلتزم طريق الإصلاح التي رسمها قائد الوطن .. والتزامنا بهذا النهج لا يعني أننا في وضع سيء وإنما يعني الاستمرار على نفس الوتيرة والمضي قدماً وعدم التراخي ومواصلة البناء لبنة فوق لبنة ليزيد القطاع قوة وقدرة على تلبية أي استحقاق يواجهه ويجعله دائماً على قدر المسؤولية وتلبية تطلعات بلادنا في هذه المرحلة مما يمكننا من العبور بقوة إلى الدولة العصرية التي ننشدها جميعاً.





تكافل معنا

وطمئن قلبك

هاتف: 1827 1827

[www.al-aqeelahtakaful.com](http://www.al-aqeelahtakaful.com)

الحقيلة

AL - AQEELAH

TAKAFUL | للتأمين  
INSURANCE | التكافلي



## شركات التأمين في الربع الأول...

أكثر من 4 مليار و 446 مليون ليرة.. 26,37 % نمو ..



حققت شركات التأمين أقساطاً بلغت (4.446.720.214) ل.س في الربع الأول لعام 2011 بنمو 26.37 % عن الربع المقابل من العام الماضي حيث بلغت أقساط الربع الأول لعام 2010 (3,518,818,456) ل.س

### من حيث تفاصيل الفروع التأمينية مقارنة الربع الأول من 2011 مع الربع المقابل من 2010:

إجمالي السوق بأقساط بلغت (291,482,525) ل.س.

#### التأمين الهندسي:

حقق هذا الفرع نمواً بنسبة 15,19 % عن الربع المقابل بأقساط بلغت (117,280,408) ل.س وشكل 3,33 % من حجم السوق.

#### تأمين الحريق:

شكل هذا الفرع 20,16 % من إجمالي السوق بأقساط بلغت (709,280,516) ل.س وبنسبة نمو بلغت 19,24 %

#### تأمين الحياة:

شكل 2 % من إجمالي أعمال السوق بأقساط بلغت (72,745,871) ل.س وحققت نسبة نمو 24,64 %

**تأمينات السفر:** حقق نمو بنسبة حوالي 12 %

**تأمينات الحوادث الشخصية:** حقق نمو بنسبة 35 %

**تأمينات الحوادث العامة:** حقق نمو بنسبة 36 %

#### تأمين السيارات الإلزامي:

يشكل حوالي 42 % من إجمالي السوق بنسبة نمو بلغت 3,56 % عن الربع المقابل وأقساط وصلت إلى (1,505,470,073) ل.س من إجمالي الأقساط.

#### تأمين السيارات الشامل:

بلغت أقساطه (865.458.285) ل.س (متضمنة الأقساط طويلة الأجل) حيث شكل 24,60 % من إجمالي السوق وحققت نمواً بنسبة 17,13 % مقارنة مع الربع الأول من العام الماضي.

#### التأمين الصحي:

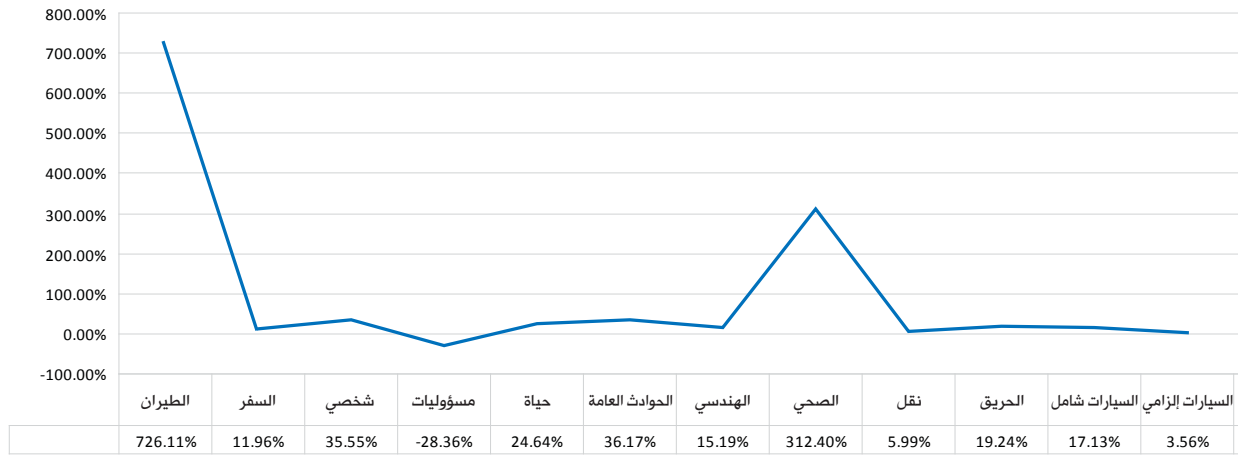
حقق التأمين الصحي نمواً بنسبة 312 % ويشكل هذا الفرع حوالي 20 % من إجمالي السوق بأقساط بلغت (702,317,550) ل.س حيث بلغت حصة المؤسسة 482,200,790 أي حوالي 69 % من أقساط هذا الفرع تقريباً.

#### تأمين النقل:

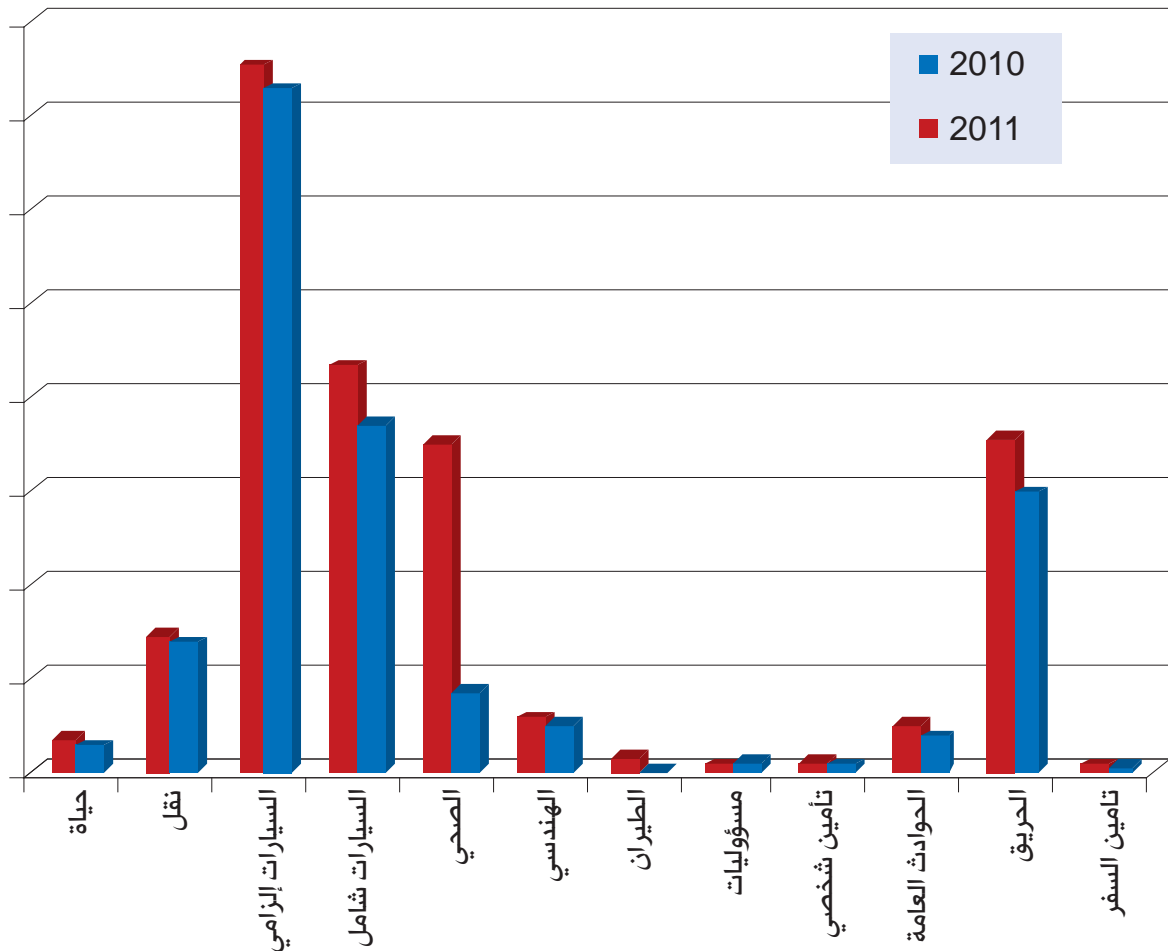
أظهر نمواً بحوالي 6 % مقارنة مع نتائجه للعام الماضي ويشكل 8,28 % من



### مخطط نسبة النمو



### تطور نمو فروع التأمين للربع الأول لعامي 2010 - 2011



الأحداث الأخيرة في سورية

## لم تؤثر على عملياتنا



# خالد سعود الحسن للتأمين والمعرفة: أبدينا استعدادنا لتغطية تأمينات الشغب

أكد خالد سعود الحسن رئيس مجلس إدارة الشركة السورية الكويتية للتأمين أن الأحداث الأخيرة في سورية لم تؤثر على عمل الشركة بل إنه يعتقد أن الشركة ستحقق أفضل هذا العام. ويرى الحسن أن لكل سوق تأمين مشاكله الخاصة إلا أنه يجزم أن الغاء التأمين على المستوردات له تأثير سيء على شركات التأمين السورية. التأمين والمعرفة أجرت الحوار التالي مع الحسن هذا نصه:

التشريعات الإلزامية الخاصة بالتأمين تقلل من الوعي لدى المواطنين. وتعمل شركتنا عبر موظفي التسويق لديها وفروعها المحلية ومساهماتها في المعارض والندوات والمؤتمرات والإعلان بأساليب مختلفة على زيادة الوعي التأميني.

بالنظر إلى الأحداث التي شهدتها سورية لوحظ وجود إقبال على تأمينات الشغب والإضطراب وبحسب معلوماتنا فإن كثير من الشركات فضلت عدم قبول هكذا تأمينات لكلفتها العالية: هل تلتقيتم طلباً عليها وهل لبيتموه؟

نعم هناك طلبات عديدة لتغطية مخاطر

**بلغت أرباح «السورية الكويتية» لهذا العام.. 14 مليون ليرة سورية**



تحاول جميع شركات التأمين في السوق السورية طرح منتجات تأمين جديدة تلبي تطلعات المؤمنين ويتم طرح أي منتج بعد دراسة متأنية للسوق وما هو متوقع من إقبال العملاء عليه. لذا على الرغم من قيامنا بتقديم كافة المنتجات التأمينية المتعارف عليها من حريق وحوادث وبحري وحياة وصحي إلا أننا نقدم أيضاً منتجات جديدة كتأمين السفر وتأمين حياة ادخاري وتأمين المسؤوليات المهنية للأطباء والمهندسين وغيرها.

• وأنتم تحاولون الإقلاع من جديد جاءت الأحداث الأخيرة في سورية: هل تعتقدون أنكم ستواجهون عرقلة في وجه تحقيق طموحاتكم؟

إن الأحداث الأخيرة في سورية لم تؤثر على عملياتنا والحمد لله فنتائج الربع الأول من العام الحالي أعطت نتائج جيدة وأفضل بكثير عن العام 2010. وأني على ثقة بأن هذا العام سيكون أفضل من ناحية الإنتاج والربحية كما أنني على ثقة بأن هذه الأحداث ستتم معالجتها بحكمة وبما يحقق سلامة الوطن والمواطنين ويحقق الأمن والاستقرار المعهود في بلدنا سورية.

• يبقى الوعي التأميني التحدي الأكبر للشركات: كيف تتعاملون معه؟

الوعي التأميني بصفة عامة في الوطن العربي ضعيف وذلك بسبب ضعف أساليب التسويق والإعلان من قبل شركات التأمين وأيضاً فإن قلة

• عقدت الشركة اجتماع جمعيتها العمومية ويبدو أن النتائج كانت مطمئنة بعد أن عانت خسارة في العام الماضي؟ هل بالإمكان وضعنا في صورة النتائج المتحققة؟

بحمد الله استطاعت الشركة مع نهاية العام 2010 أن تطور أعمالها وتحسن من نتائجها وتحافظ على إيراداتها وتنتهي السنة بأرباح بلغت 14 مليون ليرة سورية.

• ما هي الخطة التي وضعتوها للنهوض بالشركة؟

لقد اتخذ مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بالشركة خطوات جادة لمعالجة القصور في إدارة السيارات وأسلوب تسوية التعويضات. كما اتخذ في العام 2009 احتياطات كبيرة لمواجهة تعويضات السيارات إضافة إلى تحسين القدرات الاكتتابية وأهمية انتقاء الأخطار الجيدة. واهتم المجلس أيضاً بتطوير قدرات الموظفين من الناحية الفنية والتسويقية وتحسين أسلوب التعامل مع العملاء وتطوير الخدمات وتحسين اتفاقيات إعادة التأمين إضافة إلى ضغط المصروفات العمومية وتطوير أداء الفروع. هذه جميعاً ساهمت بتحسين النتائج وتحقيق الربحية.

• تحاولون دائماً طرح منتجات جديدة ومتميزة: هل يمكن وضعنا بصورة المنتجات وما هي المنتجات التي تتميز بها شركتكم؟



## اتخذنا خطوات جادة لمعالجة القصور في إدارة السيارات وتسوية التعويضات



كما أرجو من هيئة الإشراف واتحاد شركات التأمين القيام بحملة توعية ومقابلة غرف التجارة والصناعة لتوضيح أهمية هذا التأمين وأهمية التأمين لدى شركات التأمين السورية دعماً للاقتصاد الوطني ودعماً لشركات التأمين السورية التي - في نهاية المطاف - يساهم بها رجال الأعمال والصناعة السورية والشعب السوري.

• تديرون شركة الخليج للتأمين. كيف هو واقع التأمين في منطقة الخليج؟ وما هو أوجه الاختلاف أوالتشابه بالواقع الفعلي في سورية؟

نحن في شركة الخليج للتأمين في الكويت نعمل بحرية أكبر في إصدار الوثائق وفي ترتيب إعادة التأمين وطرح منتجات التأمين الجديدة كما أن الحكومة في الكويت تدعم شركات التأمين وتهتم كثيراً بالتأمينات الإلزامية للمشاريع والسيارات والقوارب والعمال مما يساعد في تطوير السوق. كما أنه لا توجد قيود كثيرة على استثمارنا داخل وخارج الكويت إلا فيما يختص بحماية حقوق حملة الوثائق. كما أن المنافسة مفتوحة للجميع وتنافس الشركات لتطوير الخدمة أكثر من السعر والوسطاء يعملون مع جميع الشركات بدون قيود كما أن لدينا جهازاً تسويقياً مدرباً ومنتجاً ولا توجد قيود على تعيين أية خبرات غير كويتية في الشركات الكويتية أو الخليجية. كما لا توجد أية قيود على التحويلات الخارجية للنقد الأجنبي.

أرجو من هيئة الإشراف واتحاد شركات التأمين القيام بحملة توعية لتوضيح أهمية التأمين البحري

إن قرار الحكومة إلغاء التأمين على المستوردات سيكون له أثر سلبي كبير على شركات التأمين

إن المنافسة السريعة وارتفاع عمولات الوسطاء وانخفاض الوعي التأميني وقلة التشريعات الإلزامية وقلة الخبرات التأمينية هي من الأمور التي تعاني منها سوق التأمين السورية والتي أمل أن يتم دراستها بطريقة تحقق الصالح العام وتطور نتائج الشركات.

• أقدمت الحكومة مؤخراً على إلغاء التأمين الإلزامي على المستوردات: ما أبعاد هذا القرار على العمل في شركات التأمين؟

إن قرار الحكومة إلغاء التأمين على المستوردات سيكون له أثر سلبي كبير على شركات التأمين وهو من التأمينات الجيدة والمربحة ولا أعرف سبباً لذلك فجميع أسواق التأمين العربية والبنوك تعتبر التأمين البحري على المستوردات من التأمينات الأساسية لحماية مصالح التجار والبنوك وليس له أي دور في ارتفاع سعر أو تكاليف البضاعة لأنه لا يمثل أكثر من واحد في الألف. كما أن أسعار التأمين البحري في سورية أقل من أسعارها في الدول المصدرة. أرجو من غرف التجارة والصناعة ورجال الأعمال السوريين والبنوك الرسمية والتجارية الإصرار على طلب وثيقة تأمين البحري للمستوردات من شركات تأمين تعمل داخل سورية حماية للتجار وحماية لمصالح البنوك ولسهولة الحصول على التعويض والقدرة على تسوية الخسارة عند وصول البضاعة للموانئ السورية دون أي تأخير بدلاً من مراسلة شركات التأمين الأجنبية خارج سورية.

الشغب والاضطرابات ونحن على استعداد لتقديم مثل هذه التغطيات في حال طلبها العميل إلا أن بعض الشركات لديها قيود من قبل معيدي التأمين وبأسعار عالية تؤدي إلى عزوف بعض طالبي التأمين عن أخذ هذه التغطيات.

• تشير الإحصائيات الرسمية إلى أن التأمين الإلزامي انخفض بنسبة 25% بعد رفع البنزين مقابل إلغاء الرسوم: هل يوجد تأثير على شركتكم وكيف تتعاملون معه؟  
إن التأمين الإلزامي للسيارات هو من أنواع التأمين ذات الخسائر الكبيرة والمتكررة وأن العديد من الشركات تحاول تخفيض حجم الإنتاج على هذا النوع من التأمينات. ونحن في الشركة نقيم كل عميل حسب نتائج تأمينية وذلك لتحسين نتائج السيارات. وعليه يقوم المسؤولون بالشركة بالمراجعة الدقيقة والمتابعة المستمرة لضمان المحافظة على الإنتاج والربحية. كما أن الجهات الرسمية المسؤولة مطالبة بمتابعة تجديد التأمين لدى قائدي السيارات لحماية المجتمع حيث لا علاقة بين رفع البنزين وإلغاء رسم الميكانيك بالتأمين الإلزامي ضد المسؤولية المدنية.

• هل تعتقد أن سوق التأمين تعاني من مشاكل مزمنة لم تحل بعد أم أن مشاكلها عادية يمكن حلها دون تعقيدات؟  
كل سوق تأمين لها مشاكلها الخاصة طبقاً لإجراءات الإشراف والرقابة ومتطلبات السوق والعلاقة مع الوسطاء ودورهم.

# اتحاد أمين

ش.م.م



للتأمين

الحسكة - دير الزور - القامشلي - درعا - إدلب - عدرا

مع الإلكتروني : [www.uic.com.sy](http://www.uic.com.sy)

الكفاح من أجل الوصول إلى

# القمة

## القنوات البديلة للتوزيع (الضمان المصرفي)

### " التغيير "

- أصبحت المنافسة أكثر حدة
- أتى القادمون الجدد بأفكار وقنوات جديدة
- تم الإقلال من مستوى الجودة لتخفيض النفقات العامة
- لم يعد العملاء راضون كما كانوا من قبل
- لم تعد العلاقات الشخصية العامل الوحيد في البيع
- توقفت بعض الشركات عن العمل بين عشية وضحاها بسبب عدم الاحترافية
- أصبحت الأسعار الطريقة الأسهل للمنافسة
- فترة الركود ( عوامل اجتماعية - اقتصادية )
- تزايد عبء العمل ( لا توجد مناطق راحة )
- أصبح البيع أكثر تخصصاً
- العولمة
- أصبح المالكون/المدراء أكثر تركيزاً على لوحة النتائج

### الطريقة التي كنا نعمل بها

- كان العملاء أو الاحتمالات كثيرون
- الاقتصاد كان قابلاً للتنبؤ
- الفرص كانت متاحة للجميع
- حتى المنظمات غير الكفؤة تمكنت من حسن الأداء وتحقيق الأرباح
- كانت الأدوار واضحة (التوصيف الوظيفي / مناطق الراحة)
- أعطى الرؤساء الأوامر ... وببساطة راقبوا تنفيذها
- نادراً ماتمت مساءلة الموظفين
- نحن ننتج / نصمم - وأنت تشتري
- بدا العالم من حولنا جيداً
- السلطة ( التعطش للألقاب )
- إن لم يكن مكسوراً (شكوى) .... فلا تصلحه
- لم تكن هناك أفكار في العمق .. لا للجودة ولا للخدمة
- إكسر المنافسة وحقق الربح بأية وسيلة كانت .. كان هذا اسم اللعبة
- لقد كان من السهل إرضاء العملاء



أصبحت المنافسة أكثر حدة في عالم التأمين وصار لزاماً توليد أفكار جديدة لتطوير العمل التأميني ليصبح التسويق والبيع أكثر تخصصاً فقد ولت الأيام التي تعتمد على ممارسة الأعمال التقليدية.

نجد فيما يلي شرح مفصل عن الطريقة التقليدية القديمة والطرق الجديدة المبتكرة للعمل التسويقي والعوامل الرئيسية لنجاح العمل التأميني المصرفي.



## عوامل النجاح الرئيسية للتأمين المصرفي

### العميل

- النافذة الواحدة : إيجاد جهة واحدة تلبي جميع الاحتياجات المالية للعميل
- " كن مديرهم في مجالي النقود والمخاطر "
- مستوى عالٍ من الثقة في المصرف
- ضع على الرف كتلة المنتجات الكبيرة واستبدلها بـ : تغطيات بسيطة ، إجراءات إدارية ودفعات شهرية سهلة
- الاستفادة من الأسعار التنافسية للمجموعات

### المصرف

- تقديم مجموعة كبيرة ومتنوعة من المنتجات التأمينية والمالية :
- معالجة جميع الأمور المالية الخاصة بالعميل
- خلق عميل " مضاد للرصاص "
- مصدر جديد ولاحق للدخل من غير فائدة
- التصدي للمنافسة : المصرف الناجح الذي يبيع بالتجزئة عليه أن يوزع مجموعة كاملة من المنتجات المالية
- الاحتفاظ بالعملاء من خلال عقود طويلة الأجل

### شركة التأمين

- قاعدة معلومات للعملاء حديثة وواسعة
- شبكة جغرافية كبيرة : جميع فروع المصرف
- منتجات ذات كلفة منخفضة : المصرف يصدر عقود التأمين

### قدرة المصرف على توزيع منتجات التأمين المصرفي

- فرص البيع المتبادل : القرض / الحياة الفواتير/ الملكية ، بطاقات الاعتماد/PA
- الاتصال بين العميل والمصرف بدون ضغط
- وجود معلومات على مستوى عالٍ جداً عن العميل لدى المصرف
- اتصال متكرر بين العميل والمصرف : زيارات مكالمات ، بريد إلخ ....

## الطريقة التي نبيع فيها التأمين في العادة (الطريقة المألوفة)

من خلال :

• الوسطاء " الجبابرة "

• قوة البيع المباشر

• العلاقات الشخصية (الشبكات)

• مجال الشركات في عمل المصارف (القروض) المعنى :

• نمط التأمين المصرفي ، ويشار إليه في بعض الأحيان بالتأمين المصرفي ، هو المصطلح المستخدم في وصف العلاقة أو الشراكة بين المصرف وشركة التأمين حيث تقوم شركة التأمين باستخدام قنوات البيع في المصرف من أجل بيع منتجاتها التأمينية بطريقة المرفق . يسمح هذا النمط من التأمين المصرفي لشركات التأمين بأن تحتفظ لديها بعدد أقل من موظفي البيع المباشر لأنه سيتم بيع منتجاتها في هذه الحالة بواسطة موظفي المصرف (من مصرف لمصرف)

ويصبح موظفو المصرف والمصرف الآلي في هذه الحالة نقاطاً للبيع أو للاتصال بالعملاء عوضاً عن موظفي المبيعات في شركات التأمين. ولإنجاح هذه العملية تقوم شركات التأمين بإرشاد ودعم موظفي المصرف من خلال تزويدهم بالمعلومات الكافية عن منتجاتها والحملات التسويقية والتدريب على المبيعات . وبعبارة أخرى :

الظاهرة الآن هي عرض المنتجات التأمينية من خلال قنوات التوزيع للخدمات المصرفية مع مجموعة متكاملة من الخدمات والمنتجات المصرفية والاستثمار . وبعبارة بسيطة يمكننا القول :

يحاول التأمين المصرفي استغلال التضافر بين شركات التأمين والمصارف .

## التأمين المصرفي علاقة بين الربح والربح

### العميل

### المصرف

### شركة التأمين



ما الذي يتوجب علينا القيام به ؟

## " العمل المطلوب الآن "

### كيف نعمل؟

- نقلي المرساة من أجل التخطيط
- نتوقع بدلاً من ردود الفعل
- نتأقلم مع الوضع الجديد
- نحقق في الطرق المتبعة قديماً (بدلاً من أن نعيش على أمجاد الماضي)
- نقطع الصلة بالماضي
- ننظر في الإحصائيات ولكن بطريقة مختلفة
- نقيس بفعالية كي نجد حلولاً أفضل
- العمل الجماعي يحقق الأحلام
- نتعلم من أخطائنا (ننظر إليها كفرص للتعلم منها)
- نشرك الموظفين/الزملاء باقتراح سبل التطوير
- نفكر ونعمل بذكاء أكثر بدلاً من العمل بجد أكبر
- هناك حاجة لمزيد من تفويض الصلاحيات
- تحسين الجودة / الخدمة
- المزيد من التنظيم (الفكر / العمل كمؤسسة)
- رد الفعل الإيجابي لاحتياجات العملاء
- نتسابق مع أنفسنا

## العلاقات التعاقدية والاحتفاظ بالعملاء

	000		
	ح		المفتاح لبناء العلاقات :
	ج		آ- الحساب الجاري
	ث		ب- حساب الإيداع
	ت		ت- بطاقات الإئتمان
	ب	ب	ث- الرهنيات
	1-100	1-10	ج- سياسة حماية الرهنيات
	آ	آ	ح- خطط للمعاشات التعاقدية
نسبة احتمالات خسارة العميل	1-100	1-10	1-1
	أ	أ	أ
	أولي	ثاني	ثالثي



### نموذج الشخص الكامل

لا يتعلق نموذج الشخص الكامل بمجرد كونه لطيفاً ، إنه يتعلق بالرغبة ، بالوفاء بالوعد ، بالتنفيذ وبالمساهمة المميزة . إن له العلاقة التامة بالقدرة من أنفسنا الذي نختاره ليكون معنا عند الحضور إلى العمل كل يوم .  
والطريقة الأكثر مباشرة لمعرفة الكم من الخبرة والمعلومات لدى هذا الشخص هي تقويم مستوى ارتباطه والتزامه .



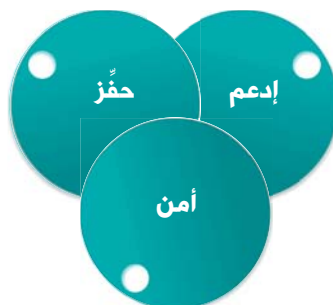
### الناس هم المفتاح

( العملاء - الموظفون - منتجات الخدمات المعالجة )  
• كيف ننظم عملية التأمين المصرفي؟  
• ما هي الأدوار؟  
• ما هي المهارات والمعرفة المطلوبة؟  
• كيف نحصل على الالتزام؟

### المزايا

• الالتزام من جانب المستوى الأعلى في المصرف  
• انعكس على المستوى الأدنى - "الشراء"  
• التنسيق على مستوى الفرع يضمن مستوى عالٍ من الاستيلاد  
• تعزيز وتثبيت العلاقات من خلال الأهداف المشتركة  
• جعل الخبرات ودعم المبيعات متاحة أمام المستشار المالي ، مدير الفرع والموظفين

### "الالتزام"



## التأمين المصرفي هو نجاح

عظيم حول العالم :

فاليوم يتم بيع أكثر من 60 % من تأمين

الحياة في أوروبا عن طريق المصارف :

فرنسا 61 %، اسبانيا 72 %، إيطاليا 60 %

البرتغال 81 %، السويد 65 %، أكثر من

20 مصرفاً في لبنان، و 16 مصرفاً في

مصر وأكبر ثمانية مصارف في السعودية

تقوم بتوزيع منتجات التأمين المصرفي

## العوامل الحرجة للنجاح للتأمين المصرفي

### التأمين المصرفي

- المقترح: هل هو منطقي؟
- أنماط مالية؟ عملاء؟
- الثقافة: هل هي مناسبة؟
- الناس: هل هم راغبون؟
- وقادرون؟
- المنتجات: هل هي قابلة للتكيف؟
- العملاء: هل هم مستعدون لقبول المنتجات الجديدة؟

### الثقافة المصرفية

- مستوى عالٍ من الخدمة
- تجنب المبيعات الضاغطة
- الاهتمام بالعلاقة أكثر من البيع
- تتطلب نهجاً واضحاً ومحدداً لإجراءات البيع
- إعطاء الأفضلية القصوى للإدارة الفعالة
- يكون دافعها تطوير العلاقات

### ثقافة مبيعات التأمين

- توفر ثقافة المبيعات
- تكافح في الظروف الضاغطة
- تعطي قيمة أكبر للمبيعات من العلاقات
- تستطيع الربط بسهولة بين الاحتياجات والمنتجات
- تعطي أهمية أقل للنواحي الإدارية
- دافعها تحقيق الهدف والنجاح

# سورية

## أنت على أسس متينة

شركة التأمين  
**العربية**  **ARABIA**  
سورية ش.م.م INSURANCE CO. SYRIA S.A.

الإدارة العامة / الفرع الرئيسي

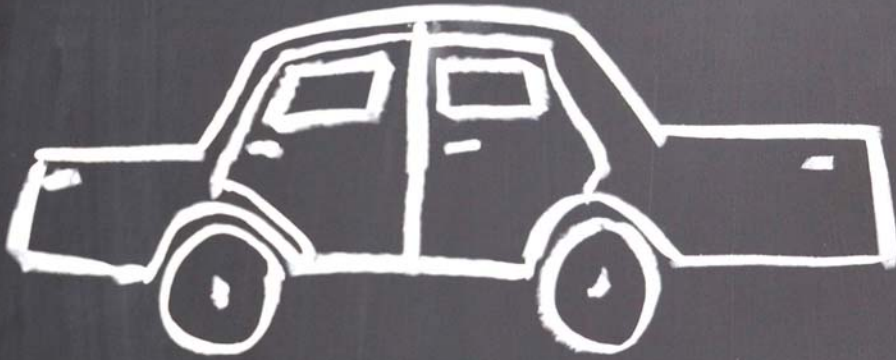
دمشق - المزة - هاتف: ٤٦ / ٦٦٢٧٧٤٥ - ٠١١ الرباعي: ٩٤٠٥ - ٠١١ فاكس: ٦٦٢٧٧٥٠ - ٠١١  
الموقع الإلكتروني: [www.arabiasyria.com](http://www.arabiasyria.com) البريد الإلكتروني: [arabia-insurance@arabiasyria.com](mailto:arabia-insurance@arabiasyria.com)  
الفروع الأخرى

حمص - بناء سبتي سنتر - هاتف: ٣٢ / ٢٤٥٤٥٣١ - ٠٣١ فاكس: ٢٤٥٤٥٣٠ - ٠٣١  
حلب - السبع بحرات - هاتف: ٨٢ / ٣٦٣٢٩٨١ - ٠٢١ فاكس: ٣٦٣٢٩٨٠ - ٠٢١  
اللاذقية - شارع المتنبي - هاتف: ٤٨٦٣٥١ - ٠٤١ فاكس: ٤٨٦٣٥٢ - ٠٤١  
طرطوس - المنشية بناء عرنوق - هاتف: ٢١٠٢٤٠ - ٠٤٣ فاكس: ٢١٠١٩٢ - ٠٤٣  
حماة - شارع العلمين فوق المصرف الدولي للتجارة و التمويل - هاتف: ٩٤٧٩٧٩٧٧١ - ٠٩٤  
الشركات الشقيقة

لبنان - الأردن - المملكة السعودية - الإمارات العربية - الكويت - البحرين - عمان - قطر



# تأمين السيارة..



أوراق يجب أن تكون بحوزتك.. وإجراءات عليك معرفتها

لم يعد التأمين على السيارة ترفاً ملزماً لصاحب السيارة ... لكنه بكل تأكيد يشكل خطوة إضافية لسلامة السيارة ومستخدمها.. في هذه المادة نحاول أن نبسط خطوات التأمين على المركبة بتجديد الأوراق المطلوبة للتأمين عليها.. ومن ثم الأوراق المطلوبة للحصول على تعويض عند الحادث ولاحقاً الإجراءات التي تتم لصرف ذلك التعويض.

- يقوم العميل بإيداع السيارة لدى جهة الإصلاح (الورشة أو التوكيل) مع مراعاة عدم إعطاء أمر بالإصلاح إلا بعد قيام الشركة بمعاينة السيارة.
- يتم معاينة وتصوير السيارة بمعرفة الشركة.
- بعد الإنتهاء من عملية الإصلاح يتم إحضار الفواتير الخاصة بذلك، وتعرض السيارة على الشركة لمعاينتها بعد الإصلاح.
- تسلم الفواتير للشركة.
- تقوم الشركة بدراسة ملف الحادث في ضوء شروط وثيقة التأمين ويتم إصدار الشيك الخاص بالتعويض.

## الإجراءات التي تتم لصرف تعويض

### عن حادث سيارة :

- يتم التقدم ببلاغ مستوفٍ عن الحادث لشركة التأمين التي أصدرت الوثيقة مرفقاً به المستندات السابق توضيحها وذلك فور وقوع الحادث .
- في حال وجود السيارة خارج المنطقة التي أصدرت الوثيقة، يتم الإتصال بالشركة لإفادتك عن أقرب إدارة تأمين سيارات لمكان وقوع الحادث أو مكان وجود السيارة كي تتمكن من الإتصال بها وإبلاغها عن الحادث لتقوم هي بمباشرة نيابة عن الجهة التي أصدرت الوثيقة.



التأمين على  
السيارة يشكل  
خطوة إضافية  
لسلامة السيارة  
ومستخدمها

## الأوراق المطلوبة للتأمين على المركبة

- الاطلاع على رخصة السيارة ( سارية المفعول).
- صورة رخصة السيارة أو شهادة بيانات معتمدة من المرور في حال فقدان الرخصة.
- بالإضافة الى الكشف على المركبة

## الأوراق المطلوبة للحصول على تعويض عن

### حادث سيارة

- صورة من رخصة السيارة .
- صورة رخصة القيادة.
- صورة من وثيقة التأمين.
- صورة رسمية من محضر الشرطة عن الحادث في حال وجود متسبب معلوم للحادث أو في حال السرقة أو الحريق.

هو نفس قيمتها لو عرضتها للبيع في منتصف العام.

انتبه لنسبة الاستهلاك المذكورة في وثيقة التأمين لأنه عند وقوعك في حادث بعد مضي فترة أشهر من التعاقد ستقوم شركة التأمين بخضم مبلغ يُمثل نسبة الاستهلاك من المبلغ الكامل للتغطية المذكور في حدود التغطية أعلاه.

#### نسبة الاقتطاع أو التحمل

تختلف تسميتها من شركة تأمين لأخرى ويقصد بها النسبة التي تتحملها أنت من الأضرار المالية التي وقعت في حادث السير، فلو كانت وثيقة التأمين تنص على أن يستقطع منك 25 % من تكاليف أي حادث كجزء تتحمله أنت، فعند وقوع حادث وكانت الأضرار بمبلغ 50.000 ل.س فإن شركة التأمين تتحمل 37.500 ل.س وأنت تتحمل 12.500 ل.س تستقطع منك.



عندما تقوم بتجديد وثيقة التأمين مع شركة التأمين

لسنة أخرى جديدة ولم يحصل لك حادث في السنة التي قبلها فاطلب من موظف شركة التأمين منك خصم

نظير عدم قيامك بحادث ومقابل أن سجلك التأميني خالي من الحوادث.

ويختلف حدّ التغطية من سيارة لأخرى حسب سنة صنعها (الموديل) وحسب نوعها بعبارة أخرى يُحدد حسب قيمتها الحالية وقت شراء وثيقة التأمين، وبطبيعة الحال سيقبل حدّ التغطية من عام لآخر لأن قيمة السيارة تقل من عام لآخر.

#### نسبة الاستهلاك

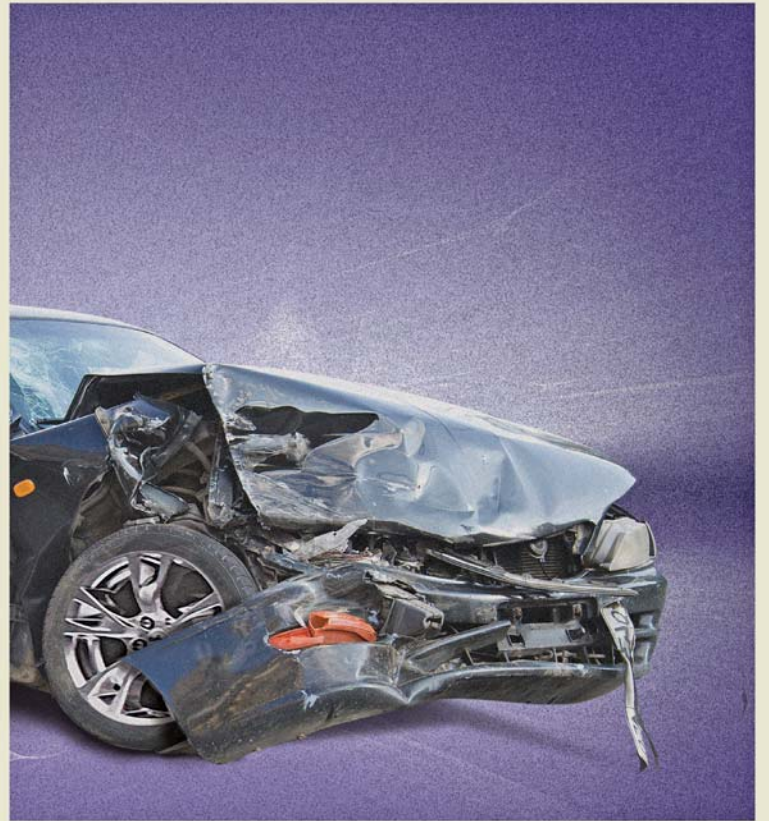
إن قيمة سيارتك وقت شرائك لوثيقة تأمين من شركة التأمين يكون أعلى من قيمتها عند وقوع الحادث بعد فترة من التعاقد لأنك استهلكك السيارة انخفضت قيمتها، فمثلاً عند شرائك لوثيقة تأمين كانت قيمة سيارتك هو مليون ل.س وبعد ستة أشهر وقع حادث فهل قيمة سيارتك بعد ستة أشهر من التعاقد هو نفس قيمتها بعد مضي ستة أشهر، أي هل قيمة سيارتك عند بيعها بداية العام

#### الأمور الواجب الانتباه لها عند شرائك وثيقة التأمين الشامل في تأمين المركبات

للأسف أن كثيراً منا لا يقرأ وثيقة التأمين التي يوقعها مع شركة التأمين عند تأمينه على سيارته حيث أن اطلاعك عليها يُساعدك على معرفة حقوقك و مالك و ما عليك من التزامات، و عدم قرأتك لا يعني عدم تحملك للمسؤولية بل إن توقيعك على الوثيقة هو ملزم لك حتى لو تفهم ما وقعت عليه، وفي هذا التقرير سنعرض لك أهم البنود التي يجب أن تهتم لها و تسال عنها قبل توقيعك لوثيقة التأمين.

#### حدود التغطية

هو رقم يُمثل الحدّ الأعلى للمبلغ الذي ستقوم شركة التأمين بدفعه لك كتعويض عن حدوث خطر على سيارتك،



الإتحاد السوري لشركات التأمين يدعوكم للتأمين بواحدة من الشركات العاملة في السوق السوري

# يا ريت.. أمّنت



## التأمين الصحي.. ثمة كثير ... عليك أن تعرفه

◀ عمار كمال الدين

لقد صدرت أول وثيقة تأمين صحي على مستوى العالم في ألمانيا عام 1883م، أما فيما يتعلق بالعالم العربي فإن أول وثيقة كتبت باللغة العربية لتأمين العلاج الطبي ظهرت عام 1957م في مصر بين الشركة المتحدة للتأمين وبنك الإسكندرية، كما صدرت وثيقة أخرى في نفس العام بين شركة مصر للتأمين وشركة إسوستاندر للخدمات البترولية.

ويقوم التأمين الصحي أساساً على مفهوم توزيع الخطر المتوقع الذي قد يواجه الفرد، مما يؤدي إلى تخفيف الأعباء والتكاليف المترتبة عند معالجة الحالات المرضية التي يتعرض لها المؤمن عليهم، وهو بذلك نظام اجتماعي يقوم على التعاون والتكافل بين الأفراد لتحمل ما يعجز عن تحمله أحدهم بمفرده، وشركات التأمين تنظم الاستفادة من توزيع الخطر لقاء أجر معلوم.

**التأمين الصحي عبارة عن اتفاق بين طرفين يتحمل فيه الطرف الأول النفقات المترتبة على الخدمات العلاجية المقدمة للطرف الثاني ( فرداً كان أو جماعة ) مقابل مبلغ محدد، يتم دفعه جملة واحدة أو على هيئة أقساط.**





## أهداف التأمين الصحي

- 1 إزالة العائق المالي بين المريض وحصوله على الخدمة الطبية.
- 2 توفير خدمة طبية متكاملة للمواطن بجودة عالية وكلفة مقبولة.
- 3 رفع مستوى الرضى الوظيفي والاطمئنان الاجتماعي لدى الفرد.
- 4 تحسين مستوى الخدمات الطبية المقدمة من خلال توفير مصادر مالية ثابتة ومستمرة.
- 5 الحث على مزيد من التنوع والمنافسة في تقديم الخدمات الطبية.



برفع الإنتاجية من خلال المحافظة على صحتهم وبالتالي رفع إنتاجيتهم و الحد من الخسائر الناجمة عن الانقطاع عن العمل بحجة المرض.

• تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين والعمال وتعزيز ارتباطهم بجهات عملهم وشعورهم أن جهة عملهم لا تعنى فقط بما يقدمه العاملون لجهة العمل، إنما تهتم أيضاً بأوضاعهم الصحية والاجتماعية.

• تطبيق التأمين الصحي يساعد جهات العمل في أن تؤدي التزامها نحو العاملين بشكل عادل ومنصف بعيداً عن أية محاباة وانتقائية حيث أن القيادات الإدارية يصعب عليها أحياناً التفريق بين الصادقين والكاذبين في ادعائهم للمرض، مما يؤدي إلى صرف مخصصات لبعض المدعين دون وجه حق بدافع الشفقة، وفي المقابل قد يمنع الصرف لمن هم في حاجة ماسة حقيقية وذلك لأسباب إدارية أو مالية.

• بعض جهات العمل تصرف مبالغ محدودة سنوية أو شهرية لمنتسبيها لكنها تواجه مشكلة عند حدوث حالة مرضية كبيرة لأحد الموظفين أو العمال، وقد تلجأ للجمع من كافة العاملين أو محاولة البحث عن دعم من الزكاة أو غيرها، بينما عند وجود

**التأمين الصحي يكفل أعلى حد ممكن من العدل والمساواة في تلقي الخدمات الصحية، فبطاقة التأمين الصحي يحملها مدير الشركة كما يحملها أبسط الموظفين**

درجة الإقامة (جناح ، أولى ، ثانية ، ثالثة) فالخدمات العلاجية الأساسية من أدوية وفحوصات وعمليات وغيرها لا تختلف باختلاف موقع الموظف في الهيكل الوظيفي.

يكفل التأمين الصحي الاطمئنان الاجتماعي لدى العمال والموظفين، لاسيما إذا كان التأمين الصحي شاملاً للموظف ولمن يعول كما يعزز التأمين الصحي ويوثق العلاقة بين الموظف أو العامل وزملائه، عندما يشعر كل فرد منهم أن زملائه ساهموا في تحمل أعباء العلاج عنه بالأقساط التي يدفعونها بجوار ما تدفع عنهم جهة العمل.

عند تطبيق التأمين الصحي لن يعد الموظف (أو العامل) بحاجة للتعرف والمحابة لهذا وذاك حتى يتمكن من الحصول على حقوقه بالمعالجة السليمة المنصفة، فالمعالجة سترتبط بوجود المرض أو عدمه وليس بمقدرة المرء على الإقناع واختلاق الأعذار والأمراض والتي غالبا ما تكون مفتعلة.

**ثانياً: فوائد التأمين الصحي لجهات العمل (سواء كانت جهات حكومية أو خاصة أو مختلطة):**

• تستفيد جهات العمل من توفير التأمين الصحي لموظفيها وعمالها

## فوائد التأمين الصحي للأطراف ذات العلاقة

**أولاً: المؤمن عليه (سواء كان موظفاً أو عاملاً أو طالباً أو غير ذلك):**

مع زيادة كلفة الخدمات الصحية أصبح المرض الذي يهدد كل واحد منا لا يشكل همّاً لما يحمله من معاناة جسدية بقدر ما يرافقه من أعباء مالية تنوء بحملها الأغلبية العظمى من المواطنين لأن مستوى الدخول تراجع بينما الكلف تزايدت، وبدون التأمين الصحي فالخيارات المتاحة لمن أبتلي بمرض إما الصبر على المرض وعدم المعالجة أو اللجوء لبيع الممتلكات أو الاستدانة وأحياناً اللجوء لممارسات غير أخلاقية مثل السرقة أو الرشوة أو التسول.

وقد أوضحت إحدى الدراسات أن نسبة الذين يلجأون للاستدانة عندما تلم بهم حالة مرضية يتراوح بين 18 - 40 ٪ بينما تتراوح نسبة من يلجأون لبيع ممتلكاتهم بين 7 - 27 ٪.

التأمين الصحي يكفل أعلى حد ممكن من العدل والمساواة في تلقي الخدمات الصحية، فبطاقة التأمين الصحي يحملها مدير الشركة كما يحملها أبسط الموظفين كالسائقين والحرس والمراسلين وغيرهم، وحتى لو اختلفت

المال البشري وبالتالي من زيادة في معدل النمو الاقتصادي.

• التقليل عن الخسائر الناجمة من مرض العمال وانقطاعهم عن العمل بسببه.

الأهمية الاجتماعية للتأمين الصحي:

• التأكيد على حق الفرد في الحصول على الخدمات الصحية وتحقيق العدالة والمساواة، وصولاً إلى الهدف الأساسي المتمثل في توفير الصحة للجميع.

• تعميم مبدأ المشاركة بين الدولة والمواطن وبين صاحب العمل والموظف وبين الموظفين أنفسهم.

• التأثير الإيجابي على الفرد عند حدوث اطمئنان اجتماعي.

• بدون التأمين الصحي لن يتمكن من دفع تكاليف المعالجة الباهظة (خصوصاً العمليات الجراحية الكبرى) إلا عدد قليل من الأفراد القادرين على ذلك، وبالتالي فإن التأمين الصحي بما فيه من آلية تكافلية يمكن الأفراد من تلقي الخدمات اللازمة ذات الكلفة المالية بمبالغ معقولة.

• يساعد التأمين الصحي أصحاب العمل على أداء التزامهم الأدبي - والقانوني في معظم دول العالم - تجاه العاملين لديهم.

• والتأمين الصحي يعني أيضاً أنه مقابل قسط معلوم مسبقاً يمكن الفرد والمؤسسة تجنب خسائر محتملة تؤدي لآثار اقتصادية واجتماعية وخيمة، وبالتالي فمن الأهمية بمكان وجود قسط معلوم يمكن احتسابه ووضعه ضمن الميزانية المرسودة مسبقاً، وبالتالي فإن التأمين أحد الطرق الأكثر فعالية في التعامل مع الأخطار.



**يستفيد مقدمو الخدمات الصحية من تطبيق نظام التأمين الصحي في أنهم يصبحوا قادرين على تقديم الخدمات الصحية (كما يجب أن تقدم) دون أن يستوقفهم الوضع المادي للمريض.**

### المكاسب الوطنية المتحققة من خلال التأمين الصحي

- زيادة إنتاجية الموارد البشرية، وزيادة معدل النمو الاقتصادي.
- تنامي وتطور القطاع الصحي (العام والخاص) لتنافسهما في استقطاب المؤمنين صحياً.
- الحد من استنزاف النقد الأجنبي الناتج عن نفقات العلاج في الخارج، مما يؤدي إلى مزيد من النمو الاقتصادي.
- وجود أنظمة التأمين الصحي يشجع المستثمرين على مزيد من الاستثمارات الصحية الكبرى وبالتالي المزيد من النمو والتنمية للوطن.

### الأهمية الاقتصادية للتأمين الصحي

- صحة الإنسان الذهنية والحيوية هي العامل الأساسي لكل قدراته الإنتاجية، والقدرة على تحمل أعباء الرعاية الصحية تعتمد على ما يتيح الاقتصاد الوطني من إمكانيات واعتمادات خاصة بتنمية الموارد والطاقت في قطاع الصحة والدواء أصبح الاهتمام بصحة المواطن أولوية قصوى ليس لإعترابات إنسانية أو اجتماعية فحسب إنما لاعتبارات اقتصادية بحتة، فهو من أساسيات التنمية البشرية وهدفاً من أهدافها لأن الاهتمام بالصحة يعتبر اهتماماً بالتنمية.
- أصبح ينظر للاستثمار في القطاع الصحي - بشكل سليم - استثماراً في رأس المال البشري، وذلك نتيجة لما يسببه النمو الصحي من زيادة في الإنتاجية في رأس

التأمين الصحي ستنفسي الحاجة لكل ذلك، مع الأخذ بعين الاعتبار أن كثيراً من الجهات مستعدة للدفع إذا تأكدت - تماماً - أن الفائدة ستكون للمحتاجين حقيقة، بل أن موظفيهم سيكونوا على استعداد للدفع من رواتبهم لو توفرت المصداقية والشفافية من الاستفادة من هذه المخصصات.

**ثالثاً: فوائد التأمين الصحي لمقدمي الخدمات الصحية (سواء كانت مستشفيات أو أطباء أو صيدليات أو مراكز تشخيصية):**

• يستفيد مقدمو الخدمات من تطبيق التأمين الصحي بزيادة عدد المرضى، حيث يحدث تدفق كبير للمرضى لأن الجميع يصبحوا قادرين على مراجعة مقدمي الخدمات الصحية بأسعار زهيدة أو مجاناً - أحياناً - وذلك تحت مظلة التأمين الصحي.

• عند وجود نظام للتأمين الصحي فإن مقدمي الخدمات الصحية يكونوا مطمئنين لأن الجهات المؤمنة قادرة على دفع أية تكاليف مهما ارتفعت، طالما أنها ضمن الشروط التعاقدية.

• كما يستفيد مقدمو الخدمات الصحية من تطبيق نظام التأمين الصحي في أنهم يصبحوا قادرين على تقديم الخدمات الصحية (كل في اختصاصه) كما يجب أن تقدم، ضمن المعايير الفنية المعروفة دون أن يستوقفهم الوضع المادي للمريض ودون تأثر بتذبذب الوضع الاقتصادي من مريض لآخر، وأحياناً عند المريض نفسه.

• إن أنظمة التأمين الصحي الحديثة تؤدي إلى رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة، كما تولد التنافس بين مقدمي الخدمات الصحية لأن هذه الأنظمة تعطي المريض كامل الحرية في اختيار الطبيب والمستشفى الذي يريد، مما يعني أن جموع المرضى المؤمن عليهم سوف يتوافدون على المستشفيات ذات الخدمات الأفضل وفي هذا تحفيز لمقدمي الخدمات الصحية أن يبقوا في الصدارة كي لا يتجاوزهم الآخرون.



# حقك أمانة

السورية العربية

للتأمين ش م م



مجموعة عوده



# رعاية



برنامج التأمين الصحي  
من السورية العربية للتأمين

[www.syrian-arab.com](http://www.syrian-arab.com)



9206



# التأمينات الصغيرة

## Micro insurance



حيث تتميز وثائق التأمين الصغير بشروط الوثيقة فهي تكتب بلغة بسيطة وسهلة الفهم - استمارات طلب التأمين تتميز بالبساطة- صياغة شروط الوثائق في جمل قصيرة- تصل الخدمة الى منازل العملاء مباشرة - سرعة التعامل مع التعويضات.

### منتجات التأمين الصغير المتاحة

التأمين الصغير مثل التأمين التقليدي يغطي مجموعة كبيرة من المخاطر وعلى سبيل المثال:

- التأمين الصحي
- التأمين على الحياة
- التأمين على الممتلكات
- التأمين على المحاصيل الزراعية والثروة الحيوانية والمؤشرات
- التأمين على الكوارث الطبيعية
- التأمين التكافلي.

### • مفهوم التأمين الصغير

حماية ذوي الدخل المنخفض ضد مخاطر محددة مقابل سداد أقساط منتظمة تتناسب مع احتمالية وتكلفة تلك المخاطر وهو خدمة تأمينية لحماية شريحة كبيرة من أفراد المجتمع من ذوي الدخل المحدود من خلال توفير تغطيات تأمينية ضد العديد من الأخطار التي تهددهم وذلك مقابل سداد أقساط زهيدة تتناسب مع طبيعة الخطر المؤمن عليه وأيضاً مع دخولهم المنخفضة.

### الخصائص الرئيسية للتأمين للاصغر

للتأمين الصغير خصائص معينة تميزه عن التأمين التقليدي الذي يخدم الشرائح ذات الدخل المرتفعة والمتوسطة من المجتمع وذلك من حيث أنها تلبى الاحتياجات الخاصة للأفراد من ذوي الدخل المنخفضة مثل خطر الوفاة والتأمين الصحي ومنتجات المعاش وحماية السكن ومحتوياته



إن ظهور مفهوم التأمين الصغير أو التأمين متناهي الصغر ( Micro insurance ) وإنتشاره على نطاق واسع في العالم لم يكن بفعل رجال التأمين أو مؤسسات التأمين بل كان نتيجة طبيعية لظهور القروض الصغيرة و الماليات الصغيرة بصفة عامة في مكافحة الفقر.

## الاختلافات بين التأمين التقليدي والتأمين الأصغر

التأمين التقليدي	التأمين الصغير	
العملاء	مناخ منخفض المخاطر ثقافة تأمينية راسخة	ارتفاع معدل التعويض للمخاطر ضعف ثقافة التأمين
نماذج التوزيع	يتم البيع من خلال وسطاء مرخصين أو شركات تأمين مرخصة بصورة مباشرة إلى العملاء الأثرياء أو الشركات التي تعي مفهوم التأمين	يتم البيع من خلال وسطاء غير تقليديين إلى العملاء ذوي الخبرة الضعيفة في مجال التأمين
الوثائق	مستندات وثيقة التأمين معقدة مع العديد من الاستثناءات	لغة بسيطة عدد قليل من الاستثناءات إن وجد وثائق جماعية
حساب الأقساط	بيانات إحصائية جيدة تسعير قائم على المخاطر الفردية (السن والخصائص الأخرى)	بيانات تاريخية قليلة تسعير جماعي سوق حساسة للأسعار للغاية



### • قضية الاستثناءات

وفرت شركة ماديسون للتأمين في زامبيا التغطية الأساسية للتأمين على الحياة، باستثناء حالات الإصابة بفيروس نقص المناعة الطبيعية \ متلازمة نقص المناعة المكتسبة، وقامت ببيعها من خلال مؤسسات التمويل الأصغر. وقد أدى استبعاد حالات الإصابة بفيروس نقص المناعة الطبيعية \ متلازمة نقص المناعة المكتسبة إلى حدوث مشكلات وارتفاع التكلفة منذ البداية. فقد وجد وكلاء المبيعات:

**أولاً:** أن توضيح الاستثناءات يؤدي إلى تضيق الكثير من الوقت، وأدى ذلك إلى الحد من المبيعات للغاية

**ثانياً:** عندما كانت تحدث حالة وفاة كان يتعين على المستفيد من التأمين أن

يقدم مستندات إضافية لإثبات أن الوفاة لم تكن ناتجة عن الإصابة بفيروس نقص المناعة الطبيعية \ متلازمة نقص المناعة المكتسبة

**ثالثاً:** ينبغي على شركة ماديسون أن تجري الفحوصات الخاصة بها لتحديد ما إذا كانت الوفاة ناجمة عن الإصابة بفيروس نقص المناعة الطبيعية \ متلازمة نقص المناعة المكتسبة.

وقد قررت شركة ماديسون بعد نحو عامين من النمو المحدود والمطالبات المكلفة، إلغاء الاستثناء الخاص بحالات الإصابة بفيروس نقص المناعة الطبيعية \ متلازمة نقص المناعة المكتسبة وقد أكدت الشركة برغم حذف الاستثناء أنها تحقق ربحاً في التأمينات الصغيرة لديها.

**التأمين الصغير هو خدمة تأمينية لحماية شريحة كبيرة من أفراد المجتمع من ذوي الدخل المحدودة**

سوف نستعرض إحدى المطبوعات الأخيرة الصادرة عن شبكة التمويل الأصغر ومركز التنظيم والدمج المالي وهي عشر توصيات حول التنظيم السليم للتأمين الأصغر في صورة مبادئ توجيهية لصانعي السياسة والمراقبين والمشرفين:

### المبادئ التوجيهية :

1. تعريف فئة منتجات التأمين الأصغر.
2. تعديل التنظيم حسب طبيعة المخاطر ذات الصلة بفئة منتجات التأمين الأصغر.
3. السماح بمراجعة إجراءات التأمين الأصغر من قبل كيانات متعددة.
4. توفير إمكانية لإضفاء الطابع الرسمي.
5. التنظيم والإشراف على التأمين الأصغر

### المبادئ التوجيهية حول سلوك السوق

1. وضع نظام مرن لتوزيع التأمين الأصغر.
2. تنسيق البيع الفعال للتأمين الأصغر.

### الإشراف والتنفيذ

1. متابعة تطورات السوق والاستجابة من خلال التعديلات التنظيمية المناسبة.
2. استغلال قدرات السوق في دعم الإشراف في المناطق ذات المخاطر المنخفضة.

تشير تقديرات مركز التأمين الأصغر إلى إمكانية أن تنمو سوق التأمين الأصغر، على مدار السنوات العشرة القادمة، لتضم بليوناً من حاملي البوالص، أي ثلث السوق المحتمل والبالغ 4 بليون وسبعة أضعاف حجم السوق التقديري الحالي، ويوضح ذلك إمكانات التأمين الأصغر كنشاط وقدرة على الانتشار والوصول إلى فئات الدخل المنخفض. ولكي يتمكن من التعامل مع التحديات الهائلة للنمو الكبير لابد من دراسة هذه الأسباب: ابتكار المنتجات - نماذج التوزيع - التطور التكنولوجي - تغير مشهد المخاطر ثقافة التأمين في أسواق الدخل المنخفض

## قصة نجاح عن التأمين الصغير

فى عام 1999 أبرمت شركة المجموعة الأمريكية الدولية (AIG) اتفاقية مع إحدى مؤسسات التمويل الصغير، المعروفة باسم FINCA أوغندا، لتقديم منتجات التأمين لدى عملاء القروض لدى المؤسسة FINCA وقد تمثل منتج الحوادث الشخصية فى واحدة من قصص النجاح الاولى، حيث أثبتت إحدى شركات التأمين الكبرى أن التأمين الأصغر يمكن أن يحقق الربحية فى سوق الدخل المنخفض وبعد ست سنوات من استحداث المنتج عام 1997 أصبحت معظم مؤسسات التمويل الأصغر أوغندية توفر التأمين الأصغر لعملائها، وأدى ذلك الى تغطية 1.6 مليون شخص فى ثلاثة بلدان و بحلول عام 2003 أصبح المنتج يساهم بـ 17 % من أرباح AIG أوغندا.

اجتذب هذا النموذج اهتماماً كبيراً فى قطاع التأمين الأصغر وشجع شركات التأمين الكبرى الأخرى على دخول سوق التأمين الأصغر فى العديد من البلدان الأخرى، وأصبحت AIG أوغندا جزءاً من مؤسسة Chartis عام 2009.

- معلومات عن سوق التأمين الصغير
- السوق العالمية للتأمين الصغير سوف تصل الى 4 مليار نسمة.
- حجم الاقساط المحتملة سوف تصل الى 40 مليار دولار .
- منطقتي آسيا والمحيط الهادي تضمان نحو 70 % من سكان العالم من ذوي الدخل المنخفض.
- تعتبر أسواق الهند وبنغلاديش من أكبر أسواق التأمين الصغير ( متناهى الصغر).
- سوق إفريقيا كبيرة وغير مستغلة لحد كبير.
- هناك نمو ملحوظ فى أمريكا اللاتينية ولاسيما فى المكسيك والبرازيل وبيرو وكولومبيا.
- النمو فى أوروبا الوسطى والشرقية بطيء



### العملاء

1. غرس ثقافة التأمين فى أسواق الدخل المنخفض
2. إشباع الاحتياجات والمتطلبات التي لم يتم الوفاء بها من أدوات إدارة المخاطر الجديدة.
3. توفير التوعية الفعالة للعملاء.
4. تقديم قيمة فعلية للمال.

### شركات التأمين

1. البحث عن نماذج جديدة للنشاط والتوزيع.
2. بناء قدرة العاملين والإدارة.
3. تعزيز الفاعلية من خلال التطوير التنظيمي والتكنولوجي.
4. إدارة وتعزيز التحول إلى نموذج بساطة المنتج والعملية.
5. تحديد الأنظمة المربحة

### المراقبون

1. إزالة العقبات التنظيمية
2. إقرار جدول أعمال تطوير السوق
3. تحفيز شركات التأمين التجاري للانتقال إلى أسواق الدخل المنخفض.
4. صياغة توجهات عامة وشاملة للتنظيم.

### البيئة

1. توليد واستخدام بيانات تأمين جديدة بالثقة.
2. المساهمة فى استقرار ظروف الاقتصاد الكلى
3. الاستعداد لمواجهة تغير المناخ والمخاطر الناجمة عن الكوارث.
4. تطوير بنية أساسية لتنسيق توجهات التأمين ضد لمخاطر الناجمة عن الكوارث
5. تنفيذ برامج توعية فعالة بالأسواق.
6. تحسين مرافق الرعاية الصحية.



# بيتك صار حقيقة...



القرض السكني والإكساء

## منا و فينا...

بنك ييمو السعودي الفرنسي



دمشق: الإدارة العامة والمركز الرئيسي ٢٩ آيار، هاتف: ٧٧٧٨ ٢٣١ - [www.bbsfbank.com](http://www.bbsfbank.com)  
درعا - الحسكة - السويداء - حلب - ادلب - القامشلي - دير الزور - حمص - حماه - اللاذقية - طرطوس - بانياس - صافيتا

# مخاطر الاكتتاب...

وسياسة قبول التأمين على الأخطار

التي تقرها شركة التأمين



**الاكتتاب:** هو عملية اختيار سياسة محددة لقبول التأمين على الأخطار تقرها شركة التأمين حسب غاياتها وأهدافها، كما تمثل الإجراءات والمراحل التي تسبق إصدار وثيقة التأمين. الهدف الرئيسي للاكتتاب هو تحقيق محفظة مربحة من وثائق التأمين المختلفة، حيث تحرص الشركة على اختيار وقبول بعض أنواع التأمين ورفض بعضها الآخر للحصول على المحفظة المربحة التي تسعى إليها.

ينبغي على كل شركة تأمين اتخاذ مجموعة من الإجراءات لمواجهة كل من هذه العوامل، وكمثال لهذه الإجراءات نستعرض الجدول التالي الذي يمثل نموذجاً لسجل مخاطر الاكتتاب في شركة التأمين

## مخاطر الاكتتاب:

تنتج هذه المخاطر من العوامل التالية:

- تقييم الخطر بشكل خاطئ بالاستناد إلى معلومات خاطئة و غير مكتملة.
- عدم مصداقية البيانات و المعلومات الواردة في استمارة طلب التأمين
- ضعف خبرة المكتتب.
- تأمين خطر لا تستطيع الشركة الاحتفاظ به أو إعادة تأمينه.
- عدم الالتزام بسياسة الاكتتاب التي تعتمدها الشركة.
- عدم الالتزام بشروط و استثناءات اتفاقيات الإعادة.
- ضعف في طريقة تسويق المنتج.
- عدم ملاءمة المنتج لحاجة المؤمن له.

درجة تأثير الخطر (الخسارة التي يسببها وقوع الخطر)		احتمالية حدوث الخطر (تكرار وقوع الخطر)	
منخفض (أقل من.....ل.س)	1	مرة واحدة خلال العام	1
متوسط (من.....إلى.....ل.س)	2	1 - 3 مرات خلال العام	2
مرتفع (من.....إلى.....ل.س)	3	4 - 6 مرات في العام	3
مرتفع جداً (من.....إلى.....ل.س)	4	7 - 10 مرات في العام	4
		10 مرات فما فوق	5

أسباب نشوء الخطر	احتمال حدوثه	الدرجة	الأثر الإجمالي	الإجراءات المتبعة
تقييم الخطر بشكل خاطئ بالاستناد إلى معلومات خاطئة و غير مكتملة.	5	4	20	1 - معاينة الأخطار التي تزيد مبالغ تأمينها عن مليون ليرة سورية من قبل موظفين اثنين على الأقل. 2 - استخدام الصور الفوتوغرافية لموضوع التأمين قبل تأمينه. 3 - التأكد من وجود وسائل الوقاية من الخطر.
عدم مصداقية البيانات و المعلومات الواردة في استمارة طلب التأمين	2	3	6	1 - التأكد من قيام المؤمن له بتعبئة طلب التأمين بالكامل و توقيعه. 2 - أن تكون الأسئلة عن موضوع التأمين واضحة وشاملة. 3 - أن تصاغ الأسئلة بطريقة تحقق أكبر قدر من الشفافية.
ضعف خبرة المکتتب تأمين أخطار غير مؤمنة	2	4	8	1 - إعداد دورات تدريبية لتطوير مهارات المکتتب. 2 - إعداد دليل اكتتاب يوزع على كافة موظفي الاكتتاب. 3 - توفير إعادة تأمين الأخطار التي لا تغطيها الشركة أو رفض تلك الأخطار.
عدم الالتزام بشروط الاكتتاب	2	2	4	1 - تحديد صلاحيات المکتتب بقبول الوثائق حسب المبالغ و التوصيف الوظيفي لكل موظف. 2 - تحديد المدة القصوى بين تقديم طلب التأمين و تاريخ إصدار الوثيقة.
عدم الالتزام بشروط واستثناءات اتفاقية إعادة	4	4	16	1 - إعادة تأمين جزء من المخاطر قبل بيع أي منتج طبقا لسياسة إعادة التأمين المعتمد من قبل مجلس إدارة الشركة. 2 - التأكد من تغطيات واستثناءات اتفاقيات إعادة الخاصة بالمنتج.
ضعف في طريقة تسويق المنتج.	2	2	4	1 - إعداد و توزيع بروشورات عن كافة أنواع المنتجات التأمينية التي تغطيها الشركة. 2 - إنشاء رابط على الموقع الإلكتروني للشركة يقدم شرحاً مفصلاً عن كافة المنتجات التي تسوقها الشركة. 3 - وجود خط هاتفي للإجابة عن استفسارات الجمهور في أي وقت. 4 - استخدام 3 طرق على الأقل لبيع المنتج.
عدم ملائمة المنتج لحاجة المؤمن له.	2	2	4	1 - إجراء مراجعة دورية سنوية على الأقل لمدى كفاية و ملائمة وثائق التأمين لحاجات ومتطلبات الجمهور. 2 - إعداد دراسات ربع سنوية عن تسويق المنتج وتوزعه الجغرافي والديمغرافي

مرتفع جداً:	الأثر الإجمالي > 15
مرتفع:	15 > الأثر الإجمالي > 10
متوسط:	10 > الأثر الإجمالي > 8
منخفض:	الأثر الإجمالي < 8

الاحتمالية						
الدرجة		1	2	3	4	5
	1					
	2					
	3					
	4					



# إعادة التأمين

هو عملية التأمين على شركة تأمين أو على شركة ضمان ضد تعرضها لخسائر جسيمة جراء عملياتها التأمينية ، والسماح لشركة تأمين أو لشركة ضمان بالتخلي عن أو بتمرير جزء من مسؤولياتها عن تأمين كانت قد قبلته وذلك لصالح مؤمن آخر .



## شركات إعادة التأمين والأداء المالي للشركات

### إعادة التأمين: تحويل الخطر

• مع عولمة الأسواق المالية وتطور المنتجات البديلة لتلك التي كان ينظر إليها سابقاً على أنها إعادة تأمين تقليدية، توسّع مجال إعادة التأمين في الأسواق المتطورة بحيث تجاوز استخدام المؤمن للطرق التقليدية التي سمحت حينها بتمرير جزء من الخطر التعاقدى الأولي إلى تطبيق سلسلة من الأدوات أتاحت خيارات مختلفة ولكن دون الابتعاد عن مفهوم تحويل الخطر.

يتركه تحويل الخطر على التبعات المالية للخسائر.

• الخسائر الكارثية: يستخدم إعادة التأمين هنا من قبل الشركات كمخفف للصدمة لحمايتها من احتمالات كهذه. فالخسارة الكارثية يمكن أن تكون على شكل خسارة ضخمة جداً تنجم عن خطر فردي بالإضافة إلى خسارة كبيرة أيضاً قد تنجم عن تراكم عدة خسائر سببها كارثة واحدة.

• يخدم إعادة التأمين عدة أهداف. الهدف الرئيسي منه هو استخدامه من قبل شركة التأمين كوسيلة للإقلال، من وجهة نظر الخسائر المادية المحتملة، من التبعات المالية الناجمة عن الأخطار التي قبلتها أساساً كشركة تأمين.

• لا يتم الإقلال من الخطر مع إعادة التأمين، وإنما تستفيد الشركة التي تخلت عن جزء من مسؤوليتها التأمينية من الأثر المخفف الذي

### تحويل الخطر والرقابة المالية

- يعتبر إعادة التأمين واحداً من الطرق العديدة التي يمكن لشركة التأمين من خلالها أن تنظر في كيفية التعامل مع الخطر.
- كما يعتبر إعادة التأمين أداة حيوية في تعامل شركة التأمين مع الخطر لأنه يؤمن لها درجة أكبر من الرقابة المالية على الأخطار التي كانت الشركة قد ضمنتها سابقاً.
- هناك البعض من المؤمنين الذين يستشعرون الخطر أكثر من غيرهم وبالتالي يلجأون إلى إعادة التأمين، وهناك البعض الآخر ممن لديهم رغبة أقل بذلك حتى أنهم قد لا يلجأون بالمرّة لإعادة التأمين.
- يمكن النظر إلى إعادة التأمين على أنه الآلية التي تسمح لشركات التأمين بتوزيع خسائرها وذلك بتحويل الخطر لشركات إعادة التأمين.
- قد لا يرغب المؤمنون بمسؤولية تركّز على مجال واحد فقط كنوع الخطر، والمنطقة الجغرافية وتصنيفات أخرى.
- يتم توزيع الآثار المحتملة للخسائر المستقبلية باللجوء إلى استخدام إعادة التأمين كجزء من استراتيجية إدارة الخطر.

### إعادة التأمين

#### يزيد من قدرات شركات التأمين

- يتم قياس أهلية شركة التأمين من خلال قدرتها على تقديم حدٍّ معين من التغطية في البوليصة التي تصدرها للمؤمن له.
- تتعهد شركة التأمين عادة بالدفع عند وقوع حادثة جرى التأمين عليها، لذا سيكون هدفها امتلاك قدرة استيعابية ضخمة قبل تطبيق أي نوع من أنواع إعادة التأمين تكون كبيرة بما فيه الكفاية للتأمين على معظم الأعمال التي تسعى إليها أو تلك المعروضة.
- وتقاس القدرة الاستيعابية الصافية لشركة ما بمقدار المبالغ التي تحتفظ بها لنفسها بعد تخليها عن أو تحويلها لجزء من مسؤوليتها لشركة إعادة تأمين. فبالإضافة إلى تلك القدرة التي ستظهرها الشركة عند وقوع حادثة خطر واحدة عليها أيضاً الأخذ بعين الاعتبار الحجم الذي ستكون عليه هذه القدرة عند تراكم المسؤوليات الناجمة عن تحويل عدة أخطار معرضة في محصلة الأمر لنفس الخسائر المحتملة.
- إن اللجوء إلى إعادة التأمين يمكن شركة التأمين من تقديم عروض إجمالية أعظم بكثير مما تظنه مناسباً



**إعادة التأمين هو الآلية التي تسمح لشركات التأمين بتوزيع خسائرها وذلك بتحويل الخطر لشركات إعادة التأمين**

للاحتفاظ بحسابها الصافي وذلك عن طريق الدفع لشركة إعادة التأمين كي تتحمل هي الفرق.

- عندما تقوم شركة تأمين بتحديد قدرتها الاستيعابية، عليها أن تضع في حساباتها الكمّ من رأسمالها الذي هي على استعداد لتعريضه للخطر.

### القدرة الاستيعابية

#### وهامش الملاءة المالية

- يمكن أن تكون شركة التأمين محدودة في قدرتها الاستيعابية الإجمالية بحيث تقبل أعمالاً وضعها المنظم بتحديد مجال الاكتتاب فيها بناء على الأصول المتاحة لديها.
- إن الأنظمة الحكومية المحددة للقدرات الاستيعابية للشركات تنطبق على المبلغ الإجمالي للواردات من الأقساط إضافة إلى الحدود المسموح بها للاكتتاب.
- في بريطانيا، تقرر سلطة الخدمات المالية قدرة الاكتتاب للشركة بناء على هامش ملاءتها المالية (الموجودات مقابل المسؤوليات).

### إعادة التأمين

#### القدرة على الإيفاء بالديون

- لقد بدأ العد التنافسي للملاءة المالية بالنسبة لأسواق التأمين الأوروبية
- وتستضر هذه الأسواق للالتزام بالقوانين الجديدة المنظمة للملاءة المالية، التي ستدخل حيز التنفيذ اعتباراً من بداية عام 2013.
- وهذا سيؤثر أيضاً على شركات التأمين خارج أوروبا بما فيها تلك الموجودة في الشرق الأوسط، وذلك لسببين: الأول: ستتأثر جميع الشركات المتمركزة في أوروبا بهذه المتطلبات الجديدة حتى ولو لم تكن مقراتها الرئيسية في أوروبا نفسها وسوف تضطر للالتزام بنظامين في نفس الوقت: النظام المحلي في الإقليم الشرق أوسطي المتواجدة فيه وبمتطلبات نظام الملاءة المالية المطبق على مقراتها الرئيسية في أوروبا
- السبب الثاني: في أن الملاءة المالية سيكون لها أكبر الأثر على صناعة



- إن عملية إعادة التأمين ما هي إلا مجرد أداة مالية لإدارة أخطار التأمين، وغالباً يتم الإشراف المركزي عليها من قبل أشخاص بمستوى مجلس الإدارة أو قريباً منه وذلك من أجل إعطاء الأهمية القصوى للقوة المالية للمجموعة باقل الطرق الممكنة تكلفة.
- عندما يكون بالإمكان احتواء الخطر بأمان ضمن المجموعة، ستنظر الإدارات المركزية لإعادة التأمين إلى هذا الأمر على أنه استغلال أفضل لمصادر المجموعة بالمقارنة مع شراء إعادة تأمين لا لزوم له .

#### إعادة التأمين: الرأس المال المبني على الخطر

##### الميزانية العمومية للتأمين

رأس المال الأسهم

الاستثمارات

السندات الحكومية  
الأسهم  
استثمارات أخرى

الشروط الفنية

- لقد ساعد بروز التعليمات الخاصة برأس المال المرتكز على الخطر في إنماء الحاجة لإعادة التأمين .
- وما رأس المال المرتكز على الخطر إلا طريقة تم تطويرها من قبل المنظمين لقياس القيمة الأدنى من رأس المال التي تحتاجها شركة التأمين لدعم مجمل عملياتها .
- وهي الطريقة التي تستعمل في وضع متطلبات راس المال المتعلقة بحجم ودرجة الخطر الذي ستتحمله شركة التأمين .
- وفي حال الالتزام بإعادة التأمين ، تكون شركات التأمين قد قللت من متطلباتها الرأسمالية .

#### شركة التأمين التي تتطلع إلى الإقلال من متطلباتها الرأسمالية ستضطر أيضاً لتخفيض الخطر الأقصى الوارد في ميزانيتها العامة

في التحرر من بعض الخسائر المشكوك فيها.

- ويمكن تحقيق ذلك بشراء إعادة تأمين مع أنه من المهم بطبيعة الحال أن تكون شركة إعادة التأمين قادرة على الإيفاء بالتزامها بالدفع في حال وقوع خسارة مدرجة تحت بند التعويضات في العقد الموقع بين شركتي التأمين وإعادة التأمين.

- يؤدي إعادة التأمين إلى الاستقرار في النتائج. فمن خلاله تستطيع الشركة المؤمّنة أن تتجنب التقلبات التي تحصل بين سنة وأخرى في المستويات المختلفة للتعويضات وتلك التي تحصل في نفس السنة التي تم شراء إعادة التأمين فيها.

#### إدارة المحافظ التأمينية والأصول

- ينظر للمحفظة التأمينية لشركة التأمين على أنها المجال الكامل للأخطار التي تضمنها تلك الشركة.
- يتم الحكم على شركات التأمين بشكل متزايد من خلال إجمالي النتائج الناجمة عن التأمين والهادفة إلى تحقيق ربح كبير دون اللجوء إلى إعادة التأمين ومن ثم استخدام إعادة التأمين لحماية حساباتها من الانكشاف مقابل أية تقلبات سنوية مضادة.
- وهناك أيضاً السؤال الذي يطرح نفسه ألا وهو هل تحمي الشركة محفظتها التأمينية بشكل عام أم تختار أن تضع الفئات المنفردة من الأعمال موضع الاعتبار.

- وفي الوقت الذي لجأت فيه عدد من شركات التأمين إلى شراء إعادة التأمين لتغطية فئات مختلفة من أعمالها، إلا أن عملية شراء إعادة التأمين في الوقت الحاضر أصبحت أكثر مركزية مع الاتجاه نحو حماية المحافظ التأمينية بمختلف فئاتها إن كان ذلك متاحاً.

- وفي العديد من شركات التأمين، ابتعدت مسؤولية شراء إعادة التأمين عن الشركة نفسها إلى إدارات مركزية لإعادة التأمين كي يتم إعطاء مزيد من التأكيد على هوامش الملاءات المالية بشكل كامل.

التأمين هو أنها ستغير الطريقة التي تقوم من خلالها شركات التأمين بالاستثمار عالمياً وستؤدي إلى أثر واسع على الأسواق المالية لجميع المستثمرين سواء أكانوا شركات تأمين أم لا، متركزين في أوروبا أم لا.

- وسينجم عن هذا الإطار الجديد متطلبات اقتصادية تركز على الخطر مع الوضع في الاعتبار الميزانية العمومية، وذلك كله مقابل التركيز فقط على الجانب المتعلق بالمسؤولية كما هي الحال في الملاءة المالية.

- تتفق معظم شركات التأمين المعنية على المبادئ ذات الأولوية الكبيرة للملاءة المالية، ولكنها في الوقت ذاته لا يمكنها أن تتجاهل تبعاتها وخاصة تلك المتعلقة بالمتطلبات الضمنية لرأس المال والتي يجب توفرها لديها كي يمكن اعتبارها قادرة على الإيفاء بالديون.

- يجب أن يتوفر لدى شركات التأمين رأسمال حر كافٍ لتغطية الخسارة التي قد تحدث نتيجة لحادثة فورية قصوى والتي يمكن اعتبارها بحد ذاتها حادثة خطيرة جداً.

- ويتناقض هذا المسلك الأفقي قصير المدى مع الهدف الاقتصادي المعتاد لاستثمارات شركة التأمين المعتمدة على سياسة الأجل الطويل - أو على الأقل للمدى المتوسط بالنسبة للحوادث العرضية غير المتوقعة والأزمات.

- ووفقاً لهذا التعريف الجديد للملاءة المالية، فإن شركة التأمين التي تتطلع إلى الإقلال من متطلباتها الرأسمالية ستضطر أيضاً لتخفيض الخطر الأقصى الوارد في ميزانيتها العامة.
- لذلك سيكون لدى شركات التأمين الحافز لاختيار نوع الأخطار التي يمكنها التعامل معها عن طريق الحد من الأخطار غير المجزية والاحتفاظ بتلك التي تستحق تخصيص رأسمال لها.

#### إعادة التأمين يتيح الأمان

- أحد الأسباب التي تدفع شركات التأمين لشراء إعادة التأمين هو رغبتها



## الكفاية الرأسمالية : إدارة الخطر

ضبط الخطر	تمويل الخطر	الإقلال من الخطر
ضوابط الأمن والسلامة إجراءات الوقاية	الاحتفاظ بالخطر تحويل الخطر التغطية الآجلة	السحب التنويع

### تمويل الخطر

بشكل عام ، يمكن التعامل بثلاث طرق :  
الأولى: يمكنك ضبط الخطر : فضبط الخطر يتضمن مراقبة الأخطار بطريقة فعالة ، وعند الضرورة ، اتخاذ إجراءات للحد من الخسائر .  
الثانية: يمكن تغطية النتائج المترتبة على

الخطر مالياً: تمويل الخطر . ولا يتم التأكيد هنا على الخطر بحد ذاته بل على التبعات المالية . إعادة التأمين هو مثال على تمويل الخطر .  
الثالثة: يمكن الإقلال من الخطر : والإجراء الأكثر وضوحاً هنا هو إيقاف النشاط الخطر موضع البحث ولكن هذا الشيء غير ممكن ولا

يُنصح به دائماً . في هذه الحالة ، تنويع الخطر أو توزيعه هو الحل البديل والجيد .  
• يعتبر قياس الأخطار ضرورياً من أجل تمويلها والإقلال منها . فالرأسمال القابض يقع ضمن فئة تمويل الخطر لأن شركة التأمين تحتفظ بالخطر نفسه

### أخطار صناعة التأمين

خطر التأمين	الخطر المالي	خطر الائتمان	خطر الأعمال
<b>(غير الحياة):</b> • خطر التسعير • خطر الاحتياطي • خطر الكوارث  <b>التأمين على الحياة :</b> • خطر الوفاة المتقلب • خطر الوفاة CAT • نمط الوفاة / خطر عدم الوثوق • طول العمر • خطر المرضية/العجز • خطر انقضاء التأمين • خطر النفقات • خطر التأمين الصحي	<b>خطر السوق :</b> • خطر تحرك معدل الفائدة • خطر تقلب معدل الفائدة • خطر أسعار الأسهم • خطر تقلب أسعار الأسهم • خطر الممتلكات • خطر العملات • خطر تركز الأسواق • خطر السيولة	• خطر التخلف عن الإيفاء بالائتمان • خطر نزوح الائتمان • خطر توزيع الائتمان	<b>الخطر العملياتي:</b> • الغش الداخلي • الغش الخارجي • إجراءات التوظيف • العملاء والمنتجات • الضرر المادي للأصول • انقطاع العمل وفشل النظام • إدارة التنفيذ والإجراء • الخطر الاستراتيجي • خطر المكانة • خطر الالتزام • خطر التقارير المالية

### إعادة التأمين: رأس المال الاقتصادي:

• هناك سببان رئيسيان وراء احتفاظ شركات التأمين بمظلة حماية لرأس المال:  
الأول: يتم وضع رأس المال جانباً لامتصاص الخسائر الجسيمة غير المتوقعة والناجمة عن الأخطار ذات الشأن، وهذا يضمن استمرارية على المدى الطويل.  
عندما تفترض شركة التأمين أن أنشطتها ستكون رابحة، ستسعى إلى ضمان استمراريته.  
• بالإضافة إلى ذلك، وبدون هذه الاستمرارية لن تتمكن شركة التأمين من الحصول على أرباح

مستقبلية، وهذا يعني ضرورة وجود رأس مال كاف لتغطية الخسائر غير المتوقعة وإلا لن تكون هناك أرباح مستقبلية.  
• وهذا سبب يتم السعي إليه داخلياً للإبقاء على رأس المال.  
• ومع ذلك، فإن رأس المال المبالغ فيه سيكون مُكلفاً للغاية ويهدد الربحية بالخطر.  
• إن مفهوم رأس المال الاقتصادي يرتبط بالعادة بالحسابات الإحصائية وذلك من أجل الاحتفاظ بأدنى حد ممكن من حماية رأس المال وبأكثر ما يمكن من دقة.

• الثاني هو أن مشرفي التأمين يطلبون مظلة حماية دنيا للتأمين تستخدم في حماية حَمَلَة البوالص وبالتالي حماية استقرار النظام الاقتصادي.  
• والحاجة الدنيا من رأس المال هي إحدى الوسائل المستخدمة لتحقيق الغرض أعلاه  
• ويشار أيضاً إلى متطلبات رأس المال الخارجي بعبارتي " الرأسمال القانوني - الرأسمال المنظم".  
• تتم مقارنة قدرة الشركة على الإيفاء بالتزاماتها الداخلية والخارجية برأس المال المتوفر.

شركات التأمين	رأس المال المطلوب	رأس المال المتوفر
شركات التأمين الحكومية	متطلبات رأس المال الخارجي الموضوعة من قبل المشرف	متطلبات رأس المال الداخلي
شركات التأمين الإقليمية	(رأس المال القانوني) منطقة آمنة ضد الخسائر تهدف لحماية حملة البوالص ولضمان نظام اقتصادي ثابت	(رأس المال الاقتصادي) منطقة آمنة ضد الخسائر لضمان الاستمرارية
شركات التكافل		
شركات التأمين المقيدة		
شركات التأمين التبادلي		
شركات إعادة التأمين		
مجمعات إعادة التأمين		

**إعادة التأمين: مزايا السيولة النقدية:**

- على المؤمن الاحتفاظ بـ:
- رصيد لأصول جاهزة وقابلة للتحقيق كي يتمكن من دفع المطالبات لحملة الأسهم عند استحقاقها للدفع.
- استثمارات طويلة الأجل للزيادة من حجم فرص النمو.
- لذلك، على المؤمن أن يضع في اعتباره كلفة التأمين مقابل الأرباح المحتملة تحقيقها من خلال الاستثمارات.
- كما يجب على المؤمن أن يضع في اعتباره نوع إعادة التأمين الذي يشتره ونوع أقساطه ومتى يتوقع استرداد مبالغ المطالبات من شركة إعادة التأمين.

**إعادة التأمين: مزايا السيولة النقدية:**

- يجب على المؤمن استثمار مخصصاته الفنية بطريقة يتمكن من خلالها من تحقيق أفضل معدل من الواردات واضعاً في اعتباره النقاط التالية:
- نوعية الاستثمار أو سلامته
- إمكانية تسويق الاستثمار
- مدى رواج الاستثمار واستمراريته كي يتماشى مع المسؤوليات الفنية
- يجب إقرار الحد الذي يمكن أن تصل إليه شركة التأمين في المخاطرة بأصولها الثابتة، إن كان هذا الأمر وارداً أصلاً، إلا أنه يجب أولاً تحديد الأولويات وخاصة فيما يتعلق بحجم الخطر الذي هي على استعداد لتحمله وفي أية قطاعات من محافظتها التأمينية.
- التحديدات العملية على حجم إعادة

**القيمة العادلة،  
أو قيمة السوق،  
تصبح تدريجياً  
الطريقة المعيارية  
لتقييم الأدوات  
المالية وتنطبق  
في نفس الوقت  
على المسؤوليات  
التأمينية**

بشكل عادل، يمكن الحصول على صورة موضوعية للالتزامات المستقبلية المتوقعة ولا تبقى هناك حاجة لتوخي الحذر الإضافي في الشروط الفنية، لذلك، من الضروري إبداء اهتمام واضح لمبلغ الرأسمال كونه يشكل منطقة آمنة ضد المخاطر.

• إن إيجاد أقل حد ممكن من المنطقة الآمنة للرأسمال تصبح أكثر أهمية عندما نطبق القيمة العادلة على الشروط الفنية.

**إعادة التأمين: المزايا الضريبية**

- أقساط إعادة التأمين خاضعة للضرائب
- يتم فرض الضريبة على شركات التأمين بناء على النتائج الفنية للتأمين: أي وضعها النهائي بعد الأخذ في عين الاعتبار:
- جميع الأقساط المستلمة
- الخسائر ونفقات تسوية الخسائر
- النفقات الإدارية
- أقساط إعادة التأمين المدفوعة، والاسترداد من إعادة التأمين التي تم تحصيلها (ويدخل تحت هذا البند أي احتياطي تم احتسابه للخسائر الموقوفة ناقصاً أي استرداد متوقع).
- لذا، فإنه يتم تشييل أقساط إعادة التأمين ضمن نتائج الاكتتاب وبالتالي تصبح خاضعة للضريبة على عكس ما هو عليه الأمر بالنسبة للأقساط المرتجعة (أقساط الأسهم المرتجعة) والتي هي خاضعة للضريبة.

**إعادة التأمين: القيمة العادلة**

- هناك تطور هام ألا وهو "القيمة العادلة". والقيمة العادلة، أو قيمة السوق، تصبح تدريجياً الطريقة المعيارية لتقييم الأدوات المالية وتنطبق في نفس الوقت على المسؤوليات التأمينية.
- والفكرة من وراء ذلك هي أن الأدوات المالية تتغير في قيمتها وفي وقتها بينما لا تعطي القيمة الشرائية التقليدية انعكاساً صحيحاً.
- القيمة العادلة هي "المبلغ الذي يمكن استبدال الأصول به أو المسؤولية التي يمكن تسويتها بين الأطراف الراغبة والعارفة عن طريق صفقة قصيرة".
- وهذا يشمل السعر الذي يقبل الأطراف، الراغبون والمطلعون على حقيقة الأمر، دفعه لقاء أصول أو ديون.
- هناك نماذج تقييم لتحديد القيمة العادلة بالنسبة لمنتجات التأمين.
- بشكل عام، يتم استخدام القيمة الحالية الصافية للسيولة المستقبلية.
- إن معدل الحسم هو معدل الفائدة الخالي من الخطر: مثلاً، معدل الفائدة المشتق من السندات الحكومية.
- يجب أن تكون الشروط الفنية كافية إلى حد كبير كي تتطابق مع المسؤوليات المستقبلية.
- إن القيمة العادلة تركز على عبارة "كافٍ تماماً" وتحديد ذلك أكثر صعوبة مع أنها تعطي بالفعل صورة أوضح للمسؤوليات الحقيقية.
- عندما يتم تقييم الشروط الفنية

## صناعة التأمين في

### الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

• لقد شهدت صناعة التأمين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تطوراً سريعاً من خلال إعادة الهيكلة المستمرة والتطورات المنتظرة منذ زمن.

### المزايا المستقاة من الصناعة

#### التأمينية الأكبر حجماً والأكثر تطوراً:

- زيادة إمكانية الانتشار ضمن شريحة أوسع من الناس  
- تقوية قدرة الأفراد على حماية أنفسهم ضد الحوادث ووضع خطط إدخار طويلة الأجل للمستقبل  
- طريقة فعالة للشركات من أجل تغطية الأخطار التي تتعرض لها.

### التحديات التي تواجه

#### تدعيم إدارة الشركات

• توظيف خبرات متخصصة والالتزام بالمتطلبات التنظيمية الوطنية  
• الالتزام بالتقارير المالية حسب المعايير الدولية وبمعايير المؤسسات المالية الإسلامية للمحاسبة والتدقيق  
• استخدام مصادر محاسبية واكتوارية كافية.  
• العمل مع مدققين مستقلين من الخارج.

### العوامل الرئيسية لإنجاح إدارة

#### الشركة

• الشفافية والعلنية  
الشفافية مع الأسواق المالية، المستثمرين، حملة الأسهم وحملة البوالص الخ...  
• الملاءة المالية: القدرة المالية لتعزيز الثقة.  
• المصداقية: يجب أن يكون أعضاء مجلس الإدارة والمدراء مسؤولين عن تصرفاتهم.



### • تحتاج صناعة

#### التأمين لـ:

- أنظمة سليمة،

شفافية واستقرار

- اهتمام خاص

بإدارة الشركة

## إعادة التأمين

### مقابل تحويل الخطر البديل

• إعادة التأمين يزيد من الثقة  
• إعادة التأمين ليس الخيار الوحيد المتاح أمام شركات التأمين الراغبة في حماية وضعها التجاري بينما تنتهز الفرص لتوسيع أعمالها من خلال منتجات وأسواق جديدة ولكنها في نفس الوقت تقوم بتنمية مجال عملها الأساسي.  
• يمكن أن تكون الفرص متاحة لتحويل الخطر في الأسواق المالية حيث يتمكن المستثمرون من الاستثمار بكل ثقة وهم متيقنون من أن عدداً من الأخطار المشكوك فيها قد أزيل من طريقهم.  
• في هذا السياق، غالباً ما يتصف المؤمّنون بالحكمة عندما يتعلق الأمر باختيارهم لطرق تحويل الخطر ومع ذلك يسعون للاحتفاظ بمستوى معقول من إدارة الخطر ضمن قوالب إعادة تأمين تقليدية.  
• مؤخراً، وفي فترة زمنية غير بعيدة حدث انعطاف باتجاه نماذج إعادة التأمين الأكثر تقليدية وذلك في ضوء الانكماش الحاصل في الأقساط المرجعة من الأسواق المالية.  
• حدث هذا لأن شركات التأمين تسعى في الفترات التي ينتابها الشك إلى البحث عن الراحة التي تجدها في المنتجات المعروفة والمضمونة العائد، بمعنى آخر أنه عند حدوث خسارة ما تضمن شركة التأمين حصولها على تعويض إن كان ذلك يقع ضمن الحماية التي يوفرها إعادة التأمين.

التأمين والتي يمكن ترتيبها: هذا الحجم يعتمد على:

- هوامش التشغيل أو الربح والتي يمكن أن تكون قليلة جداً أو غير موجودة أصلاً في المراحل الأولى من التشغيل.  
- الحاجة للتمشي مع متطلبات السلطات الإشرافية. ففي المملكة المتحدة، يمكن للسلطات الإشرافية المالية أن تشير إلى أن جزءاً فقط من إعادة التأمين الفعلي يمكن أخذه في الاعتبار عند وضع المستوى الضروري للاحتياط.  
• يمكن لإعادة التأمين أن يكون عاملاً مساعداً عندما ترغب شركة التأمين في تطوير منتج جديد  
• وفي هذه الحالات يمكن لإعادة التأمين تحقيق هدفين:  
الأول: يمكنه أن يخفف من أثر النتائج السيئة التي يمكن أن تحدث في هذا المجال الجديد وذلك عندما يلجأ المؤمّن إلى تخفيض سعر منتج الجديد أو يوسع من مجال تغطيته.  
الثاني: المؤمّنون الجدد أو أولئك الذين يطرحون منتجاً جديداً يمكنهم أن يستفيدوا من المساعدة التي يتيحها إعادة التأمين وذلك في تطوير منتجاتهم وتسعيرها وتدريب موظفيهم بالاعتماد على التجارب السابقة لشركات أخرى قامت بعملية التطوير هذه. وتتطلع شركات إعادة التأمين إلى بناء علاقة طويلة الأمد مع هذه الشركات من خلال تقديم العون لها ومساعدة المتراجعة منها في تحقيق نتائج أفضل.



### عند حدوث

خسارة ما تضمن

شركة التأمين

حصولها على

تعويض إن

كان ذلك يقع

ضمن الحماية

التي يوفرها

إعادة التأمين







## دعاوى التأمين الإلزامي ... من أرض الواقع

الإتحاد هو الجهة المشرفة على تنظيم إصدار العقد ، وشركة التأمين المذكورة بالعقد هي الضامنة للضرر الناجم عن العقد ، وبالتالي لا صحة لمخاصمة الإتحاد في الدعاوى التي تقام على شركات التأمين باعتبار أن الإتحاد ليس شركة تأمين إنما جهة مشرفة فقط .

### 3 - حالة عدم شمول عقد التأمين الإلزامي على المركبات للمالك والسائق :

من المعلوم بأن قانون السير النافذ حالياً ونظام التأمين الإلزامي الصادر وفقاً له قد حددا بشكل واضح الغير الذي لا يشمل عقد التأمين الإلزامي ، هو كل من هو خارج المركبة أو داخلها عدا المالك والسائق وجسم المركبة نفسها..

إلا أنه ومع وضوح هذا النص ، نجد بعض المتضررين إذا كان مالكا أو سائقاً يقيم الدعوى بطلب التعويض عن الأضرار اللاحقة بمركبته أو به إلا أن الدعوى مستوجبة الرد...

### 4 - حالة عدم اختصاص المالك والسائق :

مع أن نظام التأمين الإلزامي قد نص بشكل واضح على ضرورة إدخال المالك والسائق كمدعى عليهما بالدعوى ، إلا أن الكثير من المتضررين يلجأون لإقامة الدعاوى بمواجهة شركة التأمين دونما اختصاص المالك والسائق، وهذا ما يستدعي من المحكمة اتخاذ القرار بالرجوع عن الشروع وإدخال المالك والسائق أو

### 1 - حالة عدم شمول عقد التأمين الإلزامي لمركبة لتاريخ الحادث :

لاحظنا وبعد صدور مرسوم إلغاء الترسيم على السيارات في سورية عدم التزام بعض مالكي المركبات بالتأمين على مركباتهم بشكل دوري وطوعي رغم أن قانون السير ألزم جميع مالكي المركبات بالتأمين الإلزامي على مركباتهم ، وبسبب ضرر لحق بالغير ناجم عن الحادث يلجأ الغير إلى مخاصمة شركة التأمين بدعوى التعويض استناداً إلى عقد تأمين منتهي الصلاحية ، إلا أنه وللأسف فإن الدعوى مستوجبة الرد لكون عقد التأمين المبرر منتهي ولم يقيم المالك بإبرام عقد جديد..

### 2 - حالة عدم صحة الخصومة بمخاصمة شركة التأمين :

بعد اتفاق شركات التأمين في سورية على إنشاء تجمعات التأمين الإلزامي بإدارة الإتحاد السوري لشركات التأمين من أجل استصدار عقود التأمين الإلزامي على المركبات، فقد أصبح الإتحاد يدير عملية الإصدار فقط دون أن يحل محل شركة التأمين في التعويض أو الضمان ، إلا أن أكثر من متضرر لجأ لإقامة الدعوى بمواجهة الإتحاد استناداً إلى عقد التأمين الإلزامي ، دون مخاصمة الشركة المعنية الضامنة على الرغم من أن عقد التأمين الإلزامي قد ذكر صراحة في متنه بأن

راودتني الكثير من الأفكار قبل الخوض في الحديث عن دعاوى التعويض التي تقام بمواجهة شركة التأمين.. لكون هذا النوع من الدعاوى يمس آلام الناس وأضرارهم من ناحية كما يمس صناديق شركات التأمين من ناحية أخرى.. إلا أن الخصومة ومع أنها موجودة في الدعوى ، إلا أن شركة التأمين التي وجدت بحكم القانون من أجل التعويض يفترض ألا تمنع من صرف أي مبلغ عند استحقاقه للمتضرر أو تسوية أي حادث وفق الحدود المرسومة بموجب العقد أو بموجب النص التشريعي في حالات التأمين الإلزامي..

مع ذلك ، نجد الكثيرين من المتضررين يتابعون إقامة الدعوى القضائية رغم رفض التسوية الودية من جانب الشركة أو عدم قناعتهم بالمبلغ المقدر من قبل الشركة ، وهذا حق لكل شخص يحفظه الدستور والقانون ، والطرفان يثقان بحكم القضاء العادل والنزيه..

هنا ومن خلال التجربة المتواضعة نجد حالات لم تنطبق على عقد التأمين الإلزامي وبالتالي توجب على المحكمة رد الدعوى ومنها :

والقاضي إذ في ملفها دفعات من الدفوع المختلفة وقناعات تتعزز لدى المحكمة..

أما بالنسبة لي فإنني أعتبر كل قضية تأمينية درستها وعملت فيها مدرسة تعلمت منها الكثير وقدمت فيها الكثير إذ تعاملت مع كل واحدة منها بخصوصية واحترام ومحبة.. وقد تحقق لي في كل واحدة منها نجاح ما ولحد ما وقد استطعت بقدر الإمكان أن أساعد القضاء في تحقيق العدالة لكل من طرفي الدعوى سواء المحكوم له أو المحكوم عليه ضمن معطيات وحدود عقد التأمين..

تلك هي المهمة الصعبة لمحامي التأمين بسبب الخصوصية والأهمية ، إذ أن هنالك ألم يلم بالمتضرر دفعه إلى إقامة الدعوى ، وفي نفس الوقت قد يكون هنالك فريسة أو مغنم في الدعوى بالنسبة لبعض المتقاضين ولا بد من إجراء التوازنات والحسابات في ذلك..

وللحديث بقية..

التأمين بطريق التسوية الودية وأسقط حقه بمواجهتها يلجأ إلى مخاصمة شركة التأمين بطلب التعويض إلا أن هذه الدعوى مستوجبة الرد لكونه لا يجوز قبض التعويض أكثر من مرة عن نفس الحادث..

إن الحالات المذكورة هي غيض من فيض والأمثلة كثيرة لا تنتهي..

وللأمانة فإن كل دعوى مقامة بمواجهة التأمين تختلف عن الأخرى لأسباب كثيرة منها نعلقتها بأطراف مختلفة وعقد تأمين مختلف واختلاف ظروف كل حادث والألم الناجم عنه سواء لجهة صحة الخصومة أو صحة العقد أو مدة العقد أو تاريخ الحادث أو انسجام ظروف الحادث مع الواقع أو لأمر لا يمكن حصرها لأن لكل قضية خصوصية وهوية وبصمة تختلف عن الأخرى..

بالنهاية ، كما أن لكل دعوى خصوصيتها ، إلا أنها تبقى مدرسة متبادلة لكل من المحامي

رد الدعوى في بعض الأحيان كونهم متكافلين ومتضامين بالمسؤولية مع شركة التأمين .

#### 5\_ حالة توافر القصد في الحادث :

لاحظنا أحياناً لجوء المتضرر بسبب ناجم عن توافر العمد (جرم جزائي) إلى إقامة الدعوى على جهة التأمين بطلب التعويض إلا أن المحكمة سوف ترد الدعوى بالضرورة لأن الضرر لم ينجم بسبب حادث سير ، والمثال على ذلك حالة مطاردة مركبة لشخص لسبب ما وصدمه بقصد قتله أو إيذائه ، ومحاولة المتضرر أو ذويه مراجعة القضاء واختصاص شركة التأمين بطلب التعويض عن ضرر ناجم بسبب حادث سير.. وهذا يستدعي من المحكمة رد الدعوى لعدم انطباق شروط عقد التأمين على الحادث..

#### 6\_ حالة الإثراء غير المشروع على حساب شركة التأمين :

نجد في بعض الأحيان بعض المتضررين جراء حوادث السير ممن قبض تعويضه من شركة



الشركة السورية الكويتية للتأمين  
Syrian Kuwaiti insurance co.



عضو مجموعة الخليج للتأمين - الكويت  
Member of Gulf Insurance Group - Kuwait

الفرع الرئيسي هاتف 3328062 فاكس 3328062 11 963+  
فرع حمص هاتف 2454630 فاكس 2454631 31 963+  
فرع درعا هاتف 211588 فاكس 211599 15 963+  
فرع حلب هاتف 2262640 فاكس 2262650 21 963+  
فرع اللاذقية هاتف 41 479403 فاكس 41 479403 963+  
فرع طرطوس هاتف 43 230582 فاكس 43 211599 963+

# مرسوم بتأسيس شركة سورية مساهمة للتأمين الصحي باسم (شام للتأمين الصحي)

## تمارس جميع أعمال التأمين الصحي الجماعي والفردى

أصدر السيد الرئيس بشار الأسد المرسوم التشريعي رقم 45 للعام 2011 القاضي بتأسيس شركة سورية مساهمة للتأمين الصحي تسمى شركة شام للتأمين الصحي وتكون لها الشخصية القانونية والاعتبارية وجميع الحقوق والصلاحيات اللازمة لتمكينها من القيام بأعمالها وتتمتع بالاستقلال المالي والإداري وتمارس الشركة جميع أعمال التأمين الصحي الجماعي والفردى ولكافة شرائح المجتمع وتؤول إليها محفظة التأمين الصحي الموجودة لدى المؤسسة العامة السورية للتأمين بكل مكوناتها. ويوزع رأسمال الشركة الذي حدد بمبلغ 500 مليون ليرة سورية على كل من.. المؤسسة العامة السورية للتأمين وشركة الاستثمارات السورية المساهمة القابضة (السورية للاستثمار) والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية .

### المرسوم التشريعي رقم 45

#### رئيس الجمهورية

#### بناء على أحكام الدستور يرسم ما يلي:

#### مادة (1)

تؤسس وفقاً لأحكام هذا المرسوم التشريعي شركة سورية مساهمة للتأمين الصحي تسمى "شركة شام للتأمين الصحي" وتكون لها الشخصية القانونية والاعتبارية وجميع الحقوق والصلاحيات اللازمة لتمكينها من القيام بأعمالها وتتمتع بالاستقلال المالي والإداري.

#### مادة (2)

مدة الشركة خمسون عاماً تبدأ من تاريخ التصديق على النظام الأساسي وتكون قابلة للتديد بقرار من مجلس الوزراء.

#### مادة (3)

تمارس الشركة جميع أعمال التأمين الصحي الجماعي والفردى ولكافة شرائح المجتمع وتؤول إليها محفظة التأمين الصحي الموجودة لدى المؤسسة العامة السورية للتأمين بكافة مكوناتها وتحدد هذه المكونات بقرار يصدر عن وزير المالية.

#### مادة (4)

أ- يحدد رأسمال الشركة بمبلغ خمسمئة مليون ليرة سورية.  
ب- يوزع رأسمال الشركة على كل من:  
- المؤسسة العامة السورية للتأمين.  
- شركة الاستثمارات السورية المساهمة القابضة "السورية للاستثمار".

#### المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

وتحدد نسبة مساهمة كل منهم بقرار ترخيص الشركة.

ج- يجوز زيادة رأسمال الشركة بقرار من مجلس الوزراء بناء على اقتراح من الهيئة العامة.

#### مادة (5)

أ- يتولى إدارة الشركة مجلس إدارة ومدير تنفيذي.  
ب- يتألف مجلس الإدارة من خمسة إلى سبعة أعضاء بينهم الرئيس على أن تتوفر في الأعضاء المؤهلات والخبرات المتصلة بأغراض الشركة.

#### مادة (6)

أ- تحدد صلاحيات مجلس الإدارة في النظام الأساسي للشركة ويكون له أوسع الصلاحيات في إدارة الشركة وتصريف أمورها والقيام بجميع الأمور والأعمال اللازمة لتحقيق أغراضها وفقاً لهذا المرسوم التشريعي.  
ب- تعد اللجنة الاقتصادية في رئاسة مجلس الوزراء بمثابة الهيئة العامة العادية للشركة.  
ج- يعد مجلس الوزراء بمثابة الهيئة العامة غير العادية للشركة.

#### مادة (7)

تتمتع الشركة ومشاريعها بالإعفاءات والمزايا والتسهيلات المنصوص عليها في قوانين تشجيع الاستثمار النافذة.

#### مادة (8)

أ- تعتبر أموال الشركة من أموال الدولة الخاصة

ولا يجوز إلقاء الحجز الاحتياطي على ممتلكاتها وأصولها إلا بموجب حكم قضائي مبرم.  
ب- تعمل الشركة بضمانة الدولة.

#### مادة (9)

أ- تعتمد الهيئة العامة للشركة إحدى شركات المحاسبة القانونية والمرخصة أصولاً من هيئة الإشراف على التأمين لتدقيق حسابات الشركة.

ب- يجوز للجهات الرقابية في الجمهورية العربية السورية "الهيئة المركزية للرقابة والتفتيش.. الجهاز المركزي للرقابة المالية" التفتيش والتدقيق في أوضاع الشركة بناء على موافقة من رئيس مجلس الوزراء أو بناء على طلب من رئيس مجلس الإدارة.

#### مادة (10)

في ما لم يرد عليه نص في هذا المرسوم التشريعي وفي النظام الأساسي تخضع الشركة إلى كل من:  
- أحكام قوانين التجارة والشركات والعمل النافذة وتعديلاتها.  
- أحكام المرسوم التشريعي رقم 43 لعام 2005 والمرسوم التشريعي رقم 68 لعام 2004.

#### مادة (11)

ينشر هذا المرسوم التشريعي في الجريدة الرسمية.

دمشق في 29 / 4 / 1432 هجري  
الموافق لـ 3 / 4 / 2011 ميلادي



## وزير المالية يصدر قراراً يلغي بموجبه العمل بالقرار الناظم لالزامية التأمين على المستوردات

من قبل الهيئة خلافاً لما كان متبعاً في السابق من فرض حد أدنى من البدلات تطبق على عقود التأمين حسب شرط النقل ا ب ت. ونوه زهراء إلى أن شركات التأمين الوطنية تستطيع تقديم كل أنواع التغطيات المطلوبة وتتمتع بالملاءة المالية الكافية لإصدار هذه العقود بما ينافس العالمية.

وتمنى زهراء على جميع المستوردين عدم التفريط بحقوقهم أثناء عملية الاستيراد نظراً لما يمكن أن تتعرض له بضائعهم أو مستورداتهم من أخطار غير محسوبة تطال مختلف مراحل النقل من مستودعات المورد أو المصدر إلى مستودعات المستورد النهائي شاملاً عمليات التحميل والتنزيل والتبديل على السفن إضافة لوجود البضائع في الحرم الجمركي اثناء فترة التخليص.

هناك حزمة من المتطلبات من حوالي 26 بنداً وأحد البنود مرتبط بموضوع إلزامية التأمين على المستوردات كون بعض عقود البيع اس أي اف متضمنة التأمين على عملية النقل من بلد المصدر وهنا تتحقق الازدواجية في التأمين على هذه البضائع فكان طلب المستوردين إلغاء هذا الامر كنوع من ضغط النفقات والتكاليف.

وأشار زهراء إلى أن هذا القرار لا يلزم المستوردين بإبراز عقد تأمين لدى الأمانات الجمركية أو عند التخليص ولكن هذا لا يمنع حق المصرف المسؤول عن عملية فتح الاعتماد أو التمويل من طلب عقد تأمين يضمن مخاطر هلاك البضائع كنوع من الضمانات المصرفية مؤكداً أنه توجد في سوق التأمين السورية 13 شركة تأمين تستطيع تقديم أفضل التغطيات بأسعار منافسة كونه لا توجد قيود على التسعير

أصدر وزير المالية الدكتور محمد جليلاتي القرار/ 891 / تاريخ 14-5-2011 ألغى بموجبه العمل بالقرار رقم / 312 / لعام 2006-8-16 الناظم لالزامية التأمين على المستوردات الواردة الى سورية وكافة القرارات ذات الصلة حيث تبقى الجهات العامة والجهات المتعاقدة معها ولصالحها ملتزمة بالتأمين على المستوردات وفقاً لأحكام القوانين والقرارات والعقود البلاغية النازمة لعملها ولايسري مفعول هذا القرار على عقود التأمين وإجازات الاستيراد التي خضعت للقرار 312 قبل تاريخ نفاذه .

وقال المدير العام لهيئة الاشراف على التأمين إياد زهراء إن هذا القرار يأتي بعد الاجتماع الذي تم بين رئيس الوزراء والوزارات المعنية لمعالجة بعض المشكلات ومتطلبات أصحاب الفعاليات الاقتصادية التجارية والصناعية حيث كانت

  
الاتحاد السوري لشركات التأمين  
SYRIAN INSURANCE FEDERATION



الاتحاد السوري لشركات التأمين يحموك  
للتأمين بواحدة من الشركات  
العاملة في السوق السوري

# أمنت



# يا ريت..

## التعليمات التنفيذية للقرار 385 / 100

الصادر عن السيد وزير المالية - رئيس مجلس إدارة هيئة الإشراف على التأمين

بتاريخ 2010/12/29

### مادة (1)

لا يحق لأية شركة تأمين سورية التعامل مع وسيط إعادة تأمين ما لم يكن مسجلاً وفقاً لقرار من الهيئة في سجل وسطاء إعادة المعتمد في الهيئة، سواء في اتفاقيات إعادة أو الإعادة الاختيارية وذلك اعتباراً من تاريخ 1/1/2012.

حيث يتم تسجيل وسيط الإعادة في سورية وفقاً لإحدى ثلاث حالات:

أولاً: تسجيل شركات وساطة إعادة التأمين العربية والأجنبية دون افتتاح فرع لها في سورية

ثانياً: تسجيل الفروع المرخصة لشركات وساطة إعادة التأمين الأجنبية في سورية.

ثالثاً: ترخيص وتسجيل شركة وساطة إعادة تأمين سورية، يتم تأسيسها وفقاً للتشريعات النازمة من أشخاص طبيعيين و/أو اعتباريين. تسجيل شركات وساطة إعادة التأمين العربية أو الأجنبية دون افتتاح فروع لها في سورية

### مادة (2)

أ- تتقدم شركة وساطة إعادة التأمين العربية أو الأجنبية الراغبة بالعمل في السوق السورية بطلب إلى الهيئة وفق النموذج المعد لذلك، بحيث يحدد بدل الحصول على نموذج الطلب بعشرة آلاف ليرة سورية تسدد في حساب هيئة الإشراف على التأمين وتسلم نسخة من إشعار سداد هذا المبلغ للهيئة.

ب- يتم تسليم الطلب إلى المفوض بإجراءات التسجيل بعد أن يقدم للهيئة ما يثبت تفويضه من قبل الشركة الأم بالقيام بإجراءات تسجيل الوسيط في سورية.

ج - يجب أن يتضمن الطلب:

- اسم الشركة وجنسياتها وعنوانها المختار.

- رقم الهاتف والفاكس.

- الشكل القانوني للشركة.

- معلومات أساسية (باللغة العربية) عن المؤسسين ورئيس وأعضاء مجلس الإدارة

### مادة (4)

يبلغ الوسيط من قبل مدير عام الهيئة بالموافقة الأولية (التي تعتبر قبولاً للطلب فقط ولا تعني بأي حال الموافقة على التسجيل) أو رفض الطلب، دون الاضطرار لتبرير الرفض وذلك عن طريق المفوض بإجراءات التسجيل خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم الطلب والوثائق المرفقة به، حيث يعتبر استلام كتاب الموافقة أو الرفض من قبل المفوض بإجراءات التسجيل إعلماً للوسيط بقرار الهيئة.

### مادة (5)

في حال الموافقة الأولية على الطلب يقدم الوسيط، خلال ستة أشهر من إبلاغه الموافقة الأولية، الوثائق التالية:

- إشعار سداد بدل التسجيل البالغ 25 ألف ليرة سورية في حساب الهيئة.

- وثيقة تأمين مسؤولية مهنية توافق عليها الهيئة بمبلغ تأمين لا يقل عن مليوني دولار أمريكي، يكون للمدير العام الحق برفع هذا المبلغ لأسباب يعود تقديرها للهيئة.

### مادة (6)

بعد تقديم الوثائق المذكورة في المادة السابقة من هذه التعليمات يعرض الطلب على مجلس إدارة الهيئة لدراسته واتخاذ القرار بشأنه.

### مادة (7)

في حال رفض التسجيل من قبل مجلس إدارة الهيئة يعاد نصف البدل المسدد، والمذكور في المادة الخامسة من هذه التعليمات، للوسيط.

### تسجيل الفروع المرخصة لشركات

#### الوساطة العربية أو الأجنبية في سورية

### مادة (8)

يجوز لشركات وساطة إعادة التأمين العربية أو الأجنبية افتتاح فروع لها في الجمهورية العربية

والمدير العام (اسماؤهم، جنسياتهم، نسبة مساهمتهم في الشركة).

- فروع التأمين التي يرغب الوسيط العمل بها.

- اسم الشخص المسؤول والمفوض بإجراءات التسجيل (عنوانه، رقم الهاتف.....).

- تاريخ استلام الطلب وتسليمه للهيئة.

د- يرفق بالطلب المشار إليه في الفقرة السابقة:

1 - وثيقة تثبت أن رأسمال الشركة لا يقل عن مليون دولار أمريكي.

2 - شهادة ترخيص الوسيط (أو ما يثبت ترخيصه) في البلد الأم مصدقة أصولاً من الجهة المشرفة على عمله التأميني في بلده الأم.

3 - معلومات أساسية عن المؤسسين ورئيس وأعضاء مجلس الإدارة والمدير العام والمدير التنفيذي، بتوقيعاتهم، تتضمن (اسماؤهم، جنسياتهم، مساهمتهم في الشركة، ملخص خبراتهم التأمينية، مساهمتهم في شركات أخرى)

هـ - يسلم الطلب ومرفقاته، بعد استكماله بخط اليد، إلى الموظف المختص في الهيئة، حيث يقوم الموظف المختص بالتوقيع على استلامه مدوناً تاريخ الاستلام بعد التأكد من استكمال البيانات الواردة في الطلب والوثائق المرفقة به.

و- يحق للمفوض بإجراءات التسجيل الحصول على صورة من طلب التسجيل بعد استلامه وتوقيعه من قبل الموظف المختص في الهيئة.

### مادة (3)

يعتبر فرع شركة الوساطة الأجنبية الموجود في إحدى الدول العربية أو الأجنبية بمثابة شركة أجنبية (الشركة الأم) في معرض تطبيق أحكام القرار 385/100 وتعليماته التنفيذية حيث يحق لهذا الفرع التسجيل في سورية بصفته شركة أجنبية، على أن يبرز وثيقة تثبت منحه الصلاحية بذلك من قبل شركته الأم.

السورية بحيث يتم تسجيل هذه الفروع في سجل وسطاء إعادة لدى الهيئة بعد استيفائها للشروط الواردة في القرار 385/100 وتعليماته التنفيذية.

#### مادة (9)

أ - تتقدم شركة الوساطة العربية أو الأجنبية الراغبة بافتتاح فرع لها في سورية بطلب إلى الهيئة وفق النموذج المعد من قبلها لهذا الغرض ويحدد بدل الحصول على هذا الطلب بمبلغ قدره عشرة آلاف ليرة سورية تسدد في حساب هيئة الإشراف على التأمين وتسلم نسخة من إشعار السداد للهيئة.

ب - يسلم الطلب إلى المفوض بإجراءات التسجيل بعد أن يسلم للهيئة وثيقة تثبت تفويضه من قبل الشركة الأم بإجراءات تسجيل الفرع في سورية.

ج - يجب أن يتضمن الطلب:

- 1 - اسم الشركة وجنسيته وعنوانها المختار.
- 2 - رقم الهاتف والفاكس.
- 3 - الموقع والبريد الإلكتروني.
- 4 - الشكل القانوني للشركة.
- 5 - معلومات أساسية، باللغة العربية، عن المؤسسين ورئيس أعضاء مجلس الإدارة والمدير العام والمدير التنفيذي (اسماؤهم، جنسياتهم، نسب مساهمتهم في الشركة).
- 6 - اسم الشخص المسؤول والمفوض بإجراءات تسجيل الفرع في سورية.
- 7 - اسم مدقق حسابات الفرع.
- د - يرفق بهذا الطلب:

- وثيقة تثبت أن رأس مال الفرع لا يقل عن مليون دولار أمريكي.

- شهادة ترخيص الوسيط (أو ما يثبت ترخيصه) في البلد الأم مصدقة أصولاً من الجهة المشرفة على عمله التأميني في البلد الأم.

- نسخة مترجمة إلى اللغة العربية من عقد التأسيس والنظام الأساسي لشركة الوساطة العربية أو الأجنبية.

- البيانات المالية الختامية لآخر ثلاث سنوات مالية.

- معلومات أساسية عن المؤسسين ورئيس وأعضاء مجلس الإدارة والمدير العام والمدير التنفيذي، بتوقيعاتهم، تتضمن (أسماءهم، جنسياتهم، مساهمتهم في الشركة، ملخص خبراتهم التأمينية، مساهمتهم في شركات أخرى)

- ملخص الخبرات العملية والمؤهلات العلمية لمدير فرع الشركة.

- وثيقة من الشركة الأم للفرع تقر فيها بالمسؤولية المترتبة عن التزامات وتصرفات هذا الفرع في سورية.

هـ - يسلم الطلب ومرفقاته، بعد استكمال بخط اليد، إلى الموظف المختص في الهيئة حيث يقوم الموظف بالتوقيع على استلامه مدوناً تاريخ الاستلام بعد التأكد من استكمال البيانات الواردة في الطلب والوثائق المرفقة به.

و - يحق للمفوض بإجراءات التسجيل الحصول على صورة من طلب التسجيل بعد استلامه وتوقيعه من قبل الموظف المختص في الهيئة.

#### مادة (10)

يعتبر فرع شركة الوساطة العربية أو الأجنبية الموجود في إحدى الدول الأجنبية بمثابة شركة أجنبية (الشركة الأم) في معرض تطبيق أحكام القرار 385/100 وتعليماته التنفيذية، حيث يحق له تسجيل فرع في سورية، على أن يبرز وثيقة تثبت منحه الصلاحية بذلك من قبل الشركة الأم.

#### مادة (11)

يبلغ الوسيط من قبل مدير عام الهيئة عن طريق المفوض بإجراءات التسجيل بالموافقة الأولية (التي تعتبر قبولاً للطلب فقط ولا تعني بأي حال الموافقة على التسجيل) أو رفض الطلب، دون الاضطرار لتبرير الرفض، وذلك خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تقديم الطلب والوثائق المرفقة حيث يعتبر استلام كتاب الموافقة أو الرفض من قبل المفوض بإجراءات التسجيل إعلماً للوسيط بقرار الهيئة.

#### مادة (12)

في حال الموافقة الأولية على الطلب يقدم الوسيط الوثائق التالية:

- ما يثبت استكمال إجراءات التسجيل لدى وزارة الاقتصاد والتجارة وفقاً للقوانين والتشريعات النافذة.

- إشعار سداد بدل التسجيل البالغ 100 ألف ليرة سورية في حساب الهيئة.

- وثيقة تأمين مسؤولية مهنية بمبلغ تأمين لا يقل عن مليوني دولار أمريكي وللمدير العام

زيادة هذا المبلغ لأسباب يعود تقديرها للهيئة.

#### مادة (13)

تحدد مهلة تقديم الوثائق المذكورة في المادة 12/ من هذه التعليمات بستة أشهر تبدأ بتاريخ إعلام الوسيط بالموافقة الأولية على طلبه.

#### مادة (14)

بعد تقديم الوثائق المذكورة في المادة 12/ من هذه التعليمات يعرض الطلب على مجلس إدارة الهيئة لدراسته واتخاذ القرار بشأنه.

#### مادة (15)

في حال رفض التسجيل من قبل مجلس إدارة الهيئة يعاد نصف البدل المسدد والمذكور في المادة 12/ من هذه التعليمات للوسيط.

### ترخيص وتسجيل شركة وساطة إعادة تأمين سورية

#### مادة (16)

أ - يتقدم الأشخاص الطبيعيون أو الاعتباريون الراغبون بتأسيس شركة وساطة إعادة تأمين سورية بطلب إلى الهيئة وفقاً للنموذج المعد من قبلها لهذا الغرض والذي يتم الحصول عليه بعد سداد بدل مالي قدره عشرة آلاف ليرة سورية في حساب الهيئة.

ب - يسلم الطلب إلى المفوض بإجراءات الترخيص بعد أن يسلم الهيئة ما يثبت تفويضه من قبل المؤسسين بإجراءات الترخيص.

ج - يتضمن هذا الطلب كحد أدنى:

- اسم الشركة، شكلها القانوني، عنوانها المختار.

- رأس المال المقترح والجزء الذي سيطرح للاكتتاب العام (في حال الرغبة بتأسيس شركة مساهمة).

- معلومات عن المؤسسين (اسماؤهم، جنسياتهم، نسبة مساهمتهم...)

- اسم مدقق الحسابات (إن تم تحديده).

- اسم وعنوان وهاتف المسؤول عن إجراءات الترخيص والتسجيل.

د - يرفق بالطلب المشار إليه في الفقرة 1/ من هذه المادة:

- عقد التأسيس.



1 - تجديد وثيقة تأمين المسؤولية المهنية بنفس مبلغ التأمين (حدود المسؤولية) وللمدير العام زيادة هذا المبلغ لأسباب يعود تقديرها للهيئة.

2 - ما يثبت تجديد ترخيص الوسيط الأجنبي من الهيئة المشرفة على عمله التأميني في بلده.

3 - إشعار سداد بدل الإشراف السنوي البالغ 50 ألف ليرة سورية في حساب الهيئة.

4 - كشف يبين أعمال الوساطة التي قام بها الوسيط خلال السنة المالية المنصرمة.

#### مادة (25)

للمدير العام أن يقدم اقتراحاً مبرراً إلى مجلس إدارة الهيئة لشطب أو ترقين تسجيل وسيط الإعادة، للمدة التي يراها، في حال:

- توقف الوسيط عن العمل لمدة تتجاوز السنة.  
- عدم تجديده لوثيقة تأمين المسؤولية المهنية، وتزويد الهيئة بصورة منها، قبل انتهاء مدة الوثيقة.

- إذا ثبت له مخالفة الوسيط لأحكام هذا القرار أو لأي من التشريعات النازمة لقطاع التأمين في سورية.

ولا يحق للوسيط الذي تقرر شطب تسجيله التقدم بطلب تسجيل أو ترخيص جديد إلا بعد مضي عامين على صدور قرار الشطب.

#### مادة (26)

يلتزم وسيط الإعادة بما يلي:

1 - تقديم الاستشارات التي تطلبها شركات التأمين السورية فيما يتعلق بعمليات إعادة التأمين والمعידين.

2 - تقديم كافة المعلومات المتعلقة بشركات إعادة التأمين إلى شركات التأمين السورية المتعاملة مع شركات الإعادة المذكورة وإبلاغها في الوقت المناسب عن أي تعثر مالي أو أية ظاهرة سلبية تتعرض لها هذه الشركات.

3 - تزويد الهيئة بأسماء معيدي التأمين الذين يرغب التعامل معهم وتصنيفهم بشكل سنوي، وأي تعديل على هذه القائمة خلال السنة، موقعة أصولاً من قبلهم.

4 - ألا يقل تصنيف أي من هؤلاء المعيديين، عند الإسناد إليهم، ووفقاً للتصنيف المعطى من وكالات التصنيف المعتمدة دولياً، عن التصنيف المقبول من الهيئة وفقاً لقراراتها، ويستثنى من

الهيئة يتقدم الوسيط بالوثائق التالية، خلال ستة أشهر من إعلامه عن طريق المفوض بإجراءات الترخيص، بالقرار وإلا اعتبر ترخيصه لاغياً:

1 - ما يثبت سداد رأسماله وإيداعه، بعد تحويله إلى الليرة السورية، في أحد المصارف السورية المرخصة.

2 - وثيقة تأمين مسؤولية مهنية بمبلغ تأمين لا يقل عن مليوني دولار أمريكي وللمدير العام زيادة هذا المبلغ لأسباب يعود تقديرها للهيئة.

3 - السجل التجاري للشركة.  
4 - عقد عمل المدير العام للشركة موقع أصولاً ونسخة من شهادات خبراته العملية ومؤهلاته العلمية.

#### مادة (20)

بعد تقديم الوثائق المذكورة في المادة 19/ من هذه التعليمات يصدر مدير عام الهيئة قرار تسجيل الوسيط في سجل وسطاء الإعادة لدى الهيئة.

#### أحكام عامة

#### مادة (21)

يلتزم وسيط الإعادة إعلام الهيئة كتابياً بأية تعديلات تطرأ على البيانات التي قدمت من قبله خلال فترة الترخيص والتسجيل.

#### مادة (22)

يخضع استخدام العاملين غير السوريين في فروع الشركات الأجنبية وفي الشركات السورية لموافقة مدير عام الهيئة ولكافة التشريعات والقرارات التي تحكم عمل غير السوريين.

#### مادة (23)

يخضع وسيط إعادة التأمين لكافة التشريعات النازمة لقطاع التأمين في سورية بما يخص ويناسب نشاطه في مجال وساطة إعادة التأمين وخاصة التي تنظم أعمال الأشخاص الاعتباريين العاملين في هذا القطاع، كما يلتزم بتعليمات هيئة الإشراف على التأمين في إطار تنفيذها لمهامها.

#### مادة (24)

يتقدم وسيط الإعادة خلال 45 يوماً من بداية السنة المالية بالوثبوتيات التالية:

- النظام الأساسي.

- الهيكل التنظيمي.

- ملخص عن خبرات المؤسسين في مجال التأمين بتوقيعهم.

- البيانات المالية الختامية للمؤسسين الاعتباريين لآخر ثلاث سنوات مالية.

- إشعار سداد بدل الترخيص البالغ 100 ألف ليرة سورية في حساب الهيئة.

هـ- يسلم الطلب ومرفقاته، بعد استكماله بخط اليد، إلى الموظف المختص في الهيئة حيث يقوم الموظف بالتوقيع على استلامه مدوناً تاريخ الاستلام بعد التأكد من استكمال البيانات الواردة في الطلب والوثائق المرفقة به.

و- يحق للمفوض بإجراءات التسجيل الحصول على صورة من طلب التسجيل بعد التوقيع على استلامه من قبل الموظف المختص بالهيئة.

ز - يشترط لترخيص وتسجيل وسيط إعادة التأمين أن يحقق الشروط التالية:

1 - ألا يقل رأسماله عن 50 مليون ليرة سورية.

2 - ألا تقل حصة المؤسسين عن 25% من رأس المال.

3 - ألا يدخل ضمن مؤسسي الشركة أو المساهمين فيها شركات التأمين أو إعادة التأمين السورية.

4 - ألا تزيد حصة أي من المؤسسين أو المساهمين الاعتباريين عن 40% من رأس المال.

5 - ألا تزيد حصة الشخص الطبيعي عن 5% من رأس مال الشركة.

#### مادة (17)

يعرض الطلب المذكور في المادة السابقة من هذه التعليمات مع مرفقاته على مجلس إدارة الهيئة لاتخاذ القرار بشأنه.

#### مادة (18)

في حال رفض مجلس إدارة الهيئة الطلب يعاد نصف البدل المسدد المذكور في المادة 16/ من هذه التعليمات للمؤسسين عن طريق المفوض بإجراءات الترخيص.

#### مادة (19)

بعد صدور قرار الترخيص من مجلس إدارة

- العمل كمقدم خدمة تأمينية أخرى في سورية في حالات محددة.  
- استثمار جزء من رأسماله وعمولاته في مجالات استثمارية محددة داخل سورية.  
- إقامة مراكز تدريبية في سورية تنظم دورات وندوات تتعلق بالنشاط التأميني.

#### مادة (29)

تلتزم شركة التأمين بتحويل أرصدة الإعادة، المستحقة للمعيد، إلى المعيد مباشرة.

#### مادة (30)

تعتبر الشركة الأم للفرع المسجل في سورية وفقاً لأحكام القرار 385/100 وتعليماته التنفيذية، مسؤولة عن التزامات وتصرفات ذلك الفرع.

#### مادة (31)

في حال نشوء أي نزاع بين وسيط الإعادة وشركة التأمين فإن القضاء السوري ومحاكمه المختصة هو الذي يتولى النظر في هذا النزاع، وذلك بعد اللجوء إلى التحكيم المحلي في سورية، وعدم تمكنه من حل النزاع.

دمشق في 5 / 5 / 2011

المدير العام  
م. إياد زهراء

10 - عدم ممارسة أي نشاط آخر خارج أعمال وساطة إعادة التأمين، قبل الحصول على موافقة مسبقة من الهيئة.  
11 - وضع توقيعه وخاتمه إلى جانب توقيع وخاتم المعيد في جميع المراسلات المتعلقة بعمليات إعادة التأمين.

#### مادة (27)

إضافة للالتزامات المذكورة في المادة 26/ من هذه التعليمات، يلتزم الوسيط (إن كان فرعاً لشركة أجنبية أو كان شركة سورية) بما يلي:

1 - مساعدة الشركة، بناءً على طلبها، في اختيار معيدي التأمين والتفاوض معهم بهدف بناء اتفاقيات إعادة التأمين والإعادة الاختيارية إضافة إلى المساعدة في إعداد حسابات الإعادة.

2 - موافاة الهيئة بجدول يتضمن عمليات الإعادة التي تمت عن طريقه، وذلك كل ثلاثة أشهر وفقاً للنموذج الذي تعده الهيئة لذلك.

3 - تزويد الهيئة بالبيانات المالية السنوية الختامية خلال فترة أقصاها 31/3 من كل عام.

#### مادة (28)

استثناءً من المادة 26/ يجوز للوسيط (إن كان شركة سورية أو فرعاً لشركة أجنبية) وبعد موافقة مسبقة من الهيئة:

شرط التصنيف شركات إعادة التأمين العربية وفقاً للنسب المحددة في القرار 53/100 وأي تعديل يطرأ عليه.

5 - عدم تقاضي عمولة عن القيام بأعمال وساطة إعادة التأمين فيما بين شركات تأمين و/أو إعادة تأمين سورية، إلا إذا كان الوسيط شركة سورية مرخصة وفقاً للقرار 385/100 وتعليماته التنفيذية، أو فرعاً مرخصاً ومسجلاً لشركة أجنبية في سورية وفقاً لذلك القرار وهذه التعليمات، فيحق له تقاضي هذه العمولة.

6 - مع مراعاة البند السابق من هذه المادة، يتم تقاضي عمولة الوساطة من معيد التأمين حصراً، باستثناء حالات محددة، توافق عليها الهيئة، يمكن تقاضي العمولة فيها من شركة التأمين.

7 - عدم القيام بأعمال وساطة لإعادة تأمين خطر معين، بتغطية محددة، لدى أكثر من شركة تأمين خلال سنة واحدة.

8 - توفير إعادة تأمين للخطر وفقاً للقسط الإجمالي الصافي (GNP) الذي تحدده شركة التأمين أو معيد التأمين، وللعمولة والشروط الأخرى المتفق عليها بين المعيد وشركة التأمين.

9 - تزويد الهيئة بأية بيانات ومعلومات تطلبها في أي وقت.

## القرار رقم 398/100

### المتضمن إمكانية مساهمة شركاء غير سوريين، في الشركات السورية لتسوية الخسائر وتقدير الأضرار

هذا عدا عن تعزيز فكرة الاعتماد على الأشخاص الاعتباريين قدر الإمكان في تقديم الخدمات التأمينية المساندة لعمل شركات التأمين السورية، لما لذلك من أهمية كبيرة من حيث المهنية العالية التي تتمتع بها هذه الشركات أو من حيث اعتمادها على المعايير الدولية في الأداء الفني والمالي.

وقد جاء القرار 398/100 في إطار سلسلة من القرارات الداعمة لهذه الفكرة حيث أصدرت الهيئة خلال العام 2010، قرار تنظيم مهنة وكلاء التأمين وتنظيم شركات إدارة النفقات الطبية، إضافة إلى قرار وسطاء إعادة التأمين.

يذكر أن القرار المذكور أعلاه قد حدد نسبة مساهمة غير السوريين في هذه الشركات بـ 49 % كحد أقصى.

عممت هيئة الإشراف على التأمين القرار رقم 398/100 تاريخ 11/4/2011، المتضمن إمكانية مساهمة شركاء غير سوريين، طبيعيين أو اعتباريين، في الشركات السورية لتسوية الخسائر وتقدير الأضرار، بما يتوافق مع أحكام قانون الشركات الصادر بالمرسوم التشريعي 29/ لعام 2011.

يهدف هذا القرار إلى الاستفادة من الخبرات الأجنبية في مجال تسوية الخسائر بما يدعم الخبرات والكوادر السورية العاملة في هذه المهنة، سواء من ناحية نقل الخبرات والتدريب الذي يمكن أن تقدمه هذه الشركات في السوق السورية، أو من ناحية تطوير مهارات وخبرات العاملين في هذا المجال نتيجة المنافسة التي سيفرضها دخول شركات عالمية هذا السوق.



الكوارث الطبيعية في الربع الأول من عام 2011 وتأثيرها على

## قطاع التأمين

وفقاً لدراسات اقتصادية ولمواقع أخبارية عالمية فإن الربع الأول من العام 2011 شهد العديد من الكوارث كان أهمها:

### شهر كانون الثاني:

- فيضانات في أستراليا، البرازيل، وسط أوروبا (التشيك، ألمانيا وبولندا)، الفلبين، جنوب إفريقيا والموزامبيق.
- أمطار غزيرة في الصين.
- عواصف في الولايات المتحدة الأمريكية.

### شهر شباط:

- عواصف استوائية في أستراليا.
- زلزال في نيوزيلندا.
- عواصف في بولندا والولايات المتحدة الأمريكية.

### شهر آذار:

- زلزال و تسونامي في اليابان.
- فيضانات في تايلاند.

وقد ردت خسائر هذه الكوارث بمئات مليارات الدولارات حيث بلغت خسائر زلزال وتسونامي اليابان بمفرده حوالي 300 مليار دولار أمريكي، الخسائر المؤمنة منها حوالي 50 مليار دولار أمريكي فقط.

وقد طالت هذه الخسائر مختلف فروع التأمين وبشكل خاص الحياة وتوقف الأعمال، ويخشى محللون اقتصاديون أن تؤثر هذه الكوارث على الأسواق المالية، كما يتوقعون تأثيرها مباشرة على أسعار إعادة التأمين والطاقت الاستيعابية المتاحة لشركات التأمين المباشر.

ورغم عدم وجود مؤشرات دقيقة لتأثير هذه الكوارث على شركات التأمين وإعادة التأمين، إلا أنه من غير المتوقع أن تؤدي هذه الكوارث إلى انهيارات مالية لأي من معيدي التأمين في العالم.



### أدت هذه الكوارث إلى وفاة وفقدان:

- 1300 شخص في البرازيل.
- أكثر من 100 شخص في جنوب أفريقيا.
- أكثر من 30 شخص في بولندا.
- أكثر من 160 شخص في بولندا.
- أكثر من 20.000 شخص في اليابان.



## التصنيفات الاقليمية والعالمية لمؤمني الشرق الاوسط وشمال إفريقيا

حسب موقع [www.girmazine.com](http://www.girmazine.com)

تصنيف شركة STANDARD & POOR's لمؤمني منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا		
الاسم	التصنيف	البلد
الشركة البحرينية الكويتية للتأمين BSC	BBB	البحرين
الشركة البحرين الوطنية للتأمين BSC	BBB+	
هانوفر لإعادة التكافل BSC	A	
شركة التكافل الدولية BSC	BBB	
شركة الثقة الدولية للتأمين وإعادة التأمين BSC	BBB+	الأردن
مجموعة التأمين العربية الأوربية	BB+	
شركة الشرق الأوسط للتأمين	BBB+	
الشركة الأهلية للتأمين SAK	BBB+	الكويت
المؤسسة العربية لضمان ائتمان الصادرات والاستثمارات	AA	
الأولى للتأمين التكافلي	BB+	
شركة الخليج للتأمين KSC	BBB+	
شركة الكويت للتأمين SAK	Bbpi	
شركة إعادة التأمين الكويتية KSC	BBB+	
شركة وربة للتأمين	BBBpi	
وثاق للتأمين التكافلي KSC	BB	
عمان المتحدة للتأمين SAOG	BBB-	
شركة الخليج للتأمين التكافلي وإعادة التأمين OSC	BBBpi	قطر
شركة الضحي للتأمين OSC	BBB+	
الشركة العامة القطرية للتأمين وإعادة التأمين SAQ	BBBpi	
شركة التأمين القطرية SAQ	A	
شركة إعادة التأمين القطرية LLC	A	
القطرية الدولية للتأمين LLC	A	السعودية
ملاذ للتأمين وإعادة التأمين التعاوني	BBB	
إعادة التأمين التعاونية السعودية	BBB+	
شركة التعاونية للتأمين التعاوني	A	
شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين	BB+	الإمارات
شركة التأمين الوطنية - أبو ظبي PSC	A-	
شركة العين الأهلية للتأمين	BBBpi	
شركة البحيرة الوطنية للتأمين PSC	BBB+	
شركة الظفرة للتأمين PSC	BBBpi	
شركة الوطنية للتأمين-الصقر	BBBpi	
شركة المشرق العربي للتأمين PSC	A	
شركة دبي الإسلامية للتأمين وإعادة التأمين	BBB	
شركة التأمين الإماراتية PSC	BBB+	
شركة التأمين الوطنية العامة PSC	BBB	
شركة التأمين العمانية PSC	BBB+	
شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين	BBBpi	
شركة سلامة العربية الإسلامية للتأمين	BBB-	
شركة إعادة التكافل LID	BBBS	

تصنيف شركة AIM BEST لمؤمني منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا		
الاسم	التصنيف	البلد
شركة إعادة التكافل ACR	A-	البحرين
مجموعة التأمين العربية	B++	
شركة تأمين الحياة	B++	
شركة الثقة الدولية للتأمين وإعادة التأمين	A-	
شركة مصر للتأمين	B++	مصر
شركة الشرق العربي للتأمين	B++	الأردن
شركة الأردن للتأمين	B++	
شركة الشرق الأوسط للتأمين	B++	
شركة الفجر لإعادة التأمين التكافلي	B++	الكويت
شركة الاتحاد الوطني	B+	لبنان
إعادة التأمين العربية	B+	
الشركة المركزية لإعادة التأمين	B++	المغرب
الشركة الوطنية لتأمين الحياة والتأمينات العامة	B++	عمان
الشركة العامة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين	BB+	قطر
شركة أبو ظبي الوطنية للتأمين	A	الإمارات
اللاينس للتأمين	A-	
شركة المشرق العربي للتأمين	A	
شركة الخليج لإعادة التأمين	A-	
شركة التأمين الوطنية العامة	B++	
الشركة العمانية للتأمين	A	
شركة سلامة العربية الإسلامية للتأمين	A-	





## استبيان لبحث نقاط الضعف والقوة في النشاط التأميني

استقصاء نظرة المجتمع حول انتشار التأمين وطرق بيعه وتخصيص جزء للتأمين الصحي

### مديرية الدراسات وإدارة المخاطر

نظمت هيئة الإشراف على التأمين الاستبيان الثالث حول نشاط قطاع التأمين في سورية وذلك خلال شهر شباط من عام 2011 وتم توزيع الاستبيان على عينة من ألف شخص موزعة على مختلف فئات وشرائح المجتمع.

الأولوية لأي من هذه الفئات حسب موقفها من مختلف القضايا المطروحة وفقاً للنتائج التي أظهرها هذا التحليل. وتهدف هيئة الإشراف على التأمين من دراستها هذه إلى توجيهه بالاستفادة من النتائج الهامة لهذا الاستبيان مما سيسهم في تفعيل وتعزيز الإيجابيات التي يراها الناس في نشاط شركات التأمين والتخفيف من سلبياته، إضافة إلى توجيه الاهتمام نحو بعض الفئات التي شملها الاستبيان وأظهرت نتائجها بأنها ترفض التأمين لعدم إدراكها أهميته اتجاه المخاطر التي تتعرض لها. كما تأمل الهيئة من شركات التأمين السورية ومن كافة الجهات المعنية بهذا القطاع الاستفادة القصوى من هذه النتائج بهدف توجيه سياستها التسويقية نحو الفئات الأقل شراءاً للتأمين أو التي ترفضه وتعاني من عدم الثقة به رغم عدم إجرائها لأي نوع منه.

بعد البدء بالتأمين الصحي للعاملين في القطاع الإداري، وذلك رغم محاذير السؤال عن هذا الموضوع مع بداية انطلاقته إلا أنه وحرصاً على سلامة العمل التأميني والإشارة إلى نقاط الضعف بالعملية التأمينية بغية تدراكها، فقد تناول هذا الجزء أسئلة حول رضا المؤمن لهم عن الشبكة الطبية والخدمات التي يوفرها التأمين الصحي إضافة إلى أسئلة تشير إلى مدى ثقافة هؤلاء حول تأمينهم الصحي الذي يمتلكونه. وقد شملت الدراسة، من خلال استخلاص نتائج الاستبيان وتحليلها، الربط بين المتغيرات الديموغرافية والأسئلة الفنية (التأمينية) وذلك بهدف معرفة وجهة نظر كل فئة عمرية أو علمية أو مهنية أو غيرها من هذه المتغيرات من كل قضية فنية، تحتويها أسئلة الاستبيان، كل على حده، وهو ما يساعد المهمين والمعنيين على التعامل مع نتائج الاستبيان حسب الفئات وإعطاء

هدف الاستبيان إلى استطلاع آراء المجتمع حول مختلف القضايا التأمينية والاستدلال إلى نقاط القوة والضعف في النشاط التأميني من حيث انتشار التأمين بين مختلف فئات المجتمع وذلك بهدف توجيه سياسة شركات التأمين والجهات المعنية بهذا القطاع نحو العمل على إلغاء نقاط الضعف في النشاط التأميني وتعزيز نقاط القوة فيه. وقد تضمنت نتائج الاستبيان إشارات واضحة إلى وجهة نظر المجتمع حول القضايا المتعلقة بانتشار التأمين وطرق بيعه، وثقافة المطالبات إضافة إلى الموقف من التأمين الإلزامي، ومن التأمين التكافلي وغير ذلك من القضايا الهامة المؤثرة في فعالية تسويق التأمين وربحيته. كما خصص جزء من الأسئلة في هذا الاستبيان للتأمين الصحي بعد الاهتمام الذي شهده هذا الفرع التأميني الهام في السوق السورية خاصة

وفيما يلي ملخص عن نتائج هذا الاستبيان:

#### • التوزيع الجغرافي والديمقراطي للاستبيان:

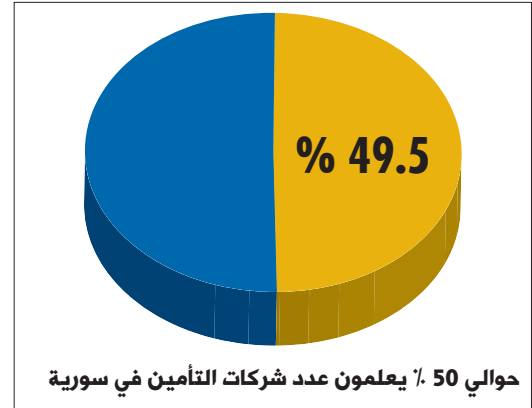
تم توزيع الاستبيان في مدينة دمشق على عينة مؤلفة من 1000 شخص، وقد تم استرجاع 803 نسخة من الاستبيان بنسبة تنفيذ 80,3 %، وتوزعت فئات المستهدفين الذين استعبدت استثماراتهم كما يلي:

- حسب الجنس: 55,7 % ذكور، و 44,3 % إناث.  
- حسب المهنة: 12,5 % مدرسون (100 مدرس) 11,5 % طلاب جامعيون (9,2 طالب) 9,2 % محامون وقضاة (74 محامي وقاضي) و 7,7 % مقدمي خدمة طبية (62).

- حسب العمر: 41,7 % أعمارهم بين 18 و 29 سنة، 41,5 % بين 30 و 45 سنة، 15,2 % بين 46 إلى 60 سنة، و 1,6 % أكبر من 60 سنة.

- حسب المستوى التعليمي: 8 % يحملون شهادات أقل من الثانوية، 27 % يحملون الشهادة الثانوية، 46 % جامعيون، و 18 % دراسات عليا.

- وقد بلغت نسبة الإجابة على كل سؤال أكثر من 85 % مما يدل على منطقية وموضوعية الأسئلة المطروحة، كما تمت مراعاة توزيع عينة مقدمي الخدمة الطبية بين مختلف مقدمي الخدمة من أطباء وصيادلة وغيرهم، كذلك تم مراعاة توزيع أساتذة الجامعات وطلابها بين مختلف الكليات.



- بلغت نسبة الذين يعلمون عدد شركات التأمين في سورية 49,5 % وهي نسبة جيدة.

- إلا أن 50 % فقط من حملة الإجازة الجامعية يعلمون عدد شركات التأمين السورية، و 55,5 % ممن يحملون شهادات دراسات عليا، وهي نسب ضئيلة لهاتين الفئتين.

- أما بقية الفئات فإن 50 % من موظفي المصارف الخاصة يعلمون عدد شركات التأمين ونفس النسبة من مقدمي الخدمات الطبية ومن اتحاد الفلاحين، بينما 66 % من المهندسين يعلمون عدد هذه الشركات ونفس النسبة من المحامين والقضاة، أما العمال والحرفيين ف 25 % فقط منهم يعلمون عدد شركات التأمين ونفس النسبة من طلاب الجامعات، وهذا مرده عدم اهتمام الشريحة التي استهدفها الاستبيان بالاطلاع ومعرفة مكونات قطاع التأمين.

**55 %**

يؤيدون  
الزامية التأمين

**95.5 %**

حصلوا  
على تعويض

• 77 % من موظفي شركات التأمين يمتلكون وثائق تأمين بقرار من صاحب العمل و 52 % فقط من إجمالي العينة يمتلكون التأمين الشامل للسيارة بقرار شخصي:

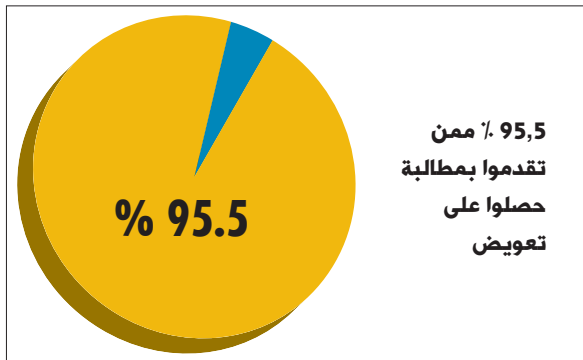
أظهرت نتائج الاستبيان أن 75 % من مقدمي الخدمة الطبية قرروا التأمين بأنفسهم، كذلك 71,5 % من التجار والصناعيين.

إضافة إلى أن 20 % ممن لديهم تأمين صحي قرروا التأمين بأنفسهم، كذلك 52 % ممن لديهم تأمين شامل للسيارة.

كما أن نسبة كبيرة من موظفي شركات التأمين الخاصة 77 % يملكون وثائق تأمينهم بقرار من صاحب العمل (شركة التأمين)، وهو ما يظهر تحمّل أرباب العمل لمسؤوليتهم تجاه موظفيهم.

• نسبة جيدة من المؤمن عليهم يعلمون اسم شركة التأمين التي أجروا التأمين لديها:

82,9 % يعلمون اسم شركة التأمين التي أمنوا لديها، 83 % ممن لديهم تأمين شامل للسيارة يعلمون اسم شركة التأمين، كذلك 80,5 % ممن لديهم تأمين صحي.



• نسبة كبيرة من المؤمنين لم يستخدموا تأمينهم (لم يتقدموا بمطالبة للتعويض) وأغلب الذين تقدموا بمطالبة حصولوا على تعويض، ونسبة قليلة منهم رفعت دعاوى قضائية:

أظهرت النتائج أن 35 % ممن لديهم تأمين شامل تقدموا بمطالبة للتعويض، و 14 % ممن لديهم تأمين صحي، وأن 95,5 % ممن تقدموا بمطالبة حصلوا على تعويض.

69 % ممن تقدموا بمطالبة راجعوا شركة التأمين أولاً، بينما 3,5 % فقط لجأوا للقضاء أولاً، وهو مؤشر جيد يبرز أهمية دور وكيل التأمين في توجيه أصحاب المطالبات نحو المعالجة السليمة لها.



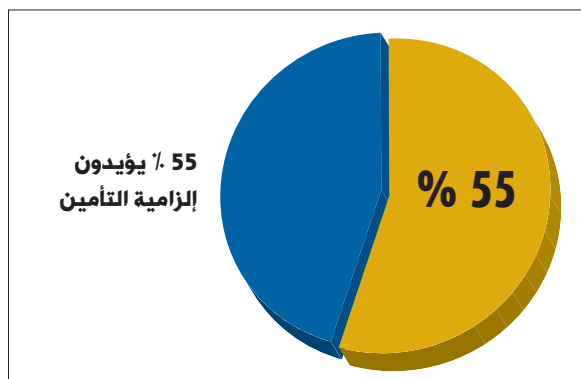
40 % من التجار والصناعيين يعتقدون بأن امتلاك وثيقة تأمين أمر غير هام.

60 % من مقدمي الخدمة الطبية يعتقدون أن امتلاك وثيقة التأمين هام جداً كذلك 50 % من أساتذة الجامعات، 39 % من العاملين في وسائل الإعلام والفنانين، و 28 % فقط من التجار والصناعيين

### التأمين والشرعية

• يعتقد 32 % من العينة بمخالفة التأمين التجاري للشرعية الإسلامية. حيث يعتقد بذلك 41 % من موظفي شركات التأمين الخاصة، و 24 % من أساتذة الجامعات، 52 % من المدرسين، 24 % من وسائل الإعلام، 50 % من التجار والصناعيين، 50 % من المحامين، وهو ما يدل على تقصير شركات التأمين التكافلي في توجيه اهتمامها لهذه الشريحة بهدف شرح مفهوم التأمين التكافلي والفرق بينه وبين التأمين التجاري. كذلك 33 % ممن أعمارهم بين 19 و 29 يعتقدون أن التأمين يخالف الشريعة كذلك 33 % ممن أعمارهم بين 30 و 45 سنة. أما من حيث المستوى التعليمي فإن 41 % ممن شهاداتهم أقل من الثانوية يعتقدون بمخالفة التأمين للشرعية، كذلك 27.5 % من حملة الشهادة الثانوية، 36 % من حملة الإجازة الجامعية، 27 % من حملة شهادات الدراسة العليا، وهو أمر غير مبرر لهذه المستويات العلمية ناتج عن عدم معرفتهم بالتأمين الإسلامي وفهم مضامينه.

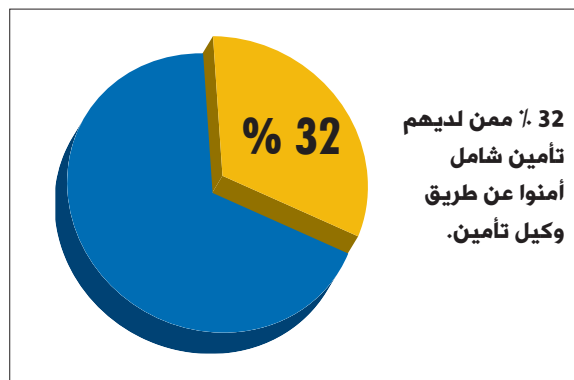
• حوالي نصف العينة فقط يعتقدون بأن التأمين التكافلي يشكل حلاً لموضوع مخالفة التأمين التجاري للشرعية: 56 % ممن يعتقدون بمخالفة التأمين التجاري للشرعية الإسلامية يرون أن التأمين التكافلي هو الحل، كما أن 50 % من أساتذة الجامعات يعتقدون بذلك.



• موقف مؤيد لإلزامية التأمين: 55 % يؤيدون إلزامية التأمين بقوانين وقرارات. حيث يؤيد ذلك 55 % من أساتذة الجامعات، 74 % من مقدمي الخدمة الطبية، 50 % من المدرسين، 32 % من التجار والصناعيين، و 38 % من المحامين والقضاة. 56 % ممن أعمارهم بين 19 و 29 يؤيدون إلزامية التأمين بقوانين وقرارات ملزمة. ومن حيث المستوى التعليمي فإن 48 % من حملة الإجازة الجامعية، و 59 % من حملة الدراسات العليا يؤيدون إلزامية التأمين.

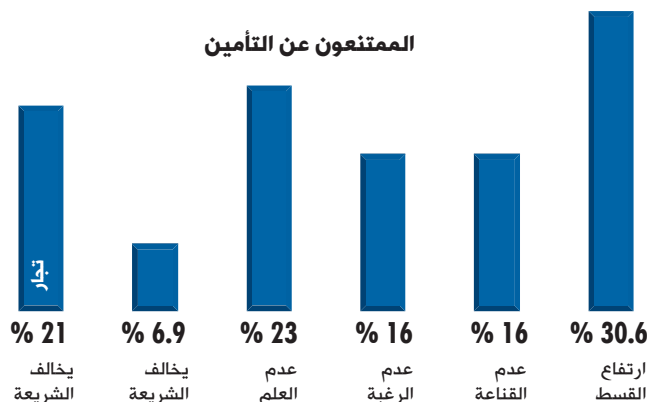
• نتيجة لإلزامية بعض أنواع التأمين أو اشتراطها من قبل بعض الجهات وعدم قراءة وثيقة التأمين من قبل المؤمن له، فإن نسب قليلة من المؤمن عليهم يعلمون تاريخ تجديد وثائقهم:

66 % ممن لديهم تأمين شامل يعلمون تاريخ تجديد وثيقة التأمين، كذلك 61 % ممن لديهم تأمين صحي، 100 % ممن لديهم تأمين حياة، وهو ما يظهر دور وكيل التأمين في تذكير المؤمن لهم بتاريخ تجديد وثائقهم قبل انتهاء مدة العقد.



• دور كبير يمكن أن يلعبه وكيل التأمين في انتشار الثقافة التأمينية: حيث أظهرت النتائج أن 32 % ممن لديهم تأمين شامل أمنوا عن طريق وكيل تأمين.

### المتنوعون عن التأمين



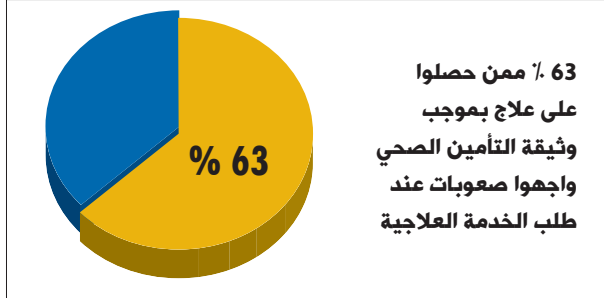
• نسبة كبيرة ممن لا يمتلكون التأمين امتنعوا عن التأمين لعدم العلم بفوائده، وهو ما يؤكد ضرورة توجيه الدعاية التأمينية نحو الثقافة التأمينية:

30.6 % امتنعوا عن التأمين بسبب ارتفاع القسط وضعف القدرة المادية، 23 % لعدم العلم بفوائد التأمين، 16 % لعدم القناعة بالخدمات المتوفرة ونفس النسبة لعدم الرغبة بالتأمين، و 6.9 % فقط لأن التأمين يخالف الشريعة، 21 % من التجار امتنعوا عن التأمين لأنه يخالف الشريعة.

### أهمية امتلاك وثيقة التأمين:

47.8 % يعتقدون أن امتلاك وثيقة تأمين هام جداً، و 37 % متوسط الأهمية، و 15 % غير مهم.

55 % ممن لديهم تأمين صحي يعلمون اسم شركة الـ TPA، و68.5 % من المدرسين يعلمون اسم شركة إدارة النفقات الطبية، وإن توحيد إجراءات التعامل لدى كافة شركات الـ TPA سيضعف من أهمية هذا المؤشر.



• **مستوى متوسط من الرضا في خدمات التأمين الصحي**  
64 % ممن لديهم تأمين صحي حصلوا عليه مقابل حسم نسبة من الدخل، وبالتالي فإن تأمينهم الصحي كان بقرار من صاحب العمل.  
65 % ممن لديهم تأمين صحي حصلوا على علاج، 54 % ممن لديهم تأمين صحي يرون أن التغطيات متناسبة مع قسط التأمين.  
37 % ممن لديهم تأمين صحي يرون أن الشبكة الطبية كافية.  
إلا أن 63 % ممن حصلوا على علاج بموجب وثيقة التأمين الصحي واجهوا صعوبات عند طلب الخدمة العلاجية، وهو ما يعود لضعف ثقافة العمل بين مقدمي الخدمة الطبية وشركات الإدارة، عدا عن المشاكل المتعلقة بشبكات الاتصال، خاصة الانترنت، في بعض المناطق، لأسباب مختلفة.

#### من خلال الاستبيان نرى من الأنسب التركيز على بعض النقاط اللافتة للنظر لمعالجتها:

- توجد نسبة لا بأس بها من الذين يملكون فكرة عن التأمين من الطبقة المثقفة وتنخفض هذه النسبة عند طبقة العمال مما يؤكد ضرورة عقد ندوات لكافة طبقات المجتمع وعدم اقتصرها على الفئة المثقفة.
- من الملاحظ بأن المواطن وموظفي شركات التأمين أنفسهم لا يتقنون بطريقة عمل شركات التأمين وهذا ما يستوجب نقطتين مهمتين:
- تغييراً جذرياً في سياسة الشركات تجاه موظفيها
- تغييراً جذرياً في سياسة الشركات تجاه العملاء
- التركيز على التأمينات الصغيرة وضرورة تفعيلها من خلال برامج جديدة.
- فتح المجال لاستقدام خبرات أجنبية ليس كموظفين بل كمستشارين أو كدورات تدريبية.
- إعادة النظر بشروط وميزات عقود التأمين بشكل عام.
- التركيز الإعلامي من خلال هيئة الإشراف أو الاتحاد على عمل شركات التأمين وما تقدمه من خدمات ومن خلال الوسائل الإعلامية.
- تحسين تغطية عقد التأمين الصحي واعطائه ميزات أكبر.
- تحسين أسلوب عمل شركات إدارة النفقات الطبية.

#### • الاعتبارات التي تحكم اختيار شركة التأمين:

إن 37 % من العينة ينظرون إلى مزايا و تغطيات عقد التأمين أولاً عند رغبتهم بالتأمين، 17 % يعطون أولوية لقسط التأمين، 23.4 % لاسم الشركة وسمعتها، 13.5 % يعتقدون أنه لا فرق بين شركات التأمين. كما أن 42 % من التجار والصناعيين يرون أن شركات التأمين لا تختلف عن بعضها البعض ولا يفرقون فيما بينها في حال رغبتهم بالتأمين وهو مؤشر على أهمية العمل على تحسين المهارات التسويقية لوكلاء ومندوبي التأمين بهدف تعزيز إمكانية تأثيرهم على قرارات الراغبين بالتأمين.

#### • نسبة كبيرة من العينة تنصح بشراء التأمين، ونسب قليلة من بعض الفئات:

74.9 % ينصحون الآخرين بشراء التأمين.  
33 % من العاملين في وسائل الإعلام لا ينصحون بشراء التأمين، 49 % من التجار والصناعيين، 49 % من المحامين والقضاة.

#### • نسبة كبيرة من العينة تعتقد بتقصير وسائل الإعلام في مجال التأمين:

69.6 % يعتقدون بتقصير وسائل الإعلام تجاه قضايا التأمين. حيث يعتقد بذلك 84 % من موظفي شركات التأمين الخاصة، و80 % من مقدمي الخدمة الطبية، 76 % من أساتذة الجامعات، 63 % من موظفي وسائل الإعلام، 63 % من التجار والصناعيين، 74 % من المحامين والقضاة، وهذا يتطلب تحديد وسائل الإعلام التي يتابعها من شملهم الاستبيان، بهدف التأكد من تقصير وسائل الإعلام تجاه قضايا التأمين.

#### • نسبة مشاركة قليلة في المحاضرات والندوات التأمينية، خاصة من طلاب الجامعات:

16.2 % فقط شاركوا أو حضروا ندوة أو محاضرة تأمينية.  
36 % من أساتذة الجامعات حضروا مؤتمرات أو محاضرات تأمينية كذلك 13 % من طلاب الجامعات.  
17 % من حملة الإجازة الجامعية و 26 % من حملة شهادات الدراسة العليا حضروا محاضرة تأمينية، 11.11 % ممن أعمارهم بين 18 و 29 سنة، رغم أننا لاحظنا خلال السنوات الماضية كثرة عدد الباحثين بمجال التأمين في مرحلة الدراسات العليا، وهو ما يشكل مسؤولية على إدارة الجامعات في الدعوة لحضور مناقشة هذه الأبحاث.

#### التأمين الصحي

#### • نسبة كبيرة من موظفي المصارف الخاصة لديها تأمين صحي

33.2 % فقط من العينة لديهم وثيقة تأمين صحي، توزعوا كما يلي:  
90 % من موظفي المصارف الخاصة وهي نسبة جيدة، 33 % من مقدمي الخدمات الطبية و 17.5 % من أساتذة الجامعات، 33 % ممن أعمارهم بين 18 و 29 سنة، و56 % ممن رواتبهم أكبر من 30 ألف ل.س، ونعتقد أن مرد ذلك لانتظار هذه الفئات لتشريعات تضمن تشميلهم بالتأمين الصحي، وكون الرعاية الصحية مازالت في الأغلب تقدم مجاناً من قبل الدولة.

#### • نسبة قليلة من المؤمنين صحياً تعلم اسم شركة إدارة النفقات الطبية

# مصطلحات في عالم التأمين

## INSURANCE term



### Written Premiums

اقساط مكتتبة

الأقساط المحصلة أو المستحقة عن عمليات الاكتتاب في أعمال التأمين وإعادة التأمين خلال مدة معينة.

### Uninsurable Risk

خطر غير قابل للتأمين

الخطر الذي لا يقبل أي مؤمن بالتأمين عليه إما لكون احتمال تحقق الخطر كبيراً جداً أو لكونه خطراً يتعلق بطبيعة التجارة (خطر تجاري) كانخفاض قيمة المبيعات في موسم معين، أو لأنه يتنافى مع السياسة العامة.

### Engineering Insurance

تأمين هندسي

يطلق مصطلح التأمين الهندسي، خارج سوق لندن وخاصة في أوروبا والعديد من البلدان النامية، على وثائق التأمين التي تغطي عقود الإنشاء والنصب والتركيب وعطب المكائن، بالمعنى الضيق، وتأمين المراحل بأنواعها والأجهزة الالكترونية وتلف الأطعمة في الأجهزة المبردة وخسارة الأرباح المترتبة على عطب المكائن. وفي سوق لندن ينحصر التأمين الهندسي بتغطية العطب والانفجار الذي يلحق بالمكائن والمراحل والرافعات وما يترتب على ذلك من اضرار بالممتلكات المجاورة والمسؤولية تجاه الغير.

### Institute Cargo Clauses

شروط التأمين البحري - بضائع (ج)

صدرت هذه الشروط عن مجمع مكتتبي التأمين بلندن ووضعت قيد الاستعمال في 1 كانون الثاني 1982 جنبا إلى جنب مع الصيغة الجديدة لوثيقة التأمين البحري التي حلت محل الصياغة القديمة للوثيقة المعروفة باسم إس.جي (S.G). وتتألف هذه الشروط من تسعة عشر شرطاً وملحوظة. وبموجب الشروط (ج) فإن الاخطار المغطاة تشمل: الخسائر أو الاضرار التي تصيب الشيء المؤمن عليه بسبب الحريق أو الانفجار، جنوح أو تشحيط أو غرق أو انقلاب السفينة أو المركب، انقلاب وسيلة النقل البري، تصادم أو احتكاك السفينة أو المركب أو وسيلة النقل البري بأي جسم خارجي عدا الماء، تفريغ البضاعة في ميناء اغاثة. وتغطي هذه الشروط التضحية في الخسارة العامة والرمي. كما تغطي الخسارة العامة ومصاريف الانقاذ، وكذلك المسؤولية المترتبة بمقتضى احكام شرط التصادم الناجم عن خطأ مشترك الوارد في عقد الشحن البحري.

### Pure Premium

قسط صافي، قسط الخطر

قيمة القسط الذي يحمله المؤمن للمؤمن له مقابل الخطر التأميني، أي مقابل مواجهة الخسائر التي ستدفعها وثيقة التأمين. ولا يشمل هذا القسط مصاريف المؤمن الإدارية ونسبة للأرباح..الخ



تواصل  
التأمين والمعرفة  
نشر معلومات  
توضيحية عن  
المصطلحات  
المستخدمة في  
عالم التأمين





تعرضت آلة نسيج للهلاك الكلي بعد 6 سنوات من استخدامها . كم يتوجب على شركة التأمين أن تدفع لمالك المصنع إذا كان عمر الآلة الافتراضي اثني عشر سنة ؟ علماً أن تكلفة شراء آلة جديدة = 20.000\$

1  
50 \$

قام حمدي بشراء وثيقة تأمين على الحريق بمبلغ مليون ليرة سورية وبعد ثلاثة أشهر حصل على قرض من أحد المصارف بمبلغ 500,000 ل.س بضمان نفس المنزل لكن المصرف أصر على أن يقوم حمدي بتأمين المنزل مع شركة تأمين أخرى وهذا ما فعله حيث قام بشراء وثيقة تأمين بمبلغ مليون ليرة سورية. إذا تعرض منزل حمدي لخسارة كلية كم سيحصل حمدي من شركات التأمين؟

2  
50 \$

انقلبت ناقلة نفط وأدى ذلك إلى تسرب واحتراق البترول الذي كان بداخلها وانفجرت الشاحنة وتضرر عدد من السيارات الموجودة في الطرقات. كيف يمكن تغطية هذه الخسائر؟

3  
50 \$

a وثيقة تأمين السيارة

b وثيقة تأمين البضائع أثناء النقل

## حل مسابقة العدد 8

### جواب السؤال الأول

إن الجواب الصحيح هو مبلغ 250000\$ وذلك لأن التأمين على الحياة هو النوع الوحيد الذي لا يوجد فيه مشاركة. فمثلاً لو قام ماهر بالتأمين على حياته لدى ست او سبع شركات وقام بدفع الأقساط المترتبة عليه فعند وفاته سيحصل ورثته على قيم تلك البوالص بالكامل ومن كل شركة بحسب قيمة كل بوليصة

### جواب السؤال الثاني

تغطي مسؤولية مركز التسوق من قبل وثيقة تأمين المسؤولية المدنية وبالأدق عن طريق وثيقة تأمين المسؤولية المدنية التقصيرية لأنها الوثيقة القانونية التي تتكفل بدفع التقصير الناجم عن مركز التسوق.

### جواب السؤال الثالث

يمكن تغطية مسؤولية الطبيب بوثيقة تأمين المسؤولية المهنية لأن هذا النوع من الوثائق يغطي المسؤولية التقصيرية لأصحاب المهن المتخصصة مثل الأطباء الصيادلة والمهندسين الخ....وبالتالي فإن تأمين المسؤولية المهنية للخطأ الطبي في هذه الحالة تغطي مسؤولية الطبيب الذي استأصل لسان المرأة خطأ ...

## أسماء الرابيين في مسابقة العدد الماضي

السؤال الأول: زاهر أسامة المجركش 50 \$ | السؤال الثاني: سمر علي 50 \$ | السؤال الثالث: عبد الرحمن خليفه 50 \$

## مجلس إدارة جديد للاتحاد السوري لشركات التأمين

عقد الاتحاد السوري لشركات التأمين اجتماعاً للهيئة العامة للاتحاد بتاريخ 2011/4/30، حيث تمت المصادقة على محضر اجتماع الجمعية العمومية السابق وتقرير مجلس الإدارة عن أعمال الاتحاد للسنة المالية المنتهية في 2010/12/21 وتقرير مدقق الحسابات الخارجي بالإضافة إلى المصادقة على الميزانية الختامية لعام 2010 مع إقرار الموازنة التقديرية لعام 2011. كما تمت مناقشة بعض الأمور التي تهم قطاع التأمين السوري وفي نهاية الجلسة تم انتخاب أعضاء مجلس الاتحاد السوري لشركات التأمين على الشكل التالي: أ. سليمان الحسن- د. عبد الرحمن العطار - أ. فاروق جود - أ. بدري فركوح - أ. علي نبال - أ. هيثم الحريري- أ. مروان مطرجي وتلا الجلسة اجتماع لمجلس الاتحاد الجديد حيث تم انتخاب الأستاذ سليمان الحسن رئيساً للمجلس والدكتور عبد الرحمن العطار نائباً لرئيس مجلس الاتحاد.



أ. مروان مطرجي  
عضواً



أ. هيثم الحريري  
عضواً



أ. علي نبال  
عضواً



أ. بدري فركوح  
عضواً



أ. فاروق جود  
عضواً



د. عبد الرحمن العطار  
نائباً للرئيس



أ. سليمان الحسن  
رئيساً لمجلس الاتحاد

## في الاجتماع العادي للهيئة العامة انتخاب السيد "عثمان بدير" رئيساً للإتحاد الأردني لشركات التأمين بالتزكية



عقدت الجمعية العمومية للإتحاد الأردني لشركات التأمين إجتماعها العادي يوم الخميس الموافق 21/4/2011 بحضور أعضاء الإتحاد ممثلين عن ( 21 ) شركة تأمين عاملة في المملكة من أصل ( 28 ) شركة وبحضور السيدة رنا طهوب مدير عام هيئة التأمين بالوكالة حيث جرى في الاجتماع انتخاب مجلس إدارة الإتحاد للدورة الثانية عشرة للأعوام 2011-2013.

وقد انتخب السيد "عثمان بدير" رئيس مجلس إدارة شركة التأمين الأردنية رئيساً للإتحاد بالإجماع وتزكية كما فاز بالإجماع وتزكية لعضوية مجلس إدارة الإتحاد كل من السيد زكي نورسي مدير عام شركة دلتا للتأمين والسيد أحمد صباغ مدير عام شركة التأمين الإسلامية والدكتور وليد زعرب مدير عام الشركة الأردنية الفرنسية للتأمين والسيد حسن علي أبو الراغب مدير عام شركة اليرموك للتأمين والدكتور علي الوزني مدير عام الشركة الأولى للتأمين والسيد عماد الحجة مدير عام الشركة المتحدة للتأمين.

للإتحاد لعام 2010 مع إقرار الميزانية التقديرية لعام 2011. ويذكر بأن نظام الإتحاد الأردني لشركات التأمين رقم (107) لسنة 2008 وتعديلاته قد أتاح المجال للرؤساء رؤساء مجالس إدارة شركات التأمين ونواب الرؤساء إضافة إلى المدراء العامين للشركات للترشح لعضوية مجلس الإتحاد وزاد عدد أعضاء المجلس من خمسة أعضاء إلى سبعة أعضاء.

كما تم خلال هذا الاجتماع مناقشة عدد من القضايا الحيوية التي تمس مستقبل قطاع التأمين الأردني ومنها موضوع التأمين الإلزامي للمركبات والحلول المقترحة للحد من خسائر شركات التأمين في هذا الفرع، واستعراض أهم المواضيع والقضايا التي أنجزها مجلس إدارة الإتحاد خلال السنة السابقة 2010. وقد تم خلال الاجتماع المصادقة على الخطة المستقبلية للإتحاد والبيانات المالية

# نُغْطِي...<sup>و</sup><sub>س</sub>



تقدم شركة أدير للتأمين سورية - عضو في مجموعة بنك بيلوس - جميع أنواع التأمين. بما فيها، التأمين على السيارات، التأمين ضد الحريق، السرقة، الحوادث العامة، المشاريع الهندسية و تأمين نقل البضائع و أجسام السفن. بالإضافة إلى برامج الإستشفاء، التأمين على الحياة، الخدم، السفر والحوادث الشخصية. بهدف تلبية احتياجات كافة شرائح المجتمع السوري أفراداً و مؤسسات.

**أدير**  
للتأمين  
سورية

**شركة أدونيس للتأمين \_ سورية (أدير) المساهمة** بناء رقم ٢٨، شارع المهدي بن بركة، أبورمانة دمشق، الجمهورية العربية السورية. صندوق بريد رقم ٣٣٥٠٩ هاتف: ٣٣٤٤١٧٧ فاكس: ٩٦٣ ١١ ٣٣٤٤٣٢٤ +٩٦٣ ١١ ٣٣٤٤٣٢٤  
البريد الإلكتروني: [adirsyria@adirinsurance.com](mailto:adirsyria@adirinsurance.com) الموقع الإلكتروني: [www.adirinsurance-sy.com](http://www.adirinsurance-sy.com)  
فرع حلب / هاتف: ٩٦٣ ٢١ ٢١٢٦٠٧٦ فاكس: ٩٦٣ ٢١ ٢١٢٦٠٨٧ فرع حمص / هاتف: ٩٦٣ ٣١ ٢٤٥٥٢٠٤ فاكس: ٩٦٣ ٣١ ٢٤٥٥٢٠٥



# اطمأنوا على جرحى الجيش

## موظفو الاتحاد السوري لشركات التأمين في زيارة لمشفى تشرين



نظم الاتحاد السوري لشركات التأمين زيارة لجرحى الجيش وقوى الأمن في مستشفى تشرين العسكري الذين أصيبوا خلال المواجهات مع المسلحين في المحافظات التي تشهد احتجاجات وتخريب وترويع للأهالي، وقدموا لهم الورود والهدايا متمنين لهم الشفاء العاجل والعودة إلى أهلهم وعائلاتهم بسلام.

مشهد تعجز الكلمات عنه بالفعل نتيجة ردود الفعل التي عبر عنها الجرحى من أنهم فداء الوطن وقولهم إنهم طالما أنهم على قيد الحياة فهم فداء له ولقائده. أحمد وسليم وأيهم وجورج وحسين هي أسماء ليست محددة لجرحى وشهداء معينين لكنهم يمثلون لوحة لطالما اعتدنا على رؤيتها في كل منطقة من مناطق سورية وخاصة أنهم رفاق السلاح الذين تدربوا معاً وتناولوا طعامهم معاً وخرجوا للمواجهات معاً، لكنهم اليوم ليسوا معاً فمنهم الشهيد ومنهم الجريح ومنهم من بقى في المواجهة.

جمعت إحدى غرف المستشفى جريحاً وأمه ووالده الذي ماكان منه إلا أن قال "أولادي الثلاثة فداء الوطن وأمنه واستقراره"، ولن نغفل دمعات أمه التي تقف موافقة على ما يقوله زوجها بهز رأسها للأسفل دليل الموافقة وفي جهة مقابلة لم يستطع أخ أحد الجرحى الذي ينتظر أخيه دون أي كلام نظرات حزينة وصمت لا نعلم متى يخرج عنه أمام العناية المشددة التي تشهد على حجم المعاناة، فهذا الجريح شاء القدر أن تستقر رصاصة غادرة في رأسه.

موظفو الاتحاد وخلال الزيارة أشادوا بالتضحية والبطولة التي يقدمها عناصر الجيش والأمن من تقديم أرواحهم من أجل أمن الوطن وحمايته وأن لا نوم هانئاً بدون الجيش والأمن، المستشار الإداري أنس السعدي: "قال إن سورية ستكون أفضل بسبب تضحيات الجيش وقوى الأمن الذين يقدمون أرواحهم من أجل استقرار سورية ذات الموقف العربي المقاوم ونتيجة رفضها للتدخل الأجنبي في شؤونها".



## خبراء: دور التأمين التكافلي ضعيف ومحدود شركات التأمين الإسلامي في سورية: هل تعمل وفق الشريعة؟

في حين رأى مدير مكتب استيراد وتصدير (رفض الكشف عن اسمه) أن شركات التأمين لا تختلف عن غيرها، وتحقق أرباحاً تفوق الفائدة تحت مسمى " المراجعة"، وأضاف " لا توجد ضوابط قانونية للعمل المصرفي الإسلامي حيث تقوم مصارف وشركات تأمين تحت اسم الإسلام دون تطبيق منهجه".  
"أي قطاع مصرفي يهدف إلى الربح بغض النظر عن الخدمة المقدمة للمواطن، والمسميات التي تدرج تحتها هذه الخدمات"، هذا ما عبر عنه ماهر القهوجي (تاجر البسة) حول التأمين التكافلي.

### "ثقافة التأمين لا تزال ضعيفة"

اعتبر دكتور الاقتصاد المصرفي أكرم الحوراني أنه منذ سنوات طويلة اقتضت الثقافة التأمينية على التأمين الإلزامي للسيارات والتأمين ضد الحريق والسرقة، وحديثاً شهدنا دخول التأمين إلى قطاع الصحة إضافة إلى التأمين على الحياة، لكنها بدايات رقم أعمالها ضعيف.

في حين اعتبر مدير الشركة الإسلامية السورية للتأمين (علي نبال) أن الثقافة التأمينية تنبع من اتجاهات عدة، أهمها الملتقيات والمنتديات والمؤتمرات التي تشكل منبراً لتبادل الخبرات وتساعد صناع القرار على أخذ القرار بشكل جماعي. كذلك عول مدير شركة العقيلة (فراس العظم) على الملتقيات في تشكيل ثقافة تأمين، وقال: "إن المنتديات والملتقيات تفتح المجال لتبادل الخبرات، إضافة إلى اهتمام الحكومة بالارتقاء بهذا القطاع، وتبسيط الضوء عليه إعلامياً، والتأمين جداً مفيد لأنه يوزع الأخطار على أكتاف أخرى، وكلما كان التوزيع أكبر كلما كانت الأسعار أفضل والتغطية أوسع، لا زلنا في البداية ونحتاج للشباب في مجال التأمين ليتطور القطاع ويوفر لهم فرص عمل".

في النهاية ترتبط علاقة التاجر أو المواطن العادي بشركات التأمين بمستوى الخدمة المقدمة له والسرعة في تلبية تطلعاته وتعويضه عن المخاطر التي يتعرض لها أو وقايته من الأضرار قبل حدوثها وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية التي ينتهي معها قصد الربح.

■ المصدر: داماس بوست

التمويل وتحتاج لدراسة معمقة، لذا تعد أصعب من المراجعة، وأضاف: "دورنا يشبه دور شركات التأمين في حماية المؤمن لهم ولكن بأسلوب مختلف قليلاً، فالمشترك لا يأخذ تغطيته منا كشركة، وإنما من حساب المشتركين الآخرين. لذا ندير العملية بين الطرفين وفق استثمار خالٍ من الربا، ومشروع يتوافق مع الشريعة الإسلامية".  
وعن صيغة المراجعة، قال مدير الشركة الإسلامية السورية للتأمين (علي نبال) "تجلى وظيفة التأمين الإسلامي في تحقيق شراكة متواصلة مع المشاركين وتقديم خدمات معينة لهم. ففي حال زيادة أرباح الشركة وتوزيع هذه الأرباح على أكبر شريحة ممكنة، سيزداد دخل الفرد بالنتيجة، إذاً الجمع بين الربح والخدمة من عوامل زيادة دخل الفرد أو تخفيض تكلفة الخدمات المقدمة له".

### "التأمين على الممتلكات بحاجة إلى تفعيل إضافي"

فيما يخص البيئة القانونية التي تنظم عملية التأمين، اعتبر مدير الشركة الإسلامية أن التأمين في المجال الصحي والأمور المرافقة له أعطت نتائج جيدة. أما موضوع التشريعات التي صدرت بخصوص التأمين على الممتلكات فهي بحاجة إلى تفعيل إضافي وتنظيم آلياتها بشكل صحيح لتجعل القاعدة أوسع وأكبر بموضوع التأمين، وقال: "أعتقد أن هذا الجانب سيدخل في خطط الهيئة والاتحاد التأميني للعام القادم".

### "التأمين في مرآة التجار"

لم يتعثر مصطفى علي بيك (تاجر بقطع سيارات) بمعلومات عن شركات التأمين الإسلامي وقال "نحب التعامل وفق الأصول الشرعية، لكن ليس لدي فكرة واضحة عن الآلية التي يعمل وفقها التأمين التكافلي، حتى الجرائد الرسمية لم تنشر معلومات وافية عنه".  
وكان لرياض بحصاص (تاجر معدات صناعية) رأياً مماثلاً، لكنه رغم عدم معرفته أو تعامله مع شركات التأمين الإسلامي قال "أعتقد أنها تختلف عن شركات التأمين الأخرى لأنها تعتمد الإسلام كمنهج لها".

### "ياريت.. أمنت "التأمين... ارتقاء وتميز"

عبارات تعكس أهمية التأمين في حياة الفرد، لكن هناك تساؤلات حول الآلية التي تعمل وفقها شركات التأمين وخصوصاً الإسلامية، فهل تتم عملية التأمين في هذه الشركات وفقاً للشريعة الإسلامية حقاً؟ وهل استطاعت أن تجد لها مكاناً في القطاع المصرفي الذي يعتبر حديث العهد في سوريا؟ ولماذا تعتمد الصيرفة الإسلامية صيغة "المراجعة" في أغلب تعاملاتها؟ وهل تأخذ شركات التأمين شكلاً متفرداً أم يبقى "الربح فقط" السمة المشتركة التي تجمعها مع المؤسسات المالية عامة؟...

تبرز هذه التساؤلات في ظل التشريعات الصادرة في مجال التأمين وخاصة الصحي (المرسوم 24 و45 و46 للعام 2011)، وبالترزامن مع انعقاد الملتقى التأميني السادس الذي أكد فيه أن أقساط التأمين تضاعفت ثلاث مرات منذ عام 2006 فبلغت 500 مليون دولار للعام 2010 وبنسبة نمو 13,5% عن العام السابق.

### "نسبة الأقساط التأمينية لمجمل الناتج القومي متواضعة"

اعتبر دكتور الاقتصاد المصرفي (أكرم الحوراني) أن نسبة الأقساط التأمينية لمجمل الناتج القومي "متواضعة"، وأنه لا يزال من المبكر الحكم على مدى كفاءة شركات التأمين التكافلي أو الإسلامي. وأضاف "الأمر يحتاج إلى خمس سنوات كونها في مرحلة البدايات ودورها في السوق ضعيف ومحدود".

وعن الآلية التي تعمل وفقها شركات التأمين التكافلي، قال د. الحوراني: "إن الصيرفة الإسلامية نادراً ما تكون خاسرة، لكن مبدأها القائم على مشاركة العميل في الربح والخسارة تنفي صفة الربا عنها" واعتبر أن صيغة الاستثمار التي تعتمد عليها شركات التأمين يجب أن ترتبط بطبيعة القطاع الذي تستثمر فيه.

في حين اعتبر مدير شركة العقيلة للتأمين التكافلي (فراس العظم) أن المراجعة أسهل صيغ الاستثمار إذا كانت الشركة في بداية الطريق، أما المشاركة أو المضاربة فهي صيغ أخرى من

## الاتحادية تدرس أثر الأحداث في الدول العربية على نشاطها

في اجتماع ترأسه الدكتور عزيز صقر رئيس مجلس إدارة شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين "الاتحادية" وحضره المدراء الفنيون في الشركة، تمت دراسة أثر الأحداث التي شهدتها وتشهدها بعض الدول العربية على علاقات الشركة مع شركات التأمين وإعادة التأمين في هذه الدول وانعكاساتها على عمل الشركة وما يتوجب القيام به للتخفيف من هذه التأثيرات وخاصة في السوق الليبية التي يشكل حجم الأعمال الواردة منها 13% من محفظة الشركة. وخلص الاجتماع إلى عدد من المحاور التي يجب التركيز عليها في المرحلة القادمة ومنها الاتجاه نحو أسواق إضافية، منها أسواق وسط آسيا وأمريكا اللاتينية والهند وجنوب شرق آسيا وإفريقيا خاصة وأن الشركة تتواجد ولو بشكل محدود في بعض هذه الأسواق. كما تم التأكيد على ضرورة العمل مع هيئة الإشراف على التأمين على رفع حصتها من الأعمال المسندة لها من السوق السورية سواء في الأعمال الاتفاقية أو الاختيارية تعويضاً عن التراجع المتوقع في الأقساط من الأسواق التي شهدت وتشهد ظروفاً استثنائية، إضافة إلى التعويضات التي يمكن أن تطالب بها شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين نتيجة الأحداث في تلك الدول.



## الصحة: تشميل 94 ألف عامل بالتأمين الصحي

المستوى الصحي للمواطنين، إضافة إلى مواكبة التقنيات الطبية الحديثة وتوفير فرص عمل من خلال عمل الكادر في هذا القطاع إضافة إلى واقع الرعاية الصحية.

من جانبه عرض الدكتور إبراهيم بيت المال، الممثل المقيم لمنظمة الصحة العالمية، أهم الركائز في تمويل التأمين الصحي، وأهمية تقاطع التمويل بشكل يتناسب مع احتياجات المواطنين، مشيراً إلى أن الورشة تشكل فرصة هامة لتبادل الخبرات المحلية والعالمية في مجال التأمين الصحي من خلال الأوراق البحثية التي ستقدم وجلسات الحوار المفتوح بين المشاركين.

السيد إياد زهراء، المدير العام لهيئة الإشراف على التأمين، أوضح أن مشروع التأمين الصحي وبناء هذا النظام هو تعبير عن اهتمام الدولة والحكومة بأدق تفاصيل حياة المواطن، ويعتبر من واجبات الحكومة ومسؤوليتها الاجتماعية تجاه مواطنيها، مبيناً أهمية تكريس الاهتمام الضمان الصحي للمواطنين وأهمية إفراح المجال أمام الجميع لعرض خدمات التأمين الصحي بما يعزز قوة المنافسة ويدفع رؤوس الأموال لزيادة الاستثمار بما ينعكس على مصلحة الدولة والمجتمع.

دعم التأمين الصحي، مبيناً أن التأمين مشروع وطني بامتياز وطموح وهادف وجريء وهو خطوة إيجابية تحتسب لمصلحة المؤسسة العامة السورية للتأمين من خلال جاهزيتها في وقت قصير وإقلاعها بالمشروع.

وبين وزير الصحة أن مشروع التأمين الصحي بحاجة إلى تعاون الجميع لإنجاحه، إضافة لكونه صيغة من العمل التشاركي بين القطاع العام والخاص والنقابات المهنية، ويهدف إلى تقديم خدمات مجتمعية تنموية صحية، ويساهم في إشراك النقابات المهنية في دورة التنمية الوطنية باعتبارها شريكاً فاعلاً.

وأوضح د. الحلقي سعي وزارة الصحة ونقابة أطباء سورية إلى إجراء مراجعة شاملة وتقييم مستمر لهذا المشروع ضمن فكر تشاركي مع الجميع من مقدمي الخدمات ومتلقي الخدمات وشركات الإدارة والشركة الضامنة، ليتم تكيف هذا المشروع مع الضرورات المقبلة وتصحيح أي خطأ أو تقصير.

وقدم وزير الصحة عرضاً عن تطور التأمين الصحي في سورية تضمن رؤية الوزارة للمشروع ومفهوم التأمين وتحديات القطاع الصحي، وأهداف التأمين الصحي ومبدأ التكافل الاجتماعي وتوفير مصدر للتمويل وترشيد الإنفاق ورفع الكفاءة وتحسين

تعمل وزارة الصحة على تطبيق مظلة الضمان الصحي على العاملين في الوزارة والمستوصفات والمشافي والهيئات العامة والبالغ عددهم - حسب تعبير الدكتور وائل الحلقي وزير الصحة- 94 ألفاً، وذلك ضمن إطار تطبيق الضمان الصحي على العاملين في الدولة الذي تسعى إليه الجهات الرسمية في المرحلة الأولى ليصار بعد ذلك إلى تشميل عائلاتهم في هذا الضمان.

وشكلت مواضيع واقع التأمين الصحي في سورية ودور مقدمي الخدمات الطبية في دعمه، ودور التكنولوجيا في إدارة النفقات الطبية، وخيارات وظائف تمويل الرعاية الصحية، إضافة لنشر ثقافة التأمين الصحي على المستوى الوطني وسبل تعزيز التأمين الصحي أهم محاور ورشة العمل التي بدأت أمس عن التأمين الصحي في سورية تحت عنوان «آفاق التأمين الصحي في سورية» وتقييمها نقابة أطباء سورية بالتعاون مع وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية وتستمر مدة يومين.

الدكتور الحلقي أكد أهمية تسليط الضوء على واقع التأمين الصحي في سورية ودور كل من مقدمي الخدمات الطبية ومتلقي هذه الخدمات وشركات إدارة النفقات الطبية في



## تستعد لدخول البورصة.. 14 مليوناً أرباح السورية الكويتية للتأمين

البحري وتأمين مقرات العمل، وأمل في تفعيل هذه القرارات.

المدير العام للشركة سامر بكداش قال: إن الشركة حققت نجاحاً وتقدماً بنتائج عام 2010 من سلبية إلى ايجابية وإن هذه النتائج تأتي نتيجة الدراسة الاكتتابية للإخطار والتي جاءت بشكل سليم ودعم جميع العاملين في الشركة، وأضاف أن نتائج الربع الأول من العام الحالي 2011 كانت أفضل من العام 2010 ككل.

وبلغ مجموع الأقساط المكتتب عليها خلال العام 2010 حوالي 572 مليون ليرة سورية . وفيما يتعلق بعمليات إعادة التأمين تم إشراك الشركة في اتفاقيات إعادة الموحدة لمجموعة الخليج للتأمين، كما تمت زيادة نسبة احتفاظ الشركة من 52٪ لتصبح 73٪ والتي نجمت بشكل رئيسي عن إلغاء اتفاقية المشاركة لإعادة تأمين السيارات مما أدى إلى الاحتفاظ بـ 363.5 مليون ليرة سورية من أقساط تأمين السيارات

2010 في فندق فورسيزن دمشق. وأضاف الحسن: "إن نتائج 2010 كانت إيجابية وحققت الشركة فيها أرباحاً صافية بلغت حوالي 14 مليون ليرة سورية والسبب في ذلك أرجعه الحسن إلى الاحتياطات الكبيرة التي أخذت عام 2009 لحوادث السيارات ونتيجة الاهتمام بتطوير المنتجات والخدمات وانتقاء الأخطار وحسن تدريب الموظفين والاهتمام بالإشراف المستمر من مجلس الإدارة".

واعتبر أن الشركة قامت بدورها الكامل في خدمة عملائها ولم تتوان عن تقديم الخدمات ودفع التعويضات وبملايين الدولارات ودون تأخير. وأشار إلى أن مؤشرات الربع الأول من العام الحالي 2011 أفضل بكثير من العام 2010 ومن المتوقع أن تكون النتائج إيجابية كما هو مخطط للعمل، ووجه شكره للاتحاد طالباً مزيداً من الدعم وخاصة فيما يتعلق بالبدء بتطبيق القرارات الخاصة بالتأمين الإلزامي سواء للتأمين



قال رئيس مجلس إدارة الشركة السورية الكويتية للتأمين خالد الحسن إن الشركة ستدرج في البورصة خلال فترة قريبة وإنها بصدد الحصول على بعض الموافقات، وقال "لن ينتهي العام 2011 دون إدراج الشركة في البورصة". وجاء قول الحسن خلال تقرير مجلس الإدارة عن نتائج عام

## العقيلة للتأمين تحقق نسبة نمو وصلت إلى 99 بالمئة العظم يكشف السلبيات والإيجابيات لسوق التأمين و يؤكد كفاءة موظفي الشركة



منها على سبيل المثال أن شركة العقيلة تغطي في تأمينها الصحي كلاً من لبنان والأردن إضافة إلى سورية وهذا ذاته ميزة.

وحول سر نجاح العقيلة للتأمين قال العظم إن السبب يكمن في الموظفين الذين يملكون خبرة بين 15 حتى 25 سنة وغالبيتهم من السوريين، والشئ الثاني هو دعم مجلس الإدارة، إضافة إلى رأس المال الذي يعتبر أكبر رأس مال بين شركات التأمين حيث يبلغ ملياري ليرة، وهذا أعطى ثقة للمؤمن.

من حيث التأمين الهندسي. وأشار العظم إلى أنه تم تأمين أكبر مشروع من نوعه وهو توسع محطة دير علي لتوليد الكهرباء وهو ما اعتبره العظم بمثابة إنجاز، وقال: "إن 2010 بالنسبة للعقيلة هي السنة الثانية بالنسبة للإنجاز" وأضاف انه مازال هناك أهداف يتم السعي إليها. واعتبر العظم أن النقطة الإيجابية بعد خمس سنوات على بدء عمل شركات التأمين في السوق السورية، هي انخفاض أسعار التأمين بشكل جيد أي حوالي 50٪ عما كانت عليه سنة 2005 و الأمر الآخر خلق حوالي 1800 فرصة عمل وخلق المنافسة بين الشركات.

أما الأمر السلبي فهو عدم الوصول إلى الحد الذي تريده الشركات، والأمر الآخر هو أن تأمين السيارات ما زال هو الطاغى في السوق ، وإن التأمين الإلزامي على حريق المصانع لم يطبق رغم صدور القرار.

وبين أن التأمين الصحي في الشركات الخاصة يتمتع بميزات لا تملكها شركات التأمين العامة و

لا يرى المدير العام لشركة العقيلة للتأمين فراس العظم أن هناك شركات تقليدية للتأمين وغير تقليدية، وإنما جميعها سواء تكافلية أو تقليدية هي لحماية المستهلك من أخطار محتملة، وأضاف أن الاختلاف بين التقليدي و التكافلي هو في طريقة التعاقد فالمؤمن في التكافلي يتعاقد مع حساب المشتركين أي أن تغطية أي حادث تأتي من حساب المشتركين، وأن الاختلاف الآخر هو أن شركات التأمين التكافلي لا تستثمر في استثمارات ربوية، وأن الخدمات التي تضمها تلك الشركات تتماشى مع كل شرائح المجتمع وبكل فئاته.

ويشير العظم إلى عدم وجود أزمة مالية في سورية في الفترة السابقة ولم تحدث وإنما الذي حدث تأثر في حالة اقتصادية ناجمة عن الأزمة المالية العالمية. ولم تتأثر شركات التأمين لأنها كانت في بداية انطلاقها ولكن الذي حصل هو انخفاض في نسبة التأمين البحري لكنه كان محدوداً. وقال العظم إن نسبة النمو في العقيلة للتأمين وصلت سنة 2010 إلى 99٪ وأن حجم الأقساط تضاعف

## نحاس: المشرق للتأمين حققت أرباحاً صافية بلغت 125 مليون ليرة عام 2010

صرح صائب نحاس ، رئيس مجلس الإدارة، الرئيس التنفيذي "لمجموعة مؤسسات نحاس" ورئيس مجلس إدارة شركة "أورينت للتأمين - سورية"، في اجتماع الهيئة العامة للشركة الذي انعقد بتاريخ 11/4/2010 ، أن الشركة حققت نمواً في أقساطها وأرباحها للعام 2010 بلغ 38% و21% على التوالي ، مقارنةً بعام 2009 ، حيث حققت أقساطاً بلغت 847 مليون ليرة عام 2010 مقارنة بـ 612 مليون ليرة عام 2009 وأرباحاً صافية بلغت 125 مليون ليرة مقارنة بـ 103 مليون ليرة عام 2009 ، جزءاً منها أرباحاً تشغيلية بواقع 31 مليون ليرة ، كما بلغت الاحتياطات الفنية بنهاية عام 2010 784 مليون ليرة. هذا وقد أقرّ اجتماع الهيئة العامة توزيع أرباح بواقع 5% من رأس المال .

و أضاف نحاس أن النتائج المحققة كانت جيدة وضمن الخطط الموضوعية ، وأن هذه النتائج تحققت بفضل السياسة الاكتتابية المحافظة التي تنتهجها الشركة ونتيجة جهد متكامل من فريق عمل الشركة وتوجيهات مجلس الإدارة الداعم لمسيرة الشركة . كما أشار إلى أن هذا النمو يأتي في إطار التوقعات الرسمية بنمو أقساط سوق التأمين السورية سنوياً بنسبة 25% والتي يُتوقع لها أن تستمر بشكل متصاعد وتساهم في دعم الاقتصاد الوطني وتنمية المجتمع .



### شركة التأمين العربية توزع الأرباح على مساهميها

عقدت شركة التأمين العربية اجتماعاً للهيئة العامة غير العادية وذلك بتاريخ 14/4/2011 وتضمن جدول الأعمال إقرار الميزانية الختامية للعام 2010. وتقرر خلال الاجتماع توزيع الأرباح على السادة المساهمين عن العام 2010 بواقع ثلاثين ليرة سورية للسهم الواحد.

كما تم انتخاب عضوين جديدين في مجلس إدارة الشركة:

السيد محمد كامل صباغ شرباتي ممثلاً عن البنك العربي - سورية.

السيد نبيه بعقلين ممثلاً عن شركة التأمين العربية ش.م.ل. ( شركة قابضة - لبنان) وفي ختام الاجتماع ألقى رئيس مجلس إدارة الشركة السيد فاروق جود كلمة شكر فيها السادة المساهمين والقائمين على العمل في الشركة على جهودهم المبذولة والنتائج المتحققة خلال العام المنصرم وحثهم على بذل المزيد من الجهود لتطوير العمل وزيادة الإنتاجية وتقديم أفضل الخدمات للسادة العملاء.



### أحدث تعاون مشترك: غلوب مد البحرين (ذ.م.م.)

دعماً لجهودها بالتوسع وبعد حصولها على الموافقة بالترخيص بشكل نهائي من قبل مصرف البحرين المركزي، أعلنت غلوب مد ليميتد والمجموعة العربية للتأمين (أريج) تأسيس شركة جديدة في إدارة الخدمات الصحية (TPA)، وهي غلوب مد البحرين ذ.م.م.

إن هذا التعاون المشترك بين الطرفين سيؤدي حتماً إلى تعزيز إدارة خدمات الرعاية الصحية على مستويات عدة. فاستناداً إلى الخبرة الواسعة الممتدة إلى 20 سنة واعتماداً على الأنظمة المعلوماتية المتطورة لدى شركة غلوب مد ليميتد مع المعرفة العميقة بالأسواق الإقليمية المتوفرة لدى المجموعة العربية للتأمين (أريج)، فستؤمن هذه الشراكة حتماً النجاح البارز لدى غلوب مد البحرين.

إن الإرتقاء والإلتزام بتقديم خدمات ذات جودة عالية في مجال إدارة الخدمات الصحية يعكس هوية الطرفين. فالرؤية المشتركة لدهما عن السوق البحرينية واضحة وعملية. تسعى غلوب مد البحرين إلى الإندماج الكامل بين قطاع الخدمات الصحية وقطاع التأمين الصحي بغية إنشاء هيكلية إدارية فعالة وابتكار خدمات صحية عالية الجودة للمريض المؤمن مع وجود الشفافية الكاملة في التعامل بين مختلف الأطراف. وفي هذا السياق عبر الرئيس التنفيذي للمجموعة العربية للتأمين (أريج) السيد ياسر البحارنة عن سروره قائلاً: "ستقدم غلوب مد البحرين قدرة مهنية جديدة في مجال إدارة تعويضات التأمين الصحي وخدمة العملاء وإنني على يقين بأن غلوب مد البحرين ستشكل قفزة نوعية في مجال إدارة الخدمات الصحية". كما صرح نظيره الرئيس التنفيذي لغلوب مد ليميتد السيد منير خرما قائلاً: "إن غلوب مد البحرين ستقدم خدمات مختلفة ومتطورة ليس في السوق البحرينية فحسب بل في كل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وبالتالي فإن خدمات الرعاية الصحية لا حدود لها ونحن نعمل وبفخر على تعزيز أواصر قدراتنا لتأمين أفضل رعاية ممكنة لكافة المؤمنين لدينا".



## بمشاركة ممثلين عن (11) دولة عربية سورية تستضيف اجتماع لجنة تأمينات السيارات والمكاتب العربية الموحدة



استضافت سوق التأمين السورية اجتماع لجنة تأمينات السيارات والمكاتب العربية الموحدة بتاريخ 10-11 نيسان 2011. حيث شارك في أعمال هذا الاجتماع، بدعوة من السيد عبد الخالق رؤوف خليل الأمين العام للاتحاد العام العربي للتأمين وبالتنسيق مع السيد محمد مظهر حمادة مقرر اللجنة أكثر من 20 مشاركاً من (11) دولة وهي الإمارات، الأردن، تونس، السودان، قطر، اليمن، العراق، مصر، ليبيا، الكويت، إضافة إلى سورية. وبحث الاجتماع عدة بنود منها النموذج الموحد الجديد لبطاقة التأمين الموحدة عن سير المركبات عبر البلاد العربية (البطاقة البرتقالية) وطباعتها إضافة إلى مناقشة النصوص التوضيحية لاتفاقيات البطاقة البرتقالية وما يستجد من أعمال.

## الإتحاد الأردني لشركات التأمين ينظم ورشة عمل حول " التأمين البحري والاجراءات المشتركة مع المؤسسات الاقتصادية المختلفة "



ضمن سعي الاتحاد الاردني لشركات التأمين لتطوير قطاع التأمين ونشر الوعي التأميني بين الكوادر العاملة في الشركات وبهدف تيسير الإجراءات المشتركة في أعمال التأمين البحري بين شركات التأمين والمؤسسات الاقتصادية بما يضمن سرعة إصدار وثائق التأمين البحري واجراءات تسوية التعويضات ، افتتح السيد ماهر الحسين مدير الاتحاد فعاليات ورشة عمل عقدت في الاتحاد على مدار يوم واحد بعنوان: " التأمين البحري والاجراءات المشتركة مع المؤسسات الاقتصادية المختلفة "

وشارك في ورشة العمل أكثر من 140 مشارك من العاملين في شركات التأمين والوسطاء والوكلاء ومسوي الخسائر والكوادر العاملة في مختلف المؤسسات والدوائر الاقتصادية الأخرى ذات العلاقة بالتأمين من بنوك ووكلاء نقل وشحن ومؤسسات صناعية كبرى ودوائر ومؤسسات حكومية.

وقد قدمت خلال ورشة العمل التي عقدت على مدار يوم واحد وبواقع 4 ساعات تدريبية ثلاث أوراق عمل قدمها نخبة من الخبراء العاملين في مجال التأمين البحري والنقل وتسوية الخسائر.

بتقديم ورقة عمل حول الأخطار المشمولة بالتغطية التأمينية في وثائق التأمين البحري والتغطيات والاستثناءات ومتطلبات إصدار وثائق التأمين البحري وكيفية تسوية التعويضات والمستندات المطلوب تقديمها من المؤمن له لسرعة تسوية التعويضات. ومن جانب آخر قام المهندس أمجد قعوار من مكتب استبيان وقعوار لتسوية الخسائر بتقديم ورقة العمل الثالثة في الورشة حول الإصدار والتعويض وتضمنت عرض حالات دراسية في التأمين البحري وحوادث تمت تسويتها من قبل مسوي خسائر تناولت حالات وظروف مختلفة وأنواع بضائع متعددة مع تطبيقات الشروط المعهدة (أ، ب، ج) على هذه الحالات.

وقامت السيدة منال جرار نائب رئيس اللجنة التنفيذية للجنة التأمين البحري في الاتحاد ومساعد مدير عام شركة الأردن الدولية للتأمين لشؤون البحري بتعريف المشاركين بالتأمين البحري والنقل وتعريف عقد التأمين البحري وخصائصه وشروط وثائق التأمين العالمية مثل شروط (أ، ب، ج) وملاحق الشروط الإضافية مثل أخطار الحرب والإرهاب والقرصنة والنقل البري وأبرز شروط التسليم الشائعة الاستعمال INCOTERMS وأسس اختيار الغطاء المناسب من طالب التأمين وأهم المصطلحات والمفاهيم الأساسية. كما قام السيد فداء سلطان عضو اللجنة التنفيذية للجنة التأمين البحري ومدير دائرة التأمين البحري في الشركة الأولى للتأمين

## أسواق التأمين العالمية عاجزة عن تغطية الموجودات في الشرق الاوسط بعقود التأمين ضد اخطار العنف السياسي

**تقرير لمجموعة ويليس يوفيس المؤسسات  
بمراجعة عقود التأمين والتأكد من انها تشمل  
الاحداث الجارية في المنطقة**

أعد بوب بيلو BOB PEILOW المدير التنفيذي في شركة ويليس غلوبال WILLIS GLOBAL تقريراً حول الاضطرابات الأمنية التي تسود منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا MENA منذ شهور عدة. ومما جاء في التقرير أن الشركات الكبيرة العاملة في المنطقة قد تكتشف أن عقود التأمين التي تحملها لا تغطي بالضرورة موجوداتها الكائنة في المنطقة ضد الاخطار السياسية التي تشهدها المنطقة. وأضاف أن شركات التأمين التي تغطي حالياً أخطار

العنف السياسي التي تشمل الحروب الأهلية والدولية وكذلك العنف السياسي والإرهاب، تقوم بمراجعة شروط وأسعار التأمينات، وليس واضحاً بعد أن كانت شهيتها حيال تلك الأخطار سوف تبقى كما هي أو تتراجع.

وتخوف بيلو من أن لا تكون لدى أسواق التأمين العالمية القدرة الاكتتابية الكافية لتغطية قيمة الموجودات التي تملكها بعض الشركات بالكامل. ويرى بيلو أن الطاقة الاكتتابية المتوافرة في الأسواق تقل عن الحاجة المطلوبة وقد تتعرض لمزيد من الخفض جراء الأحداث الجارية حالياً. وأضاف: على المؤسسات التي تملك موجودات في المنطقة أن تتهيأ لمواجهة المتغيرات الحاصلة

في المنطقة وليس من أحد يعلم أي اتجاه سوف تأخذه الاحداث الحالية.

وقال ان التأمين الشامل ضد اخطار العنف السياسي FULL POLITICAL VIOLENCE هو النموذج الافضل لضمان الأضرار التي يمكن أن تلحق بتلك الموجودات جراء الأحداث الجارية.

وقال إن التأمين ضد خطر الإرهاب TERRORISM ليس كافياً لتغطية كافة أنواع الأضرار التي تنشأ عن الأحداث العربية. ونصح بيلو المؤسسات بأن تستبدل عقود التأمين ضد الإرهاب بعقود التأمين الشامل ضد أخطار العنف السياسي، بما في ذلك أخطار التوقف عن العمل POLITICAL VIOLENCE COVER INCLUDING TRADE DISRUPTION.



### أورينت الاماراتية بعد سورية ومصر وسلطنة عمان شركة جديدة في سريلانكا

توسعت شركة المشرق العربي الإماراتية ORIENT آسيويًا، حيث أسست شركة تأمين جديدة في سريلانكا باسم أورينت سريلانكا. أعلن ذلك مديرها العام عمر الأمين وقال "إن أورينت ORIENT بكونها شركة تابعة لمجموعة الفطيم الإماراتية، تحرص على أن تكون إلى جانب الشركة الأم حيثما حلت لتقديم لها عقود التأمين التي تحتاجها". ولمجموعة الفطيم نشاط كبير في سريلانكا حيث استحوذت على وكالات بيع سيارات يابانية وأوروبية عديدة من بينها نيسان وسوزوكي ورينو.

وأضاف: أن الشركة الأم تسيطر على حوالي نصف سوق السيارات في سريلانكا، وإلى ذلك فهي تنفذ هناك مشاريع إنشائية ضخمة، وهذا الواقع أوجب علينا أن ننشئ شركة تأمين سريلانكية برأسمال مدفوع قدره 7 ملايين دولار أميركي.

وقال الأمين: سبق أن أنشأنا فروعاً في سورية ومصر إلى جانب سلطنة عمان، وكنا شرعنا في تأسيس شركة تأمين تكافلي في ليبيا بالتعاون مع شركة ليبيا للتأمين، إلا أن المشروع أجل بسبب الأحداث الجارية هناك.



### الخسائر التي حققتها الكارثة اليابانية بشركات التأمين وإعادة العالمية

تتابع شركات التأمين والإعادة الدولية اصدار البيانات حول الخسائر الصافية (NET LOSSES) التي تتوقع تحملها جراء الزلزال والتسونامي اللذين ضربا اليابان في 23/2/2011 وذلك بعد تنزيل الاموال التي سوف تستعيدها من شركات الاعادة).

وفي ما يأتي لائحة بالخسائر الصافية التي توقعت كل من تلك الشركات ان تتكبدتها:

- مجموعة ارغو برمودا ARGO GROUP 60 مليون دولار
- رونسانس ري RENAISSANCE RE 30 مليون دولار
- اكسيس برمودا AXIS 285 مليون دولار
- كاتلين برمودا CATLIN 200 مليون دولار



## الاجتماع السادس عشر للجنة تأمينات الحياة والتكافل



استضافت سوق التأمين السورية خلال انعقاد فعاليات ملتقى دمشق التأميني السادس يومي 11 و12 نيسان أعمال الاجتماع السادس عشر للجنة تأمينات الحياة والتكافل العربية حيث تمت مناقشة مجموعة من المواضيع المهمة من بينها دراسة نتائج نماذج عقود التأمين الجماعي بالاتحاد المصري للتأمين ودراسة مشروع التأمين الجماعي التكافلي من شركة التأمين الإسلامية- السودان ومناقشة علاقة تغطية الأمراض الخطره بتغطيات العجز الكلي والجزئي بالإضافة الى نماذج وشروط وثائق تأمين التقاعد.

## ارفعوا قيمة عقود التأمين على مجوهراتكم ثلاثة عوامل أدت الى مضاعفة أسعار الذهب وغيره من المعادن الثمينة



سطو أو سرقة أو حادث حريق. وقال جون بنجامين JOHN BENJAMIN وهو خبير مستقل أن ثلاثة عوامل أدت الى رفع أسعار المجوهرات بصورة دراماتيكية هي: أولاً: الأزمة المالية والتقلبات التي طرأت على أسعار العملات جعلت الناس يختارون حيازة الذهب والمجوهرات على أنواعها حفاظاً على القيمة الشرائية لثرواتهم. ثانياً: ارتفاع ضريبة القيمة المضافة VAT في بريطانيا. ثالثاً: ازدهار تجارة المجوهرات خلال مواسم الأعياد حيث يكثر الطلب عليها ويجري استعمالها بمثابة هدايا بالمناسبات المهمة. ونصحت شركة هيسكوكس HISCOX حملة عقود التأمين بالاستعانة برأي الصاغة في إعادة تقييم مقتنياتهم وأن يطلبوا الى شركات التأمين التي تغطي تلك المجوهرات أن ترفع قيمة التأمين عليها إلى مستوى سعرها الحالي.

على من يكتني مجوهرات ثمينة وأحجار كريمة وغيرها من الأشياء المصنوعة من المعادن أن يرفع قيمة التأمين المعقود عليها والا وجد نفسه من غير غطاء كامل للخسارة التي تنزل به في حال تعرض للسرقه أو السطو أو الحريق. فقد صرح أوستين توسلر AUSTYN TUSLER خبير التأمين في شركة هيسكوكس HISCOX البريطانية، بأن أسعار المعادن ارتفعت خلال العامين الماضيين بحيث باتت تساوي أضعاف ما كانت عليه سابقاً وعقود التأمين على المنازل تخضع HOME INSURANCE POLICIES لقاعدة النسبية AVERAGE CLAUSE بحيث يتلقى المؤمن له من الشركة الضامنة تعويضاً مبنياً على أساس قيمة العقد وليس على السعر الراجح للمجوهرات. ولذا على هؤلاء أن يعمدوا الى إعادة تقييم موجوداتهم من المعادن الثمينة ويرفعوا قيمة التأمين عليها كي يحصلوا على التعويض المناسب في حال تعرضهم لعملية



## ملتقى دمشق التأميني السادس..

الارتقاء بصناعة التأمين العربية وتنمية الإمكانات من خلال التحوار والمناقشة وتبادل الخبرات



أقام الاتحاد السوري لشركات التأمين بالتعاون مع الاتحاد العام العربي للتأمين وهيئة الإشراف على التأمين بتاريخ 12-13/4/2011 في فندق الفورسيزنز بدمشق ملتقى دمشق التأميني السادس بعنوان "التأمين.. ارتقاء وتميز". يهدف الملتقى إلى الارتقاء بصناعة التأمين العربية وتطوير وتنمية الإمكانات الموجودة في سوق التأمين العربية من خلال التحوار والمناقشة بهذا الخصوص والذي من شأنه المساهمة في نجاح هذه الصناعة على الشكل الأمثل وتبادل الخبرات والمعلومات على كافة المستويات الإقليمية والدولية.





بوسطاء التأمين والاستخدام الأقصى للطاقت الإستيعابية داخل السوق المحلية ثم السوق العربية قبل اللجوء الى الأسواق العالمية.

واستعرض خليل ما أنجزه الاتحاد العام العربي للتأمين خلال الفترة الماضية من تأسيس معهد التأمين العربي كشركة مساهمة سورية وإصدار الطبعة الأولى من دليل معيدي التأمين العرب 2009 ومباشرة تأسيس بنك معلومات التأمين العربي وتأسيس الرابطة العربية لقوانين التأمين ورابطة وسطاء التأمين العرب مؤكداً حرص الاتحاد على تعزيز التعاون على المستوى الإقليمي والدولي.

مدير عام هيئة الإشراف على التأمين السورية **إياد زهرة** قال إن ما حققته السوق التأمينية مازال دون الطموح ومازال الناس بحاجة أكبر إلى ثقافة تحثهم على التفكير بمصالحهم وكيفية حماية ممتلكاتهم، وأشار إلى أهمية المرسوم 24 الذي ألغى رسم الطابع وأكد على التأمين الصغير وقال "يجب على الشركات اتباع سياسة جديدة للاستفادة من أحكام المرسوم". وحول أهم مطالبه كجهة إشرافية قال "العدل" بما يخص الدعاوي القضائية وتوخي الدقة و الأمانة بما يقدم من بيانات للقضاة من قبل الخبراء والمحامين والأطباء الشرعيين لتتضافر الجهود لإبراز الصورة الحقيقية أمام القاضي.

وقدم خلال الافتتاح فيلماً وثائقياً عن تطور سوق التأمين في سورية بدءاً من مراحلها الأولى وصولاً إلى اليوم وإسهامات شركات التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني وتأمين فرص العمل

### قطاع التأمين له حصته من خطة الإصلاح والتطوير خاصة من خلال نسب النمو التي حققها خلال العام 2010

### إن ما حققته السوق التأمينية مازال دون الطموح ومازال الناس بحاجة أكبر إلى ثقافة تحثهم على التفكير بمصالحهم وكيفية حماية ممتلكاتهم

الأمين العام للاتحاد العام العربي للتأمين، إلى أن الملتقى يهدف إلى تكريس المزيد من التعامل والتكامل بين الأسواق العربية وإلى دفع وتدعيم العلاقات القائمة بينها والتي أصبحت تشكل فضاء لتبادل وتدعيم المعاملات التأمينية وتكثيف الحوار والنقاش من أجل تطوير صناعة التأمين العربية.

وأوضح خليل ضرورة البحث عن سبل تؤدي إلى الارتقاء بصناعة التأمين وتميزها من خلال إيجاد بيئة تشريعية متطورة تساعد على ازدهار التأمين وجسر الفجوة بين المستوى القانوني والتنظيمي لجهة تطور وحدثة الأطر القانونية التي تحكم أسواق التأمين، مشيراً إلى أن السنوات القليلة الماضية شهدت جهوداً حقيقية لتحديث القوانين والأطر التنظيمية وتعزيز قدرة الجهات الرقابية بما يمكنها من تطبيق المبادئ الأساسية للاتحاد الدولي لمراقبي التأمين إضافة إلى صدور تشريعات وقوانين وقرارات ملائمة لتنظيم التأمين التكافلي وأسس تنظيم شركات التأمين وإدارتها وتطبيق مبادئ حوكمة الشركات وأساليب مراقبة سلوكيات السوق وإدارة المخاطر ومتطلبات دخول السوق وتشجيع اندماج الكيانات الصغيرة.

ودعا خليل إلى تعزيز الوعي التأميني من خلال الاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال واستكشاف سبل جديدة لزيادة الطلب على التأمين ووضع القوانين والنظم الكفيلة باطلاق التأمين عبر البنوك وتفعيل تسويق منتجات التأمين إلكترونياً وتسهيل الحصول على المعلومات الخاصة بالسوق والاهتمام

قال **سليمان الحسن** رئيس الاتحاد السوري لشركات التأمين إن قطاع التأمين له حصته من خطة الإصلاح والتطوير خاصة من خلال نسب النمو التي حققها خلال العام 2010 والتي وصلت الى 31 بالمئة مشيراً إلى أهمية المرسوم التشريعي رقم 43 الذي أصدره الرئيس الأسد مؤخراً ويأتي كخطوة متقدمة تضمن الرعاية الصحية للمتقاعدين والعاملين في الدولة، إضافة إلى المرسوم رقم 45 القاضي بإحداث أول شركة تأمين متخصصة بالتأمين الصحي، لافتاً إلى سعي الاتحاد لتطوير السوق التأمينية في سورية من خلال إيجاد الحلول لمعوقات السوق نتيجة النشاط التنافسي بين شركات التأمين وإصدار عقود التأمين على الانترنت وتشكيل لجنة لحل المشاكل بين الشركات مشيراً إلى العمل لإطلاق موقع إلكتروني يعني بشؤون التأمين حيث إن الاتحاد يسعى أيضاً لتطوير عمله عبر افتتاح مكاتب إقليمية له والتحضير لدورات داخلية وخارجية والتعاقد مع المعاهد العالمية المتخصصة بما يضمن تطوير التجربة التأمينية في سورية وتميزها، ومد جسور بين السوق المحلية والأسواق الأخرى عبر خلق حالة تواصل قائمة على النقاش العملي والعلمي لكل ما يتعلق بسوق التأمين وتوفير امكانيات نموها بشكل مستديم، معرباً عن أمله في أن يتمكن الملتقى الذي يؤكد الاستثمار في تحصين الاقتصاد والمجتمع من تحقيق أهدافه وبوصول التأمين الى أوسع شريحة ممكنة من المجتمع السوري.

بدوره لفت **عبد الخالق رؤوف خليل**،



وكانت الجلسة الأولى قد شملت دور التأمين في حماية الدخل ودور التأمين في تنمية الاقتصاد والموارد لسميح سعد الله جحا من لبنان والدكتور ابراهيم مهنا.

#### التأمينات الصغيرة

شمل اليوم الثاني جلسات التأمينات الصغيرة وتنشيط التأمين بالإضافة إلى جلسات حول معيدي التأمين والأداء المالي للشركات وطرق التقييم والتميز في التصنيف العالمي ودور إعادة التأمين والحياة.

وفي جلسة التأمينات الصغيرة استعرض مدير قسم التأمين الصحي والحياة لشركة سوليدارتي للتأمين السورية، **طوروس أوهانسيان**، من خلال مداخلته "التأمينات الصغيرة وتنشيط التأمين" الدور الفعال للتأمينات الصغيرة والربط مع الدور الاجتماعي الذي تقوم به هذه التأمينات في حياة الفرد وأهمية هذه التأمينات في البلدان النامية، عارضاً بعض الأمثلة لنجاح هذا النوع من التأمين في البلدان النامية، ومشيراً إلى أن واحدة من العقبات الأساسية أمام توسع هذه التأمينات هي فقدان آليات التوزيع الفعالة، كما لا يمكن استمراره لوحده لأن الجزء الأكبر من زبائن التأمين الصغير يعيشون في الأرياف .

و رأى مدير إدارة الحياة والصحي في شركة الصفاة للتأمين التكافلي - الكويت **مصطفى السيد** أن السوق العالمية للتأمين الصغير سوف تصل إلى 4 مليار نسمة، وسوف يصل حجم الأقساط المحتملة إلى 40 مليار دولار". وأضاف: " أن منطقتي آسيا والمحيط الهادي تضمان نحو 70% من سكان

التأمين أصبح  
حاجة في جميع  
الأعمال لتأمين  
مستلزمات  
وضروريات  
هذه الحياة

يجب أن تكون  
عروض منتجات  
التأمين متوافقة  
مع الدخل المتاح  
لأن كتلة الفقراء  
في البلدان  
النامية تمثل  
سوقاً كبيرة

جلسة عن "التسويق في التأمين" والتي شملت محورين حول التأمينات المصرفية ومهارات التسويق، حيث أكد **هراير كويومجيان** من شركة Allianz لبنان على أن التأمينات المصرفية أساسها التواصل مع الزبون وبناء علاقة طويلة الأمد، وأشار إلى ضرورة تفعيلها لأن 60 ٪ من المصارف الأوروبية تعمل بهذا النوع من الخدمات، وحوالي 20 مصرف في لبنان تعمل أيضاً في مجال التأمينات البنكية..الخ.. وأشار إن أردنا في سورية تفعيل هذه الخدمة فيجب معرفة رأي الناس ويجب أن يكون لدى المسوق ثقافة معينة وكافية في هذا المجال. الدكتور **حسان نوري** من شركة MMC السورية أكد على أهمية التسويق والتي هي توجيه الزبائن وتنسيق النشاط التسويقي لتحقيق أهداف المؤسسة وتحديد حاجات ومتطلبات السوق وتحقيق إرضاء الزبائن بشكل أكثر فعالية وكفاءة من المنافسين. وأكد على أن معرفة الزبون وخصائصه وأين مكانه هي عناصر مهمة قبل البدء بأي خطوة تسويقية بالإضافة إلى معرفة دوافعه الشرائية وما هي معاييرها.

وتأهيل الكوادر البشرية كجزء من دورها الاجتماعي، كما جرى تكريم عدد من العاملين في هذا القطاع.

حضر افتتاح الملتقى رؤساء غرف التجارة والصناعة ومديرو بنوك وشركات تأمين محلية وعربية وفعاليات تأمينية واقتصادية وتجارية واجتماعية من سورية والدول العربية وعدد من ممثلي البعثات الدبلوماسية المعتمدة بدمشق.

رئيس مجلس إدارة شركة التأمين العربية - سورية **فاروق جود**، أشار خلال الملتقى إلى أن التأمين أصبح حاجة في جميع الأعمال لتأمين مستلزمات وضروريات هذه الحياة. ولتفعيل ذلك يجب ابتكار منتجات تأمينية تتوافق مع حاجاتنا الإنسانية التي نعيشها. وتوقع جود إن السوق التأمينية ستكون سوقاً واعدة. و خلال ترأسه جلسة التسويق في التأمين قال جود إن التسويق للتأمين حاجة كبيرة في سورية. وبالنسبة للتأمين فهو قديم في سورية وتجدد الآن وفق نظم حديثة كما في العالم.

وضمت الجلسة الثانية من الملتقى،





## توصيات الملتقى

أوصى ملتقى دمشق التأميني السادس بعد يومين من جلساته بحضور المعنيين بالتأمين:

1 - التنويه إلى وجود العديد من المبررات لفرض المزيد من التأمينات الإلزامية مثل تأمين الحريق والمسؤوليات المهنية وتعزيز الوجود منها ووضع حدود واضحة لتعويض متضرري حوادث السيارات وآلية مبسطة للتطبيق.

2 - المحافظة على استقلالية جهات الرقابة والإشراف وتطويرها بما يمكنها من تحقيق بيئة تشريعية متطورة.

3 - بناء المهارات التأمينية من خلال تعزيز مصفوفة المعاهد التأمينية العربية المتخصصة لاسيما معهد التأمين العربي الذي تم تأسيسه في سورية برأس مال عربي مشترك والتعاون مع الجامعات ومراكز التدريب لتقديم شهادات معتمدة في التأمين توفر العديد من فرص العمل للشباب ويلبي الطلبات المتزايدة للشركات من العمالة المؤهلة.

4 - تطوير أساليب الإدارة بحيث يتم الاعتماد على الخبرة المتمرسية والمتفوقة، وأدوات التكنولوجيا الحديثة، وتطوير المعرفة بإدارة الأخطار وإدارة رأس المال لتطوير العمال ورفع مستوى الإنتاجية.

5 - إتباع الأسس والمبادئ الفنية والعلمية في الممارسة والابتعاد عن سياسة تكسير الأسعار بين الشركات والإهتمام بجودة المنتجات والخدمات التي تقدمها بما يحقق أعلى المستويات من الإرضاء التام للعملاء وهو ما يرفع القدرة التنافسية للشركات ويحقق النمو المستمر والمتزايد لها

6 - تعزيز الوعي التأميني من خلال الاستفادة من التجارب الدولية باستخدام أساليب قياس رأي المستهلكين بما يساهم في معرفة نقاط الضعف والتركيز على حملات التوعية.

7 - إيجاد سبل جديدة لزيادة الطلب على التأمين.

8 - وضع القوانين والنظم الكفيلة بإطلاق التأمين عبر البنوك وتسهيل الحصول على المعلومات الخاصة بالسوق للاستفادة منها في تأسيس بنك معلومات وطني.

9 - الإهتمام بدور وسطاء التأمين وإعادة التأمين بإعتبارهم بوابة العبور لسوق تأمين نشيط، والطلب من الاتحاد العام العربي للتأمين واتحادات وجمعيات التأمين الوطنية العمل على عقد دورات تدريبية متخصصة لمندوبي المبيعات.

10 - النظر للتأمين التكافلي بإعتباره أحد الحلول التي تجعل التأمين يتوافق مع المعتقدات الدينية.

11 - تشجيع التوجه نحو تعميق ممارسة التأمين المتناهي الصغر لما يحققه من حماية لمحدودي الدخل والمشروعات الصغيرة بإعتبارها عماد التنمية الاقتصادي.

ومنتجات المعاش وحماية السكن ومحتوياته.

وتشير تقديرات مركز التأمين الأصغر إلى إمكانية أن تنمو سوق التأمين الأصغر، على مدار السنوات العشرة القادمة، لتضم بليوناً من حاملي البوالص، أي ثلث السوق المحتمل البالغ 4 بليون وسبعة أضعاف حجم السوق التقديري الحالي، ويوضح ذلك إمكانات التأمين الأصغر كنشاط وقدرة على الانتشار والوصول إلى فئات الدخل المنخفض. ولكي يمكننا التعامل مع التحديات الهائلة للنمو الكبير لابد من دراسة هذه الأسباب.

من جهته، اعتبر عضو اللجنة الاستشارية الشرعية في هيئة الإشراف على التأمين **علاء الدين الزعتري** أن التأمين التكافلي دخل السوق ضمن مبدأ التعددية الاقتصادية إلى جانب التأمين التقليدي، وهو يشهد نمواً مطرداً ويستطيع المواطن أن يختار ما يناسبه على أساس الثقة والالتزام بالمبادئ الشرعية في ما يخص التأمين التكافلي والأمور التي يختارها.

ورحب مدير عام شركة الثقة للتأمين **عماد الدين خليفة** بالسماح لشركات التأمين بالمشاركة في سندات وأذونات الخزينة، وأكد أن ذلك يدعم المحفظة التأمينية للشركات ويساعد بشكل أساسي في تطوير منتج تأمين الحياة بالشق الاستثماري، وهو يعطي انطلاقة وتطويراً لكل شركات التأمين

العالم من ذوي الدخل المنخفض، وتعتبر أسواق الهند وبنغلاديش من أكبر أسواق التأمين الصغير (متناهي الصغر).

وأشار السيد إلى إن ظهور مفهوم التأمين الصغير أو التأمين متناهي الصغر وانتشاره على نطاق واسع في العالم لم يكن بفعل رجال التأمين أو مؤسسات التأمين بل كان نتيجة طبيعية لظهور القروض الصغيرة والماليات الصغيرة بصفة عامة في مكافحة الفقر.

وأكد على ضرورة أن تكون عروض منتجات التأمين متوافقة مع الدخل المتاح لأن كتلة الفقراء في البلدان النامية تمثل سوقاً كبيرة لهذا النوع من المنتجات التأمينية، وحماية ذوي الدخل المنخفض ضد مخاطر محددة مقابل سداد أقساط منتظمة تتناسب مع احتمالية وتكلفة تلك المخاطر.

والتأمين الصغير هو خدمة تأمينية لحماية شريحة كبيرة من أفراد المجتمع من ذوي الدخل المحدودة من خلال توفير تغطيات تأمينية ضد العديد من الأخطار التي تهددهم وذلك مقابل سداد أقساط زهيدة تتناسب مع طبيعة الخطر المؤمن عليه وأيضاً مع دخولهم المنخفضة. وللتأمين الصغير خصائص معينة تميزه عن التأمين التقليدي الذي يخدم الشرائح ذات الدخل المرتفعة والمتوسطة من المجتمع وذلك من حيث أنها تلبي الاحتياجات الخاصة للأفراد من ذوي الدخل المنخفضة مثل خطر الوفاة والتأمين الصحي



### Reinsurance vs. Alternative Risk Transfer (ART)

- Reinsurance increases confidence.
- Reinsurance isn't the only option open to an insurance company that wants to protect its trading position whilst seizing opportunities to expand its business into new products and markets, but at the same time growing its core business.
- Opportunities may exist to transfer risk into financial markets and investors may invest with confidence - safe in the knowledge that a number of risk uncertainties have been removed in its way.
- That said, insurers are generally prudent with regard to the choice of risk transfer vehicles and may nevertheless maintain a certain amount of their risk management in traditional reinsurance carriers.
- In more recent times, with diminishing returns from financial markets, there has been a turn to the more traditional forms of reinsurance
- This is because a period of uncertainty, insurance companies seek the comfort of known products with guaranteed return; which is to say that if there is a loss then the insurance company is guaranteed indemnity if it falls under the reinsurance protection.

### MENA Insurance Industry

- **MENA Insurance Industry** is going through a period of rapid development with constant re-

structuring and developments that are long overdue

#### • **Insurance Industry Needs:**

Sound regulation,  
transparency and stability  
Special attention to  
Corporate Governance

#### • **Benefits of larger and more developed insurance industry:**

- Increase accessibility to a broader range of people
- Enhanced ability of individuals to protect themselves against accidents and make long-term saving plans for the future
- More effective way for businesses to cover their risks

### Challenges to Enhance Corporate Governance

- Engaging specialized expertise and adhering to national regulatory requirements (IAIS and others)

- Adhering to International Financial Reporting Standards (IFRS) and Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions Standards (AAOIFI)
- Accessing adequate accounting and actuarial resources
- Work with independent external auditors

### Key factors in Corporate Governance

- **Transparency and Disclosure:**  
Transparency with financial markets, investors, stakeholders, policyholders, etc.

#### • **Solvency**

Financial strength to boost trust

#### • **Accountability**

Board members and management must be accountable for their actions





### Reinsurance: Cash Flow Advantages

- An insurer has to maintain:
  - a balance of readily realisable assets in order to pay claims liabilities to policyholders as they become due for settlement, and
  - longer term investments to maximise growth opportunities.
- The Insurer, therefore, must consider the cost of insurance against the potential gains to be realised from the investments.
- The Insurer must also consider the type of reinsurance bought as to whether, and to what extent, it would have to release its premium as reinsurance premium and when it could expect to obtain payment from the reinsurer for claims.

### Reinsurance: Cash Flow Advantages

- The technical funds of an insurer should be invested in such a way as to achieve the best rate of return bearing in mind the following points:

- the quality or security of the investment;
- the marketability of the investment; and
- the currency and duration of the investment in order to match the technical liabilities
- The extent to which a company will risk its assets - if at all - will have been decided, but priorities have to be established as to the amount of risk it is prepared to entertain and in which sectors of its portfolio.
- There practical limitations on the extent of reinsurance which can be arranged: this extent depends upon:
  - operating margins, or profit, which might be very low or non-existent in the early days of operation;
  - the need to comply with the demands of the supervisory authorities. In the UK, the FSA may state that only a proportion

of the actual reinsurance arranged can be taken into account when establishing the necessary level of reserves.

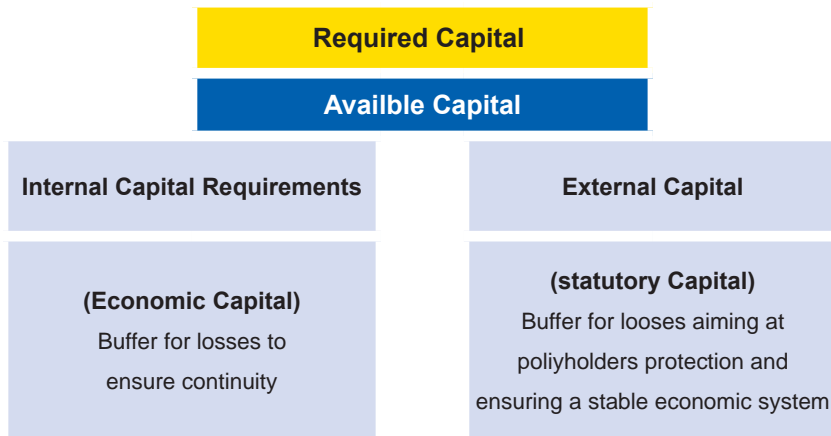
- Reinsurance might also assist when an existing insurance company may wish to develop a new product
- In these cases reinsurance would serve two main aims: firstly, it would cushion the impact of any adverse results that may occur in this new field, a new insurer might have to offer its product at a lower price or with more broad cover; secondly, new insurers or those undertaking a new product may benefit from assistance offered by reinsurers in product development, pricing and staff training, based on their previous experience of other companies undertaking development in that area. The reinsurance company would look to build a long-term relationship by providing this assistance and helping the ceding company to achieve better results.

### Buyers of Reinsurance

Insurance Companies
State – owned Insurance Companies
Regional Insurance Companies
Takaful Companies
Captive Insurance Companies
Mutual Insurance Companies
Reinsurance Companies
Reinsurance Pools



## Reinsurance: Two reasons to hold capital



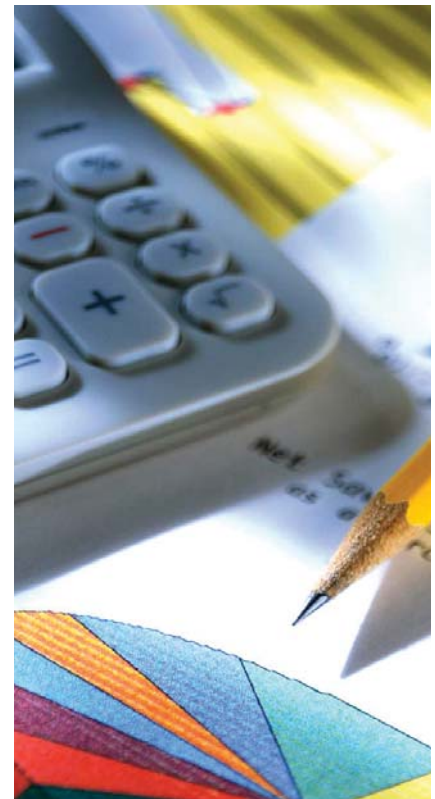
### Reinsurance: Fair Value

- One important development is “fair value”. Fair value, or market value, is gradually becoming the standard method for the valuation of financial instruments and also applies to insurance liabilities.
- The idea behind it is that financial instruments change in value during their term and the traditional purchase value no longer provides a true reflection.
- Fair value is “the amount for which an asset could be exchanged or a liability be settled between knowledgeable, willing parties in an arm’s-length transaction”.
- This involves the price that parties, who are well-informed and willing to make transactions, are prepared to pay for an asset or debt.
- For insurance products, there are valuation models to establish the fair value.
- In general, the net present value of the future cash flows is used.

- The discount rate is the risk free interest rate; for instance, the interest rate derived from government bonds.
- In comparison with fair value, the traditional valuation method is more prudent.
- The technical provisions have to be “sufficiently adequate” to comply with future liabilities.
- Fair value focuses on “exactly enough”, which is more difficult to determine, although it does give a much better reflection of the true liabilities.
- When technical provisions are valued fairly, an objective reflection of the expected future obligations is obtained and additional prudence is no longer included in the technical provisions.
- Therefore, it is necessary to pay explicit attention to the amount of capital as a buffer against risks.
- The establishment of the minimum capital buffer is more important when we apply fair value to technical provisions.

### Reinsurance: Tax Advantages

- Reinsurance premiums are tax deductible.
- Insurance companies are taxed on their technical underwriting results: that is, their final position after taking into account:
  - all the premiums received;
  - losses and loss settlement costs;
  - administration costs;
  - reinsurance premiums paid; and
  - reinsurance recoveries made (included in this result is any reserve for outstanding losses less any expected recovery for those outstanding losses from reinsurance).
- Therefore, unlike equity returns which are taxable, reinsurance premiums are included within the underwriting result and as such are tax deductible



## Insurance Industry Risks

Insurance risk	Financial risk	Credit risk	Business risk
<b>Non Life Underwriting risk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pricing risk</li> <li>• Reserving risk</li> <li>• Catastrophe risk</li> </ul> <b>Life Underwriting risk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mortality volatility risk</li> <li>• Mortality CAT risk</li> <li>• Mortality Trend / Uncertainty risk</li> <li>• Longevity</li> <li>• Morbidity / Disability risk</li> <li>• Lapse risk</li> <li>• Expense risk</li> <li>• Health underwriting risk</li> </ul>	<b>Market risk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interest Rate Movement risk</li> <li>• Interest Rate Volatility risk</li> <li>• Equity Price risk</li> <li>• Equity Volatility risk</li> <li>• Property risk</li> </ul> <b>Currency risk</b> <b>Market concentration risk</b> <b>Liquidity risk</b>	Credit Default risk Credit Migration risk Credit Spread risk	<b>Operational risk:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internal fraud</li> <li>• External fraud</li> <li>• Employment practices</li> <li>• Clients &amp; Products</li> <li>• Damage to Physical Assets</li> <li>• Business Disruption &amp; Sistem failure</li> <li>• Execution &amp; Process Management</li> </ul> <b>Strategic risk</b> <b>Reputational risk</b> <b>Compliance risk</b> <b>Financial Reporting risk</b>

### Reinsurance: Risk Financing

In general, risks can be treated in three ways.

- Firstly, you can control the risk: risk control. Risk control involves observing the risks actively and, if necessary, taking measures in order to restrict losses.
- Secondly, the consequences of the risk can be covered financially: risk financing. The emphasis here is not on the event itself, but on the financial consequences. Reinsurance is an example of risk financing.
- Thirdly, the risk can be reduced: risk reduction. The most obvious measure is stopping the risky activity in question but that is not always advisable or possible. In that case, diversification, or risk spreading, is a very good alternative.
- Measuring risks is necessary for risk financing and risk reduction. Holding capital, falls under the category of risk financing as the insurer retains the risk itself.

### Capital Adequacy

Investment Risk
Credit Risk
Underwriting Risk

#### Reinsurance: Economic Capital

- There are two main reasons why insurers hold a capital buffer.
- Firstly, capital is set aside to absorb extreme unexpected losses caused by the risks involved, which guarantees long-term) continuity.
- When the insurer assumes that its activities will be profitable, it will want to guarantee their continuity.
- Besides, without continuity the insurer could not obtain future profits, meaning that there has to be sufficient capital to cover unexpected losses otherwise no expected future profits can be obtained.
- This is an internally pursued reason for holding capital.

- This minimum capital requirement is “economic capital”, to point to the economic grounds for holding capital.
- However, too much capital could be too expensive and endanger profitability
- The economic capital concept is usually associated with statistical calculations to establish the minimum capital buffer as exactly as possible.
- Secondly, insurance supervisors require a minimum capital buffer, which serves to protect policyholders and thus protect the stability of the economic system).
- The minimum capital requirement is one of the means used for that purpose.
- This external capital requirement is also referred to by the terms “statutory capital” and “regulatory capital”.
- Both the internal and external solvency requirements are compared to the available capital.

of the uncertainty of loss.

- This can be achieved by the purchase of reinsurance, although it is important of course that the reinsurer is able to fulfil its commitment to pay in the event of a loss occurring that is recoverable under the terms of the contract agreed between the insurer and reinsurer.
- Reinsurance increases stability in results. The insurer can also avoid fluctuations in claims levels from year to year and within a year the purchase of reinsurance.

#### Reinsurance: Portfolio & Asset Management

- An insurance company's portfolio is the entire range of risks that it underwrites
- Insurance underwriters are increasingly being judged by their gross underwriting results, aiming at achieving a gross profit without reinsurance being in place, and using reinsurance to protect the exposure of their account against any adverse annual fluctuation
- There is also the question of whether a company protects its portfolio overall, or elects to consider individual classes of business.
- Whereas individual underwriters within an organisation used to purchase reinsurance for their separate classes of business, purchasing of reinsurance is now becoming more centralised with the trend towards cross-class portfolio protection if available.
- In many insurance companies,

the responsibility for the purchase of reinsurance has moved away from the underwriter to centralised reinsurance departments so that more emphasis is given to solvency margins holistically.

- Reinsurance is a financial tool to manage the insurance risks, so central control is often exercised at - or close to - Board level in order to maximise the group financial strength in the most cost effective way.
- Where risk can be retained safely within the group, centralised reinsurance departments would see this as a better use of the group resource compared to purchasing unnecessary reinsurance.

#### Reinsurance: Risk Based Capital

Insurance Balance Sheet
Equity Capital
Investments
Investments Governments Bonds Stocks Other Investments
Technical Provisions

#### Capital Adequacy: Risk Management

RISK CONTROL	RISK FINANCING	RISK REDUCTION
(Safety controls, prevention measures)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risk Retention</li> <li>• Risk Transfer</li> <li>• Hedging</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Withdrawal</li> <li>• Diversification</li> </ul>

- The advent of regulations concerning risk-based capital has assisted in growing the use of reinsurance.
- Risk-based capital is a method developed by regulators to measure the minimum amount of capital that an insurance company needs to support its overall business operations.
- It is used to set capital requirements considering the size and degree of risk taken by the insurer.
- By committing to reinsurance, insurance companies reduce their capital requirements.





### **Reinsurance: Capacity and Solvency Margin**

- An insurance company might be limited in its overall capacity to accept business by its regulator's determination of how much it can underwrite on the basis of its available assets.
- Government regulation of the limitation of capacity applies to the overall amount of premium income written as well as underwriting limits.
- In the UK, the Financial Services Authority (FSA) decides the underwriting capacity of a company based on its solvency margin (assets over liabilities).

### **Reinsurance: Solvency II**

- The solvency II countdown has begun for European insurance companies.
- They will have to comply with the new Solvency II regulation coming into force beginning of 2013
- This will also impact insurance companies outside Europe, including those in the Middle East, for two reasons.

### **Reinsurance: Solvency II**

- Firstly, all companies headquartered in Europe will be impacted by these requirements even if they are not themselves located in Europe and will therefore have to comply with two regulatory regimes: the local regime in the Middle Eastern region they are located in as well as the requirements of Solvency II as applicable to

their headquarters in Europe

- The second reason Solvency II will have such a far reaching impact on the insurance industry is because it will probably change the way insurance companies invest globally. It will lead to a wider financial market impact for all investors, be the insurance companies or not, Europe based or not.
- The new framework will introduce economic risk-based solvency requirements, with a full balance sheet approach, as opposed to only focusing on the liability side as it is the case with Solvency I.
- Most concerned insurance companies agree on the overriding principles of Solvency II, but they feel strongly about its consequences specifically related to the implied capital requirements they need to have in place to be considered solvent.
- The insurance companies should have enough free capital to cover a loss that could

occur due to instantaneous extreme event, which itself is defined as extremely severe.

- This short term horizon approach conflicts with the usual economic objective of an insurer's investments which are focussed on the long-term – or at least the medium-term for property and casualty type of business.
- According to this new solvency definition, an insurance company looking to decrease its capital requirement will set out to reduce the extreme risk embedded in its balance sheet.
- Insurance companies will therefore be incentivised to select the type of risks they are able to support by eliminating unrewarded risk and by keeping those for which it is worth to allocate capital to.
- Reinsurance provides security.
- Another reason for the purchase of re insurance is that the insurance company wants to be relieved of some



of tools that provide a variety of options without departing from the concept of risk transfer.

- Reinsurance serves a number of purposes. Its main purpose is a means used by an insurance company to reduce, from the point view of possible material losses, the financial consequences resulting from the perils that it has accepted as an insurer.

#### **Reinsurance: Risk Transfer**

- With reinsurance: the losses are not reduced, but the ceding company benefits from the smoothing effect that the transfer of risk has on the material consequences of the loss.
- Catastrophic Losses: reinsurance acts as a cushion to protect insurers against such eventualities. A catastrophic loss can mean a very large loss on an individual risk, as well as a large loss resulting from an accumulation of losses arising from a single catastrophic event.

#### **Reinsurance: Risk Transfer & Financial Control**

- Reinsurance is only one of a number of ways in which an insurance company could consider dealing with a risk.
- Reinsurance is a vital tool in an insurer's handling of the risk as it provides a greater degree of financial control over the risks that company has underwritten.
- Some insurers are more risk 'averse' than others, and so will be more inclined

to reinsure, whereas others may buy less reinsurance or perhaps none at all.

- Reinsurance is a mechanism that allows the insurance companies to spread their losses by transfer of risk to reinsurers.
- Insurers may not want a concentration liability for one type of business, class of risk, geographical area or other classification.
- By effecting reinsurance as part of a risk management strategy, the potential impact of future loss is spread.

#### **Reinsurance: Increases Capacity of Insurance Companies**

- An insurance company's capacity is its ability to provide a limit of cover in the policy it issues to its insured.
- The insurance company is making a promise to pay when an insured event happens, so it will aim to have a gross capacity, before the application of any reinsurance, which is large enough for it to write most of the

business it seeks or is offered.

- Its net capacity is the amount it retains for itself after it has laid off (or passed on) part of its liability to a reinsurer. In addition to the capacity it can offer on a single risk, the insurance company also has to consider the extent which it takes on aggregations of liability from writing many risks which are all exposed to the same potential loss.
- In addition to the capacity it can offer on a single risk, the insurance company also has to consider the extent which it takes on aggregations of liability from writing many risks which are all exposed to the same potential loss.
- Using reinsurance enables an insurance company to offer a greater gross capacity than it considers prudent to retain for its net account by paying a reinsurer to take on the difference.
- In determining its capacity, the insurance company has to calculate how much of its capital it is prepared to put at risk.





# Reinsurers

## and Financial Performance of Companies

### Reinsurance Definition

- The business of insuring an insurance company or underwriter against suffering too great a loss from their insurance operations; and
- Allowing an insurance company or underwriter to layoff or pass

on part of their liability to another insurer on a given insurance which they have accepted.

### Reinsurance: Risk Transfer

- With the globalisation of financial markets and the development of alternative

products to those viewed as traditional reinsurance, reinsurance in developed markets has expanded beyond the insurer's use of conventional methods of passing on part of its contractual underlying risk - towards the adoption of a range



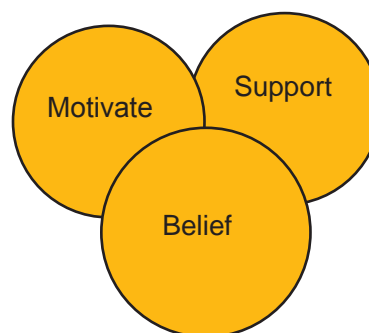
## CONTRACTUAL RELATIONSHIPS AND CUSTOMER RETENTION

	<b>F</b>	Key to building relationships		
	<b>E</b>	A: Current account		
Customer	<b>D</b>	B: Deposit Account		
retention	<b>C</b>	C: Credit card		
	<b>B</b>	D: Mortgage		
Odds	<b>100 - 1</b>	<b>10 - 1</b>	<b>10 - 1</b>	
against	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	
losing				
customer				

Key to building relationships  
A: Current account  
B: Deposit Account  
C: Credit card  
D: Mortgage  
E: Mortgage protection policy  
F: Pension plan

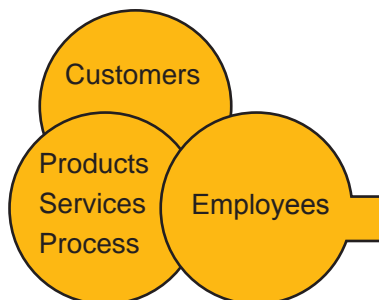
## ROLE OF BRANCH MANAGERS

### 'Commitment'



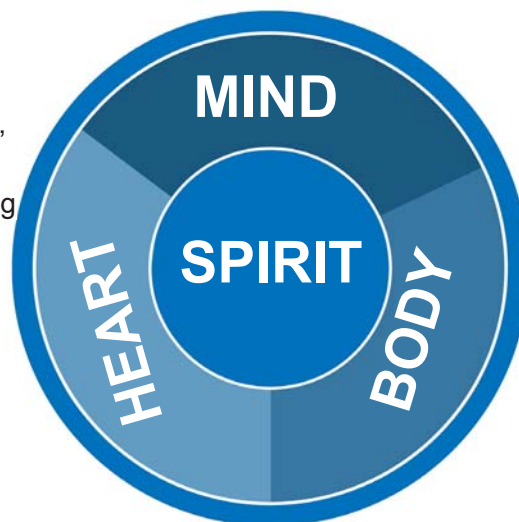
### PEOPLE ARE THE KEY

- How do we organise for bancassurance?
- What are the roles?
- What skills and knowledge are required?
- How to generate commitment?



### THE WHOLE PERSON PARADIGM

The whole person paradigm is not just about Being nice. It's about passion, fulfillment, Execution and distinctive contribution. It has Everything to do with how much of ourselves we Choose to bring to work every day..... The most direct way of knowing how much we are tapping into the whole person is To assess the level of engagement.



### BENEFITS

- Commitment at senior level in bank reflected at lower levels - the "buy in"
- Co-ordination at branch level ensures optimum lead generation
- Relationships cemented by common goals
- Expertise and sales support available to the financial adviser, branch manager and staff



### IN OTHER WORDS,

It is a phenomenon where in insurance products are offered through the distribution channels of the banking services along with a complete range of banking & investment products & services. In simple term we can say : **BANCASSURANCE TRIES TO EXPLOIT SYNERGIES BETWEEN BOTH THE INSURANCE COMPANIES & BANKS.**

#### BANCASSURANCE : A WIN WIN RELATIONSHIP

CUSTOMER

BANK

INSURANCE  
COMPANY

### BANCASSURANCE KEY SUCCESS FACTORS

#### CUSTOMER

- One stop shop : Convenience of a single supplier for all the customer's financial needs: Be their money and risk manager.
- High level of trust in the bank.
- Shelf mass products: simple covers, easy administrative procedures and monthly payments.
- Benefit from competitive group rates.

#### BANK

- Offering a large variety of Insurance & financial products :
- Handling all customers'

financial matters.

- Creating a bullet-proof customer.
- New & Subsequent source of non-interest income.
- Cope with competition: A successful retail bank must distribute the whole range of financial products.
- Retention of customers through long term contracts.

#### INSURANCE COMPANY

- New & wide customers database.
- Large geographic network: All the bank's branches.
- Low cost products: The bank is issuing the insurance contracts.

#### BANK'S STRENGTHS IN DISTRIBUTING BANCASSURANCE PRODUCTS

- Cross Selling opportunities: Loan/Life, Bill/Property, Credit Card/PA.
- Contact between client & Bank without pressure.
- The bank has highly accurate data on the client's personal situation (CRM).
- Frequent contact between client and bank: Visits, calls, mailings, ...

#### BANCASSURANCE - THE CRITICAL SUCCESS FACTORS

- The proposition - makes sense? financial models? customers?
- The culture - suitable?
- The people - willing? capable?
- The products - adaptable?
- The customers - prepared to accept new products?

### BANCASSURANCE

Is a great success around the world:

Today more than 60% of life insurance contracts in Europe are sold by banks:

France 61%, Spain 72%, Italy 60%, Portugal 81%, Sweden 65%.

More than 20 banks in Lebanon, 16 banks in Egypt and the largest 8 banks in KSA are distributing Bancassurance Products.

#### BANK CULTURE

- Service oriented
- Avoidance of pressure sales
- Value the relationship more than the sale
- Require clear and specific sales process guidelines
- High priority given to effective administration
- Relationship development driven.

#### INSURANCE SALES CULTURE

- Sales oriented
- Thrive in pressure situation
- Value the sales more than the relationship
- Can quickly relate needs to products
- Low priority given to administration
- Target and success driven

### BUT ...WHAT HAPPENED?

- Competition became more intensified
- Newcomers came in with New ideas, Channels.
- The “Quality” was reduced to cut overhead.
- Clients were not satisfied easily as before.
- Personal relations weren’t the only factor in selling.
- Due to unprofessionalism, some companies were out of Business overnight.
- Prices became the easiest way to compete
- Recession (Socio-Economic factors)
- Workloads are increasing (No Comfort Zones)
- Selling became more specialized.
- Globalization
- Owners/managers focused on the scoreboard



### WHAT SHOULD BE DONE ?

- Drop the anchor for PLANNING.
- PROACTIVITY rather than REACTIVITY.



- Adapt to the NEW Situation.
- Question Old practices (instead of Living the past glories).
- Break with the PAST.
- Look at statistics in a different way.
- Measure Effectively to find better solutions .
- Teamwork makes the Dream work.
- Learn from mistakes (See them as learning opportunities).
- Involve employees/colleagues in suggesting improvements.
- Think & Work SMARTER & NOT HARDER

### THE WAY WE USUALLY SELL INSURANCE ( HABITUAL WAY)

- The “Mighty” Brokers.
- Direct Sales Force. (DSF).
- Corporate Business of Banks. (loans)..
- Personal Relationships. ( Networking)

### THE BANK INSURANCE MODEL (BIM)

also sometimes known as Bancassurance, is the term used to describe the partnership or relationship between a bank and an insurance company whereby the insurance company uses the bank sales channel in order to sell Retail insurance products.

**BIM ALLOWS THE INSURANCE COMPANY TO MAINTAIN SMALLER DIRECT SALES TEAMS AS THEIR PRODUCTS ARE SOLD THROUGH THE BANK TO BANK CUSTOMER BY BANK STAFF.**

Bank staff and tellers, rather than an insurance salesperson, become the point of sale/point of contact for the customer. Bank staff are advised and supported by the insurance company through product information, marketing campaigns and sales training.





# Striving for the Peak

## THE WAY WE USED TO WORK

1. Clients or Prospects were many.
2. Economy was Predictable.
3. Opportunity for Everyone.
4. Even Inefficient organizations performed or profited.
5. Roles were Clear (Job Descriptions/Comfort Zones).
6. Bosses gave orders....and simply watched.
7. Employees rarely Questioned.
8. We Produce/Design – You Buy.
9. The Outside looked Good
10. Hierarchy (Passion for titles)
11. If Not broken (Complaint) ...Don't fix it
12. No Thought in depth for neither quality nor Service
13. Beat Competition & make profit in any means was the name of the game
14. Clients were Easily Satisfied

doesn't, call the Social Security Administration at 1-800-772-1213. Health insurance companies will also want your baby's Social Security number as soon as it's issued. You might have as little as 30 days after your child's birth to add him or her to your group health insurance plan. If you miss this deadline, your health insurer might require you to wait until the next annual open-enrollment period before you can add your baby to your plan. If your employer offers more than one choice of health insurance plan, open enrollment is a good time to evaluate your coverage and see whether it meets your expanded family's needs. If you don't have health insurance through work, can't afford an individual health insurance policy and don't meet low-income rules for Medicaid eligibility, you may be a prime candidate for your state's Children's Health Insurance Program.

### How to Add a Newborn to Health Insurance

When you're expecting a new baby, health insurance coverage is probably one of the last things on your mind. However, it's one of the most important. With a little bit of know-how and a few calls, you can have your infant covered by your health insurance in no time.

#### Things you'll need:

- Baby's name
- birth date
- Social Security number (when it arrives)
- Telephone

#### Forms provided by your insurance company

- 1 Contact your insurance company as soon as you

know you're pregnant. Although this will not begin coverage on your infant, it will inform your insurance company that you're pregnant and that an infant will be forthcoming. At this time, the insurance company may explain what to do to ensure coverage.

- 2 Keep the insurance company informed. If there are any complications during your pregnancy and the doctor suspects a premature birth may occur, tell your insurance provider. Insurance providers are required to cover a newborn for the first 30 to 31 days of life under the parent's policy.

- 3 After your baby is born, call your insurance company within the first 30 days of his life to add him to your insurance policy. If coverage lapses, a baby can be denied coverage, and you may have medical bills that go uncovered.

- 4 Fill out any forms your insurance company sends you. If you have any questions, call your insurance company.

- 5 Make a copy of all of the forms for your records,



and send the paperwork back to the insurer for processing via the method---traditional mail, fax or email---the company prefers.

- 6 Call the insurance company to follow up before your baby is a month old to make sure the new coverage is in place

### Tips & Warnings

- Before your baby is born, check with your health insurance provider to see whether your baby will be added as an individual to your plan or whether you'll have to upgrade to a family plan after the birth.
- Before your baby is born, find out what your insurance company covers. All insurance companies have to provide certain types of newborn coverage under law, but other items, like an extended stay in the neonatal unit, vary by company.
- Always follow up with your insurance company. Paperwork can be lost in the mail, and you don't want your child to end up without coverage.
- If you do not secure coverage for your child within 30 days of his birth, the insurance company is not required to enroll your child in your health plan until the next open enrollment period, which may be months away.
- If you're adopting, be sure to check with your health insurance provider regarding health insurance options before the final adoption because these may be different from those regarding live births

# A newborn means new insurance, baby

Having a baby is a life-altering event. Lacking the proper health and life insurance can be, too. If you recently had a baby or are expecting, now is the time to re-examine your insurance needs.



**You have (or soon will have) a new dependent who relies on your wages. As your baby's main -- or sole -- financial support, you need to insure against losses in the event of your death.**



your life insurance policy. If you're divorced, you'd likely still name your ex-spouse because that person would care for your children in the event of your death. Don't name your minor children as beneficiaries: They cannot receive a life insurance benefit until they're age 18 unless you've set up a trust to hold the proceeds.

#### **Add your baby to your health plan**

Soon after your baby's birth, you should apply for the child's Social Security number. You'll need to list this number on your tax return in order to take the dependency exemption for the baby. Most hospitals make the arrangements, but if yours

Calculating how much life insurance you need is the first crucial step. Financial advisers suggest a five-step analysis: Add up your short-term needs (final expenses, outstanding debts and emergency expenses), long-term needs (such as mortgage payment), education (dependents' college tuition) and family maintenance (child care, food, clothing, utility bills, insurance and transportation). Then subtract assets such as savings, stocks, bonds, mutual funds and other life insurance.

#### **Dealing with insurance claim rejections**

Typically, you'd name your spouse as the beneficiary on





### تكریم موظفي التأمين





## فعاليات الملتقى





عشاء القرية الشامية





## عشاء الديرمان



# التأمين العربي إلى أين؟!!

بقلم: م. سامر العش

أمين عام

الاتحاد السوري لشركات التأمين

هناك شبه اتفاق بين أقطاب صناعة التأمين على أن أسواق التأمين العربية ما زالت ضعيفة وذات إسهام محدود في الناتج القومي العربي.. ورغم أن معظم الدول العربية بدأت برامج التحرر الاقتصادي لإقامة اقتصاديات حديثة، فإن الاقتصاد الحديث لا ينمو أو يتطور دون مساندة من صناعة تأمين كفاء توفر الحماية للأفراد والمؤسسات؛ كما تقوم بدورها الهام في تعبئة المدخرات وتراكم رأس المال واستثماره في جميع القطاعات.

تقول الإحصائيات الرسمية: إن مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي العربي لم تتجاوز 2 ٪ في السنوات الأخيرة، كما أن متوسط نصيب الفرد العربي من أقساط التأمين لا يتعدى 50 دولاراً.. في الوقت الذي يبلغ فيه المتوسط العالمي 500 دولاراً.

وتتركز معوقات تنمية أسواق التأمين العربية في أنها صغيرة الحجم ومحدودة الإمكانيات؛ كما أنها تتعرض لمنافسة من الشركات العالمية التي تتميز بإمكانات مالية وفنية عالية جداً، ولديها أنظمة متقدمة في كل مجالات التأمين.

ولا تزال أسواق التأمين العربية تعتبر من الأسواق البكر التي لم تستغل بالكامل، وإن معوقات تنميتها تتمثل في انخفاض مستوى دخل الفرد فيها وارتفاع نفقات المعيشة، وعدم توافر القدرات التنافسية للشركات العربية.

وتفتقر السوق العربية إلى جهود تسويق الخدمات التأمينية؛ بسبب عدم وضوح مفهوم التأمين لدى الشركات، وغياب الاهتمام بالعنصر البشري في مجال تسويق التأمين، وعدم توافر قنوات اتصال مستمرة مع الجمهور لتزويده بالمعلومات التأمينية. كما تعاني من عدم تنوع المنتجات التأمينية، وارتفاع تكلفة الخدمات نتيجة لارتفاع المصروفات الإدارية وعدم توافر الخبرات الاكتوارية المتطورة، وارتفاع نسبة الضرائب على الأقساط.

## وحى تحقق التنمية المنشودة لقطاع التأمين لا بد من اتخاذ الخطوات التالية:

- أولاً:** تنسيق الجهود على المستوى الإقليمي عربياً ومحلياً عن طريق الوزارات والهيئات الرقابية أو الاتحادات والشركات.
- ثانياً:** تشجيع التعاون في مجال المعلومات التأمينية، وإنشاء بنك معلومات تأميني، وتبادل عمليات إعادة التأمين بين الأسواق العربية، وابتكار منتجات جديدة، وتوحيد التغطيات التأمينية، وتدريب الكوادر البشرية، وتوحيد أنظمة الرقابة.
- ثالثاً:** فتح المجال - محلياً - أمام الاستثمارات الأجنبية ووضع السياسات التي تشجع على زيادة طاقة الشركات الاحتياطية؛ والحفاظ على حقوق المتعاملين معها، وتحرير هيكل السوق من خلال الخصخصة.
- رابعاً:** تنفيذ الإصلاحات المالية والنقدية لتشجيع الاستثمار، ووضع الحوافز الضريبية، لتشجيع الأفراد على شراء وثائق التأمين.
- خامساً:** تنمية الوعي لدى الجمهور وتزويده بالمعلومات عن أنشطة الشركات والمنتجات التأمينية، ومراعاة الشفافية في التعامل معه فيما يتعلق بالتعويضات والتسعير.

**سادساً:** تطوير أساليب التسويق بعد إجراء تقييم شامل للأساليب المتبعة.

**سابعاً:** توفير قدر أكبر من التدريب والاستقرار المالي للعمالة، حتى تتمكن الشركات من المنافسة.

**ثامناً:** توفير أدوات تأمينية تتفق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، لاستغلال الطلب المتزايد عليها، وجذب شريحة عريضة تتحرى الحلال في معاملاتها.

ويبقى القول بأن الأمل في تطوير صناعة التأمين العربية معلق إلى حد كبير على مدى الاتجاه نحو دمج هذه الصناعة الحيوية بالصناعة المالية بمفهومها الشامل؛ بمعنى التكامل بين عمل شركات التأمين وخدمات المصارف على غرار ما حدث في الأسواق الدولية.

ونعتقد أنه في إمكان الشركات الاستفادة من التطور الكبير الذي شهدته الصناعة المصرفية العربية، لا سيما على المستوى التكنولوجي وتطوير الكوادر البشرية، مع الإشارة إلى أن شركات التأمين لم تستفد من الرعاية الحكومية التي حظيت بها المؤسسات المصرفية، لكن مهما بذلت شركات التأمين نفسها من جهود، ومهما نجم من تعاون المصارف وربما التحالفات الدولية من إنجازات وتطوير.. فإن العامل الأهم الذي يمكنه أن يؤمن مستقبل صناعة التأمين العربية يبقى في إيجاد السوق التأمينية التي تسمح للشركات بالعمل في أي بلد عربي أو شراء شركات محلية أو الاندماج بها أو التحالف معها؛ لأن وجود السوق الإقليمية الكبيرة هو الحافز الأهم لقيام الشركات.