

مرآة التأمين

العدد الثامن عشر
كانون ثاني 2016

التحليل المالي

للقوائم المالية المقارن للشهور
التسعة المنتهية في 30\09\2014
مع الشهور التسعة المنتهية
في 30\09\2015 لشركات التأمين
المدرجة في بورصة فلسطين

بيانات إحصائية لسوق التأمين الفلسطيني

للربع الثالث من العام
2014 بالمقارنة مع الربع
الثالث من العام 2015

لقاء العدد

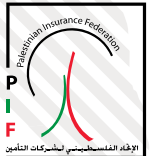
مع الأستاذ ماهر الحسين
مدير الإتحاد الأردني
لشركات التأمين

مقالات

أهمية تدريب وتطوير الثروة
البشرية في بيئة العمل.
خالد أبو نحل

مجلة دورية تصدر عن

الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين
Palestinian Insurance Federation



- ☒ PLAN
- ☐ DO
- ☐ CHECK

نتمنى لكم السلامة

ثقة.. مصداقية.. وفاء دائم

شركة المشرق للتأمين، المركز الرئيسي، الماصيون، حي النهضة، شارع الادريسي، بناية المشرق

Fax: 00972-22958090 - Tel: 00972-22958089 - Email: info@mashreqins.com

www.mashreqins.com



شركة المشرق للتأمين
AL-MASHREQ INSURANCE CO.

طوباس	قباطية	حوارة	جنين	طولكرم	نابلس
Tel: 09-2574116 Fax: 09-2574317	Tel: 04-2512428 Fax: 04-2512428	Tel: 09-2591320 Fax: 09-2591158	Tel: 04-2504186 Fax: 04-2501342	Tel: 09-2682620 Fax: 09-2683390	Tel: 09-2387176 Fax: 09-2387178
غزة	البييرة	الخليل	بيت لحم	سلفيت	قلقيلية
Tel: 08-2827101 Fax: 08-2827281	Tel: 022980520 Fax: 022980521	Tel: 02-2221717 Fax: 02-2214340	Tel: 02-2770672 Fax: 02-2773831	Tel: 09-2517177 Fax: 09-2517265	Tel: 09-2931676 Fax: 09-2931696

مجلة دورية تعنى بقضايا التأمين يصدرها
الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين
رخصة وزارة الإعلام رقم (81/180/م).

هيئة التحرير

رئيس التحرير

أمجد جدوع

حنان درّس

محمد صعابنة

التصميم والإخراج الفني

ASBAB

ADV. & EVENT MANAGEMENT

ترحب المجلة بمساهمة وتعليقات المهتمين
وسينشر ما يصلح منها تباعاً
المقالات المنشورة في المجلة تعبر عن رأي
أصحابها فقط، ولا تعبر عن رأي المجلة أو الإتحاد
الفلسطيني لشركات التأمين، ولا تتحمل
المجلة أو الإتحاد مسؤولية ما يترتب عليها.
الإعلانات والأخبار تنشر حسب ما تردنا من مصدرها.

عنوان المراسلات

ص.ب 953، رام الله، فلسطين

تلفون: 2413133/4 (2) +970

فاكس: 2413132 (2) +970

بريد الكتروني: Info@pif.org.ps

majaleh@pif.org.ps

موقع الكتروني: www.pif.org.ps

مرآة التأمين

العدد الثامن عشر
كانون ثاني 2016

3	كلمة العدد	عام جديد وأمل في بداية جديدة
4	لقاء العدد	الأستاذ ماهر الحسين مدير الإتحاد الأردني لشركات التأمين
9	مقالات	أهمية تدريب وتطوير الثروة البشرية في بيئة العمل
12	التحليل المالي	التحليل المالي للقوائم المالية المقارن للشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30 مع الشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30 لشركات التأمين المدرجة في بورصة فلسطين
16	مقالات	الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق ومواجهة آثار استخدام المشطوب والمسروق من المركبات
19	أخبار الإتحاد	بالتعاون مع "مركز بروفيشنال سكاى للتدريب" الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين يعقد دورة تدريبية في تسويق الخدمات
20	أخبار الإتحاد	بالتعاون مع "الإدارة العامة لشرطة المرور الفلسطينية" الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين ينظم ورشة عمل بعنوان "نحو علاقة تكاملية في التحقيق بحوادث الطرق"
21	أخبار الإتحاد	بالتعاون مع "مركز بروفيشنال سكاى للتدريب" الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين يعقد دورة تدريبية في تسويق الخدمات
22	أخبار الإتحاد	العلاقة الطردية بين تقييم المخاطر وتسوية الخسائر كأدوات تأمينية مساندة
23	أخبار الإتحاد	ورشة عمل "نحو بيئة قانونية متكاملة وملائمة لقطاعي النقل والمواصلات والتأمين"
26	أخبار الإتحاد	ورشة عمل حول "مبادئ التأمين وتطبيقاته"
27	مقالات	دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية لدى شركات التأمين
30	بيانات إحصائية	بيانات سوق التأمين الفلسطيني
36	أخبار وأنشطة	أخبار شركات التأمين
39	مقالات	أخلاقيات صناعة التأمين
47	أخبار وأنشطة	أخبار هيئة سوق رأس المال الفلسطينية
50	مقالات	الغائب الأهم في العملية التأمينية
52	إجتماعيات	تهنئات بالترقيات والتعيينات

يتزامن إصدار العدد الثامن عشر من مجلة "مرآة التأمين" مع بداية العام الجديد 2016 والذي نأمل أن يحمل في طياته الخير والتقدم والتطور لقطاع التأمين الفلسطيني ولجميع العاملين فيه.

عام مضى على قطاع التأمين الفلسطيني بكل ما حواه من أحداث، استمرت فيه المنافسة بين شركات التأمين خاصة في فرع تأمين المركبات وامتدت لتشمل مختلف فروع التأمين، الأمر الذي انعكس سلباً على البيانات المالية للشركات خلال الربع الثالث من العام 2015 والتي شهدت تراجعاً كبيراً خاصة في النتائج التشغيلية منها.

عام آخر يأتي على قطاع التأمين الفلسطيني يُجمع فيه جميع القائمين والعاملين في هذا القطاع من أن استمرار وضع القطاع على ما هو عليه أمر لم يعد مقبولاً مطلقاً وأنه لا بد من اتخاذ الإجراءات التصويبية والتصحيحية لهذه الحالة القطاع الحيوي والذي يُعد من أهم وأبرز القطاعات الاقتصادية الحاضنة للثروة القومية الفلسطينية، الأمر الذي يتطلب تكثيف وتعاون وتعاضد جهود جميع القائمين على هذا القطاع من شركات تأمين والجهة الرقابية المناطة بها مسؤولية الإشراف والرقابة على قطاع التأمين ممثلة بهيئة سوق رأس المال الفلسطينية وجميع مكونات المنظومة التأمينية الفلسطينية تجاه رسم السياسات والإجراءات التي من شأنها تصويب وضع قطاع التأمين ليتمكن من النهوض والتطور لتعزيز وتحسين مستوى خدماته المقدمة للجمهور.

إننا نأمل ومع بداية العام الميلادي الجديد 2016 أن يتمكن قطاع التأمين الفلسطيني من تذليل العقبات التي تواجهه والتي تحد من إمكانيات تطوره وأن يتمكن من تعزيز علاقاته مع الجهات الرسمية وذات الصلة والتي يتطلب منها أيضاً إيلاء هذا القطاع الاهتمام اللازم على قاعدة الشراكة من خلال توفير البنية التحتية السليمة والمواتية وبيئة العمل المتكاملة الأركان والعناصر والتي من شأن توفيرها تمكين قطاع التأمين الفلسطيني من أخذ دوره الحقيقي في التنمية الاقتصادية وزيادة مساهمته ومقدرته على تشغيل الأيدي العاملة ويعزز من ثقة المواطن به ويساهم في رفع مستوى خدماته.

أسرة التحرير





ماهر الحسين

مدير الإتحاد الأردني لشركات التأمين

أحد أهم وأبرز اتحادات وجمعيات التأمين على المستوى العربي، ولا نبالغ إذا قلنا على المستوى العالم للإنجازات التي حققها خلال مسيرته التي امتدت من عام 1956 عندما كان اسمه الجمعية الأردنية لشركات التأمين لحين صدور الإرادة الملكية السامية في عام 1989 ليصبح اتحاد.

وتتركز أهم إنجازات الإتحاد خلال العشرة سنوات الأخيرة من خلال أتمتة التأمين الإلزامي للمركبات عام 2005 وإصدار الوثائق الكتروني وتوزيعها على الشركات online وما كان لهذا النظام من أثر على نوع الخدمة المقدمة للعملاء لتزويدهم بوثائق مطبوعة ومتوفرة الكترونياً على النظام منذ لحظة إصدارها مما يسهل على المواطنين والشركات الرجوع لها بكل يسر وسهولة وما شكله هذا النظام من قاعدة بيانات ومعلومات للشركات عن أعداد السيارات وتفاصيلها وبياناتها مما يفيد بشكل كبير في الاكتتاب بالتأمين الشامل ناهيك عن تقليص فترة تسديد مستحقات الشركات عن الوثائق التي يصدرها الإتحاد خلال فترة قصيرة لا تتجاوز الأسبوع.

وتوالت إنجازات الإتحاد خلال هذه الفترة لتشمل أيضاً الاتفاق مع مديرية الأمن العام لإصدار تقارير حوادث المرور الكترونياً E- Krocka منذ العام 2013 وتوفير قاعدة بيانات عن الحوادث المرورية والحوادث المسجلة على المركبات وصور الحوادث أولاً بأول وما كان له من أثر على الحد من الحوادث المفتعلة وزيادة الدقة بالاكتتاب واحتساب المخصصات وتكوين سجل لأصحاب المركبات يعتمد عليه في الاكتتاب والتمكن من تعديل التشريع المتعلق بالتأمين الإلزامي عام 2010 لتمكين شركات التأمين إضافة 50% من قيمة القسط على مركبي الحوادث المرورية التي تسببت بأضرار مادية و 100% على المركبات التي تسببت

مراًة التأمين وفي إطار سعيها الدائم للتواصل مع كافة أطراف العلاقة والمؤثرين في صناعة التأمين تلقت في هذا العدد مع السيد/ ماهر الحسين مدير الإتحاد الأردني لشركات التأمين، حيث كان اللقاء التالي:

بداية أرحو أن اشكر الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين على استضافتي على صفحات مجلة مراًة التأمين التي تصدر عن الإتحاد، وأبارك جهودكم في نشر التوعية التأمينية والتعريف برسالة الإتحاد والدور الذي يلعبه قطاع التأمين في الاقتصاد الوطني والعالي، وللحقيقة فإن الإتحاد الفلسطيني وبالرغم من حداثة إنشائه إلا أنه استطاع أن يكون أحد الإتحادات المتميزة على الصعيد العربي، وهذا الأمر لمسه من خلال تعاملاتنا المستمرة مع هذا الإتحاد وما عكس من انطباعات ايجابية للمتعاملين معه نظراً للمهنية العالية والمصادقية التي يتعامل بها والإدارة المتعاونة التي تقوم على إدارة هذا الصرح، متمنين له مزيداً من التقدم والنجاح.

1. من هو ماهر الحسين على الصعيد الشخصي والمهني؟

فيما يتعلق بماهر الحسين شخصياً، أنا من مواليد عام 1969 ومتزوج وأب لولدين وبنت وانتمي إلى عائلة قانونية، حيث يعمل والدي وإخواني في مكتب محاماة خاص بالعائلة والذي عملت فيه لفترة من الزمن إضافة إلى كوني شريك في هذا المكتب.

أما على الصعيد المهني، فأنا احمل شهادة ماجستير في التأمين والنقل البحري من جامعة ساوثهامبتون في بريطانيا وحاصل على دبلوم دراسات عليا في القانون الانجليزي / جامعة ويلز وكذلك أحمل شهادة بكالوريوس قانون من الجامعة الأردنية وعملت كمحامي ومستشار قانوني لعدد من الجهات الرسمية والخاصة، ومن ضمنها هيئة التأمين في مراحلها التأسيسية، وأنا عضو في نقابة المحامين الدوليين وعضو في نقابة المحامين الأردنيين ونائب رئيس الرابطة العربية لقوانين التأمين في الإتحاد العام العربي للتأمين واشغل منصب مدير الإتحاد الأردني لشركات التأمين منذ العام 2002 وحتى تاريخه ولي مساهمات كثيرة في المشاركة في العديد من المؤتمرات والندوات المتخصصة في التأمين وساهمت في إلقاء المحاضرات في المجال ذاته وفي تأمين المركبات ومواضيع قانونية وفنية لدى العديد من الجهات المحلية والخارجية، وكذلك المشاركة في صياغة مجموعة من تشريعات التأمين خلال عملي في هيئة التأمين وبضمنها نظام التأمين الإلزامي للمركبات الذي شكل فترة انتقالية في مسيرة التأمين الإلزامي في المملكة وكان أحد أهم الإجراءات التصحيحية للتشريع وبما يضمن العدالة لكافة الأطراف.

2. ما هو الدور المحوري للإتحاد الأردني لشركات التأمين في سوق التأمين الأردني وكيف يساهم اتحادكم في تطوير سوق التأمين في الأردن؟

لا شك أن الإتحاد الأردني لشركات التأمين بفضل جهوده المستمرة والإدارات المتعاقبة والرغبة بالتطوير والتحديث المستمر وتقديم خدمات إضافية ومكملة للمواطنين وشركات التأمين الأعضاء في الإتحاد جعله

لتحديد الأسعار والمسؤوليات من الدولة ودون أن تتناسب حجم المسؤوليات مع حجم القسط الذي يدفعه مالك المركبة والذي يعتبر الأقل عربياً، حيث لا يتجاوز مبلغ (92) دينار للمركبات الخصوصية شامل الرسوم والضرائب، علماً بأن السعر هذا تم إقراره عام 2010 ولم يعدل حتى تاريخه بالرغم من معدلات التضخم وزيادة أجور الإصلاح وارتفاع أسعار قطع الغيار وكلفة المعالجة الطبية والكلف الإدارية المتزايدة من رواتب وأجور ومصاريف، وبراى القطاع فإن الحل هو في تحرير أسعار التأمين الإلزامي لتكون وفقاً لسياسة السوق المفتوح والعرض والطلب ووجود 24 شركة تأمين في المملكة كفيلة بإحداث المنافسة المطلوبة وضمان لتجنب الاحتكار، حيث نعتقد أن إقرار تحرير الأسعار سيدفع الشركات إلى التنافس في الخدمة والحفاظ على العملاء في حال الحصول على السعر الفني السليم الذي يكفي لسد الالتزامات الناشئة عن هذه الوثائق، وفي النهاية سيكون البقاء والاستمرار لمن يقدم خدمات أفضل ويعمل بطريقة مهنية سليمة.

4. ما هو تقييمكم لسوق التأمين الأردني ونتائج أعمال شركات التأمين الأردنية؟

انخفض عدد شركات التأمين العاملة في سوق التأمين الأردني كما في عام 2014 من (28) شركة تأمين إلى (25) شركة بعد أن قررت الهيئة العامة لشركة جراسا للتأمين تصفية الشركة اختياريًا في أيار 2013 وفي مطلع عام 2014 قررت هيئة التأمين (سابقاً) (إدارة التأمين حالياً) تصفية كل من الشركة العربية الألمانية للتأمين وشركة البركة للتكافل ليصبح عدد الشركات (25) شركة تأمين.

وفي عام 2015 ونتيجة اندماج الشركة الأولى للتأمين مع شركة البرموك للتأمين انخفض عدد الشركات العاملة في السوق إلى (24) شركة.

في عام 2014 وصل عدد شركات التأمين العاملة في السوق الحاصلة على إجازة لممارسة أعمال تأمين المركبات (21) شركة من مجموع (24) شركة بعد أن طلبت (3) شركات تأمين إيقاف إجازتها لممارسة أعمال تأمين المركبات منذ عام 2011 علماً بأن شركة تأمين واحدة تعمل في السوق متخصصة في تأمينات الحياة.

وقد أظهرت النتائج الإجمالية لسوق التأمين الأردني في عام 2014 عن أعمال (25) شركة تأمين (داخل الأردن) نمواً في أفساط التأمين المكتتبة بنسبة 7.1% حيث وصل إجمالي الأقساط إلى مبلغ 525.7 مليون دينار مقارنة مع مبلغ 490.9 مليون دينار عام 2013، في حين بلغت نسبة النمو التي حققها القطاع في عام 2013 مقارنة مع عام 2012 والتي بلغت 6.3%.

في حين في جانب التعويضات ارتفع إجمالي التعويضات المدفوعة لسوق التأمين في عام 2014 إلى مبلغ 372.9 مليون دينار، محققاً ارتفاع بنسبة 17.6% مقارنة مع عام 2013، وقد جاء ذلك نتيجة ارتفاع التعويضات المدفوعة لكافة فروع التأمين باستثناء فرع تأمين الإثتمان.

بوفيات أو عجز كلي دائم إضافة إلى منح السائق للملتزم نسبة خصم قدرها 15% لمن لم يسجل حوادث أو مخالفات خلال السنة التأمينية السابقة وإعادة العمل مرة أخرى بفتح الحادث أو الإعفاء الذي الغي عام 2001، حيث أثرت هذه الإجراءات على الحد من نزيف الخسائر في التأمين الإلزامي للمركبات

كما تضمنت إنجازات الإتحاد إنشاء غرفة تقاص بين شركات التأمين في أعقاب صدور النظام الجديد للإتحاد الأردني لشركات التأمين رقم (107) لسنة 2008 الذي حل محل النظام السابق رقم 30 لسنة 1989 حيث تضمن النظام في أهدافه الفقرة (ز) من المادة (4) التي أشارت إلى غرفة التقاص ودورها في تسوية الذمم المالية بين أعضاء الإتحاد من خلال التقاص، حيث استطاعت هذه الغرفة حل عدد كبير من الأمور المالية العالقة بين الشركات وبإشراف مباشر من الإتحاد واللجنة المالية، كما تم التوقيع اتفاقيات مع عدد من الدوائر والمؤسسات الرسمية منها دائرة الجمارك وإجراء ربط الكتروني معهم للتدقيق على المركبات الأجنبية الداخلة للمملكة وتبادل المعلومات معهم إضافة إلى اتفاقية مع أمانة عمان الكبرى لتحصيل المخالفات المرورية من المركبات الأجنبية على المعابر الحدودية منذ شهر شباط 2015 وتحصيل المخالفات من المركبات الأردنية منذ شهر كانون أول 2015 في 4 مراكز ترخيص الأمر الذي يعزز من تواجد الإتحاد دوره في تحصيل حقوق شركات التأمين وتحسين نوعية الخدمات، وكذلك بيع خدمة المساعدة على الطريق SMS للمركبات الأجنبية بالتعاون مع إحدى الشركات المتخصصة منذ عام 2012 وهو ما يعزز من موارد ودخل الإتحاد وقدرته على الاستثمار في تطوير القطاع.

ولا شك، يعتبر الإتحاد من أبرز وانجح الاتحادات في مجال التدريب وتنظيم المؤتمرات التأمينية بضمها المؤتمر الدولي الخامس للتأمين البحري الذي يعقد مرة كل سنتين في مدينة العقبة وبحضور يتجاوز الـ (350) مشارك حيث سينعقد هذا المؤتمر بدورته السادسة عام 2017 إن شاء الله، حيث يشمل البرنامج الثقافي للإتحاد سنوياً ما يزيد عن (10) نشاطات بين ندوات ودورات وورش عمل، إضافة إلى عدد من المجمعات التأمينية التي يديرها الإتحاد لتأمين الحافلات ومجمع الحدود للمركبات غير الأردنية ومجمع عطاءات التأمين الإلزامي.

ومنذ مطلع عام 2016، ووفقاً لاتفاقية التعاون المشترك ما بين الإتحاد وإدارة ترخيص المركبات والسواقين لتبادل المعلومات، لن يتم استقبال أي وثيقة تأمين للتسجيل أو تجديد ترخيص مركبة إلا إذا كانت الكترونية ومن خلال نظام الإتحاد الأردني الأمر الذي يعزز من دور الإتحاد وتبادل البيانات بين إدارة الترخيص والإتحاد.

3. ما هي أبرز الصعاب والتحديات التي تواجه قطاع التأمين الأردني؟ وكيفية التغلب عليها؟

للأسف تكمن المشكلة الرئيسية التي تواجه قطاع التأمين في الأردن في موضوع الخسائر المستمرة في التأمين الإلزامي للمركبات وذلك نظراً

باستمرار مما جعل المكتب يحظى بثقة واحترام جميع المؤسسات والأفراد الذين يتعاملون معه وبناء علاقات تشاركية وبشكل خاص مع هيئة الرقابة على التأمين وإدارة ترخيص السواقين والمركبات وإدارة السير وأمانة عمان ودائرة الجمارك نظراً للسجل الأبيض للمكتب والذي لم يشبه أي مخالفات أو تجاوزات منذ إنشائه.

6. كيف تقيمون تجربة النظام الالكتروني لمخططات حوادث المركبات في الأردن؟ وما مدى استفادة شركات التأمين الأردنية من العمل بهذا النظام؟ وهل تم تطبيقه في جميع محافظات المملكة؟

إن نظام إصدار مخططات الحوادث المرورية الكترونياً الذي نفذته الإتحاد مع إدارة السير منذ نهاية عام 2013 أصبح الآن يغطي كافة محافظات المملكة الأردنية الهاشمية بتعاون ما بين الإتحاد وإدارة السير.

وقد بدأ العمل رسمياً بإصدار مخططات الحوادث الكترونياً E-kroka من 1/10/2013 في عمان ومن ثم التوسع تدريجياً في التطبيق وفقاً لخطة مدروسة في كافة محافظات المملكة بدءاً من اربد والزرقاء والبلقاء ومن ثم باقي المحافظات علماً بأنه سبق الإعلان الرسمي عن بدء العمل بالمشروع فترة تجريبية تم خلالها اختبار النظام وإدخال عدد كبير من الحوادث ويأتي هذا المشروع الذي كلف الإتحاد انجازه ما يزيد عن (مليون) دينار بتمويل وتبرع من الإتحاد الأردني لشركات التأمين بالإضافة إلى تمويل ديمومة العمل بهذا المشروع مستقبلاً ومتابعته وصيانته وكلفة التوسع في التطبيق في باقي المحافظات.

وقد حقق المشروع فوائد كثيرة ومتعددة لكل من الإتحاد ومديرية الأمن العام وكما لي:

أ. للإتحاد والشركات

- بعد بدء العمل بالنظام تتمكن شركات التأمين حالياً من معرفة قيمة التعويضات المترتبة عن كلف الحوادث التي تسجل على المركبات المؤمنة لدى شركات التأمين أولاً بأول مما يساعد في احتساب التزامات شركات التأمين المستقبلية بدقة أكبر وبناء احتياطات وأخذ مخصصات مالية كافية لمواجهة هذه الالتزامات.
- بدأت ميزانيات شركات التأمين تشهد في السنوات الأخيرة دقة أكبر فيما يتعلق بصحة وكفاية المخصصات للحوادث تحت التسوية والحوادث التي ما زالت قيد النظر من شركات التأمين أو منظورة لدى المحاكم مما يعكس المركز المالي للشركة بدقة أكبر وكذلك احتساب قيم الحوادث غير المسددة من شركات التأمين ومعرفة المبالغ التي تم دفعها من خلال استخراج تقارير يومية، شهرية أو سنوية من النظام ووفقاً للحاجة، وأهمية هذه المعلومات في تحديد سياسة الشركات في الاكتتاب والتسعير وقبول الأخطار.

وفي جانب الأرباح والخسائر وصل إجمالي أرباح أعمال التأمين داخل الأردن (الأرباح الفنية) لـ (25) شركة تأمين في عام 2014 مبلغ 34.9 مليون دينار وبلغ إجمالي أرباح شركات التأمين قبل الضريبة والرسوم مبلغ 41.1 مليون دينار فيما بلغ ربح الشركات بعد الضريبة والرسوم عام 2014 مبلغ 33.1 مليون دينار مقارنة مع عام 2013 وصلت إلى 18.4 مليون دينار محققاً ارتفاعاً بنسبة قدرها 79.3% عن عام 2013.

وقد بلغت إجمالي الموجودات 842.5 مليون دينار عام 2014 مقارنة مع 797.7 مليون دينار في نهاية عام 2013 وبنسبة ارتفاع قدرها 5.6%، كما بلغ إجمالي الاستثمارات 524.4 مليون دينار نهاية عام 2014 مقابل 499.8 مليون دينار في نهاية عام 2013 محققاً ارتفاعاً بنسبة 5%، في حين انخفض إجمالي رأس المال المدفوع لشركات التأمين إلى مبلغ 268.3 مليون دينار مقارنة مع مبلغ 281.3 مليون دينار عام 2013 بنسبة انخفاض 4.6% وبمقدار 13.033.342 دينار، حيث قامت شركتي تأمين بخفض رأسمالها بمقدار 15 مليون دينار فيما قامت شركتي تأمين برفع رأسمالها بمقدار 2 مليون.

5. ما هو دور الإتحاد الأردني لشركات التأمين في المكتب الموحد؟ وما هي آليات عمل هذا المكتب؟ وما هو تقييمكم لتجربة المكتب الموحد في سوق التأمين الأردني؟

يعتبر المكتب الموحد أحد الكيانات الرئيسية العاملة تحت إطار الإتحاد، حيث ينظم عمل المكتب ومهامه ومسؤولياته بموجب تعليمات المكتب الموحد رقم 6 لسنة 2011 علماً بأن المكتب تأسس في المملكة عام 1987 لتنظيم عملية إصدار التأمين الإلزامي وتوزيع الوثائق على شركات التأمين وكذلك توزيع حصتها من الأقساط.

وبموجب التعليمات السارية يتولى الإتحاد إصدار وثائق التأمين الإلزامي من خلال المكتب الموحد بالدور سواء للمركبات الأردنية أو الأجنبية وذلك من خلال توزيعها بشكل الكتروني على شركات التأمين، علماً بأن حامل وثيقة التأمين أو المتضرر يراجع شركة التأمين الصادرة باسمها وثيقة التأمين، حيث يتقاضى الإتحاد عمولة عن الإصدار يحددها مجلس إدارة الإتحاد وبما يكفي للوفاء بالالتزامات الإدارية والمالية على المكتب الموحد.

ويعتبر المكتب الموحد من أهم الانجازات التي حققها القطاع لتنظيم وتطوير العمل وضمان حصول شركات التأمين على مستحقاتها المالية عن حصتها من الأقساط أولاً بأول، وكذلك بناء قاعدة معلومات للمركبات لدى جهة واحدة مركزية تستفيد منها الشركات، إضافة إلى الخبرات المتراكمة لكادر المكتب الموحد وتعامله مع الجمهور والشركات بحرفية عالية مما يعزز من دور قطاع التأمين لدى مختلف الجهات، وقد استثمر الإتحاد في المكاتب الـ (33) التابعة للمكتب سواء على المعابر الحدودية أو في مراكز الترخيص في مختلف محافظات المملكة من حيث البناء المعماري والأجهزة والبرامج والربط الالكتروني وتدريب الكوادر

ب. أهمية المشروع لمديرية الأمن العام / إدارة السير

- ربط الحوادث بالموقع الجغرافي على الخريطة الرقمية باستخدام تقنية GPS و(GPRS) المربوطة بالأقمار الصناعية.
 - رسم وتصوير المركبات المشتركة بالحدث الكترونياً وتوفير هذه المعلومات في قاعدة معلومات لدى إدارة السير.
 - إعداد دراسات مرورية دقيقة حول مواقع الحوادث وأنواع المركبات وأعمار السائقين باستخدام المعلومات المتوفرة على النظام.
 - القدرة على استرجاع معلومات الحوادث بسهولة وسرعة المساعدة في اكتشاف السيارات المطلوبة والمعم عليها.
 - رفع كفاءة العاملين في الميدان من كوادير إدارة السير وتلافي بعض الأخطاء الفردية التي كانت تشوب المخطط الكروكي الورقي.
 - تقليل الازدحامات المرورية الخائفة في المكان الذي يقع فيه الحادث المروري.
 - الحصول على معلومات دقيقة حول مكرري الحوادث المرورية بما فيها مكان وقوع الحادث وأرشفتها إلكترونياً.
 - توفير قاعدة معلومات عن الحوادث المرورية ومركبيها.
 - القضاء على ظاهرة افتعال الحوادث المرورية وتكرارها قصداً.
 - منع ازدواجية تسجيل الحوادث المرورية.
 - يؤمن النظام أيضاً لإدارة التحقيق المروري تحديد أماكن محطات التحقيق وبالتالي تكليف اقرب محطة من مكان الحادث بمهمة متابعة الحادث مما يؤدي إلى الوصول إلى مكان الحادث بأسرع وقت ممكن وهذا يؤمن خدمة أفضل وأسرع للمواطن ومراقبة أفضل لأداء المحقق المروري.
7. ما هو أثر دمج هيئة التأمين الأردنية في وزارة الصناعة والتجارة والتموين الأردنية؟ وكيف تقيمون علاقة الإتحاد الأردني لشركات التأمين مع إدارة التأمين؟
- لا شك أن قرار اندماج هيئة التأمين في وزارة الصناعة والتجارة أثر سلباً على قطاع التأمين وذلك لكون هيئة التأمين للملغة كانت جهة رقابية متخصصة ومستقلة للرقابة على القطاع وبتنموي من شركات التأمين حيث تدفع شركات التأمين رسم قدره 6.5 بالآلف عن الأقساط المكتتبة لصالح الهيئة منذ إنشائها، علماً بأن النسبة كانت في البدايات 7.5 بالآلف لغايات إنشاء الهيئة وتأسيسها، ومن المفترض أن تصرف هذه العوائد على تطوير القطاع وتنظيمه وتدريب الكوادير وإجراء دراسات تخدم القطاع.
- ساهم النظام في خفض الكلف الإدارية والمالية المترتبة على شركات التأمين من خلال تقليص كلفة الكشف على الحوادث وتصويرها كون صور المركبة المتضررة يتم أخذها في الموقع من قبل المحقق المروري (مندوب الحوادث) الذي ينظم المخطط الكروكي والاستغناء عن تكليف موظف الحوادث لتصوير جميع الحوادث كون المعلومات أصبحت متوفرة على النظام.
 - يسهل النظام العمل على موظفي دوائر الحوادث في شركات التأمين من خلال التعامل مع نسخ الكترونية مطبوعة ومتوفرة على جهاز الحاسوب مقارنة مع نموذج تقرير الحادث الذي كان يعبأ يدوياً من قبل المحقق المروري والتغلب على الصعوبات التي كان يتم مواجهتها لتحليل الخطوط غير الواضحة في الكثير من مخططات الحوادث.
 - من الفوائد المهمة التي لمسها قطاع التأمين هو أن أي تعديل على مخططات الحوادث لن يتم إلا من قبل مديرية الأمن العام بعد السير في الإجراءات الرسمية للتأكد من صحة التعديل وتمكين الشركات من رصد التعديلات على مخططات الحوادث أولاً بأول.
 - ساهم النظام في الحد من عمليات الإحتيال على شركات التأمين وقيام بعض ضعيفي النفوس من استغلال شركات التأمين والاحتتيال عليها بالحصول على قيمة التعويض لنفس المركبة المتضررة من أكثر من شركة تأمين، حيث كانوا يعتمدون سابقاً إلى الحصول على مخططات هذه الحوادث في عدد من المحافظات لعلمهم بعدم وجود ربط بين الشركات والجهات المعنية.
 - نعتقد أن هذا النظام قد ساهم فعلاً في التخفيف من شراء الحوادث من بعض المحامين مما يؤدي إلى تخفيض كلف المطالبات ودفع الكلفة الحقيقية للأضرار نظراً لأن بعض المحامين كانوا يعمدون إلى الحصول على مخططات هذه الحوادث في عدد من المحافظات لعلمهم بعدم وجود ربط بين الشركات والجهات المعنية.
 - نعتقد أن هذا النظام قد ساهم فعلاً في التخفيف من شراء الحوادث من بعض المحامين مما يؤدي إلى تخفيض كلف المطالبات ودفع الكلفة الحقيقية للأضرار نظراً لأن بعض المحامين كانوا يعمدون إلى طلب كشف خبير مستعجل من المحكمة بالاتفاق مع بعض الخبراء بحيث يتم المبالغة بقيمة الضرر، حيث أصبح كثير من المتضررين أنفسهم يقوموا بمراجعة شركة التأمين لتسوية التعويض وإنهاء ملف الحادث بسرعة ومباشرة مع شركة التأمين المعنية.
 - وفقاً للنظام تستطيع شركات التأمين الاستعلام عن سجل الحادث على المركبة المؤمنة لدى الشركة بغض النظر عن قيام المتضرر أو صاحب المركبة بإبلاغ الشركة من عدمه، الأمر الذي يساعد شركات التأمين في بناء منظومة عمل داخلية لمتابعة الحوادث المسجلة لديها والاتصال مع المتضررين مباشرة دون تدخل خبراء أو وسطاء لتخفيف كلفة الحوادث وتمكينها من تحديد السعر الفني السليم في التأمين الشامل أو التكميلي وفقاً لهذا السجل.

الفلسطيني وبيئة العمل، وكان هناك محاولات ونقاشات للاستفادة من نظام إصدار الحوادث المرورية الكترونياً على أمل أن تنجح هذه المساعي.

وبالمقابل فإن الإتحاد الأردني لم يتوانى عن دعم نشاطات الإتحاد الفلسطيني وحرصه على المشاركة وتقديم أوراق عمل في مؤتمري فلسطين 2012 و 2014 ناهيك عن مشاركة وفد كبير برئاسة رئيس الإتحاد الأردني لشركات التأمين آنذاك السيد عثمان بدير والسادة أعضاء مجلس الإدارة وبمشاركتي أنا بصفتي مديراً للإتحاد في مؤتمر 2014 وتقديم ورقة عمل حول نظام إصدار تقارير الحوادث الكترونياً لأمر الذي يؤكد بما لا يدعماً مجالاً للشك أخوية العلاقات بين الطرفين.

وللحقيقة سعدت كثيراً بمشاركتي في هذا المؤتمر الذي تميز بحسن الاستقبال وكرم الضيافة وشعورنا أننا في بلدنا لا أحاطنا به زملاًنا في السوق الفلسطيني من اهتمام ورعاية، تدفعنا إلى الرغبة بالمشاركة في نشاطات الإتحاد القادمة.

ومن على صفحات مجلة مرآة التأمين، نؤكد مجدداً على استعدادنا لبذل مزيد من الجهود والتعاون مع الإتحاد الفلسطيني للنهوض بقطاع التأمين واستعدادنا لرفده بالخبرات والتجارب المطلوبة لتطوير القطاع ووضع كافة إمكانياتنا لتوفير التدريب والتأهيل اللازم للكوادر العاملة في سوق التأمين الفلسطيني سواء بتنفيذ برامج متخصصة للعاملين في داخل السوق في الأردن أو إيفاد خبراء ومحاضرين للتحدث في المواضيع والمستجدات التي يحتاجها السوق الفلسطيني.

9. ما هي رسالتكم لسوق التأمين الفلسطيني؟

نتمنى للعاملين في السوق الفلسطيني كل التوفيق في حياتهم العملية والشخصية ونتطلع وإياكم إلى مستقبل أفضل للإخوة والأخوات في فلسطين الشقيقة بعد أن تتحرر من الاحتلال وتعلوا راية الحرية والعدالة لينعم أبناءه وبناته بحياة كريمة ملؤها الحرية والعنفوان بنصر من الله، ونؤكد تعاوننا مع جميع الزملاء واستعدادنا على وضع كافة إمكانياتنا وخبراتنا تحت تصرفهم لغد أفضل.

إن اندماج الهيئة وتحويلها لإدارة تأمين ضمن إدارات وزارة الصناعة والتجارة أيضاً أثر سلباً بسبب زيادة البيروقراطية وعدم السرعة في إصدار القرارات وخاصة المصادقة على ميزانيات شركات التأمين السنوية ونصف السنوية الأمر الذي يعرضها لمخالفات من هيئة الأوراق المالية، والأهم تقليل عدد الكادر في إدارة التأمين الذي أصبح بمقدار النصف مقارنة مع الهيئة وغياب الحوافز والمزايا التي تجتذب ذوي الخبرات والمؤهلات، ومحدودية التدريب كل هذه الأمور لا شك انعكست سلباً على القطاع.

أما بالنسبة لعلاقة الإتحاد مع إدارة التأمين فهي علاقة تشاركية واتصال مستمر لبحث الأمور المشتركة التي تصب في مصلحة القطاع وسبل تطويره.

8. كيف تقيمون علاقة اتحادكم مع الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين؟

الحمد لله علاقة الإتحاد الأردني لشركات التأمين مع الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين هي علاقة أخوية وتعاون وتنسيق متواصل بين الإتحادين، ونحن في الإتحاد نؤمن عالياً الجهود الكبيرة التي يقوم بها الإتحاد الفلسطيني في الترويج والتسويق لفعاليات ونشاطات الإتحادات التأمينية وحرص السوق الفلسطيني على المشاركة فيها بوفد كبير دعماً لجهود الإتحاد الأردني، وهو الأمر الذي دفع بالإتحادين لتوقيع اتفاقية تعاون مشترك بين الطرفين حيث يقوم الإتحاد الأردني بمعاملة المشاركين من السوق الفلسطيني في نشاطات الإتحاد والمؤتمرات والدورات التدريبية أسوة بالمشاركين من السوق الأردني من حيث رسوم الاشتراك والتي تكون عادة أقل من الرسوم التي يدفعها المشاركون من خارج المملكة.

وقد شهدت السنوات الأخيرة لقاءات واجتماعات مستمرة بين القائمين على الإتحادين أثمرت عن تبني الإتحاد الفلسطيني لنظام إصدار وثائق التأمين الكتروني الذي يستخدمه الإتحاد الأردني بعد تعديله من الجمعية العلمية الملكية في الأردن وبما يتوافق مع متطلبات السوق



مقدمة:

كثيراً ما نسمع أن أهم ما نملك هو الرأسمال البشري وكثير ما نلمس عملياً أن القرارات الإدارية التي تتعلق بالاستثمار في العنصر البشري يلقي أولوية أقل وعندما تقوم الشركات في العمل على تقليل المصاريف الإدارية تقوم بالأخذ بعين الاعتبار المصاريف المتعلقة بالموظفين والعمل على تقليلها يأخذ الأولوية الأولى وهذا يشمل عدم التوظيف، عدم منح الزيادات المرتبطة بالأداء والتطوير الوظيفي، تقليص ميزانية أو عدم وضع ميزانية خاصة بالتدريب وتطوير المعرفة والخبرة العملية للموظفين.

ينظر إلى التدريب وتطوير المهارات المعرفية والعملية بأنه مكلف "غالي" مبرراً بالتالي:

- فقدان ساعات عمل أثناء التدريب.
- رسوم المصاريف المتعلقة بالتدريب.
- مصاريف السفر والإقامة، ... إلخ

إن ما نكرر ذكره كمدرء في الشركات ضمن عملنا اليومي، خاصة عند تحليل النتائج السلبية، نبرر عدم إمكانية تحقيق نتائج أفضل ناتج عن القدرات البشرية المحدودة التي نملكها وبالتالي نكون قد أصبنا في توجيه أصبح الإهتمام لنا كمدرء مسؤولين عن تطوير قدرات العاملين لدينا وبالتالي إخفاق الإدارات في تمكين العاملين لديها بالقيام بالمهام والواجبات التي تتضمن المعرفة والخبرة العملية لتنفيذ الأعمال حسب طبيعتها الإدارية والفنية ضمن منظومة العمل بما يتضمنها من سياسات وإجراءات عمل بإستخدام الأنظمة التقنية المتطورة.

"لنعمل معاً على ترسخ مفهوم أهم ما نملك هو الثروة البشرية"

اعتمدت الدول المتقدمة في الوصول إلى نهضتها العلمية والعملية على ما تملكه من ثروة بشرية، فوجهت معظم استثماراتها نحو تنمية هذه الثروة البشرية وتمكينها مع توفير أدوات ووسائل العلم النظري، والتطبيق العملي مبنياً على أحدث ما تم تطويره، وكان الهدف من ذلك رفع الكفاءة الإنتاجية، وتميز هذه الثروة البشرية.

مفهوم التنمية:

وقبل الحديث عن أهمية الاستثمار في تنمية الرأسمال البشري ومساهمتها في التنمية الاقتصادية، فللتنمية عدة مفاهيم حسب المجال الذي نسعى لخلق تنمية به، ومن ضمن هذه المفاهيم، التنمية الاقتصادية التي تتضمن إنجازات وتحقيق نمو إقتصادي تساعد على تلبية إحتياجات المجتمع الآن دون تقليل قدرة الأجيال القادمة لتلبية إحتياجاتهم.

وهناك مفاهيم مماثلة للتنمية السياسية والتنمية الإجتماعية والتنمية الثقافية والتنمية البشرية هي التنمية التي تهمنا في هذا السياق. ولا



الأستاذ خالد أبو نحل

الرئيس التنفيذي للعمليات في مجموعة شركات ترست العالمية للتأمين

شك أن هذا أيضاً يتأثر بإجمالي التنمية في المجتمع ككل. إن التنمية البشرية تعني بدعم القدرات الخاصة بالفرد والذي يتكون منه المجتمع وبالتالي يؤثر على قدرته في رفع مستوى معيشته ومدى تعميم تمكين أفراد المجتمع وتأثيره على تحسين الأوضاع المعيشية في المجتمع عموماً.

الإهتمام العالي بتنمية الموارد البشرية يرجع إلى أن البشر هم الثروة الحقيقية لأية أمة، مما يعني ضرورة العمل على تنمية قدرتهم عن طريق التأهيل العلمي والتدريب المهني المستمر، لغرض تمكين هذه الثروة البشرية القدرة على التعامل مع متطلبات التنمية الشاملة والتعامل مع ما هو جديد من تطورات في العالم.

"إن الموارد الطبيعية والأموال لوحدهما لا يغنيان عن العنصر البشري الذي يتمتع بالكفاءة والمهارة والفاعلية"

ومما سبق، يتبين لنا أهمية العنصر البشري، الذي يمثل الركيزة الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة في كافة المجالات الإقتصادية والإجتماعية والثقافية.

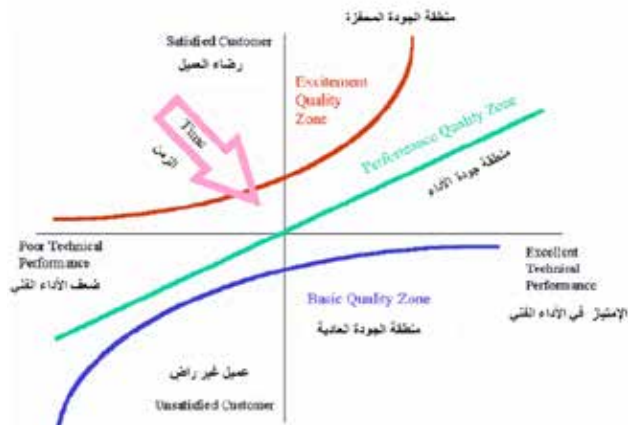
الكفاءة والفاعلية ومساهمتها في رفع مستوى الإنتاجية:

الإنتاجية هي كمية الإنتاج من السلع والخدمات التي تتحقق خلال مدة زمنية محددة، عن طريق وحدة معينة من وحدات العمل. الإنتاجية الإجمالية تتأثر بمدى الإنتاجية للفرد الواحد وكذلك الأفراد ضمن

تظهر كفاءة المديرين من خلال نتائج عدة، أهمها: استمرار جودة المنتجات والخدمات وتطويرها مع خفض التكاليف وخلق أسواق جديدة والمحافظة على حصة الشركة في السوق والعمل على زيادتها في الأسواق الموجودة بها وفي نفس الوقت تحقيق الربحية المرجوة لاستمرار النمو للشركة.

أيضاً لابد أن نتذكر أن التدريب والتنمية البشرية لهما دور كبير في خلق الميزة التنافسية للشركة حيث وجود موظفين مدربين جيداً يكونوا في موقع أفضل للاستجابة واستغلال الفرص الجديدة في السوق.

وإن هذه الميزة التنافسية تمكن الشركة من التميز عن المنافسين وبالتالي كسب الأعمال التي تسهم في زيادة الإنتاجية الإيجابية التي تؤدي إلى ربحية الشركة. وكذلك عند انتشار المعرفة عن الشركة وكفاءة وفاعلية موظفيها، فسمعة الشركة ترتفع إلى الأعلى وبالتالي إمكانية تسهيل مهمة جلب الأعمال ذات النوعية الجيدة وبالسعر المناسب.



دور التدريب لا يمكن تجاهله في تقوية المهارات ورفع مستوى الحد الأساسي الأدنى من المهارات عن المستوى الإجمالي للشركة، مما يقلل من الضرر والأخطاء وإضاعة الوقت والجهد. فإن الموظفين المدربين جيداً مؤهلين لعمل وظائفهم بشكل صحيح أكثر مقارنة بهؤلاء الذين لم يدربوا، وكذلك معرفتهم وتفاعلهم مع أنظمة العمل والإجراءات خاصة ضمن بيئة عمل خاضعة لرقابة جهات رسمية. إن المعرفة والتدريب على وضع هذه المعرفة في إطار عملي خاص في الأقسام التي تحتاج إلى معرفة فنية تمكن الشركة من جلب الأعمال وخدمتها بتكاليف أقل من المنافسين.

شركة أو مؤسسة ضمن إقتصاد وطني ضمن إقتصاد إقليمي ضمن إقتصاد عالمي. ونحن معنيون بنوعية هذه الإنتاجية ومدى مساهمتها بإعطاء قيمة مضافة لإجمالي حجم الأعمال. وهنا تكمن أهمية الكفاءة والفاعلية الذين يتأتيان من خلال التدريب الإداري والمهني المستمر.

دور التدريب في تنمية الثروة البشرية:

الوسائل الإدارية الهامة المتبعة لدى الإدارات العليا الناجحة في أي شركة أو مؤسسة هو تحليل الوظائف، فإن التحليل الدقيق للوظائف يوفر للإدارة بيانات هامة عن الواجبات والمسؤوليات للوظائف المختلفة، ومدى الحاجة لإحداث وظائف جديدة، أو إلغاء أو دمج وظائف حالية، وهذا بدوره يساعد الإدارة في إدارة الموارد البشرية بشكل ناجح.

ما يلي ملخص عن بعض الزايات التي يقدمها تحليل الوظائف:

1. التنظيم الإداري للعمل في الشركة: تقسيم العمل ومهامه، وتحديد المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة للمسؤولين، كيفية تنظيم إجراءات العمل والتحكم بجودة إنجاز الأعمال.
2. التدريب: من خلال تحليل الوظائف يتم تحديد الفجوة بين المهارات الحالية للموظفين والمهارات المطلوب توفرها لإنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية. ومن خلال هذا، تقدم الإدارة بوضع خطة تدريب مناسبة وصحيحة تهدف إلى سد الفجوة وبالتالي تمكين العاملين لإنجاز الأعمال التي بالنهاية تصب في تحقيق الأهداف المحددة في خطة عمل الشركة.
3. التخطيط الصحيح لتوفير الثروة البشرية اللازمة دون نقص أو زيادة - ثروة بشرية ذات كفاءة وفاعلية.
4. التعويضات والمكافآت والحوافز.
5. إعادة تصميم وتصنيف الوظائف.
6. تحسين الأداء الوظيفي.
7. تحسين البيئة الداخلية للشركة من خلال التعرف على أماكن الخلل وإزالته.

من الواضح أن هناك علاقة قوية بين التدريب وتنمية الموارد البشرية، والأخيرة تتركز على وجود كفاءات منتقاة من المديرين، ثم تدريبها جيداً، أعطتهم مهارات خاصة وخبرة واسعة في المجال المعني، هؤلاء المديرين يكوّنون بإدارة شركات لقيادتها لتكون ضمن الشركات الناجحة بل المتميزة، وبالتالي فإن المدير الناجح يعمل دائماً على رفع مستوى أدائه، ورفع مستوى أداء العاملين معه وتحت إدارته.

الدورات التدريبية المنتظمة سوف تخلق معرفه مؤسسية مشتركة تحفز على نقل المعرفة من جيل إلى جيل آخر مما يقلل من خطر فقدان المعرفة المؤسسية عند مغادرة بعض العاملين من الشركة لسبب ما.

ان العاملين المدربين جيداً لا يحتاجون إلى مراقبة وتوجيه مكثف من قبل مدراءهم مما يعني توفير وقت للإدارة مع زيادة في الكفاءة وتقليل المصاريف. ان العاملين القادرين والمؤهلين أكثر ثقة بالنفس، قليلين التذمر والشكوى وبالتالي راضين على ما يعملون به.

حسب احصاءات معتمدة من المجمع الأمريكي للتدريب والتطوير، ومن خلال بحثاً تضمن 2500 شركة يقدمون تدريب شامل لموظفيهم، تبين ان الشركات التي تستثمر 1500 دولار امريكي لكل موظف في كل عام، حققوا بالمتوسط معدل زيادة 24% في الربحية و218% زيادة انتاجية لكل موظف إذا ما تم المقارنة مع شركات تستثمر اقل من المعدل.

الخاتمة:

تدريب العاملين مهمة ومسؤولية إدارية تبدأ عند التوظيف وتستمر بشكل منهجي منتظم. وبعدها سناحظ العائد على الاستثمار من خلال التحسن في الانتاجية والنتائج المالية للمؤسسة، وسوف يظهر تدريجياً أن المصروفات للتدريب وتطوير الموارد البشرية هو صغير جداً وهو الركيزة الاساسية لنجاح المؤسسة ورفع شأنها عن طريق مساهمتها في تشخيص الاقتصاد الوطني والتنمية المجتمعية.

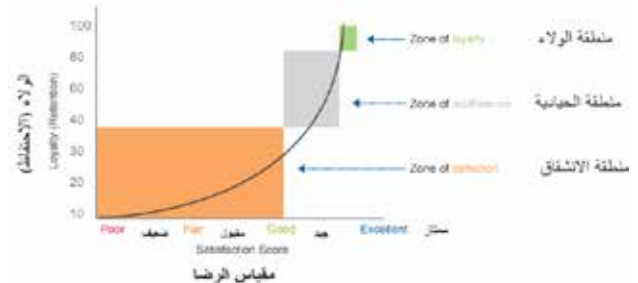


إن التدريب والتطوير للموارد البشرية، إن تم تصميمه بطريقة صحيحة ومنظمة يؤدي إلى دعم المعرفة والخبرة العملية لجميع العاملين بطريقة منتظمة تلبي إحتياجات العمل تدريجياً وتبقى ثابتة، مما يصب في رفع الكفاءة والفاعلية لدى الموظفين بأقل كم من التجربة والخطأ (Trial & Error).

وفائدة إستراتيجية للإستثمار في معرفة خبرة العاملين من خلال التدريب الموجه، هو رفع المستوى الإحتفاظ بالعاملين، وتقليل عدد أيام الغياب عن العمل، مما يغطي على بيئة العمل صفات إيجابية مثل بيئة عمل متحابية، محفزة على التعاون والدعم المتبادل بين العاملين مع زيادة في الولاء للشركة. إن هذه البيئة تحفز العاملين على متابعة طريقهم المهني وتحقيق أهدافهم الفردية والمهنية على المدى الطويل.

إن التدريب المستمر يساعد على تهيئة وتمكين الإدارات المختلفة في الصفوف المختلفة ضمن الهيكل التنظيمي للشركة للترقيات والتقدم عمودياً في السلم الإداري مما يساعد الشركة في مواصلة النمو ومواجهة متطلبات المستقبل.

الشركات التي يكون من ضمن خطتها التوظيفية مزايا التدريب والتطوير، تستقطب الأشخاص ذوي المهارات والطموح مما يزيد من مقدرة الشركة على المحافظة على هؤلاء الموظفين ومما يتضمن من تأثير على تقليل التكاليف التوظيف على المدى المتوسط والطويل.



مقدمة



الدكتور تامر بهجت صبري

كلية الأعمال والاقتصاد - جامعة فلسطين
التقنية - خضوري

النقدية، وذلك بمقارنة الشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30 مع الشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30 لشركات التأمين السبعة المدرجة في بورصة فلسطين.

ومن خلال ملخص الميزانية المجمعة المقارن والموضح في الجدول (1) فإن الموجودات غير المتداولة للقطاع قد نمت بمعدل 0.0629.

شهد الاقتصاد الفلسطيني عاماً آخر من الركود، مع انكماش في نمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي بـ 2.5% بالمقارنة مع عام 2013، وارتفاع معدل البطالة بثلاث نقاط مئوية ليصل إلى 27% من القوى العاملة.

ومن المتوقع تراجع بعض القطاعات الاقتصادية، ومن هذه القطاعات قطاع التأمين والذي يتسم بالحدأة وهو محصلة تطور طويل وبطيء، ليعيش الإنسان في أمان ويتمكن من مواجهة مخاطر الحياة.

والجهاز التأميني له دور مزدوج حيث يتعامل بأفراط التأمين في علاقته بالمؤمن وبتجميع الدخرات التي يمكن استثماره، وتعد شركات التأمين من أهم المؤسسات المالية غير البنكية، ولكي تضمن إستمراريتها وبقائها وجب عليها مراقبة أدائها المالي، من خلال تقييمه بصفة مستمرة باستعمال طرق متعددة من أبرزها التحليل المالي.

تمثل القوائم المالية كشفاً تعرض الوضع المالي للشركة في نقطة زمنية معينة من جهة، وملخصاً لعملياتها خلال فترة زمنية محددة من جهة أخرى، وتتمثل القيمة الحقيقية للقوائم المالية من وجهة نظر المستثمرين من إمكانية استخدامها للتنبؤ بالأرباح والحصص النقدية والتدفقات النقدية الحرة، أما بالنسبة للإدارة فتعد إضافة إلى كونها أداة لاستقراء المستقبل ونقطة البداية لاتخاذ الإجراءات الهادفة إلى تحسين أداء الشركة في المستقبل.

ابتكرت النسب المالية كأحدى تقنيات التحليل المالي، وهي تعد أداة فعالة في هذا المجال، وسنقوم في هذه الدراسة باستعراض لأهم بنود الميزانية العمومية المجمعة وأهم بنود قائمة الدخل المجمعة وقائمة التدفقات

جدول (1)

ملخص لأهم بنود الميزانية العمومية المجمعة

البيان	لشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30	لشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30	التغير
مجموع الموجودات غير المتداولة	146,460,808	137,800,064	0.0629
مجموع الموجودات المتداولة	212,082,812	206,988,074	0.0246
مجموع الموجودات	354,543,620	344,788,138	0.0283
رأس المال المدفوع	58,700,000	58,700,000	0.0000
مجموع حقوق الملكية	109,739,018	104,414,576	0.0510
قروض طويلة الأجل	0	0	0.0000
مجموع مطلوبات غير المتداولة	11,413,346	10,292,609	0.1089
مجموع المطلوبات المتداولة	228,927,047	229,804,629	-0.0038
مجموع المطلوبات	270,999,858	240,261,909	0.1279

إن الموجودات المتداولة تتضمن ذمم مدينة بالصافي وذمم شركات التأمين وشيكات برسم التحصيل نقداً وما حكمه ودائع لدى البنوك وغيرها من الموجودات المتداولة قد نمت بـ 0.0246، أما رأس المال المدفوع فلم يطرأ عليه أي تغير، في حين أظهرت مجموع حقوق الملكية للقطاع نمواً بمعدل 0.0510 وهذا مؤشر جيد للمساهمين ويغيب عن الميزانية القروض طويلة الأجل، إما مجموع المطلوبات فقد زادت بمعدل 0.1279.

ومن خلال قائمة الدخل المجمعة المقارنة والموضح في الجدول (2)، فإن إجمالي أقساط التأمين المكتتبة للقطاع قد نمت بمعدل 0.1266. وبشكل مغاير فقد انخفض كل من صافي الربح قبل الضريبة وصافي ربح أعمال التأمين الفنية وصافي الربح الفترة بالنسب التالية على التوالي 0.320، 0.620 و 0.4095 على التوالي.

عرض لأهم بنود قائمة الدخل

جدول (2)

البيان	للمشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30	للمشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30	التغير
إجمالي إقسط مكتتبة	133,855,477	130,623,935	0.0241
صافي الربح قبل الضريبة	6,929,308	10,196,361	-0.3204
صافي ربح أعمال التأمين الفنية	3,902,998	10,290,958	-0.6207
صافي الربح الفترة	5,125,188	8,678,974	-0.4095

ومن خلال التدفقات النقدية المجمعة المقارنة والموضح في الجدول (3)، فإن صافي التدفقات النقدية من أنشطة التشغيل للقطاع فقد نمت بمعدل 5.1100.

عرض للملخص بنود التدفقات النقدية المجمعة

جدول (3)

البيان	للمشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30	للمشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30	التغير
صافي التدفقات النقدية من أنشطة التشغيل	525,299	3,209,586	5.1100
صافي التدفقات النقدية من أنشطة الاستثمار	-3,049,531	2,446,481	1.8022
صافي التدفقات النقدية من أنشطة التمويل	-2,534,532	-3,699,993	-0.4598
النقد والنقد المعادل في نهاية الفترة	31,339,677	33,935,750	0.0828

وكذلك الأمر بالنسبة لصافي التدفقات النقدية من أنشطة الاستثمار فقد نمت بمعدل 1.8022، أما بالنسبة لصافي التدفقات النقدية من أنشطة التمويل فقد انخفضت بنسبة 0.4598، أخيراً فإن النقد والنقد المعادل في نهاية الفترة قد نما بمعدل 0.0828.

تحليل النسب العالية

نسب السيولة:

تهدف المجموعة الأولى من النسب المالية التي تدعى نسب السيولة البحث في السؤال التالي: هل سيكون قطاع التأمين قادراً على سداد التزاماته إذا استحققت هذه الأخيرة في السنة القادمة؟ أو بمعنى آخر هل سيعاني القطاع من أية صعوبات في أداء تلك الالتزامات؟

نسبة السيولة الجارية وتعد من أكثر المؤشرات المستخدمة لقياس الملاءة المالية للشركة في المدى القصير، وتساوي الأصول المتداولة / المطلوبات المتداولة، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30

تساوي 0.9007 وللشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30 تساوي 0.9264 أي بتغير 0.0285، أي أنها تعد ضعيفة من حيث السيولة مقارنة بالنسبة المعيارية في الصناعة.

صافي رأس المال العامل = الأصول المتداولة - المطلوبات المتداولة، هذه القيمة للشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30 تساوي -22816555 وللشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30 تساوي -16844235 أي بتغير -0.2618.

نسب الدين:

تهدف المجموعة الثانية من النسب المالية التي تدعى نسب الدين إلى معرفة كيف يتكون الهيكل المالي لقطاع التأمين.

نسبة الدين قصير الأجل = المطلوبات المتداولة / إجمالي الأصول، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 2014\09\30 تساوي 0.6665 وللشهور التسعة المنتهية في 2015\09\30 تساوي 0.6457 أي بتغير يساوي -0.0312 وهي نسبة مرتفعة.

/ الإيرادات، هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0771 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.4758 أي بتغير 0.0404 .

تهدف المجموعة الرابعة من النسب المالية التي تدعى نسب النشاط إلى قياس مدى كفاءة القطاع في إدارة أصوله.

يقيس معدل دوران الأصول الثابتة مدى كفاءة الشركة في استخدام موجوداتها الثابتة، وهو عبارة عن معدل دون الأصول الثابتة = المبيعات / الأصول الثابتة، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.8161 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.8651 أي بتغير 0.0600 .

معدل دوران الأصول = المبيعات / إجمالي الأصول، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.3261 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.3573 أي بتغير 0.0956 .

المجموعة الأخيرة من النسب المالية هي نسب التدفق النقدي

نسبة التدفق التشغيلي إلى صافي الربح = صافي التدفقات التشغيلية/ صافي ربح الفترة، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0605 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.6262 أي بتغير 9.3466، توضح هذه النسبة مدى قدرة أرباح الشركة على توليد تدفق نقدي تشغيلي فكلما ارتفع صافي التدفق النقدي كلما ارتفع نوعية وجودة الأرباح.

نسبة التدفق التشغيلي إلى المطلوبات المتداولة = التدفق النقدي التشغيلي / المطلوبات المتداولة، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0022 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.0140 أي بتغير 5.1334 .

خلصت الدراسة إلى أن هنالك انخفاض في كل من صافي الربح قبل الضريبة وصافي ربح أعمال التأمين الفنية وصافي الربح الفترة مع أن هنالك ارتفاع في إجمالي أقساط التأمين، ومن إحدى الأسباب التي أدت إلى الانخفاض في الأرباح ارتفاع إجمالي أقساط معيدي التأمين والتغير في مخصص أقساط غير مكتسبة، ويرجع إلى أن بعض الشركات في القطاع تلجأ إلى تخفيض الأسعار بدلا من الابتكار لزيادة الحصة السوقية، وقد أكد بعض الدارسين والخبراء أن هناك ضعف في الوعي التأميني لدى الأفراد وأيضا ضعف في تسويق الخدمات التأمينية لدى الشركات حيث أن هنالك الكثير من الزبائن لم تصلهم الخدمات التأمينية.

وفيما يخص الهيكل التمويلي للشركات فإن هنالك غيابا للاقتراض طويل الأجل كإحدى مصادر التمويل، حيث أن نسبة الدين قصير الأجل مرتفعة خاصة إذا ما قورنت مع نسبة الدين طويل الأجل وكذلك فإن هنالك ثباتا في رأس المال المدفوع، لذلك ينصح بتغيير في الهيكل التمويلي بالاعتماد على مصادر التمويل طويلة الأجل لأن ذلك يقلل من المخاطرة ويزيد من السيولة.

نسبة الدين طويل الأجل = المطلوبات غير المتداولة / إجمالي الأصول، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0298 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.0322 أي بتغير يساوي 0.0784 و يلاحظ هنا أن هذه النسبة منخفضة مقارنة مع نسبة الدين قصير الأجل.

نسبة الدين غير المتداول = المطلوبات غير المتداولة / المطلوبات المتداولة، هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0447 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.0498 أي بتغير 0.1131 .

نسبة مجموع المطلوبات إلى إجمالي الأصول. إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.6968 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.7643 أي بتغير 0.0969 .

نسبة الدين إلى مجموع حقوق الملكية = مجموع المطلوبات / مجموع حقوق الملكية، هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 2.3010 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 2.4694 أي بتغير 0.0732 أي ارتفاع نسبة الدين إلى حقوق الملكية مع أن الظروف شبه مواتية إلى إصدار أسهم أو سندات.

نسبة الرفع المالي = مجموع الأصول / مجموع الملكية، هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 3.3021 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 3.2307 أي بتغير -0.0216 .

تهدف المجموعة الثالثة من النسب المالية والتي تدعى نسب الربحية إلى قياس مدى قدرة قطاع التأمين على خلق الأرباح.

العائد على الأصول = صافي ربح الفترة / مجموع الأصول، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0251 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.0144 أي بتغير يساوي -0.4257 .

العائد على حقوق الملكية = صافي ربح الفترة / مجموع حقوق الملكية، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0831 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.0467 أي بتغير يساوي -0.4381 .

العائد التشغيلي على الأصول = الربح التشغيلي (الفني) / إجمالي الأصول المجمعة، إن هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.0298 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.0110 أي بتغير يساوي -0.63117 .

هامش الربح التشغيلي = الربح التشغيلي (الفني) / الإيرادات، هذه النسبة للشهور التسعة المنتهية في 30\09\2014 تساوي 0.09150 وللشهور التسعة المنتهية في 30\09\2015 تساوي 0.0308 أي بتغير -0.6633 .

هامش الربح الصافي يمثل آخر نسب الربحية و يساوي صافي ربح الفترة

ما إلك إلا ...

التأمين الوطنية



قوة مالية . سرعة في التعويض . خدمة مميزة



وضاح الخطيب

مدير عام وعضو مجلس إدارة الصندوق
الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق

الفلسطيني الذي يعمل على استئصال هذه الظاهرة من خلال مصادرة هذه الأنواع من الآلات ذات القوة الميكانيكية، ولكن وحسب أفضل علمي لا تتم من جهات الاختصاص الأخرى أية إجراءات عقابية بحق من اقتناها وقادها و/أو استخدمها ولا تجاه من تاجروا بها، وبالتالي وبحكم السعر المتدني لها فإن مصادرتها حتى اللحظة لا تشكل رادعا لهؤلاء الخارجين عن القانون.

ولا يمكننا حصر التكاليف المادية التي تكبدتها وزارة الصحة ولا تلك التي أنفقتها عائلات مالكي وسائقي هذه الأدوات والأمثلة كثيرة على من اضطر لبيع منزل وأرض ومصاغ، لغايات سد متطلبات علاج وتعويض مصابين من جراء هذا الاستخدام السيئ والمخالف للقانون.

إن الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق هو الجهة الفلسطينية الرئيسية التي تعمل على مواجهة هذه الظاهرة وتصر على التصدي لها قانونا، من خلال تعزيز تعاونه وتواصله مع كافة الجهات الرسمية والأهلية، والعمل على نشر التوعية، وتعزيز المعرفة بالمخاطر الجسيمة لمثل هذا الاستخدام، وفي ذات المجال، والتأكيد دوما على عدم جواز إلزام الصندوق بتسديد تعويضات لحوادث ناجمة عن استخدامها حيث يخالف ذلك قانوني المرور والتأمين الفلسطينيين.

لقد حدد قانون المرور رقم 5 لسنة 2000 عقوبات، بغض النظر إن كانت كافيه أم لا بحق مستخدمي تلك المركبات، إلا أنه لا يتم استخدام تلك العقوبات المفروضة بالقانون حتى تاريخه، مما يؤدي إلى مزيد من استهتار هؤلاء وتماديهم.

هل نملك الإدارة للاطلاع على الحقائق؟ لمواجهتها؟ هل نملك الإدارة؟ لنقوم بالجهد اللازم، والعمل المطلوب، من أجل تعزيز ثقافة سيادة القانون!.

في العالم يموت عددا من البشر كل عام يفوق ما تخلفه الحروب والكوارث الطبيعية مجتمعة (مع استثناء الحربين العالميتين الأولى والثانية)، وأفادت منظمة الصحة العالمية في تقرير نشرته أيار المنصرم بأن (1,24) مليون من بني الإنسان يموتون سنويا من حوادث المرور في العالم، وتوقعات منظمة الصحة العالمية المرعبة تشير لاحتمال ارتفاع الرقم بحلول العام 2020 إلى (1,9) مليون إنسان سنويا، هذا عدا التقديرات التي تشير أن ما بين (20 - 50) مليون شخص يتعرضون لإصابات غير مميتة سنويا، وتعتبر حوادث السير وفقا لمنظمة الصحة العالمية السبب الأكبر لوفاة الشباب من الفئة العمرية 15 - 29، (في فلسطين مثلت نسبة الذين قضوا من حوادث السير من الفئة العمرية 18 - 45 ما يزيد عن 37% من الوفيات الناجمة عن حوادث السير التي وقعت في 2014 في الضفة الغربية لوحدها).

ومن المفيد الإشارة ونحن نقرع الجرس بقوة، أنه وفقا لتقدير أجري في العام 2000 أي قبل 15 عاما، فإن التكاليف الاقتصادية المرتبطة بحوادث السير كانت تناهز 518 مليار دولار أمريكي، أي أنها تمثل ما نسبته (1 - 3 %) من الناتج القومي الإجمالي للبلدان، وتبين أيضا إن الآثار المالية التي يتكبدها الأفراد والأسر تؤدي لزيادة حجم الاقتراض المالي والديون بما يعني زيادة الأعباء على الفرد وعلى الدولة.

وتُظهر الدراسات المختلفة بأن (91%) من الوفيات الناجمة عن حوادث المرور تقع في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل ويُعتبر الشرق الأوسط الذي نحن جزء منه إحدى هذه المناطق.

وحسب تقرير صادر عن وزارة النقل والمواصلات الفلسطينية - المجلس الأعلى للمرور، في شباط من العام 2015، فإن الإصابات الناجمة عن حوادث مرورية وقعت في الضفة الغربية خلال العام 2014 زادت عن (7200) أصابه وكان نصيب الفئة العمرية 18 - 45 منها (63,5%) منها وبلغت الوفيات أيضا خلال ذات الفترة (101) وفاة وأما الأضرار المادية التي لحقت بالمركبات فقد بلغت ما يقارب (11000) ضرر مادي، إن الأرقام عن فلسطين تثير الرعب، وتستوجب وقفة جدية من جميع الجهات الرسمية والشعبية وشرائح المجتمع المختلفة.

وفي هذا السياق فلسطينياً، فإن الظاهرة الأخطر، تتمثل في الانتشار المكثف لمركبات مشطوبة أصولا من الدوائر المختصة لعدم صلاحيتها للسير على الطرق، وأصبحت بحكم القانون غير صالحة للاستعمال بصفة مركبة، بل أصبحت الغاية استخدامها كقطع غيار فقط، وبالرغم من ذلك تشير التقديرات إلى وجود حوالي 220 - 250 ألف مركبة، تسير في طرقات البلاد وتجوها طولاً وعرضاً، تمثل قنابل موقوتة تؤدي لإلحاق الأذى الجسدي والنفسي والاجتماعي واستخدامها يؤدي إلى تردي ثقافي تربوي، وهو استخدام ممنوع ومحظور في جميع بقاع الأرض، ويعتبر مخالفة تُعاقب عليها القوانين.

وتواجه هذه الظاهرة جهات فلسطينية عديدة منها جهاز الشرطة

وفيات نجمت عن استخدام المشطوب والمسرور وتحت ادعاء (إن المركبة لم تكن مؤمنة) ويتحایل مقدم الطلب ولا يشير في لائحة مطالبته و/أو دعواه، أنها غير قابلة للتأمين وغير قابلة للترخيص وذلك لغايات محاولته الاستناد للبند (2) من المادة (173) من قانون التأمين المشار لها آنفاً، ويساعد في ذلك إن جهات مختصة توجه فقط تهمة قيادة مركبه بدون ترخيص وقيادة مركبه بدون تأمين، بما يخالف مواد معينة بقانون المرور الفلسطيني رقم 5 لسنة 2000 وتعديلاته ولائحته التنفيذية، ولا توجه تهم تجرم مخالفي قانون المرور وفقاً لنصوصه، ولا تتم معاقبتهم استناداً للعقوبات المحددة في الباب الثامن من قانون المرور الفلسطيني رقم 5 لسنة 2000 (خاصة المواد من 96 - 108)، ويؤدي التراخي في تطبيق القانون واعتبار الموضوع كأنه مخالفة عادية (تهم: عدم حيازة تأمين وترخيص، ليس إلا !!)، إلى تمادي مرتكبي هذا الجرم، وإن الصندوق يعمل بحزم للتصدي لكل محاولات الحصول على تعويضات ناجمة عن حوادث لمركبات لا زال لها قوة آلية ولكن تم شطب قيدها من سجل المركبات حسب الأصول، ويقوم بالتسديد فقط عند إلزامه بحكم قضائي قطعي، (وصرختنا غايتها تكاثف كافة الجهات ذات الاختصاص لتتحمل مسؤوليتها في التصدي لهذه الظاهرة المتفشية والتي تنهش جسم المجتمع الفلسطيني).

ورغم إن قانون التأمين الفلسطيني رقم 20 لسنة 2005 قد استثنى حالات من اعتبارها حادث طرق واستثنى حالات من التعويض بغض النظر من شركة التأمين و/أو الصندوق من مثل "من قاد المركبة دون إذن مالكيها أو التصرف بها قانوناً ومن كان يعلم أنها ثقاة كذلك" وكل مركبة مسروقة ينطبق عليها هذا الاستثناء، وكل المركبات المشطوبة التي تعج بها شوارع بلادنا ينطبق عليها هذا الاستثناء، وبالرغم من صرخة الصندوق المستمرة لتطبيق القانون وحفظ المال العام من الهدر، لكن للأسف يتم إلزام الصندوق بأحكام قضائية بتسديد التعويض!

إن المسؤولية القانونية والمالية تجاه المصابين، بغض النظر إن كانوا بداخلها أم خارجها، تقع أساساً على من باع واشترى وقاد واستخدم هذه الآلات ذات القوة الميكانيكية المشطوبة من قيود وسجلات دوائر السير المختصة وليست من مسؤولية الصندوق بأي حال من الأحوال، ولكن من الملفت للانتباه والأسف، انتشار ظاهرة إن المال العام مباح والمال الخاص يجب الحرص عليه بشده، وينشر أصحاب رأي مقالات تهاجم الصندوق والقائمين عليه تحت ذريعة (انت دافع من جيبه ابوك .. ؟؟؟) ويدعي رجال قانون أن هذا مال عام مخصص لهؤلاء، ويؤكد الصندوق أن حماية المال العام هي الأساس وإن المال الخاص شأن صاحبه، وإن حماية القانون من حماية الوطن، وهو واجب رجال الوطن جميعاً.

وقد حدد قانون التأمين الفلسطيني المسؤوليات الملقاة على عاتق الصندوق تجاه مصابي حوادث الطرق، ومتى تنشأ، ومنها وعلى سبيل المثال "إذا كان المؤمن تحت التصفية"، وقد أوفى الصندوق بالتزاماته، تنفيذاً لهذا البند القانوني وذلك بعد قرار هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وقف شركة المؤسسة العربية للتأمين عن ممارسة أعمالها وشطب قيدها من سجل شركات التأمين ومن ثم تصفيتيها وبلغت كلفة ذلك الالتزام الذي تكبده الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق ما يزيد عن (5) مليون دولار أمريكي حتى تاريخه، والتزم تجاه ما يزيد عن (1800) ملف لمطالبات.

وسنذكر لقانون التأمين الفلسطيني يتحمل الصندوق المسؤولية القانونية تجاه المصابين بحال "إذا لم يكن بحوزة السائق تأمين بموجب أحكام هذا القانون" (أي قانون التأمين)، وبالرجوع للفصل السادس عشر من قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005 النافذ في فلسطين وخاصة المواد من 137 إلى 143 نجد أن المشرع الفلسطيني قد حدد الأحكام الواجبة لتوفير وثيقة تأمين للسائق والمركبة استناداً لمبادئ التأمين، وهو ما لا ينطبق بالإطلاق على حالات المركبات المسروقة ولا تلك التي تم شطب قيدها من دوائر السير وبغض النظر إذا كان يطلق عليها اسم مركبه مجازاً أم لا، ولو أن لها قوة آلية تحركها، ولكن استحالة تأمينها بموجب قانون التأمين بصفة مركبه للسير على الطرق، وبذات الوقت خرجت من تصنيف مركبة قابلة للترخيص بموجب أحكام قانون المرور الفلسطيني، واستحال ترخيصها، وأصبح من المحذور استعمالها لغايات السير على الطرق إن كانت المعبدة و/أو الزراعية وبالتالي لا تتحقق مسؤولية الصندوق ولا أية شركة تأمين على تلك الأنواع من المركبات، حيث وبموجب كل القوانين السارية واستناداً لمبادئ التأمين فإن تلك الأنواع من الأدوات ذات القوة الميكانيكية غير قابلة للتأمين أصلاً كمركبه، وقد يكون من الممكن تأمين بعضها تأميناً لمعدة هندسية أو محلاً للبيع مثلاً، بحالات نادرة وبالضرورة المطلقة ليس بصفة مركبة وفق التعريف القانوني للمركبة استناداً لقانوني المرور والتأمين الفلسطينيين.

لقد تكبد الصندوق ما يربو على (117) مليون شيكل (أكثر من 35 مليون دولار أمريكي) كتعويضات لمصابين نجمت عن حوادث طرق، علماً بأن القانون أوضح نصاً انه "لا يعتبر حادث طرق كل حادث وقع جراء استخدام القوة الآلية للمركبة لغير الغاية المخصصة لها لتسيير المركبة وكل حادث وقع جراء فعل ارتكب قصداً" والمركبة التي تم شطبها أصولاً من دوائر السير المختصة انتفت عنها غاية السير على الطرق وذلك في التعريفات بكافة القوانين الدولية وليس فقط فلسطينياً.

أكثر من (70%) من المطالبات والقضايا الموجهة للصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق كانت لمطالبة التعويض عن إصابات أو

والسؤال المطروح أمام جميعهم، هل يعتبر طبيبا من تم شطب قيده من سجل الأطباء (وهل يحق له ممارسة مهنة الطب في عيادة خاصة أو أي مرفق طبي؟) أم يُدعى دارس طب، وهل يعتبر محاميا من تم شطب قيده من سجل نقابة المحامين (وهل يحق له مزاولة مهنة المحاماة والترافع أمام المحاكم وفي ساحات القضاء؟) أم يُدعى قانوني دارس قانون، وكذلك لا يعتبر وكيلًا للتأمين من تم شطب قيده من سجل وكلاء التأمين في هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، كما لا يسمح لشركة تأمين تم شطب قيدها من سجل شركات التأمين من ممارسة أعمالها، وهذا للتأكد أن الصفة تتحقق بعد شهادة الترخيص والمزاولة، والمركبة التي تم شطبها من القيد، قد تم إلغاؤها ترخيصها، وأصبحت غير قابلة للتأمين لانتفاء قابليتها للاستخدام كمركبة، ولا تعد مركبة للسير على الطرق بل أداة لها قوة آلية يُحظر قانونا استخدامها درءا لمخاطر استعمالها، وان استخدامها للسير على الطرق يعتبر جريمة وفقا لقانون المرور الفلسطيني، وهل من المعقول قبول فكرة ان المشرع أوجد صندوقا لحماية من جَرَمَ قانون المرور مسلّكهم؟! أتمنى صحوة كل ذوي الصلة وهم كثر.

أن المخاطر الحالية التي يواجهها الصندوق تزيد عن (194) مليون شيكل أي ما يعادل تقريبا (50) مليون دولار أمريكي، وبحال عجز الصندوق عن الوفاء بالتزاماته فإنه يتم سد العجز من حساب الخزينة العامة استنادا للمادة 177 من قانون التأمين الفلسطيني، فهل المطلوب أن نعمق عجز الخزينة العامة من خلال تشريع وإباحة التكسب غير المشروع قانونا باستخدام المركبات المشطوبة والمسرقة وغير القانونية وحماية مستخدميها والمتاجرين بها بتسديد تعويضات لهم و/أو نيابة عنهم، ونحامي سائقها ومالكها وتاجرها وراكبها بإحالة التعويض على المال العام؟!، وذلك بالضرورة يمثل سوء استخدام، وسوء تفسير للقانون، ولعنى المال العام، والصلحة الوطنية، وبناهض السعي لترسيخ دولة القانون التي ناضلنا جميعا من اجلها وقدم شعبنا أغلى ما يملك من أجل تحقيق الاستقلال وانجاز الدولة الفلسطينية المستقلة ذات الطابع المدني لتفخر بسيادة القانون، وصرختنا موجهة لجميع الجهات والأفراد ولكل المؤمنين في هذا البلد على مصلحته وشعبه ومقدراته، شرطة وقضاء ومحامين وصحافه ومجتمع أهلي وتربيته وتعليم وداخله وأجهزة أمنية وتنظيمات وبلديات ونيابة.



أسامة عرفات مدير التعويضات وشكرهم على تعاونهم مع الإتحاد وعلى وقتهم وجهدهم ورعايتهم لورشة العمل الثانية هذه، مؤكداً على أن تدريب وتطوير القدرات الفنية والمهنية لموظفي شركات التأمين هو من أولويات الإتحاد الذي سوف يواصل سعيه في هذا المجال من خلال تنفيذ برنامج تدريبي يمتد على مدار العام القادم 2015.

من جهته، أعرب السيد زهير العطوط عن سعادته الكبيرة باستمرار التعاون مع الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين والمتمثل بعقد ورشة العمل المتخصصة الثانية هذه خلال العام الحالي مؤكداً استعداد «أبكس» نحو تنفيذ المزيد من ورشات العمل المهنية المتخصصة مع الإتحاد خلال العام القادم 2015 والتي من شأنها تعزيز القدرات الفنية والمهنية لكوادر شركات التأمين الفلسطينية، مؤكداً على الارتباط الوثيق لشركة «أبكس» مع قطاع التأمين الفلسطيني.

هذا وتعتبر شركة أبكس لوساطة واستشارات التأمين وإعادة التأمين واحدة من أكبر الشركات على مستوى العالم العربي في مجال وساطة إعادة التأمين وتقدم خدماتها للسوق الفلسطيني وللعديد من الأسواق العربية في منطقة الشرق الأوسط، وتعتبر ثالث أكبر شركة وساطة إعادة تأمين في العالم العربي وقد وصلت لهذا الترتيب بزمين قياسي الأمر الذي يُعد بحق قصة نجاح فلسطينية بكافة المقاييس.

رام الله- عقد الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين في مقره في مدينة البيرة ورشة عمل متخصصة بعنوان «الكشف الميداني وتقدير أخطار التأمينات العامة» وذلك يوم الأحد الموافق 07 كانون الأول 2014 بالتعاون مع شركة أبكس لوساطة واستشارات التأمين وإعادة التأمين ومقرها عمان/ الأردن.

شارك في الورشة التي تولى تقديمها السيد أسامة عرفات مدير التعويضات في «أبكس» والحاصل على بكالوريوس في العلوم الاكتوارية وماجستير في إدارة الأعمال، 31 متدرباً ومتدربة من مدراء الاكتتاب والتعويضات ومدراء إعادة التأمين في مختلف شركات التأمين الفلسطينية، وقد امتازت ورشة العمل باعتمادها على حالات وتطبيقات عملية من واقع خبرة المدرب الذي يمتاز بخبرة عملية في هذا المجال تزيد عن تسعة سنوات في سوق التأمين الأردني.

ويأتي عقد هذه الورشة استكمالاً لورشة العمل التي عقدت برعاية شركة «أبكس» بتاريخ 20/10/2014 حول أسس التعويض وإدارة مطالبات التأمينات العامة والتي كان قد قدمها أيضاً السيد/ أسامة عرفات.

وكانت ورشة العمل قد أفتتحت من قبل السيد أمجد جدوع الأمين العام للإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين الذي رحب بفريق عمل شركة «أبكس» ممثلاً بالسيد زهير العطوط الرئيس التنفيذي والسيد



شرطة المرور ومحققي شركات التأمين، و ثم قام المقدم ثابت السعدي بتقديم عرض حول كيفية التعاطي مع الحوادث المرورية للمركبات غير القانونية في الجلسة الثانية.

وتخلل الجلسة الثالثة من ورشة العمل التي شارك فيها ما يقارب 75 شخصاً من موظفي شركات التأمين والصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق عرض حول أساليب التحقيق الفنية بحوادث الطرق ورسم مخططات الحوادث وتحديد المسؤوليات قدمه النقيب امجد الوزني، في حين قام النقيب حامد البسطامي بتقديم عرضاً لنماذج حوادث طرق مختلفة في الجلسة الرابعة، وقدم المقدم منصور دراغمة بتقديم استعراض لأهمية تعزيز الثقافة المرورية ومسؤولية الشركاء في الجلسة الخامسة.

وقد تخلل ورشة العمل العديد من المناقشات والاستفسارات والتوصيات والتي تمحورت حول أهمية مواصلة واستمرار هذا التعاون ما بين قطاع التأمين الفلسطيني وشرطة المرور.

وفي نهاية ورشة العمل قدم السيد أمجد جدوع الأمين العام للاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين درعاً تكريماً للمقدم أبو زنيد أبو زنيد مدير عام شرطة المرور الفلسطينية.

من الجدير بالذكر أن هذه الورشة تندرج ضمن خطة الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين التدريبية لكوادر شركات التأمين للعام 2015 حيث تشكل هذه الخطة محوراً أساسياً من محاور إستراتيجية الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وهو العمل على تطوير كفاءات موظفي شركات التأمين وزيادة معرفتهم وقدراتهم الفنية والمهنية وفق أفضل الممارسات والتطبيقات المتعارف عليها إقليمياً ودولياً.

نظم الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين بالتعاون مع الإدارة العامة لشرطة المرور الفلسطينية ورشة عمل بعنوان «نحو علاقة تكاملية في التحقيق بحوادث الطرق» وذلك يوم السبت الموافق 28 آذار 2015 في فندق جراند بارك بمدينة رام الله.

افتتح الورشة السيد محمد الريماوي نائب رئيس مجلس إدارة الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين حيث رحب بالحضور وبالمقدم أبو زنيد أبو زنيد مدير عام الإدارة العامة لشرطة المرور وطاقم ضباط إدارة المرور مشيداً بالتعاون المثمر والبناء ما بين قطاع التأمين والإدارة العامة لشرطة المرور الفلسطينية باعتبارها أحد أهم الشركاء لقطاع التأمين مشيداً بالدور الحيوي والهام لجميع عناصر شرطة المرور في تنظيم الحركة المرورية وتعزيز البيئة المرورية الآمنة لجميع أبناء الوطن من سائقين ومشاة وبالمحافظة على ممتلكات المواطنين، مؤكداً في ذات الوقت على أهمية هذا اللقاء والذي يهدف إلى تعزيز أواصر التعاون المهني والبناء ما بين محققين شركات التأمين وجميع عناصر شرطة المرور.

وبدوره قام المقدم أبو زنيد أبو زنيد بالترحيب بالحضور مؤكداً على أهمية الشراكة بين القطاع العام والخاص ومشيداً بمبادرة الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين في تنظيم هذه الورشة للسنة الثانية على التوالي، وأشار إلى أن هذه الورشة تشكل انعكاساً لتوجيهات مدير عام الشرطة الفلسطينية سيادة اللواء حازم عطا الله بضرورة الوقوف على احتياجات المجتمع المدني والقطاع الخاص والعمل على درء مخاطر حوادث المرور وبث الطمأنينة في المجتمع الفلسطيني.

وتضمنت الورشة خمسة جلسات عمل، حيث تحدث المقدم أبو زنيد أبو زنيد في الجلسة الأولى عن الإطار القانوني الناظم للعلاقة ما بين



نادية الطريفي المدير العام لمركز بروفيشنال سكاى للتدريب والمدرّب الدكتور عمار الزعتري مشيداً بالتعاون فيما بين المركز والإتحاد في تنظيم هذه الدورة خاصة وأنها استخدمت أسلوباً جديداً يعتمد على تحليل الشخصيات وتحليل خريطة العقل البشري والنظم التمثيلية للبشر وتصنيفهم.

من جهتها، أعربت السيدة نادية الطريفي عن سعادتها بالتعاون مع الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين في تنظيم هذه الدورة المتخصصة ومعرّبه عن أملها في استمرار التعاون مع الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين في مجالات تدريبية أخرى مستقبلاً.

من الجدير بالذكر أن هذه الدورة تندرج ضمن خطة الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين التدريبية لكوادر شركات التأمين للعام 2015 حيث تشكل هذه الخطة محوراً أساسياً من محاور إستراتيجية الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وهو العمل على تطوير كفاءات موظفي شركات التأمين وزيادة معرفتهم وقدراتهم الفنية والمهنية وفق أفضل الممارسات والتطبيقات المتعارف عليها إقليمياً ودولياً.

رام الله - عقد الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين بالتعاون مع مركز بروفيشنال سكاى للتدريب دورة تدريبية متخصصة في مجال التسويق بعنوان "آليات واستراتيجيات حديثة في تسويق الخدمات" في مقر الإتحاد في مدينة البيرة استمرت لمدة ثلاثة أيام متتالية 18 و 19 و 20 / 4 / 2015.

شارك في الدورة التي تولى تقديمها الدكتور عمار الزعتري المختص في التنمية البشرية 15 متدرباً ومتدربة من كوادر شركات التأمين الفلسطينية، وقد تناولت الدورة تدريب المشاركين على فهم النفس البشرية وتحليل الشخصية من خلال استخدام مقياس هيرمان (بوصلة التفكير) الذي يبين أنماط التفكير وأنواع الشخصيات وأثر فهم المشاركين لشخصياتهم ولشخصيات الزبائن على نتائج العمليات التسويقية وطرق التخطيط الحديثة وكيفية إعداد الخطط التسويقية، وقد امتازت هذه الدورة باعتمادها على العديد من التطبيقات العملية التي ساهمت في تعزيز مفاهيم التسويق الحديث لدى المشاركين.

وكانت الدورة التدريبية قد أفتتحت من قبل السيد أمجد جدوع الأمين العام للإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين الذي رحب بالسيدة





رام الله - عقد الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين في مقره في مدينة البيرة دورة تدريبية بعنوان «العلاقة الطردية بين تقييم المخاطر وتسوية الخسائر كأدوات تأمينية مساندة» استمرت على مدار 3 أيام ابتداءً من 23 أيار 2015.

شارك في الدورة التي تولى تقديمها الخبير صخر العناني، المدير العام لشركة اللزلة لتكنولوجيا التأمين المتخصصة في مجال وتسوية الخسائر وتقييم الأخطار ومقرها عمان - الأردن، 24 متدرباً ومتدربة من موظفي وموظفات شركات التأمين الفلسطينية، وقد امتازت الدورة كونها اعتمدت على حالات وتطبيقات عملية من واقع خبرة المهندس صخر العناني الذي يمتاز بخبرة عملية في مجال الاكتتاب وتقييم الأخطار وتسوية الخسائر تزيد عن 30 عاماً اكتسبها أثناء عمله في عدة دول مختلفة من النمسا الى الكويت والأردن.

ويأتي عقد هذه الدورة انسجاماً مع خطة الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين التدريبية لكوادر شركات التأمين للعام 2015 حيث تشكل هذه الخطة محوراً أساسياً من محاور إستراتيجية الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وهو العمل على تطوير كفاءات موظفي شركات التأمين وزيادة معرفتهم وقدراتهم الفنية والمهنية وفق أفضل الممارسات والتطبيقات المتعارف عليها إقليمياً ودولياً.

وفي ختام الدورة التدريبية قدم الأمين العام للاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين السيد أمجد جدوع درعاً تقديرية باسم الاتحاد وكافة المشاركين في الدورة للمهندس صخر العناني تقديراً لجهوده وعطائه على مدار ثلاثة أيام متتالية.

افتتح الدورة التدريبية السيد أمجد جدوع الأمين العام للاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين الذي رحب بالمهندس صخر العناني في بلده فلسطين وشكره على تعاونه مع الإتحاد وعلى وقته وجهده بالحضور من الأردن لإعطاء دورة متخصصة في مجال عمله لموظفي وكوادر شركات التأمين.

من جهته، أعرب المهندس صخر العناني عن سعادته الغامرة بهذه الفرصة لزيارة فلسطين مؤكداً استعداداته الدائم للتعاون المستقبلي مع الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وشركات التأمين الفلسطينية في سبيل تعزيز وتطوير القدرات الفنية لكوادر شركات التأمين الفلسطينية وأنه لن يبخل على فلسطين وأهلها بأية خبرات اكتسبها على مدار أكثر من 30 عاماً في هذا المجال.



الأربعاء الموافق 19/08/2015

الركبات غير القانونية .. خسائر بمئات ملايين الدولارات لخزينة الدولة وشركات التأمين و "الصندوق"

مطالبات بتفعيل ربط الترخيص بالتأمين وتطبيق تعرفه التأمين الإلزامي وتفعيل «سياسة الدفع النقدي تدريجياً»

خلصت ورشة العمل التي نظمت بالتعاون ما بين الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، ووزارة النقل والمواصلات وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، في مدينة رام الله يوم الأربعاء الماضي، وتحت عنوان «نحو بيئة قانونية متكاملة وملائمة لقطاعي النقل والمواصلات والتأمين»، إلى جملة من التوصيات تصب في هذا الإطار، من بينها: التأكيد على ربط الترخيص بالتأمين طيلة مدة سريان رخص المركبات وترخيص جميع المركبات الرسمية المسجلة على نظام وزارة النقل والمواصلات، والتأكيد على شركات التأمين بالالتزام بالحد الأدنى للتعرفه الإلزامية لتأمين المركبات، وتفعيل أمر الدفع النقدي تدريجياً من قبل الهيئة والرقابة على تطبيقه بالتعاون ما بين جميع الشركاء.

ومن بين التوصيات أيضاً: الانتشار المكثف لشرطة المرور، والفحص الدوري للمركبات للتأكد من صلاحية سيرها على الطرق، وعقد الدورات التدريبية في المدارس والمعاهد والجامعات والمؤسسات بما يصب في إطار تعزيز الثقافة المرورية والتأمينية، علاوة على ضرورة تضافر جهود الجهات التشريعية والقضائية والتنفيذية والرقابية للحد من ظاهرة استخدام المركبات غير القانونية.

وكان من بين توصيات الورشة، التي توزعت على كلمات افتتاحية تلتها جلستان ناقشتا محاور عدة غاية في الأهمية، وجود محاكم مختصة للنظر بقضايا التأمين والورور، وتعزيز دور القضاء في تطبيق القوانين الرادعة ضد مخالفات قانوني التأمين والورور، إضافة إلى إعادة صياغة وتعديل القرارات والأوامر والتعليمات الصادرة من هيئة سوق رأس المال لإزالة أي تعارض أو لبس في نصوص القانونين، على أن تتابع اللجنة المنبثقة عن الورشة، وتمثل مختلف المؤسسات المنظمة وذات العلاقة، تنفيذ هذه التوصيات.

بنود أساسية

وشدد أيوب وائل زعرب، رئيس مجلس إدارة الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، على ضرورة التعاون والتكاتف في تطبيق ثلاثة بنود، أولها: ربط الترخيص بالتأمين طيلة مدة سريان الترخيص، لافتاً إلى أن «المعلومات المتوفرة لدى الاتحاد، ومن واقع الأرقام والإحصائيات والدراسات تؤكد أن ما نسبته 40% من المركبات المسجلة غير مرخصة.

وشدد زعرب: يدعى أن سبب عدم ربط الترخيص بالتأمين هو عدم تطبيق نظام الربط الالكتروني ... نحن في الاتحاد نرى أن النظام الالكتروني وسيلة للوصول إلى هدف، وهناك وسائل أخرى للوصول إلى هذا الهدف، لو توفرت النوايا فيما يتعلق بربط الترخيص بالتأمين، ففي

الأردن على سبيل المثال، ومنذ ثمانينيات القرن الماضي، تم ربط التأمين بالترخيص بطرق يدوية، ونجحوا في ذلك.

أما البند الثاني الذي أكد زعرب على ضرورة التعاون من أجل تطبيقه فهو «تطبيق تعرفه التأمين الإلزامي والدفع النقدي، ما يساهم في استمرار قدرة الشركات على الإيفاء بالتزاماتها تجاه المواطنين.. وقال موضحاً: الجهة المسؤولة عن تطبيق ذلك هي هيئة سوق رأس المال، وهي أمور تأتي في صميم معادلة الحفاظ على شركات التأمين، لتقوم هذه الشركات بتقديم خدمات أفضل لربائتها .. بمعنى أن هناك حد أدنى لبوالص التأمين إن لم تدفع للشركات، فإنها لن تتمكن من تقديم خدماتها بالشكل المطلوب، وقد تؤثر بشكل جوهري على وجود وكيوننة واستمرار بعض أو معظم أو حتى جميع شركات التأمين في فلسطين، إذا ما أخذنا بعين الاعتبار العامل الزمني .. هذا مقر بقانون، ولكن لا يتم تطبيقه.

وفي البند الثالث طالب زعرب بضرورة العمل الفوري على إيجاد حلول لترخيص المركبات غير المرخصة، وتشجيع المواطنين على ترخيصها، مؤكداً أن تطبيق هذه البنود لا يحقق مصلحة لشركات التأمين فحسب، بل للمواطن الذي نهدف لحمايته وتحقيق مصالحه بالأساس، وأيضاً يحقق مصالح لوزارة النقل والمواصلات، وهيئة سوق رأس المال، والصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق، ووزارة المالية، أي لخزينة الدولة بشكل عام.

عدم الترخيص .. خسائر بالملايين

وطرح زعرب نقطة غاية في الأهمية، حين قال: لنفترض أن 50% من أعداد المركبات غير المرخصة على مدار الخمسة أعوام الماضية قابل للترخيص، وهذا يعني ضمناً أن الـ 50% الثانية غير مؤهلة للسير على الطرق وهذه كارثة بحد ذاتها، وبافتراض أن رسوم الترخيص هي فقط 700 شيكل، فإن مجموع المبالغ غير المتحققة لوزارة النقل والمواصلات



وفي وقت أشارت فيه إحصائيات وزارة النقل والمواصلات إلى أن ما يزيد عن 90 ألف مركبة مسجلة لدى دوائر الترخيص غير مرخصة، أشارت دراسة للاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين إلى أن عدد هذه المركبات زاد عن 116 ألفاً من أصل ما يقارب 291 ألفاً مسجلة في العام 2014 فقط.

من جانبه تحدث تحسين الحمود، أمين سر مجلس إدارة الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، عن أن إحصائيات وزارة النقل والمواصلات تتحدث عن قرابة 100 ألف مركبة رسمية مسجلة لدى دوائر الترخيص لم يتم ترخيصها منذ عشر سنوات، وبالتالي فهي غير مؤمنة.. وقال: فيما إذا صحت هذه المعلومات الإحصائية، فإن المجتمع الفلسطيني بكافة أطرافه ومؤسساته مهدد بكارثة اقتصادية واجتماعية، كون أن خزانة السلطة الوطنية، وخلال الفترة التي لم يتم فيها ترخيص وتأمين هذه المركبات، فقدت مئات الملايين من الشواكل، لاسيما أن الجميع يعلم كم هي حاجة خزانة السلطة الوطنية إلى هذه المبالغ الضائعة، في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي يعيشها الشعب الفلسطيني والسلطة.

وأضاف الحمود: خسارة شركات التأمين جراء ذلك مزدوجة، الشق الأول من الخسارة يتعلق بفقدان شركات التأمين لمئات الملايين من الشواكل بدل أقساط ضائعة، والثاني يتعلق بتزوير وتلفيق عدد كبير من حوادث هذه المركبات غير المرخصة على مركبات مرخصة ومؤمنة لدى أي من شركات التأمين، ما كبدها مئات بل ملايين الشواكل جراء بعض الحوادث.

خسائر الصندوق

وفيما يتعلق بظاهرة المركبات غير القانونية، والخسائر المرتبة على ذلك بالنسبة للصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق، قال الحمود: يخسر الصندوق نسبة 15% من إجمالي أقساط التأمين الإلزامي الضائعة لهذه المركبات، ناهيك عن أعباء التعويض التي يتكبدها ويتحملها الصندوق عند اشتراك مركبة غير مؤمنة وغير مرخصة في حادث سير قد ينجم عنه إصابات تكبد الصندوق ملايين الشواكل من التعويضات.

وفي هذا الإطار، قال وضاح الخطيب، المدير العام للصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق: طرقات وشوارع بلدنا مكتظة بعدد غير محدود من المركبات غير الشرعية، التي دخلت البلاد بطرق غير قانونية من إسرائيل، وهي إما مسروقة أو مشطوبة، أي أنها غير صالحة للسير على الطرق أصلاً، ويقوم تجار إسرائيليون وفلسطينيون ضمن مافيات منظمة بإغراق السوق الفلسطينية بهذه المركبات، لافتاً إلى أن 75% من المطالبات الواردة للصندوق للمطالبة عن تعويضات ناجمة عن حوادث طرق من استعمال هذه المركبات، وأن ما يقارب 10 مليون دولار سددتها الصندوق منذ العام 2008 وحتى الثلاثين من حزيران للعام 2015، من أصل 15 مليون دولار مجموع ما تم تسديده في هذه الفترة من قبل الصندوق.

وأضاف الخطيب: منذ حوالي العام ونصف العام، يضطر الصندوق إلى تسديد التعويضات عن حوادث لمركبات غير قانونية فقط بموجب أحكام



لوحدها أكثر من 100 مليون شيكل، وهذا مبلغ مرعب يحقق لصندوق تعويض مصابي حوادث الطرق عوائد بعشرات الملايين وأضعاف هذه العشرات من الملايين إذا ما ارتبط هذا الترخيص بالتأمين.

وأشار د. محمد نصر، رئيس مجلس إدارة هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، إلى أن ظاهرة المركبات غير القانونية (المسجلة غير المرخصة)، وغيرها (المشطوبة والمسروقة)، علاوة على المضاربات والمنافسات السعرية غير السليمة بين الشركات، انعكست سلباً على أداء قطاع التأمين في السنوات الماضية، فرغم النمو النسبي في قطاع التأمين، إلا أن حصة أقساط التأمين من الناتج المحلي الإجمالي لم تتعد 2.2% العام 2013، فيما لم تتجاوز الكثافة التأمينية في فلسطين 35 دولاراً للفرد، "وهي نسبة متواضعة مقارنة مع الدول النامية، ومنخفضة كثيراً مقارنة مع المتوسط العالمي".

كما تعاني معظم شركات التأمين في فلسطين، وفق نصر، من تدني أرباحها التشغيلية، وزيادة اعتمادها على تأمين المركبات بشكل أساسي، والتأمين الصحي بشكل أقل، فقد شكل هذان النوعان معاً ما يزيد عن 75% من حجم أقساط التأمين الإجمالية.

أما عمار ياسين، وكيل وزارة النقل والمواصلات، وفي هذا الإطار، فشدّد على ضرورة التناغم بين جميع الجهات المعنية، والشراكة الحقيقية ما بين الوزارة والهيئة والاتحاد والشرطة والقضاء وغيرها من الجهات ذات الصلة، لتحقيق ما يصب في مصلحة المواطن أولاً، والرقى بصناعة التأمين في فلسطين، في حين أشار عماد صافي، مدير عام الإدارة العامة لسلطة الترخيص في وزارة النقل والمواصلات، على أن المركبات غير القانونية والقادمة بالأساس من الجانب الآخر (إسرائيل)، ويعني المركبات "لمشطوبة والمسروقة" تشكل مشكلة كبيرة لها انعكاسات اقتصادية سلبية كبيرة على قطاعي النقل والمواصلات والتأمين، إضافة إلى انعكاسها الاجتماعية وغيرها.

وأيضاً على صعيد الوظيفة القضائية، والوظيفة الاجتماعية للشرطة.

وقال: تم فحص ما يزيد عن 106 آلاف مركبة العام الماضي للتأكد من صلاحيتها للسير على الطرق، وتم تنزيل ما يزيد عن ستة آلاف مركبة عن الشارع لإعادة تأهيلها فنياً، كما تم تحرير 6288 مخالفة سير لمركبات منتهية الترخيص، كما قامت الشرطة بإتلاف 6125 مركبة في مختلف محافظات الضفة الغربية لكونها مشطوبة أو مسروقة، كما تم مصادرة 2626 مركبة إسرائيلية، مشيراً إلى عدد الحوادث التي تسببت بها السيارات المشطوبة العام 2014 كان 208 حادث سير، وجزء كبير منها كان مميتاً.

من الجدير بالذكر أن المتحدثون في الورشة، والمشاركون من الحضور شددوا على أن هذه الظاهرة الخطيرة تستوجب وقفة جادة، ومنظومة متكاملة من الإجراءات والجهود المشتركة لكافة الجهات المتمثلة بهذه الورشة، وتشكيل «لوبي» ضاغط من جميع الجهات الرسمية والشعبية والقطاع الخاص لمعالجة ظاهرة المركبات غير القانونية، للحد من آثارها المدمرة على المستوى الوطني.

قانونية قطعية، وهو ما برره القاضي رائد عصفور، رئيس محكمة بداية بيت لحم، بتنصل الجانب الإسرائيلي من الاتفاقات الموقعة مع الجانب الفلسطيني باستصداره قوانين جديدة تتعارض وهذه الاتفاقيات، وسعي القضاء لإنصاف ضحايا حوادث السير من المواطنين الفلسطينيين، حتى وإن كانت ناجمة عن مركبات إسرائيلية بعضها قانوني وبعضها غير قانوني، كون أن القضاء ينتصر لمصلحة المواطن أولاً.

شرطة المرور

وفي وقت تحدث فيه بركات مبادمه، المدير العام للإدارة العامة للتأمين في هيئة سوق رأس المال عن دور الهيئة في توفير منظومة عمل متكاملة لتنظيم قطاع التأمين، أشار العقيد حقوقي أبو زنيد أبو زنيد، المدير العام للإدارة العامة لشرطة المرور الفلسطينية، إلى أنه وعلى الرغم من أن عدد أفراد شرطة المرور في جميع محافظات الضفة الغربية يقارب الخمسمائة شرطي فقط، فإنه في العام الماضي قامت الشرطة بعمل كبير على صعيد فحص المركبات وإتلاف المركبات المشطوبة والمسروقة،



خبرات "أبكس" وتقدم أيضاً بالشكر الجزيل للسيد زهير العطعوط الرئيس التنفيذي لشركة "أبكس" على دعمه المتواصل لسوق التأمين الفلسطيني ولالإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، مؤكداً على أن تدريب وتطوير القدرات الفنية والمهنية لموظفي شركات التأمين هو من أولويات الإتحاد الذي سوف يواصل سعيه في هذا المجال من خلال تنفيذ لبرنامج التدرّبي الذي يمتد على مدار العام 2015.

من جهته، أعرب السيد أسامة عرفات عن سعادته الكبيرة باستمرار التعاون مع الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين والمتمثل بعقد ورشة العمل هذه مؤكداً استعداد "أبكس" الدائم لتنفيذ المزيد من ورشات العمل المهنية المتخصصة مع الإتحاد والتي من شأنها تعزيز القدرات الفنية والمهنية لكوادر شركات التأمين الفلسطينية، مؤكداً على الارتباط الوثيق لشركة "أبكس" مع قطاع التأمين وسوق التأمين الفلسطيني.

هذا وتعتبر شركة أبكس لوساطة واستشارات التأمين والتأمين واحدة من أكبر الشركات على مستوى العالم العربي في مجال وساطة التأمين وتقدم خدماتها للسوق الفلسطيني وللعديد من الأسواق العربية في منطقة الشرق الأوسط، وتعتبر ثالث أكبر شركة وساطة تأمين في العالم العربي وقد وصلت لهذا الترتيب بزمّن قياسي الأمر الذي يُعد بحق قصة نجاح فلسطينية بكافة المقاييس.

عقد الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين في فندق جراند بارك بمدينة رام الله دورة تدريبية متخصصة حول "مبادئ التأمين وتطبيقاته" وذلك على مدار يومي الأحد والاثنين 06-07/09/2015 بالتعاون مع شركة أبكس لوساطة واستشارات التأمين ومقرها عمان/ الأردن.

وقد شارك في الدورة التدريبية التي تولى تقديمها السيد أسامة عرفات مدير التعويضات في "أبكس" والحاصل على بكالوريوس في العلوم الاكتوارية وماجستير في إدارة الأعمال والذي يتمتع بخبرة عملية في مجال التأمين تزيد عن عشرة سنوات في سوق التأمين الأردني، 24 متدرباً ومتدربة من موظفي الاكتتاب والتعويضات في شركات التأمين الفلسطينية.

ويأتي عقد هذه الدورة استكمالاً للتعاون القائم بين الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وشركة أبكس لوساطة واستشارات التأمين والتأمين القائم على تدريب كوادر شركات التأمين الفلسطينية وزيادة معرفتهم ومهاراتهم الفنية والعملية في مجال التأمين.

وكانت هذه الدورة قد افتتحت من قبل السيد أمجد جدوع الأمين العام للإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين الذي رحب بالسيد أسامة عرفات مدير التعويضات في "أبكس" وشكره على حضوره من الأردن وعلى إتاحتها هذه الفرصة لكوادر شركات التأمين الفلسطينية للاستفادة من





صائب عزمي الخواجا

مدير دائرة الموارد البشرية - الشركة العالمية
المتحدة للتأمين

على ضوء ما سبق ذكره يبرز لدينا تساؤل وهو كيف تستطيع إدارة الموارد البشرية في المحافظة على الميزة التنافسية للشركة؟

هذا التساؤل يقودنا إلى تساؤل آخر وهو ما هي الميزة التنافسية للشركة؟

المقصود بالميزة التنافسية هنا هو الإستثمار والاستغلال الأمثل والأفضل للإمكانيات والموارد البشرية والفنية والمادية والمالية والتنظيمية بالإضافة إلى القدرات والكفاءات والمعرفة وغيرها من الإمكانيات التي تمتلكها وتتمتع بها كل شركة، والتي تمكن كل منها من تصميم وتطبيق استراتيجياتها التنافسية. ويرتبط تحقيق الميزة التنافسية عادة ببعدين أساسيين هما القيمة المدركة لدى العميل، والقدرة على تحقيق التميز.

ويكمن البعد الأول من خلال إدراك الشركة لأهمية المنتج وطريقة وأسلوب إنتاجه بالإضافة لإدراك العملاء لأهمية حصولهم على منتج جيد وبنفس الوقت الحصول على خدمة جيدة أيضاً. أم البعد الثاني فيكون من خلال عرض أو تقديم منتج لا يستطيع المنافسون عرضه أو تقديمه بنفس الدرجة من الجودة وهذا عادة ما يتوقف على مستوى مهارة الكادر البشري في الشركة.

تنشأ الميزة التنافسية من خلال توصل الشركة لإكتشاف أساليب وطرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستخدمة من قبل المنافسين، بحيث يكون لديها القدرة على تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى آخر إظهار عملية الإبداع والإبتكار بالمفهوم الأوسع من خلال تنفيذ مفهوم التسويق للخدمات والعملية البيعية بعدها الاحترافي.

هذا يقودنا إلى النتيجة التي تشير إلى القدرة التنافسية والتي تمثلت بالمهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي أتاح للشركة إنتاج قيم ومنافع

يعتبر المورد البشري بالمورد الأساسي في كافة عموم المؤسسات والشركات على إختلاف أنواع أنشطتها الإنتاجية سلبية كانت أو خدمية وبمختلف توزيعاتها القطاعية، حيث أصبحت الموارد البشرية تعتبر العامل الحاسم في نجاح أو فشل الشركة و/أو المؤسسة بأكملها.

وحيث أن إدارة الموارد البشرية تقوم بالدور المحوري في نجاح شركات التأمين وتعتبر دعمتها الأساسية لبقائها وإستمراريتها في ظل البيئة التنافسية في القطاعات المختلفة وخصوصاً قطاع التأمين، وذلك لأهمية رأس المال البشري وأثره على الكفاءة والفعالية الإنتاجية لهذه الشركات، وهذا ما يظهر ملياً وبشكل واضح فيما يُعرف بمثلث الجودة والتميز والذي يشير لدور ومكانة الموارد البشرية في تحقيق رضا الزبائن من خلال جودة أدائهم وخدمتهم لعملاء هذه الشركات، حيث كان لظهور منهجية إدارة الجودة الشاملة الإنعكاس المباشر لدى منظمات الأعمال أهمية توفير موارد بشرية مدربة ومؤهلة وذات كفاءة عالية المستوى ومحفزة بشكل جيد، يكون بإمكانها إنتاج وتقديم المنتج وتوفير خدمة ما بعد البيع بجودة وسعر منافسين يناسبان ويرضيان الزبائن.

هذا ومع إتساع مفهوم إدارة الموارد البشرية كإدارة متخصصة في تصميم وتحليل الوظائف، استقطاب، اختيار، تعيين، تدريب وتطوير، تقييم، تحفيز ومكافأة وإدارة علاقات أفراد وموظفي الشركة من العاملين، وذلك لتحقيق أهداف الشركة وأهداف العاملين فيها من خلال رضاهم عن العمل والوظيفة، أي زيادة مستوى الرضا الوظيفي وتحسين جودة وزيادة فاعلية إنتاجيتهم. ويمكن هنا التمييز بين دورين أساسيين تمارسهما وظيفة إدارة الموارد البشرية، وهما دور استراتيجي ودور تنفيذي. فالدور الاستراتيجي يُعنى بالسعي لربط إدارة الموارد البشرية بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة بهدف تحسين مستويات الأداء، هذا عدا عن تعلق وإرتباط هذا الدور بالمسؤولية المباشرة عن المشاركة في بناء وتطوير الطاقات المؤسسية للشركة، كما يتعلق دورها أيضاً في إدارة كفاءة الأداء في ضوء الإستراتيجية والأهداف. أما الدور التقليدي فيشمل عملية تخطيط الموارد البشرية وتدريبها إضافة إلى تنظيم التعويضات المالية لها وبمختلف أنواعها وتصنيفاتها.



كل ذلك يؤشر لضرورة على جودة الخدمات المقدمة كمنتجات وبنفس الوقت الاستمرار في تحسين وتطوير هذه الخدمات لكي لا تصبح تقليدية ومكررة مثلما يعرضها ويقدمها المنافسين، أي التفرد لأطول وقت في المحافظة على هذه الميزة التنافسية، مع المحافظة على سياسة تقليل التكلفة.

لذا يجب أن تحرص الشركات على وجود ميزات تنافسية إرتباطاً بتنمية المهارات وبناء القدرات للموارد البشرية المتوفرة لديها ووضع إستراتيجيات تختص بكيفية توظيف الموارد المالية والتكنولوجية التي تمتلكها للحصول على أي ميزة تنافسية والعمل المستمر بإستراتيجية الإحلال بتوفير ميزات جديدة مكان سابقتها والتي أصبحت في مرحلة الإنحدار.

لذا فأن قوة أي شركة بالمقارنة مع منافسيها تعتمد على قدرتها في إستقطاب وتعيين الكفاءات من الكوادر البشرية المناسبة بحسب إحتياجاتها، بحيث تكون قادرة على تحقيق النتائج المرجوة منها من خلال تطبيق وتنفيذ إستراتيجياتها بشكل فعال وبكفاءة عالية، لأن قوة أي شركة مقابل منافسيها يعتمد على نجاحها في تدعيم القدرات التنافسية بإستقطاب الكوادر التي تتوفر لديها الشروط للوصول إلى سقف التنافسية المراد بحسب الخطط الموضوعة ولهذه الغاية.

للعلاء تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون.

إن الاستراتيجيات التي تتبناها وتتبعها إدارة كل شركة تؤثر في توفير الميزة التنافسية لديها تميزها عن غيرها من الشركات المنافسة، وهذا ما يؤدي إلى زيادة ربحيتها. وهنا تبرز ماهية قدرات ومهارات الكوادر والموارد البشرية المتوفرة لديها وتأثيرها في عملية التحسين المستمر على خدماتها مع توفير العديد من منافذ توزيع هذه الخدمات بتكلفة منافسة وبما لا يتعارض مع متطلبات الالتزام بالتعرفة المعتمدة لبيع هذه الخدمات، حيث يمكن هنا دراسة كافة الجوانب ذات العلاقة في تكلفة المنتجات التي تنشأ وصولاً إلى بيع الخدمة في شكلها النهائي للمستهلك، هذا بالإضافة للتميز في سرعة التجاوب مع الزبائن من قبل كادر الشركة المختص وطريقة وكيفية تقديم خدمة ما بعد البيع لهم بشكل مميز أيضاً. بمعنى أو بمفهوم آخر يمكن أن تتميز هذه الشركات على إنتاج منتجات أو تقديم خدمات فيها شيء ما له قيمة لدى عملائها بحيث تنفرد به عن المنافسين.





BRANCHING OUT ON SOLID GROUND

Insurance & Reinsurance Consultants and Brokers

ATHENS | KUWAIT | AMMAN | RIYADH | ABU DHABI | DUBAI | MUSCAT

Fenchurch Faris Ltd. • Member of Gallagher Global Alliance • Coverholder at **LLOYDS**



FENCHURCH
FARIS

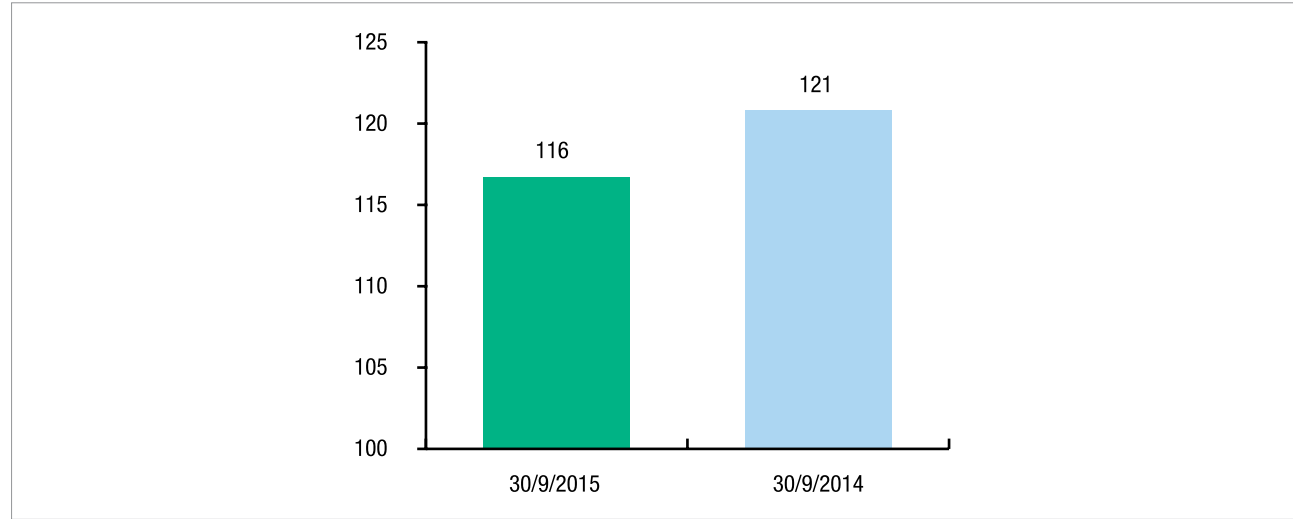
www.fenfar.gr

بيانات إحصائية لسوق التأمين الفلسطيني
البيانات الإحصائية لسوق التأمين الفلسطيني للربع الثالث
من العام 2014 بالمقارنة مع الربع الثالث من العام 2015

بيانات
إحصائية

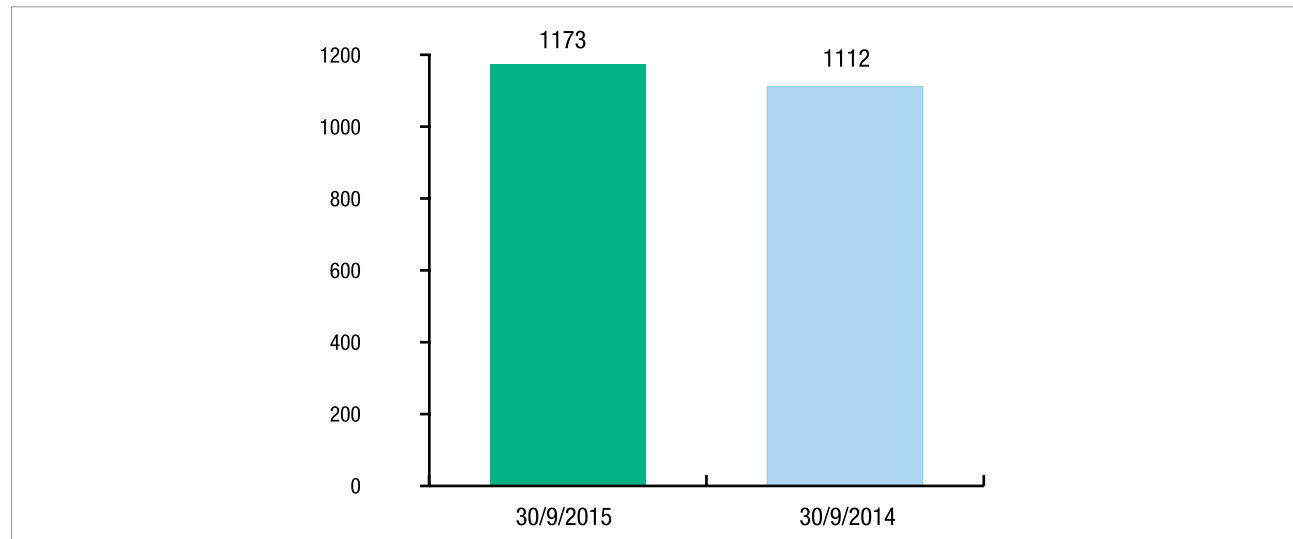
أولاً: عدد الفروع والمكاتب: انخفض عدد مكاتب وفروع شركات التأمين في الربع الثالث من العام 2015 إلى 116 فرعاً ومكتباً موزعة على مختلف محافظات الوطن مقارنة بـ 121 فرعاً ومكتباً في الربع الثالث من العام 2014 أي بانخفاض مقداره (4.3%)

الإيضاح	30/9/2015	30/9/2014	نسبة التغيير %
عدد الفروع والمكاتب	116	121	-4.3%



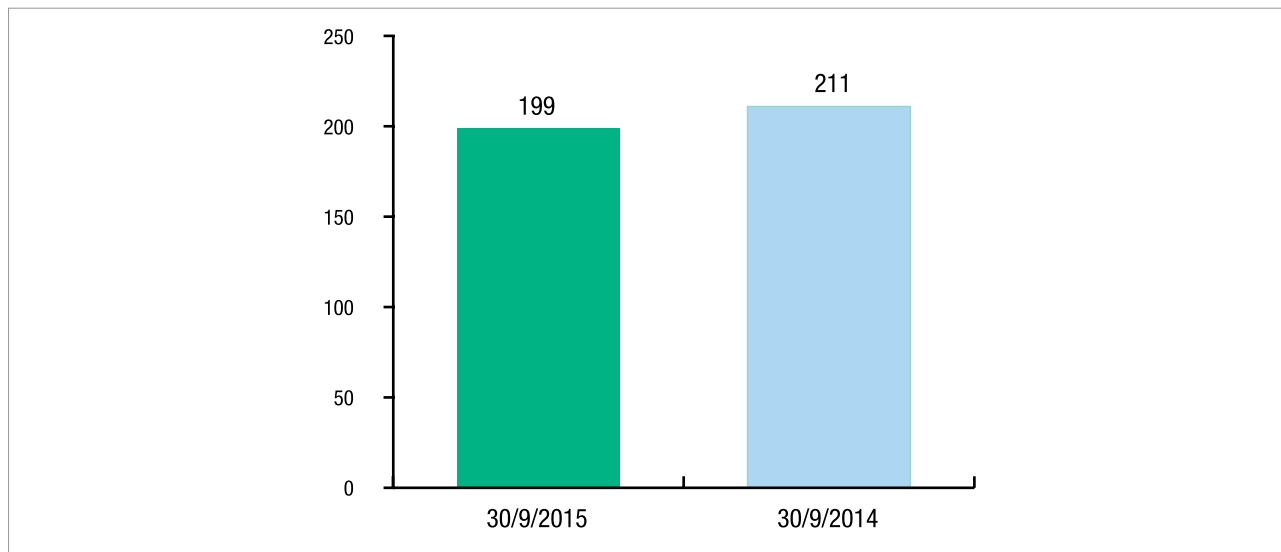
ثانياً: عدد الموظفين: ازداد عدد الموظفين العاملين في شركات التأمين نهاية الربع الثالث من العام 2015 إلى 1173 موظفاً مقارنة بـ 1112 موظفاً في نهاية الربع الثالث من العام 2014 أي بزيادة مقدارها 5.2%

الإيضاح	30/9/2015	30/9/2014	نسبة التغيير %
عدد الموظفين	1173	1112	5.2%



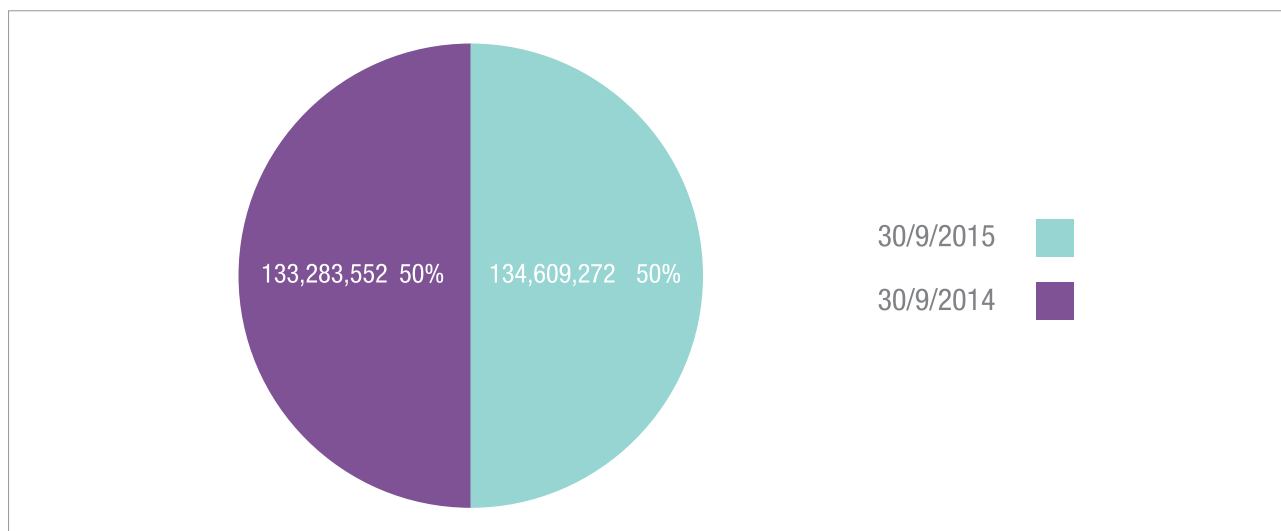
ثالثا: الوكلاء والمنتجين: انخفض عدد الوكلاء والمنتجين العاملين في قطاع التأمين في نهاية الربع الثالث من العام 2015 إلى 199 وكبلا ومنتجا مقارنة مع 211 وكبلا ومنتجا في نهاية الربع الثالث من العام 2014 أي بانخفاض مقداره (6.0%)

الإيضاح	30/9/2015	30/9/2014	نسبة التغيير %
عدد الوكلاء والمنتجين	199	211	-6.0%



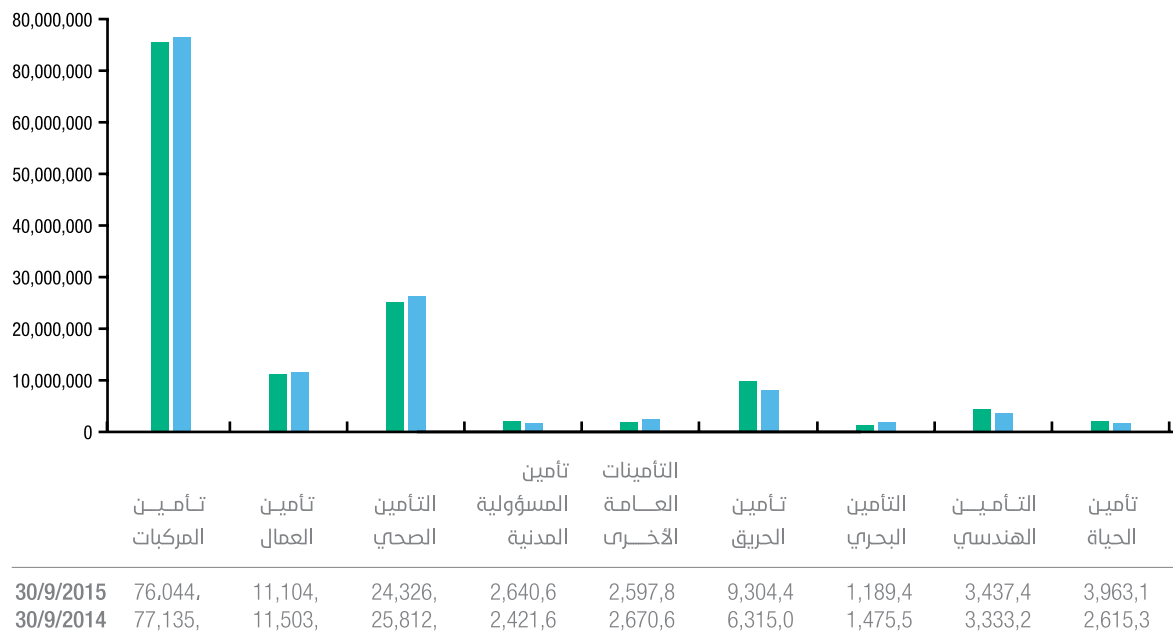
رابعا: إجمالي الأقساط: بلغت إجمالي أقساط التأمين في نهاية الربع الثالث من العام 2015: 134,609,272 مليون دولار مقارنة مع 133,283,552 مليون دولار في نهاية الربع الثالث من العام 2014 أي بازدياد مقداره 1%

الإيضاح	30/9/2015	30/9/2014	نسبة التغيير %
إجمالي الأقساط	134,609,272	133,283,552	1.0%



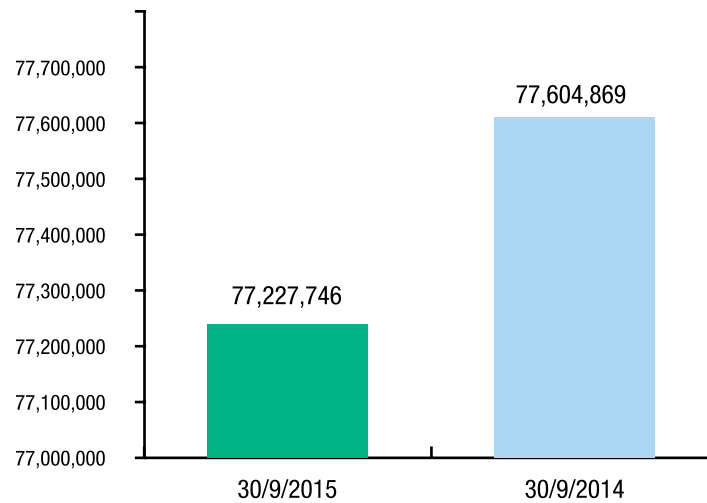
خامسا: نسبة أقساط التأمين: كان هنالك تغيرات في أقساط التأمين في نهاية الربع الثالث من العام 2015 مقارنة مع نهاية الربع الثالث من العام 2014 كما يلي: انخفضت أقساط تأمينات المركبات بنسبة (1.43%)، تأمينات العمال انخفضت بنسبة (3.6)، أقساط التأمين الصحي انخفضت بنسبة (6.11)، تأمينات المسؤولية المدنية ازدادت بنسبة 8.29% أقساط التأمينات العامة الأخرى انخفضت بنسبة (2.8) أقساط تأمين الحريق ازدادت بنسبة 32.13%، التأمين البحري انخفض بنسبة (24.06)، بينما ازدادت نسبة أقساط التأمين الهندسي بنسبة 3.3% أما أقساط تأمين الحياة فقد ازدادت بنسبة 34.01%

نتائج أعمال قطاع التأمين في فلسطين بالدولار الأمريكي			
نسبة التغيير %	30/9/2014	30/9/2015	فرع التأمين (إجمالي الأقساط)
-1.43	77,135,106	76,044,993	تأمين المركبات
-3.60	11,503,915	11,104,682	تأمين العمال
-6.11	25,812,906	24,326,712	التأمين الصحي
8.29	2,421,687	2,640,652	تأمين المسؤولية المدنية
-2.80	2,670,665	2,597,806	التأمينات العامة الأخرى
32.13	6,315,081	9,304,480	تأمين الحريق
-24.06	1,475,586	1,189,436	تأمين البحري
3.03	3,333,251	3,437,411	تأمين الهندسي
34.01	2,615,355	3,963,100	تأمين الحياة
0.98	133,283,552	134,609,272	المجموع
-0.49	77,604,869	77,227,746	إجمالي التعويضات المدفوعة



سادسا: إجمالي التعويضات المدفوعة: انخفضت التعويضات التي دفعتها شركات التأمين نهاية الربع الثالث من العام 2015 عما كانت عليه في نهاية الربع الثالث من العام 2014 بنسبة (0.49%)

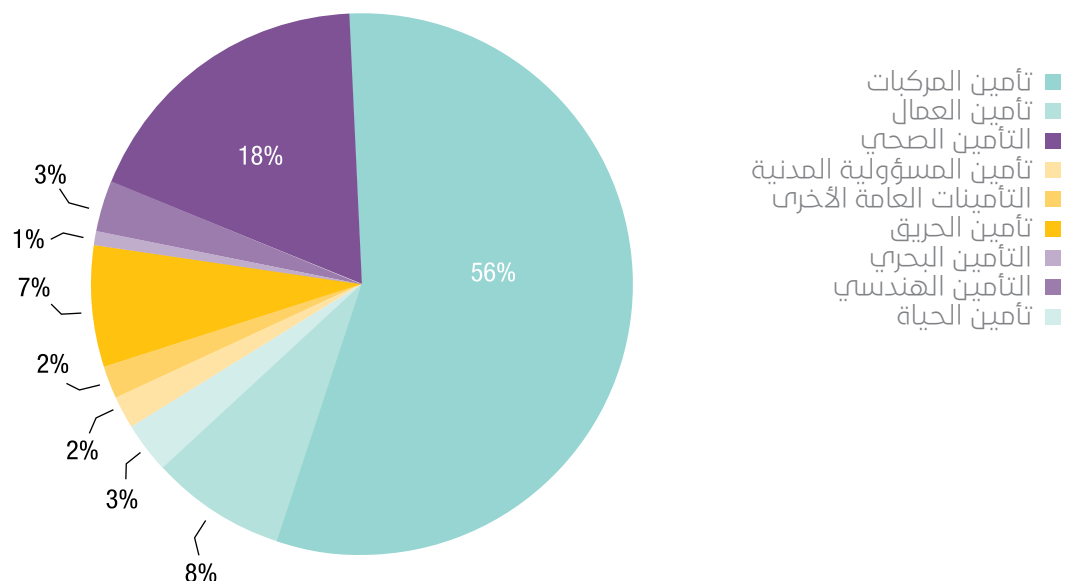
الإيضاح	30/9/2015	30/9/2014	نسبة التغيير %
إجمالي التعويضات المدفوعة	77,227,746	77,604,869	0.49%



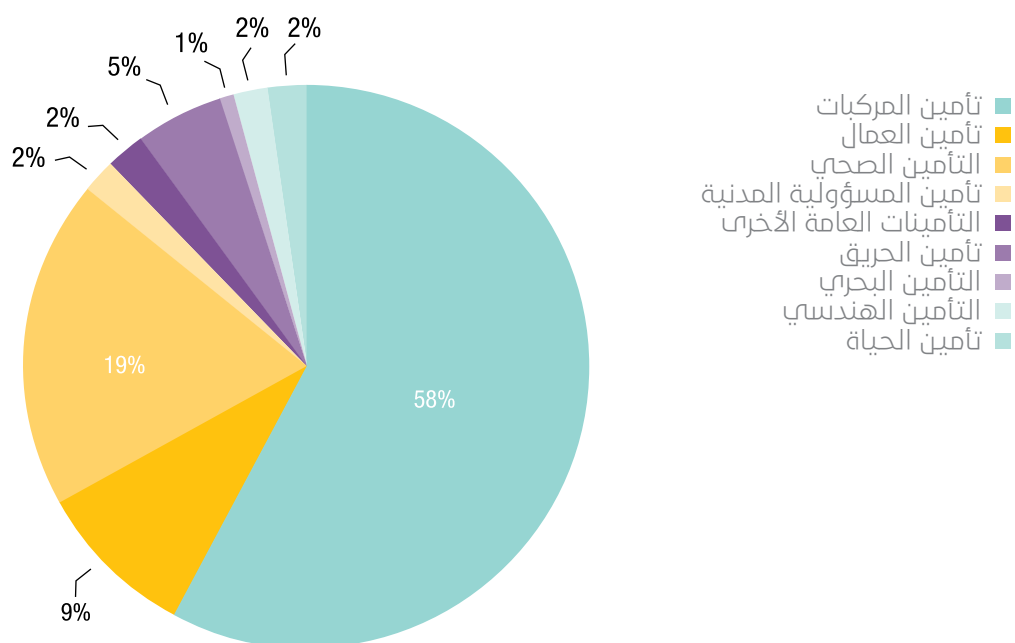
سابعا: نسبة أقساط التأمين: مثلت أقساط تأمين المركبات في نهاية الربع الثالث من العام 2015 النسبة الأكبر من أنواع التأمين بنسبة 56.49% يليها التأمين الصحي بنسبة 18.07% ثم تأمين العمال بنسبة 8.25%

حصة كل فرع من الاجمالي				
فرع التأمين	30/9/2015	النسبة المئوية %	30/9/2014	النسبة المئوية %
تأمين المركبات	76,044,993	56.49	77,135,106	57.87
تأمين العمال	11,104,682	8.25	11,503,915	8.63
التأمين الصحي	24,326,712	18.07	25,812,906	19.37
تأمين المسؤولية المدنية	2,640,652	1.96	2,421,687	1.82
التأمينات العامة الأخرى	2,597,806	1.93	2,670,665	2.00
تأمين الحريق	9,304,480	6.91	6,315,081	4.74
تأمين البحري	1,189,436	0.88	1,475,586	1.11
تأمين الهندسي	3,437,411	2.55	3,333,251	2.50
تأمين الحياة	3,963,100	2.94	2,615,355	1.96
المجموع	134,609,272	100.00	133,283,552	100.00

حصة كل نوع تأمين من الإجمالي نهاية الربع الثالث من العام 2015



حصة كل نوع تأمين من الإجمالي نهاية الربع الثالث من العام 2014



نسبة التغير %	30/9/2014	30/9/2015	ملخص موجودات ومطلوبات قطاع التأمين
(2.41)	236,406,676	230,850,771	إجمالي الموجودات المتداولة
(2.33)	190,622,826	186,278,514	إجمالي الاستثمارات
(7.15)	79,219,884	73,931,470	إجمالي الذمم المدينة
(6.69)	65,863,179	61,733,378	صافي الذمم المدينة
0.63	384,092,175	386,525,102	إجمالي الموجودات
1.44	30,862,798	31,314,005	إجمالي موجودات عقود التأمين
(1.64)	183,384,079	180,416,910	إجمالي مطلوبات عقود التأمين
(1.44)	69,687,306	68,700,000	رأس المال المدفوع
9.87	11,065,851	12,278,105	الاحتياطي الإجباري
10.42	6,288,250	7,019,579	الاحتياطي الاختياري
38.41	12,374,066	20,092,050	التغير في القيمة العادلة للموجودات المالية
38.26	9,600,622	15,551,074	الأرباح (الخسائر) المدورة
7.84	126,214,384	136,958,512	مجموع حقوق الملكية



ومن جهة أخرى أوضح السيد اسعد سنقرط نائب رئيس مجلس إدارة جمعية أصدقاء جامعة بيرزيت، بان هذا المشروع يعكس بتفاصيله الصورة الأمثل للتعاون الاقتصادي والاجتماعي في مؤسسات الوطن، فالعجلة الاقتصادية تدور بمحرك مالي وأنساني، فالطلبة المستفيدون من برامج الجمعية يحصلون على خبرة ومهارة وفرصة دراسة، والشركات تحصل على هدايا ومنتجات صنعت بأيدي طلبة جامعة بيرزيت. وأضاف سنقرط، أن مثل هذه المبادرة بدورها تخلق جيل أكثر وعي للبيئة وطرق حمايتها من خلال تبنيه لثقافة إعادة تدوير المواد التي لا تحلل وبالتالي تضر البيئة الفلسطينية.

من جانبه أشاد مدير عام الشؤون العامة للبلديات أحمد الخطيب ممثلاً عن عطفة محافظ محافظة رام الله والبيرة الدكتور ليلي غنام بمبادرة شركة التأمين الوطنية حيث أنها الشركة الأولى المبادرة في التقليل من مخاطر التلوث البيئي والتشجيع على إعادة إستهلاك وتكرير المواد التي يمكن إعادة تدويرها واستخدامها بمجالات أخرى اعتماداً على إمكانيات المؤسسات الوطنية وتشجيعاً لخلق فرص عمل لكثير من الطلاب والمواطنين.

واستطردت معالي رئيس سلطة جودة البيئة الفلسطينية عدالة الأثرية مشجعة هذه المبادرة الأولى من نوعها في فلسطين، والتي كانت انطلاقتها من شركة التأمين الوطنية وتمنت على القطاع الخاص للإستمرار على هذا النهج والإهتمام في هذه القضايا التي تحمي بيئة المجتمع الفلسطيني.

يذكر أن شركة التأمين الوطنية NIC هي من أولى شركات التأمين الفلسطينية التي تأسست عام 1992 وتسعى دائماً إلى تقوية نظم إدارة المعلومات والترويج الذكي وإبتكار حلول تأمينية جديدة لتخدم بها السوق الفلسطيني بالإضافة إلى تعزيز دورها الريادي في التنمية المجتمعية من خلال تبني إستراتيجية المسؤولية الاجتماعية والبيئية للشركة.



أعلنت شركة التأمين الوطنية عن إطلاق مبادرة إعادة تدوير اللوحات الإعلانية الخارجية الخاصة بحملة "ما إلك إلا التأمين الوطنية" وذلك ضمن المؤتمر الصحفي الذي أقامته الشركة يوم أمس تحت رعاية عطفة محافظ محافظة رام الله والبيرة الدكتورة ليلي غنام، في مقر الشركة الرئيسي بمدينة رام الله.

ومن جانبه شكر رئيس مجلس إدارة شركة التأمين الوطنية السيد محمد المسروجي، عطفة محافظ محافظة رام الله والبيرة الدكتور ليلي غنام لرعايتها للمؤتمر الصحفي ورحب بحضور ممثلها مدير الشؤون العامة والبلديات السيد أحمد الخطيب ورحب أيضاً بمعالي الأخت عدالة الأثرية رئيس سلطة جودة البيئة ونائب رئيس بلدية البيرة السيد جمال شلطف، وتحدث مسروجي حول أهمية الفكرة كونها تأتي ضمن التعاون المشترك بين القطاع الخاص والجمعيات الخيرية في سبيل تنفيذ وتحقيق مشاريع مستدامة تحقق الفائدة المباشرة لشرائح المجتمع الفلسطيني الأقل حظاً.

وأكد مدير عام شركة التأمين الوطنية أحمد مشعشع أن الشركة أطلقت مبادرة إعادة تدوير اللوحات الإعلانية الخارجية الخاصة بحملة "ما إلك إلا التأمين الوطنية"، لإنتاج منتجات يمكن الاستفادة منها بشكل مختلف بهدف حماية البيئة من مخلفات اللوحات الخارجية للحملات الإعلانية والتي لا تتحلل بفعل العوامل البيئية الإضافية إلى كون هذا المشروع يمكن مجموعة من الطلبة من استكمال فرصة تعليمهم الأكاديمي في جامعة بيرزيت، وتأتي هذه المبادرة ضمن نشاطات الشركة في المسؤولية الاجتماعية وحماية البيئة.

وأضاف مشعشع "نظراً لمسؤولية شركة التأمين الوطنية الاجتماعية فيما يتعلق بالنواحي البيئية جاءت الفكرة حول آلية إعادة تدوير اللوحات الخارجية بطريقة آمنة ومفيدة وعليه تم التواصل مع جمعية أصدقاء بيرزيت للتعاون معهم ومناقشة فكرة إعادة تدوير هذه اللوحات لإنتاج محافظ لحفظ واثاق التأمين والتي سيتم توزيعها على مؤمنينا في حال حصولهم على خدماتنا التأمينية علماً أنه سيتم إنتاج ما يقارب الـ 15000 محافظة في المرحلة الأولى علماً بان هذه المحافظ كان يتم استردادها سابقاً من الخارج وبالتالي ساعدت هذه المبادرة على خلق فرص عمل وتشجيع الإنتاج المحلي والوطني".

وأوضح مشعشع ضرورة أن يكون هناك وعي كافي لأهمية إعادة تدوير المواد بشكل عام حيث تكون تركيبة هذه المواد معقدة وغير متجانسة من الناحية الفيزيائية أو الكيميائية لذا يجب التخلص منها من خلال إعادة تدويرها والاستفادة منها ودعى إلى تبني سياسة وطنية لحماية البيئة والتشجيع على تبني فكرة إعادة التدوير في جميع مناحي العمل والحياة.

وأضاف مشعشع فكرة إن المبادرة أيضاً تعمل على دعم صندوق الطالب المحتاج و توفير فرص عمل لطلاب جامعة بيرزيت من خلال إنتاج هذه المحافظ محلياً.

في فلسطين، وفقاً للشريعة الإسلامية، وبإشراف كامل من هيئة الرقابة الشرعية المكونة من فضيلة الدكتور علي السرطاوي رئيساً للهيئة وفضيلة الدكتور حسام الدين عفانة وفضيلة الدكتور اسماعيل شندي.

كما وتتضمن ورش العمل مناقشة تفاعلية لتوضيح كافة المفاهيم المالية الإسلامية المتعلقة بالتأمين وذلك بمحاضرة سفير شركة التكافل للتأمين السيد / أ.حسن مفارحة، حيث تعتمد على أعلى معايير الجودة في العرض وادوات تكنولوجيا المعلومات الحديثة والتفاعلية.

بالتعاون مع وزارة الاوقاف ومديريات الاوقاف في المحافظات، تقوم شركة التكافل للتأمين بتنفيذ سلسلة من ورش العمل التوعوية عن التأمين الإسلامي التكافلي، ومنها مؤخراً ما تم تنسيقه مع مديريات الاوقاف في محافظتي نابلس وجنين. والتي تهدف الى توعية الجمهور الفلسطيني بشكل عام وجموع الأئمة الافاضل والخطباء بشكل خاص عن مفهوم وتطبيق معاملات التأمين وفقاً لاحكام الشريعة الغراء.

علماً بان شركة التكافل اول شركة تأمين تقدم خدمات التأمين الإسلامية



لتحقيق التوسع والانتشار لتقديم خدماتها التأمينية المنسجمة مع أحكام الشريعة الإسلامية الغراء، باعتبارها الشركة الوحيدة في فلسطين التي تقدم خدمات التأمين الإسلامية في جميع المناطق في الضفة الغربية وقطاع غزة، مع اخذ بعين الاعتبار ما واكب عملها خلال السنوات الماضية من تقدم و استجابة للجمهور تجلت في زيادة الطلب على خدماتها التأمينية، وانعكس ذلك في أدائها ونتائجها المالية، لتصل حصة الشركة اليوم إلى 14% من حجم سوق التأمين في فلسطين.

افتتحت شركة التكافل الفلسطينية للتأمين مؤخرا فروعها لها في عدد من المحافظات الفلسطينية ومنها: اريحا، البيرة، سلفيت وطولكرم، ليرتفع بذلك عدد فروع الشركة إلى 21 فرعاً إضافة إلى شبكة واسعة من الوكلاء المعتمدين المنتشرين في محافظات الضفة الغربية وقطاع غزة، بالإضافة الى اتفاقية التأمين المصرفي مع البنك الاسلامي الفلسطيني والتي تتيح توفير خدمات التأمين الإسلامية من خلال فروع البنك.

تعتبر هذه الخطوة من الخطوات الهامة والحيوية في حياة الشركة



1. المقدمة

يعتبر التأمين أياً كان نوعه وصوره وشركة التأمين التي تقدمه قائم على التعاون، حيث تتعاون الكثرة المعرضة للخطر في تعويض القلة التي تحقق لديها الخطر، ولا يعد دور الشركة التي تقدمه إلا دور الوسيط الذي يظهر هذا التعاون الي حيز الوجود في إطار من القواعد والقوانين التي تكفل حماية أطراف العقد "وثيقة التأمين" وحتى يؤدي التأمين دوره في خدمة الفرد والمجتمع.

والتأمين في حقيقته خدمة مستقبلية غير منظورة، تتمثل في إلتزام المؤمن ويقصد به الشركة المصدرة للعقد بسداد المطالبات أو التعويضات للمستفيد من العقد عند تحقق الخطر المؤمن ضده وذلك مقابل إلتزام المؤمن له وهو الشخص صاحب العقد بسداد الأقساط المستحقة في مواعيدها، وبهذا يؤدي التأمين دوراً حيويًا وهامًا في حياة الفرد والمجتمع والدولة وذلك من خلال تحمل الأخطار المعرضين لها، ثم تجميع المدخرات وتوجيهها لخدمة الفرد والاقتصاد القومي.

والتأمين علي هذا النحو قائم علي الوعود من قبل طرفي العقد ولهذا فإنه يحتاج الي قدر كبير من الشفافية Transparency والوضوح Clarity في جميع مراحل العمل المختلفة، إبتداءً من صياغة الوثيقة والشروط الأساسية الواردة بها ثم تقدير الاقساط واصدار العقد وإنهاءً بمعاينة الخسائر وتسوية المطالبات، ووضع المشرع مجموعة من المبادئ الأساسية والقانونية التي تحول دون إساءة إستغلال التأمين سواء بإفتعال الجريمة سعياً وراء مبلغ التأمين أو الاثراء علي حساب التأمين.

علي الرغم من اهتمام المشرع بتوفير الادوات اللازمة لضمان تقديم التغطيات التأمينية للعملاء بالصورة التي تتلاءم مع إحتياجاتهم التأمينية وفي نفس الوقت تتفق وقدرتهم علي سداد الاقساط وايضا ضمان استمرار حسن العلاقة بين العملاء وشركات التأمين وذلك من خلال وضع مجموعة من القيود التي تمثل المبادئ الاساسية لعلم التأمين من ناحية وعقد وصناعة التأمين من ناحية اخري، فقد ظهر عدد من السلبيات التي تكمن في السلوك اللاأخلاقي Unethical Behavior من جانب أطراف العقد وكذلك العاملين والمهتمين بالتأمين والتي تعترض صناعة التأمين وتؤثر على نموه وتطوره وتمثل حجر عثرة في سبيل تقدمه وازدهاره.

اهمية الموضوع:

تكمن أهمية الموضوع في الدور الحيوي والهام لصناعة التأمين للاقتصاد القومي من خلال تحمل الاخطار وتجميع المدخرات ثم توجيهها لأغراض التنمية.

وأهمية أخلاقيات الأعمال Business Ethics بصفة عامة وفي صناعة التأمين بصفة خاصة



يعقوب الكالوتي

مستشار التأمين وإعادة التأمين - شركة المجموعة الأهلية للتأمين

هدف الموضوع:

1. دراسة مفهوم وأهمية الأخلاق في صناعة التأمين.
2. دراسة وتحليل بعض الممارسات السلبية اللاأخلاقية والتي ظهرت في صناعة التأمين في مراحل العمل المختلفة.

فرضيات الموضوع:

يقوم الموضوع على الفرضيات التالية:

- وجود هيئة أو إداره الرقابة على التأمين يكون من بين مهامها مراقبة تطبيق المعايير الاخلاقية للتأمين من جانب جميع شركات التأمين، ومن ثم اتخاذ اجراء تأديبي ضد الشركة التي لم تتمثل لهذه المعايير.
- وجود إتحاد يضم جميع شركات التأمين يقوم بالدور الاجتماعي لخدمة جميع الشركات علي غرار إتحادات التأمين العربية الاخرى.

2. المبادئ الأساسية للتأمين:

يعتبر التأمين وسيلة من وسائل مجابهة الخطر، حيث بموجبه يتم نقل الخطر من الشخص المعرض له الى شركة تأمين متخصصة تتعهد بسداد مبالغ التأمين أو التعويضات المناسبة عند تحقق الخطر المؤمن ضده مستقبلاً وذلك مقابل الإلتزام بسداد الاقساط المستحقة في مواعيدها.

ويعني هذا أن التأمين يمثل خدمة مستقبلية غير منظورة تقوم علي الوعود، وبالتالي تختلف تماماً عن السلع والخدمات الاخرى، ولذلك وضع المشرع بعض القيود والتي تمثل في حقيقتها المبادئ والقواعد الفنية والقانونية التي تحكم العلاقة بين أطراف العقد وتحول دون

- مبدأ منتهي حسن النية: والذي يوجب علي طرفي العقد التعامل بمنتهى الشفافية والوضوح وعدم الإدلاء ببيانات كاذبة أو إخفاء بيانات جوهرية تؤثر علي درجة الخطورة وبالتالي تؤثر علي القسط، والاخلال بهذا المبدأ يعرض عقد التأمين للفسخ من جانب الشركة المؤمنة وعدم أحقية المؤمن له في التعويض أو علي الأقل تخفيض حجم التعويض وذلك وفقاً لحجم وأهمية البيانات التي تم إخفاؤها وكذلك مدي حسن أو سوء نية المؤمن له في واقعة الاخلال.

- مبدأ التعويض: والذي يقضي بأنه عند حدوث خسارة تغطيها الوثيقة لايحوز بأي حال من الأحوال أن يزيد التعويض المستحق عن قيمة الخسارة، أي أن التعويض يكون دائماً في حدود الخسارة أو مبلغ التأمين أيهما أقل وذلك حتي لا يكون التأمين مصدر ربح للمؤمن له وأيضاً حتي لا يدفعه لتعمد إحداث الخطر وظهور المسببات الأخلاقية لتحقيق الفائدة من وراء التأمين وبالتالي الإثراء علي حساب التأمين، ولذلك يهدف هذا المبدأ الى وضع المؤمن له في نفس الحالة ونفس المركز المالي التي كان عليها تماماً قبل تحقق الحادث دون أية زيادة أو فوائد، وجدير بالذكر أن مبدأ التعويض يطبق فقط علي عقود تأمينات الممتلكات والمسؤولية دون تأمينات الحياة والتي تعتبر من قبيل الوثائق محددة القيمة والتي تتعهد فيها شركات التأمين بسداد القيمة المتفق عليها مسبقاً - مبلغ التأمين - عند تحقق الخطر المؤمن ضده.

ومع وجود هذه المبادئ والقواعد ظهر عدد من الممارسات السلبية في صناعة التأمين مثلها في ذلك مثل أية صناعة تتعرض للعديد من المخالفات والتي تظهر عند التطبيق لكنها لا تؤثر في العلم نفسه أو في نظرياته، وإنما يجب بحثها ودراستها والعمل علي الحد منها.

3. الأخلاق في التأمين:

3/1 - مفهوم الأخلاق في التأمين:

يختلف الكتاب والباحثين حول وضع تعريف محدد لمصطلح الأخلاق في التأمين، حيث يري (أينشتاين) أن الأخلاق هي شأن إنساني محض بدون أي سلطة فوق طاقة البشر تدعمه.

"Ethics is an exclusive human concern without any "superhuman authority to back it

يشير (ناني جافري) الى الأخلاق في التأمين بإعتبارها موقف يتطلب اليقظة والانتباه لكل سمة من سمات العمل، وتلبية احتياجاته، ومقابلة إقتراحاته بعقل متفتح، وتقديم المساعدة له في شفافية ووضوح، وتسوية مطالباته بأسرع ما يمكن، كما تعني الأخلاق أن نكون علي مستوي المسؤولية ليس فقط بالنسبة لشركة التأمين أو عملائها ولكن بالنسبة للصناعة ككل.

إساءة إستغلال التأمين سواء من حيث إفتعال الجريمة سعياً وراء مبلغ التأمين من ناحية أو الإثراء علي حساب التأمين من ناحية أخرى، الأمر الذي يخرج التأمين عن مجال المضاربة أو الرهان والمقامرة ومن هذه المبادئ ما يلي:

أولاً: الشروط الفنية:

ويقصد بها الشروط الواجب توافرها في الخطر لكي يكون قابلاً للتأمين أي قبل صدور الوثيقة ومنها:

1. توافر عدد كبير جداً من الوحدات المتجانسة
2. إمكانية تحديد الخسارة
3. عرضية الخسارة
4. ألا يكون الخطر ذات طبيعة كوارثية

ثانياً: للمبادئ القانونية:

وهي مجموعة من المبادئ وضعها المشرع لتحكم العلاقة بين طرفي العقد أي بعد صدور الوثيقة حتي يؤدي التأمين دورة في خدمة الفرد والمجتمع ومنها:

1. مبدأ المصلحة التأمينية
2. مبدأ منتهي حسن النية
3. مبدأ السبب القريب
4. مبدأ التعويض
5. مبدأ المشاركة
6. مبدأ الحلول في الحقوق.

ومن هذه المبادئ يتضح أن التأمين قبل أن يكون صناعة فهو علم قائم بذاته له أصوله وله مبادئه التي يقوم عليها والتي إذا تم الإلتزام بها من قبل أطراف العقد وجميع المهتمين بصناعة التأمين فإنه سوف يتحقق الهدف من التأمين ويؤدي دوره المنشود في خدمة الفرد والمجتمع والإقتصاد القومي، حيث ركز المشرع في هذه المبادئ علي الجانب الأخلاقي في التأمين من خلال فرض هذه المبادئ:

- مبدأ عرضية الخسارة: يعني ألا تكون متعمدة من جانب المؤمن له أو أحد تابعيه أو بتحريض منه لأن التعمد يخرج الظواهر الطبيعية والعامة عن انتظامها المألوف والعادي وبالتالي يصعب التنبؤ بها وقياسها وتقدير أفساطها.
- مبدأ المصلحة التأمينية: كشرط لإصدار عقد التأمين ووجوب التعويض علي أساس أن من ليس له مصلحة في بقاء الشخص أو الشئ المؤمن عليه فلن يخسر شيئاً بفنائه، وفي حالة عدم وجود أو اشتراط هذا المبدأ تتفشى ظاهرة المسببات الأخلاقية التي تدفع الأفراد لتعمد إحداث الخطر أو الإهمال الجسيم في المحافظة على الشئ المؤمن عليه.

- التأمين الصحي والذي يساهم في الحصول علي الرعاية الطبية الملائمة.
- تأمينات الحياة تدعم إيرادات أرباب العائلات، وكذلك تساهم في تعليم الأطفال، وأيضا في بقاء الأعمال واستمرار الشركات في ممارسة أنشطتها بدلا من التصفية في حالة وفاة أحد الشركاء.
- التغطيات التأمينية علي الممتلكات تمثل عنصر أساسي ومكمل في كل عقد.
- بعض المنتجات التأمينية تفرض إجباريا وبحكم القانون مثل: التأمين الإلزامي علي المركبات، تأمينات حوادث العمل.

أن التأمين منتج مالي : Insurance is a Financial Product

حيث يقدم التأمين في كافة صورة وأنواعه خدمات مالية لاغني لأي فرد أو جماعة أو شركة عنها، ويمثل التأمين ركنا أساسيا في أية خطة مالية سليمة، وبالتالي فإن تضمنت الخطة برنامجا تأمينيا ناقصا أو غير ملائما للإحتياجات التأمينية الفعلية، سوف يكون لذلك تأثيرا سلبيا وقويا علي الفرد والأسرة والمشروع.

أن التأمين يشتري إعتمادا علي الثقة : Insurance is Purchased Based on Trust

على الرغم من أن عقود التأمين الحديثة من السهل قراءتها إلا أنها ليس من السهل فهمها واستيعابها وإدراك مابها، وقليل من المؤمن لهم هم الذين يعنون بقراءة وثائقهم، وحتى هؤلاء نادرا ما يفهمون ما يقرأون، فمعظم الافراد يشترون وثائقهم اعتمادا علي الثقة، وهم يثقون في المنتج وتوصياته واختيار الوثائق الملائمة لهم، كما يثقون من خلال المنتج في شركة التأمين وأنها سوف تفي بوعودها في سداد المطالبات فور إستحقاقها.

وعلي هذا فإن الثقة هي العامل الضروري والأساسي في صناعة التأمين وهذه هي الأسباب الرئيسية هي التي أعطت للأفراد العاملين في حقل التأمين الأولوية في الإحتفاظ والتحلي بمستوي عالي من المعايير الأخلاقية.

4. الممارسات السلبية في صناعة التأمين:

إذا كان أطراف عقد التأمين الاساسيين هما:

المؤمن: ويقصد به الشركة المصدرة للعقد (الوثيقة) والتي تلتزم بسداد مبلغ التأمين أو قيمة التعويض المستحق عند تحقق الخطر المؤمن ضده.

المؤمن له: وهو صاحب الوثيقة والذي يلتزم بسداد الأقساط المستحقة في مواعيدها.

ومن ناحية أخرى فإن ضعف الأخلاق يمكن أن يكون له نتائج خطيرة منها:

- المقاضاة وارتفاع تكاليف تسوية المنازعات.
- إرتفاع خسائر الاعمال.
- إنخفاض معدلات الاداء و التقديرات المتوقعة.
- الأثار السلبية علي سمعة الشركة.

ويضيف جافري ان الأخلاق تعني كذلك الانضباط والالتزام بما تحمله من معاني، وهي ذلك الكم الهائل من المشاعر التي تتحدانا للارتقاء فوق انفسنا، وهي الاداة التي نقيس بها انفسنا، وهي القوة التي تجعلنا نتقدم، وهي الضوء الذي سيذكرنا به الآخرين، وهي الطريق الي الامام لنا ولصناعتنا.

وعليه أرى أن الأخلاق في التأمين تعني: حسن المقابلة، وصدق المعاملة، وتقديم النصيحة بمعرفة وأمانة، وتلبية احتياجات العميل في ضوء قدرته علي السداد، وتسوية مطالباته بأسرع ما يمكن.

3/2 - أهمية الأخلاق في التأمين:

- يصف الحق سبحانه وتعالى سيدنا محمد (عليه الصلاة والسلام) بقوله سبحانه في كتابه العزيز (وإنك لعلي خلق عظيم) وفي الحديث الشريف يقول سيدنا محمد (إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق) وفي حديث آخر (التاجر الصدوق يحشر يوم القيامة مع النبيين والصديقين والشهداء)، في حديث ثالث (من غش أمتي فليس مني)
- ويقول جورج ماكدونالد (صاحب المطاعم الشهيرة) أن تكون موثوق فيك لهو أفضل كثيرا من أن تكون محبوبا

“To be trusted is a greater compliment than to be loved”

ويري (فايلس فان في كتابه Ethics In Insurance) أن بعض الأفراد يشعرون بأن مستوي الأخلاق في تدهور سريع والبعض الآخر متفائل الي حد ما، إلا أن الغالبية العظمي توافق علي أهمية الحفاظ علي مستوي عالي من المعايير الأخلاقية في المجتمع لكي تبقي وتنجح، ويضيف فايلس بأن البعض يبالغ في أهمية الحفاظ علي مستوي أعلى من المعايير الاخلاقية في صناعة التأمين بصفة خاصة، و يرجع ذلك الي السمات المميزة والفريدة التي تتسم بها صناعة التأمين ومنها:

- أن التأمين منتج ضروري Insurance is an Essential Product:

حيث يعتمد الأفراد والشركات علي منتج التأمين في الحصول علي الخدمات الضرورية، وكذلك في حماية أنفسهم وممتلكاتهم من الكوارث المالية، ومن هذه المنتجات:

- تأمينات العجز والشيخوخة والوفاء والتي تقدمها هيئات التأمين الاجتماعي أو مؤسسات الضمان الاجتماعي لحماية افراد الاسرة عند فقد العائل أو بلوغه سن التقاعد.

وحماية القوي العاملة، لذا يجب التركيز علي نشر الوعي بين المؤمن عليهم لاستخدام التغطيات فقط عند الحاجة اليها وكذلك تطبيق مبدأ منتهي حسن النية لتوفير الخدمة بالسعر المناسب، حيث يبلغ حجم الإنفاق الحكومات مليارات الدولار سنويا علي الرعاية الصحية.

4. **الاحتيال في تأمينات النقل:** ويشير (د/ الهنداوي المنشور في رسالة التأمين الاتحاد الأردني لشركات التأمين، عمان، العدد الاول 2005) الي أن ظاهرة الاحتيال والغش تنفشي في التعامل التجاري والنقل والتي تصنف كجريمة اقتصادية لم تحظ بالتعامل الجاد والدورس للحد منها ومن تأثيراتها السلبية علي اقتصاديات البلدان العربية، كما أشار الي ان انعكاس هذه الظاهرة والتي تعتبر ظاهرة دولية يكون علي شركات التأمين والبنوك لصلتها بالتجارة الدولية.

ويري (عبد الخالق رؤوف المنشور في رسالة التأمين الاتحاد الأردني لشركات التأمين، عمان، العدد الاول 2005) أن شركات التأمين تواجه ضروبا شتي من اساليب الاحتيال ومن ابرزها التلاعب بتعبئة البضائع وخاصة الحاويات والادعاء بإلقاء جزء من البضاعة أو كلها في البحر بدعوي تعرض السفينة للخطر بالإضافة الي تعبئة الصناديق والعبوات ببضائع معيبة وكذلك حوادث إغراق السفن مع حملتها او بعد افرار الحمولة والإستيلاء علي واسطة النقل وبيعها بعد تغيير علامات تسجيلها، وبين أن كافة عقود تأمينات البضائع المنقولة برا أو بحرا أو جوا وكذلك عقود تأمين وسائل النقل وعقود تأمين المسؤولية العقدية والقانونية للنقل تتناول الخطر المادي واحتمالات تحققه وان الخطر المعنوي يظل القوة الدافعة لنشوء الاحتيال ولا يمكن اثباته لمجرد الشبهة او المؤشرات السلوكية او الدوافع ولكن يقاس بالتقصي والتحليل الموضوعي وباستخدام كافة طرق الاثبات، كما أشار الي صعوبة تحديد حجم الخسائر الناجمة عن ظاهرة الاحتيال البحري بأرقام محددة نظرا لعدم قيام الكثير من الضحايا بالتبليغ عن ما يتعرضون له من حوادث لعدم رغبتهم في الكشف عن وقوعهم ضحية لهذه الظاهرة هذا بالإضافة الي صعوبة الحصول علي المعلومات وتبادلها.

كما أشار (بن براون المنشور في نقس العدد أعلاه) الي أنواع الاحتيال في النقل البحري ليشمل الاحتيال بالإغراق عندما يقوم مالك السفينة بإغراق سفينته عمدا ثم يطالب بالتعويض، وان الاحتيال في مجال البضائع له أشكال متعددة منها تحويل وجهة السفينة لإفراغ الحمولة في مكان آخر، غير المتفق عليه، كذلك الإحتيال في استئجار السفن الذي يكون سمة أسواق الشحن التي تعاني أوضاعا صعبة بالإضافة الي الإحتيال في مجال المرهونات والتي تقع في فئتين: الأولى عندما يتم التقييم المضخم لثمن السفينة والثانية عند التصرف بالسفينة المرهونة، أما أكثر أنواع الإحتيال شيوعا في رأيه هو الإحتيال بالمستندات حيث هناك مجال واسع لتزوير الوثائق الرئيسية التي تطلبها البنوك لإجراء الدفع بموجب كتب الإعتماد ومنها بوليصة الشحن والفواتير وشهادات الجودة والمنشأ.

إلا أن هناك طرف ثالث يعتبر همزة الوصل بين المؤمن والمؤمن له وهو المنتج أو الوسيط، حيث يعتبر التأمين خدمة تباع ولا تشتري، ذلك أن العميل عادة ما ينتظر من يعرض عليه الخدمة ويقنعه بمزاياها (باستثناء التأمينات الإجبارية) ويختار معه الوثيقة التي تناسب احتياجاته التأمينية وتتفق وقدرته علي سداد الأقساط، وبالتالي يعتبر منتج التأمين علي درجة كبيرة من الأهمية في صناعة التأمين، هذا الي جانب فئة رابعة لها ثقلها وأهميتها البالغة في التأثير علي صناعة التأمين ألا وهي فئة الكتاب والعلماء المهتمين بتناول قضايا التأمين وإثارتها.

ولهذا يتناول هذا الموضوع بعض الممارسات السلبية في صناعة التأمين من هذه الفئات:

4/1 - العملاء: Customers

قبل أن نشير الي الممارسات السلبية التي يرتكبها من ينتمون الي حقل التأمين، يجدر بنا الإشارة الي بعض الممارسات التي تحدث من قبل العملاء والتي قد تكون غير متعمدة ولكنها تؤثر سلبا علي شركات التأمين وتكبدها خسائر فادحة ومنها:

1. **تهاون بعض العملاء ممن يملكون وثيقة تأمين في الحفاظ علي سلامة الشئ المؤمن عليه أو إتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة بالحد من إحتمال حدوث الحادث أو الحد من حجم الخسارة المتوقعة عند تحقق الحادث، علي أساس أن هناك من سيقوم بالتعويض في حال تحققه، حيث يعتمد الأفراد غير المؤمنين علي منازلهم الي التأكد من سلامة الأفعال وأن جميع المنافذ موصدة تماما قبل مغادرتهم المنزل، بينما يكون سلوك الأفراد المؤمنين علي منازلهم ليس بنفس الدرجة من الحرص والإهتمام، وهي ماتسمي بالمخاطر الأخلاقية أو الخطر المعنوي Moral Hazard**
2. **التواطؤ بين العامل وصاحب العمل عند تحقق إصابة عمل ضد صالح شركة التأمين، خاصة عندما تحدث الإصابة خارج نطاق العمل وفي غير ساعات العمل الرسمية، فعادة ما يقوم صاحب العمل أو من ينوب عنه بإستخراج كتاب يفيد بأن العامل كان في مهمة رسمية تخص العمل وبتكليف مسبق من صاحب العمل. حيث أن إصابة العمل هي أية إصابة تحدث في مكان العمل، وبسببه، وخلال ساعات العمل الرسمية، وأن ساعات العمل تبدأ من لحظة إنتقال العامل من محل إقامته وهو في طريقه المباشر الي محل العمل وطوال ساعات الدوام وحتى عودته الي محل إقامته، كما أن مكان العمل هو أية مكان يتواجد فيه العامل بتكليف من صاحب العمل.**

3. **التواطؤ بين العامل والطبيب: وذلك بإجراء فحوصات وتحاليل وأشعة ورسومات للقلب والمخ، وقد لا تحتاج إليها حالة المريض، خاصة إذا كانت نسبة تحمل العامل في التأمين الصحي نسبة يسيرة. وجدير بالذكر ان التأمين الصحي يعتبر احد الموضوعات الاستراتيجية التي تواجه الحكومات وذلك للعلاقة الوثيقة بين صحة الفرد والنتاج القومي**

الأفراد يرون أن وكيلهم الخاص دائماً ما يؤدي دوراً حسناً في رعاية مصالحهم، واختيار الأفضل لحماية أرواحهم وممتلكاتهم، وأن جمهور المستهلكين بصفة عامة يثقون في وكيلهم المحلي أكثر من ثقتهم في صناعة التأمين ككل.

ويرى (د/سولومون هيبير، الذي أنشأ الكلية الأمريكية للتأمين) أن العلاقة المهنية بين وكيل التأمين والعميل يجب أن تعتمد على مبادئ أخلاقية جيدة، وأن نجاح صناعة التأمين يعتمد بالدرجة الأولى على أفراد لديهم المعرفة والأخلاق، حيث لاغني لأي منهما عن الآخر ويتساءل عن شعورك عند تعاملك مع شخص موثوق في أخلاقه ولكن معرفته غير كافية وفهمه لطبيعة عمله أقل من اللازم، أيضاً ما هو شعورك عند تعاملك مع شخص لامع جداً وواسع الإطلاع والمعرفة ولكن أخلاقه مشكوك فيها، وعليه فإنه من الأهمية بمكان أن يتوافر لدى وكلاء التأمين معايير أخلاقية جيدة.

4/2/1 - The Responsibilities of an Agents مسؤوليات الوكلاء

تقع على عاتق وكلاء التأمين مسؤوليات جسيمة قد يعرضه الإخلال بها غضب العملاء وتهديده باللجوء للقضاء، عندها يجد الوكيل نفسه قد تجاوز مسؤولياته القانونية ولم يلتزم بها، وعند مناقشة ما يحدث من سهو أو أخطاء لمسؤوليات الوكيل القانونية علينا الاعتراف بأن الوكيل أيضاً عليه مسؤوليات أخرى.

فأسوأ شيء يمكن أن يحدث لوكيل التأمين أن يتم مقاضاته، لكن علينا أن نتصور إحترق منزل أحد العملاء بالكامل وأن الحريق أتى على كل محتوياته، وفي نفس الوقت لم تكن التغطية التأمينية على هذا المنزل كافية Under Insurance وبالتالي ستكون الأسرة غير قادرة على إعادة بناء المنزل من جديد لأن التعويض سيكون غير كافياً، في هذه الحالة يشعر الوكيل بأنه لم يؤد واجبه كاملاً، هذا يعني أن الوكيل بالإضافة إلى مسؤولياته القانونية، عليه أيضاً مسؤوليات أخلاقية لأداء رسالته التي يؤمن بها على أكمل وجه.

والدافع وراء ذلك ليس بالضرورة دافع مادي فقط، وإنما هناك دافع آخر وهو إحساسهم القوي بالمسؤولية الاجتماعية، حيث لديهم الفرصة لرعاية أسرهم وحماية وإزدهار المجتمع الذي ينتمون إليه، وحين يؤدي الوكيل واجبه، فإنه بذلك يعمل على تحسين صورة جميع وكلاء التأمين وصناعة التأمين ككل، هذا هو نموذج لكل وكيل يريد أن يثبت كفاءته في أداء مسؤوليته المهنية. فكل التنظيمات الصناعية تتضمن مجموعة من مبادئ للسلوك المهني Professional Code of Conduct والذي يؤكد على بعض الإعتبارات القانونية والأخلاقية.

وجدير بالذكر أن المسؤوليات القانونية لوكلاء التأمين لها سمات أساسية منها:

- أن المسؤوليات القانونية إلزامية Legal responsibilities are mandatory

وأشار (مارك لوفدي المشور في نقس العدد أعلاه) إلى أن الوثيقة في التأمين البحري تصدر على أساس الثقة بين العميل وشركة التأمين وقد تشتري الحمولات وتباع وهي في عرض البحر ثم يُطلب من العميل الاعلان عنها كقيمة البضاعة والمكان الذي تبدأ به، بينما في معظم الأشكال الأخرى من تأمينات الممتلكات تستخدم إستثمارات خاصة قبل إصدار الوثيقة لإجابة العميل على عدد من الأسئلة وفي ضوء الإجابة تقرر الشركة قبولها للخطر وتحديد السعر، وأضاف أن عقود التأمين البحري تبنى على حسن النية المطلق كما أنها ليست عقود قابلة للتفاوض يمكن نقلها إلى مشتري مختلف كلياً عن المشتري الأصلي الذي صدر العقد له وأن التعامل لتغيير الحمولة يتم عن طريق الأوراق ونسخ منها، مما يولد الكثير من المخاطر.

5. التواطؤ بين الجاني والمجني عليه في حوادث السيارات: حيث كما يحدث عادة في بعض الدول العربية التي يسودها النظام القبلي أو العشائري التصالح بين المتضرر والمتسبب في الحادث من خلال (كفيل وفاء) يقوم نيابة عن الجاني بالتعهد بسداد كافة مصروفات العلاج، حتي يطلق سراح الجاني، ثم تقوم شركات التأمين هي بالوفاء دون أدنى تحمل من جانب الجاني أو كفيله، وأرى أن هذا السلوك قد يكون سبباً في ارتفاع نسبة حوادث السير في هذه الدول كما هو لدينا.

وجدير بالذكر أن هذه الممارسات السلبية هي جزء من كل، فهناك حوادث الإهمال، وجرائم التعمد والتي قد تكون بسبب الإنتقام أو سعي وراء مبلغ التأمين، هذا إلى جانب حوادث الإرهاب والتي طالت الكثير من مناطق العالم.

وكما يقول ناني جافري أن: الحقيقة التي لاشك فيها هي أن الأخلاق الجيدة تصنع أعمالاً جيدة، وأن الإلتزام بالأخلاق الجيدة دائماً ما ينبع من القمة، وأشار هنا إلى حديث أمير المؤمنين سيدنا عمر بن الخطاب رضوان الله عليه حين جاءه أحد الجنود بصره من المال وجدها ملقاة بقوله: الحمد لله الذي جعل من بين جنودي من يردون الأمانة، فرد عليه الجندي بقوله: لا يا أمير المؤمنين، إنما نحن بك، رأيناك عففت فعففنا، ولو رأيناك غير ذلك لكنا كذلك.

4/2 - الوكلاء: Agents

يعتبر الوكلاء أو المنتجين في حقل التأمين همزة الوصل بين العميل وشركة التأمين، فعادة ما تباع خدمة ولا تشتري بمعنى أن العميل يحتاج في الغالب لمن يذكره بما يتعرض له من أخطار في شخصه وفي ممتلكاته ومسؤولياته ويتحمل المنتج تبعاً توصيل هذه الخدمة وبأسلوب يقنع العميل بأهمية ما يعرض عليه من منتجات التأمين تجعله يثق فيه أولاً وضرورة خدمة التأمين ثانياً، ليحتمي نفسه وأسرته وممتلكاته مما قد يتعرضون له من أخطار.

ويشير (فايلس في كتابه Ethics In Insurance) إلى أن غالبية

1. **التمثيل السيئ الغير متعمد**، وهذا قد يؤدي الي اجراء إداري من قبل رقابة التأمين أو عقوبات مدنية مثل:

- الإلحاح من قبل بعض المنتجين التابعين للشركة علي العملاء لإصدار الوثائق، وبالتالي يكون إصدار الوثيقة ليس نابعا من إقتناع العميل بالتأمين وأهميته لتغطية الأخطار التي يتعرض لها بل يكون للتخلص من إصرار المنتج وإلحاحه.
- عدم توجيه النصيحة والإرشاد من قبل المنتجين بأمانة ومعرفة للعملاء بإختيار الوثيقة التي تناسب احتياجات العميل التأمينية وقدرته علي سداد الأقساط خاصة في التأمين علي الحياة علي سبيل المثال، واختيار الوثيقة ذات القسط الأعلى والتي تدر له عمولة أكبر، ثم يجد العميل بعد ذلك أن الوثيقة تمثل عبئا علي دخله فيتخلص منها بالإلغاء أو التصفية.

2. **التمثيل السيئ المتعمد** وهذا أمر مختلف حيث يمكن تنفيذه اداريا وبطريقة إجرامية وهذ يتمثل في صور عديدة منها:

- الإصدارات الوهمية والتي يلجأ اليها بعض المنتجين لإستكمال خطط الإنتاج المطلوبة منهم.
- إيهام بعض العملاء خاصة غير المثقفين منهم ببعض الحقوق المترتبة علي الوثيقة في تأمينات الحياة ومبالغاً فيها مثل الإقتراض بضمان الوثيقة فور إصدارها وبمبلغ يعادل مبلغ التأمين، مما قد يدفع العميل الي إصدار الوثيقة رغبة في القرض، ثم يكشف العميل أن القرض لا يكون الا بعد مرور ثلاث سنوات علي اصدار الوثيقة وبقيمة تكون في حدود قيمة التصفية والتي أيضا تكون في حدود الأقساط المسددة بعد استيفاء الشركة مصروفاتها من أقساط الثلاث سنوات الأولى، فيلجأ العميل الي التخلص من الوثيقة بالإلغاء أو التصفية.
- قيام بعض المنتجين بإقناع العملاء بتصفية الوثائق المصدرة والتي في حوزتهم بزعم عدم ملاءمتها لإحتياجاتهم ثم استخدام قيم التصفية الخاصة بهذه الوثائق وسدادها أجزء منها كقسط أول لوثيقة جديدة، وبالتالي يستكمل المنتج خطط الانتاج المطلوبة منه وايضا يتقاضى عمولة عن الوثائق الجديدة مثلما تقاضى عمولة عن الوثائق القديمة مستغلا في ذلك انخفاض الوعي التأميني لبعض العملاء.

4/2/2/2 - **تزوير التوقيعات**: وهذا يحدث عندما يلجأ الوكيل الي التوقيع نيابة عن شخص آخر علي المستندات الرسمية المقدمة لشركة التأمين، مثل طلب التأمين ولدى تقديم مطالبة ما بالتعويض.

4/2/2/3 - **تعديل طلبات التغطية**: ويتم تعديل طلبات التغطية لأغراض احتيالية، منها تعديل معلومات الإكتتاب للحصول علي معدل أكبر للقسط وفي تأمينات الحياة يكون التعديل بهدف تحويل نوع الوثيقة كي يحصل علي عمولة أعلى.

عندما يواجه المرء بمشكلة أخلاقية، قد يتصرف بدوافع الأنانية، فليس هناك ما يجبره علي الإستجابة لإستغاثة شخص آخر أو الرد علي الهاتف أو تقديم إستشارة بخصوص أمر ما، فمسؤولياتنا الإجتماعية والأخلاقية والمهنية قد تكون اختيارية، بينما المسؤوليات القانونية ليست كذلك، وهي تمثل الحد الأدنى المطلوب من وكيل التأمين، والتي إذا أحل بها يوما ما فإنه قد ينتهي به الأمر خارج العمل وربما خلف القضبان.

- **أن المسؤوليات القانونية غير قابلة للتفاوض Legal responsibilities are not negotiable** حيث يتقن العديد من الوكلاء لديهم فن التفاوض، فهم قد يفاوضون علي الاسعار مع المكتتبين وعلي تقدير التعويضات مع مسوي الخسائر، وأحيانا تكون العقوبات أيضا قابلة للتفاوض، إلا أن المسؤوليات القانونية إحدي الممارسات في هذا العالم الغير قابلة للتفاوض.

- **أن المسؤوليات القانونية تتغير بشكل ثابت Legal responsibilities are constantly changing** نظرا لأن المسؤوليات القانونية يحددها القانون العام والقانون واللوائح والتشريعات المحلية المنظمة، وهذه كلها تتغير وتتطور باستمرار، وبالتالي فإن مسؤولية الوكيل تتغير من فترة لأخرى، حيث تقر الحكومات تشريعات جديدة وتعديل المحاكم من تفسيراتها للنصوص القائمة، ولذلك يجب أن يكون الوكيل حاضر الذهن، سريع البديهة، يطور نفسه ليتلاءم مع الاتجاهات الحديثة، فلا يرغب أحد بأن يواجه بدعاوي قضائية، فهي مكلفة وتستهلك الوقت والجهد، ولكي يتفادي الوكيل ذلك يجب أن يكون لديه فهما واضحا للمسؤوليات القانونية وان ذلك جزء من العمل، مما يمثل آلية جيدة للسيطرة علي الخسائر.

4/2/2 - الأنشطة الإجرامية لوكلاء التأمين Criminal Activities of Agents

الفعل الإجرامي عادة ما يكون حالة مختلفة، وأن قرار التجريم يمكن ان يؤدي الي غرامة أو الحبس أو كليهما، ويمكن أن يترتب عليه إجراء إداري مثل سحب الرخصة الخاصة بممارسة المهنة، هذا بالإضافة الي أن العقوبات الصادرة لأنشطة إجرامية يمكن ان تؤثر علي الدعاوي المدنية المعلقة، وأن التقصير في تقدير واحترام السلطات يمكن أن يؤدي الي تعزيز القضايا المدنية وكذلك المبالغة في الاحكام الصادرة.

وبصفة عامة نجد ان الوكيل الذي يدرك الافعال التي من شأنها خلق السلوك الإجرامي، لديه فرصة لتجنب هذه الافعال.

وفيما يلي بعض النماذج للأنشطة الإجرامية التي ينتهجها وكلاء التأمين، والتي يمكن أن يترتب عليها عقوبات إجرامية:

4/2/2/1 - **التمثيل السيئ Misrepresentation** والذي يتمثل في البيان الخاطئ أو غير الدقيق للحقائق أو حذف حقائق جوهرية، وينقسم الي:

- المنافسة غير الصحية بين الشركات تحطم سلامة الأسعار وتجعلها غير مناسبة لمنتجات التأمين، والتي من المعروف أنها لاتخضع لظروف العرض والطلب في تسعيرها وإنما يتم تسعيرها في ضوء الخبرة السابقة.

وأشير أيضا الى بعض الممارسات الخاصة بشركات التأمين والتي تحتاج الي اعادة النظر من قبل قطاع الاشراف والرقابة منها.

4/3/1 - تسويق وثائق التأمين:

تعتبر خدمة التأمين في عالمنا العربي خدمة تباع ولا تشتري حيث يعتمد تسويق التأمين بالدرجة الأولى علي المنتجين وما يعرضونه من وثائق علي العملاء المرتقبين (باستثناء الوثائق الإجبارية) وعلي الرغم من ذلك يلاحظ ما يلي:

4/3/2/1 - ضعف الجهاز الإنتاجي بشركات التأمين، وذلك للإعتماد على أفراد ذوي ثقافة محدودة وخبرة معدومة وعدم إنتقاء أوتدريب رجال الإنتاج، أوتعظيم مهنة الإنتاج من خلال الترخيص لأكبر عدد ممكن من الوكلاء المحترفين بعد تدريبهم وإكسابهم المعرفة والمهارة اللازمة والتي تتلائم مع أهمية دورهم كهمزة وصل بين شركة التأمين والعملاء.

4/3/2/2 - عدم اعتماد خطط الإنتاج المتوقعة والمطلوبة من رجال الإنتاج على وثائق التأمين المؤقت ووثائق تأمين مدي الحياة، مما يترتب عليه تجاهل المنتج لهذه الأنواع من التأمين والتركيز فقط علي التأمين المختلط من أجل العمولة والذي قد لا يتناسب واحتياجات العميل وامكانياته المادية خاصة في فترة حياته الإنتاجية الاولى، علما بأن هذه الأنواع تتسم بانخفاض سعر الوحدة التأمينية مقارنة بالوثائق المختلطة، مما يجعلها أكثر ملائمة لقطاعات كثيرة من المجتمع خاصة وهم في بداية حياتهم الإنتاجية، ثم بإضافة شرطي التجديد والتحويل يمكن للعميل تجديد الوثائق المؤقتة أو تحويلها بعد زيادة دخله الى وثائق تأمين مدي الحياة أو وثائق مختلطة تلي احتياجاته في مراحل العمر التالية.

4/3/2 - التسعير:

يتعامل التأمين أيا كان نوعه مع أخطار محتملة الحدوث في المستقبل وبالتالي يجب تقدير القيمة الإحتمالية لمبالغ التأمين وتعويضاته التي تلزم شركة التأمين بأدائها عند تحقق الخطر الإحتمالي المؤمن ضده وذلك حتي يمكن تحديد الأقساط أو الاشتراكات التي يقوم بأدائها العملاء المعرضين للخطر.

تأتي أهمية تسعير أقساط التأمين ليس فقط من منطلق فكرة حماية المستهلك للتأمين وحسب، وإنما كذلك من أجل إيجاد قواعد فنية ومهنية للتسعير، حتى لا يؤدي التسعير العشوائي إلى الإضرار بالمرکز المالي لشركة التأمين ودخولها في مغامرات غير محسوبة النتائج.

فالتأمين وإن كان في النهاية هو أحد المنتجات التجارية، إلا أنه منتج له طبيعته الخاصة التي لا تتوافر في غيره من المنتجات الخدمية الأخرى،

4/2/2/4 - التداول غير الصحيح للأموال: حيث قد يلجأ الوكيل عند إستلامه للأقساط من العملاء الإحتفاظ بها ولايقوم بتوصيلها لشركة التأمين، بل قد يضيفها لحسابه الشخصي، وذلك عندما لا يكون الوكيل مطالب بتوصيل الأقساط للشركة فور تحصيلها.

4/2/2/5 - عدم الإلتزام بمتطلبات الترخيص: مثل العمل بدون الحصول علي تصريح اقامة أو عدم الإلتزام بلوائح الأتعاب والإستشارات، أوالتبديل في وثائق تأمينات الحياة.

4/2/2/6 - الخصم: ويحدث هذا عندما يلجأ الوكيل الى عرض مزايا وهمية غير واردة بالوثيقة، أو التنازل عن جزء من العمولة كحافز للعميل لشراء الوثيقة، الامر الذي يعد مخالفة اجرامية.

وعادة ما تكون عقوبات العمل خارج نطاق القانون خطيرة وجسيمة، حيث يمكن أن يفقد الوكيل بسببها رخصة ممارسة المهنة، وقد يتعرض لغرامة مالية باهظة، أو قد يقضي وقتا في السجن، ويمكن للوكيل التحكم في الخسائر (Loss Control) وتجنب مثل هذه الأمور إذا التزم بقاعدة: "إعرف القانون وأطعه Know the Law and obey it"

وعلي هذا يجب علي وكيل التأمين أن يدرك القوانين واللوائح التي تنظم التأمين في أي مجتمع يعمل به ويلتزم بها.

4/3 - شركات التأمين:

تتعرض صناعة التأمين للكثير من الصور السلبية، فالعملاء عادة لا ينظرون الي التأمين من منظور إيجابي، وفي تحليله لصناعة التأمين قدم (لورانس براندون) في كتابه (دع البوق يدوي Let The Trumpet Resound) عددا من نقاط الضعف في صناعة التأمين والتي أدت الى هذه الصورة السيئة ومنها:

- قلة القياديين في حقل التأمين سمح لشركات التأمين بأن تدار من قبل حملة الأسهم، وهؤلاء لا يأخذون في اعتبارهم أهدافا بعيدة المدى.
- ضعف الإتصال بين الانتاج والتسويق في صناعة التأمين، وعدم تلبية احتياجات السوق، وتطوير الوثائق بحيث تفي بالإحتياجات التأمينية المتجددة والمتنوعة.
- قلة تركيز العميل فيما يتعلق بخدمة التأمين بصفة عامة، سواء عند اختيار الوثيقة واصدارها، أو خلال مدة السريان وسداد الأقساط، يؤدي أحيانا الي خلق موقف معادي تجاه التأمين وصناعة التأمين والعاملين في مجال التأمين، في الوقت الذي يكون فيه العميل في أمس الحاجة الي خدمة التأمين.
- بطئ الاجراءات، وكثرة التحقيقات، وقلة الإمكانيات، والتأخير في معابنة الخسائر وتسوية المطالبات، الأمر الذي يترك أثرا سلبيا لدي العملاء ويخلق صورة سيئة عن الصناعة ككل.

وجدير بالذكر (في تأمينات الحياة مثلاً) أننا نعيش في عالم من المتغيرات وفي مجتمع حركي Dynamic Population وبالتالي فإن توقعات الحياة Life Expectancy تتغير بتغير الأحوال السكانية وتغير الظروف الصحية والاجتماعية والإقتصادية والبيئة المأخية، كما تتغير أساليب جمع البيانات الإحصائية والتحقق من صحتها وتدقيقها، وبالتالي فإن الخبرة البعيدة لاتصلح للتنبؤ بالمستقبل القريب، ويتعين النظر بصفة دورية ومستمرة في الخبرة المتاحة لدينا عن الاخطار التي نتعامل معها.

وإذا كان هذا التغير يحدث بالنسبة لخبرة شعب واحد ويجب أخذه في الحسبان، فإن الأولي منه ألا يتم الإعتماد على خبرة شعب ما وتطبيقها على شعب آخر، خاصة إذا كان هناك إختلاف جوهري في العادات والتقاليد وفي الظروف الإقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئة المأخية، لما لهذه العوامل من تأثير مباشر علي إحتتمالات الوفاة من ثم توقع الحياة لكل شعب عن الآخر.

وما ينطبق على تأمينات الحياة ينطبق على الكثير من أنواع التأمين الأخرى، من حيث طبيعة الخطر ومكوناته وآلية التعامل بمخرجات حوادثه وأساليب تسديد مطالباته.

إذ إن التزام الشركة المالي في مواجهة هذا العميل أو ذاك، يبقى غير معلوم على وجه الدقة، وهو كذلك التزام محتمل قد يتحقق وقد لا يتحقق، يُضاف إلى ذلك أنه التزام مستقبلي وقد يتأثر بمسائل طارئة وغير محسوبة تحدث في المستقبل، وهذا يتطلب من شركات التأمين بأن تكون أكثر احترازاً وأكثر تنبؤاً وأشد تشاؤماً تجاه المخاطر التي يمكن أن تحدث في المستقبل. وهذا ما يفسر لجوء شركات التأمين إلى حشو وثائقها بالاستثناءات الكثيرة والمتعددة، التي يبدو بعضها لكثير من الناس من قبيل المبالغة التي ليس لها مقتضى، وشركة التأمين تلجأ لمثل هذه الاستثناءات في الغالب لترريح رأسها من فرز ما يمكن أن يحصل وما يمكن ألا يحصل! فحينما نقرأ بعض وثائق التأمين التي تصدرها شركاتنا يُخال لنا وكأننا نعيش على ضفاف نهر الدانوب أو على مقربة بركان نييراجونجو، كما أن وثائق التأمين لدينا لا تفرق بين الفيضانات أو السيول أو بين العواصف المدارية والعواصف الترابية.

ومما لا شك فيه أننا ندفع قيمة للوثيقة أكثر مما يجب بسبب أن شركة التأمين مثلما نقول (لم تحسبها صح) وفي المقابل فإن بعض شركات التأمين عانت الخسائر لأنها كذلك لم (تحسبها صح) وهذه هي إشكالية لا بد من التصدي لها بشيء من الدراية وبكثير من المهنية.



وفي السياق ذاته تم انتخاب لجنة تنفيذية جديدة للجمعية الدولية للهيئات المشرفة على التأمين، حيث ضمت في عضويتها كل من المغرب والإمارات، كما تم اختيار دولة الباراوايل استضافة الاجتماع السنوي القادم للجمعية في العام 2016.

ويذكر أن هيئة سوق رأس المال الفلسطينية تسعى من خلال مشاركتها في الاجتماع السنوي للجمعية الدولية للهيئات المشرفة على التأمين (IAIS) والتي تعد من أهم المنظمات الدولية للهيئات المشرفة على التأمين في العالم إلى تبادل الخبرات والتجارب مع الدول الأخرى لتطوير المنظومة التأمينية نظراً لدورها الأساسي في توفير الاستقرار الاقتصادي باعتبارها جزءاً من النظام المالي الفلسطيني.

3. اللجنة التوجيهية لبناء الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي في فلسطين تعقد اجتماعها الثاني



عقدت اللجنة التوجيهية لبناء إستراتيجية وطنية للاشتغال المالي في فلسطين خلال شهر آب اجتماعها الثاني بهدف مناقشة مجموعة من المواضيع المدرجة على جدول أعمال اللجنة، ومن أهمها اعتماد مباشرة المسح الميداني لدراسة جانبي العرض والطلب لقياس الاشتغال المالي في فلسطين. وترأس الاجتماع كل من محافظ سلطة النقد الدكتور جهاد الوزير ورئيس مجلس إدارة هيئة سوق رأس المال الدكتور محمد نصر وبمشاركة غالبية أعضاء اللجنة المؤلفة من سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال وجمعية البنوك ووزارة التربية والتعليم العالي وجمعية مستهلكي الخدمات المصرفية والشبكة الفلسطينية للإقراض (شراكة) ووكالة الغوث الدولية وبورصة فلسطين والإتحاد الفلسطيني لشركات الأوراق المالية واتحاد شركات التأمين.

حيث اعتمدت اللجنة خلال الاجتماع مجموعة من القرارات أهمها التعاقد مع معهد ماس لإعداد الدراسة البحثية عن مستوى الاشتغال المالي في فلسطين ورفع التوصيات للجنة بالخصوص.

ومن الجدير بالذكر انه تم تشكيل اللجنة التوجيهية لبناء الإستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي في بداية عام 2014، وذلك للإشراف على وتوجيه كافة الأطراف المشاركة ببناء الإستراتيجية التي تهدف إلى تعزيز وصول واستخدام مختلف فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية بشكل عادل وشفاف وبتكاليف مقبولة، ويجري تنفيذ بناء الإستراتيجية بدعم مالي من مؤسسة التحالف العالمي للاشتغال المالي AFI ومقرها في ماليزيا.

1. تعيين الدكتور نبيل قسيس رئيساً لمجلس إدارة هيئة سوق رأس المال

أصدر مجلس الوزراء قراراً بتعيين الدكتور نبيل قسيس رئيساً لمجلس إدارة هيئة سوق رأس المال وذلك خلال جلسته المنعقدة بتاريخ 8/9/2015م.

ويشغل الدكتور قسيس حالياً منصب مدير عام معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، وشغل سابقاً عدة مناصب وزارية في السلطة الوطنية الفلسطينية منها وزيراً للمالية ووزيراً للتخطيط ووزيراً للسياحة والآثار ووزيراً مكلفاً بمشروع بيت لحم 2000 ومنسقاً للجنة الوزارية للإصلاح، كما وشغل الدكتور قسيس منصب رئيس جامعة بيرزيت لمدة ست سنوات بدءاً من العام 2004، وعضوية مجلس إدارة سلطة النقد الفلسطينية ومنصب رئيس لجنة التدقيق في السلطة الوطنية الفلسطينية ومدير عام الطواقم الفنية والاستشارية للفريق الفلسطيني لمفاوضات السلام ونائب رئيس الوفد الفلسطيني لمباحثات السلام في واشنطن.

ويذكر أن الدكتور قسيس يحمل شهادة الدكتوراه في الفيزياء النووية النظرية من الجامعة الأمريكية في بيروت والمجستير في الفيزياء من جامعة ماينز في ألمانيا، وعمل كعضو هيئة تدريسية في كل من الجامعة الأردنية وجامعة بيرزيت خلال الأعوام (1972-1994)، وتدرج في الرتب الأكاديمية في الجامعتين، وعمل أيضاً كزميل بحث في عدة جامعات ومؤسسات بحث متخصصة في ألمانيا وبريطانيا وفرنسا وإيطاليا، وله العديد من المنشورات في الفيزياء النووية والنظرية ومقالات وأوراق سياسات ومقابلات كثيرة حول مواضيع سياسية واقتصادية وأكاديمية وتربوية وثقافية ذات اهتمام عام، كما شارك في العديد من المؤتمرات والمناظر الدولية الهامة.

2. هيئة سوق رأس المال تشارك في الاجتماع السنوي للجمعية الدولية للهيئات المشرفة على التأمين (IAIS)

شاركت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية ممثلة بالسيد بركات ميادام مدير عام الإدارة العامة للتأمين في الهيئة، بالاجتماع السنوي للجمعية الدولية للهيئات المشرفة على التأمين (IAIS)، والذي عقد مؤخراً في مدينة مراكش بالمغرب.

ويذكر أنه تم خلال الاجتماع الوقوف على جملة من القضايا التأمينية المشتركة بين الأسواق العالمية كان أبرزها وضع اللمسات الأخيرة للعديد من المشاريع والوقوف على توصيات عدد من الأوراق البحثية التي تناقش واقع وتحديات سوق التأمين، إلى جانب مراجعة المعايير والمبادئ الأساسية لتنظيم القطاع وغيرها من المواضيع ذات العلاقة، حيث اجمع المشاركون على ضرورة الارتقاء بمعايير الحوكمة وتطويرها وذلك نظراً لأهميتها الكبيرة في الحد من مخاطر أسواق التأمين كما تم التأكيد على دور ومسؤولية مجالس إدارة شركات التأمين والتي تعتبر من العوامل الرئيسية في الحد من مخاطر أسواق التأمين، إلى جانب ذلك تم عرض عدد من المبادرات المتخصصة من قبل الهيئات المشرفة على التأمين حول توعية مستخدمي خدمات التأمين من خلال شبكة الانترنت، ومعايير تحديد متطلبات رأس مال شركات التأمين، والإشراف على التأمين التكافلي متناهي الصغر.

السياق، حيث ستعمل الهيئة ومن خلال مؤسسة التمويل الدولية على توفير المادة التعليمية والحالات العملية وجميع الوسائل التعليمية اللازمة للمساق، بالإضافة إلى تأهيل مدرسي المساق الذين ترشحهم الجامعة من خلال منحهم برنامج تأهيلي - تدريب مدرسين - الأمر الذي يعزز وصول المعلومات العلمية والعملية بطريقة فاعلة إلى الطلبة، في حين سيتم منح الطلبة الذين يجتازون المساق بنجاح شهادة خاصة من مؤسسة التمويل الدولية بما يفيد اجتيازهم مساق متخصص بحوكمة الشركات، وستعمل هيئة سوق رأس المال على الإشراف التام على البرنامج لضمان نجاعته وفاعليته.

يذكر أن توفير مساق متخصص في حوكمة الشركات ودمجه في الجامعات الفلسطينية يأتي في سياق التعاون الدائم والمستمر ما بين هيئة سوق رأس المال ومؤسسة التمويل الدولية في تعزيز حوكمة الشركات في فلسطين، حيث تعتبر مؤسسة التمويل الدولية من المؤسسات الرائدة على مستوى العالم في مجال حوكمة الشركات، ويأتي تنفيذاً لمذكرة التعاون المشتركة والمبرمة ما بين الهيئة ومؤسسة التمويل الدولية، ويأتي أيضاً انسجاماً والبرامج التي تنفذها الهيئة في مجال التثقيف المالي وهي برامج توعوية متكاملة وطويلة الأمد، تستهدف المؤسسات الأكاديمية الفلسطينية ومن ضمن محاورها الرئيسية تعاون الهيئة مع كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية في تعزيز وإثراء المساقات المتخصصة ذات العلاقة بقطاعات سوق رأس المال والحوكمة.

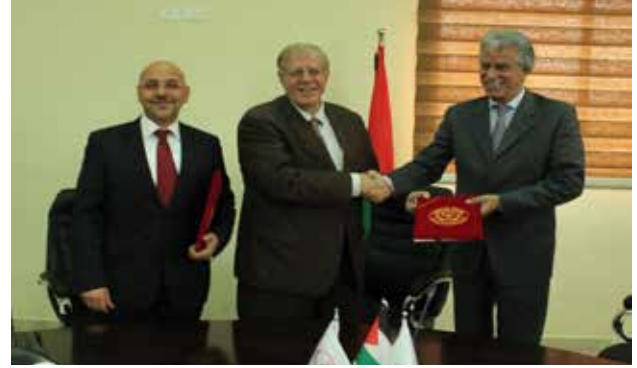
5. هيئة سوق رأس المال تعقد ورش عمل لموظفي دوائر الترخيص في وزارة النقل والمواصلات

عقدت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وبالتعاون مع وزارة النقل والمواصلات 12 ورشة عمل متخصصة استهدفت مدراء وموظفي كافة دوائر الترخيص في محافظات الضفة، وتهدف هذه الورش التي تم تنفيذها مؤخراً على مدى ثلاثة أسابيع إلى زيادة الوعي التأميني لدى موظفي دوائر الترخيص.

وتناولت الورش عدة مواضيع أهمها التعريف بأنواع وثائق تأمين المركبات وتغطياتها، والتعريف المفصل لوثيقة تأمين المركبات الآلية تجاه الإصابات الجسدية والأضرار المادية للفريق الثالث (الوثيقة الموحدة) وهي وثيقة التأمين الإلزامي التي يجب أن تكون بحوزة كل مالك مركبة آلية وكل من يستعمل مركبة آلية وتغطي كامل فترة الترخيص، وذلك استناداً إلى قانون التأمين الفلسطيني رقم (20) لسنة 2005م وقانون المرور الفلسطيني، كما تطرقت الورش إلى آلية عمل النظام الإلكتروني الفلسطيني لتأمين المركبات وربطه مع نظام الترخيص، كما تم خلال الورش الإجابة على مختلف الأسئلة والاستفسارات التي طرحت من قبل موظفي دوائر الترخيص فيما يتعلق بتأمين المركبات.

ويذكر أن تنفيذ هذه الورش يأتي في إطار سعي الهيئة المتواصل إلى زيادة الوعي لدى كافة الجهات الشريكة بأهمية التأمين تمهيداً لتشغيل الربط الإلكتروني ما بين النظام الإلكتروني الفلسطيني لتأمين المركبات ونظام الترخيص، والنوي بدء العمل فيه وفقاً للاتفاق المبرم ما بين الهيئة ووزارة النقل والمواصلات بداية شهر آب المقبل، وتهدف الهيئة من خلال ربط النظامين إلى زيادة الالتزام بربط الترخيص وتجديد الترخيص بوجود وثيقة تأمين إلزامي تغطي الإصابات الجسدية والأضرار المادية للفريق الثالث وتغطي كامل فترة ترخيص المركبة.

4. هيئة سوق رأس المال توقع اتفاقيتي تعاون لدمج مساق حوكمة الشركات مع جامعة خضوري وكلية فلسطين الأهلية الجامعية



وقعت هيئة سوق رأس المال الفلسطينية وجامعة فلسطين التقنية - خضوري ومؤسسة التمويل الدولية خلال شهر آذار، اتفاقية تعاون ثلاثية تهدف إلى دمج مساق حوكمة الشركات في الخطة التدريسية لكلية الأعمال والاقتصاد في الجامعة وذلك في مقر الجامعة بمدينة طولكرم، حيث وقع الاتفاقية كل من الدكتور محمد نصر رئيس مجلس إدارة هيئة سوق رأس المال، والأستاذ الدكتور مروان عورتاني رئيس جامعة فلسطين التقنية-خضوري، والسيد يوسف حبش الممثل المقيم لمؤسسة التمويل الدولية في فلسطين (IFC).

كما وقعت الهيئة وكلية فلسطين الأهلية الجامعية ومؤسسة التمويل الدولية (IFC)، اتفاقية تعاون ثلاثية تهدف إلى دمج مساق حوكمة الشركات في الخطة التدريسية لقسم العلوم الإدارية والمصرفية في الكلية، وذلك في مقر الكلية بمدينة بيت لحم، حيث وقع الاتفاقية كل من السيدة عبير عودة، مدير عام هيئة سوق رأس المال، والأستاذ الدكتور غسان أبو حجلة رئيس كلية فلسطين الأهلية الجامعية، والسيد يوسف حبش الممثل المقيم لمؤسسة التمويل الدولية في فلسطين (IFC).

وتأتي اتفاقيتي التعاون الثلاثية ما بين هيئة سوق رأس المال ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) وكل من جامعة فلسطين التقنية-خضوري، وكلية فلسطين الأهلية الجامعية، ضمن جهود الهيئة الهادفة لتعزيز وزيادة حوكمة الشركات في فلسطين، وذلك من خلال التعاون الاستراتيجي مع مؤسسة التمويل الدولية وتنفيذاً لمذكرة التعاون المشتركة والمبرمة بينهما في هذا السياق، حيث تم تطوير مساق متخصص بحوكمة الشركات وحث الجامعات الفلسطينية على دمج هذا المساق ضمن الخطط التدريسية لطلبة كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية كمساق اختياري أو إجباري وفقاً لرؤية الكلية، وذلك من خلال توقيع اتفاقية ثلاثية الأطراف تشمل إضافة إلى الهيئة كل من مؤسسة التمويل الدولية والجامعة المعنية وتم تطويرها لهذا الغرض، الأمر الذي سيساهم تعزيز معرفة الطلاب في مجال حوكمة الشركات وبالتالي رفع وتعزيز القدرة التنافسية للطلبة الخريجين الأمر الذي يسهل دمجهم في سوق العمل بعد التخرج.

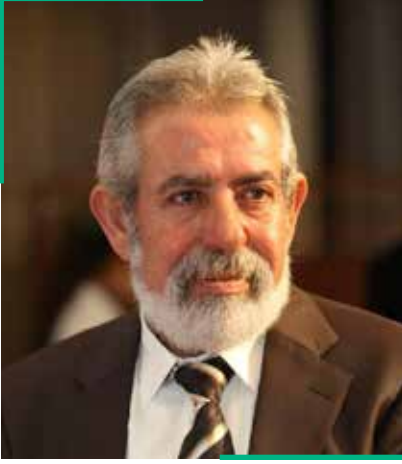
وبموجب مذكرة التفاهم سيتم دمج مساق حوكمة الشركات استناداً إلى الخبرات الدولية التي تتمتع بها مؤسسة التمويل الدولية في هذا



شركة فلسطين للتأمين
Palestine Insurance Co.

أنتم معنا... بأمان





عدنان الصباح

مساعد المدير العام للعلاقات العامة -
شركة المشرق للتأمين

الذي يعتمد عليه المشتري في معرفة قيمة بوليسته ونوع تغطياتها ويقع العديد من حملة البوالص ضحية بائع جاهل لا يعرف أي معنى للبوليصة وتغطياتها واستثناءاتها وشروطها بل أن الغالبية العظمى منهم قد لا تكون حتى قرأت هذه البوالص أو تدرك محتواها فعلا وهم يقدمون أحياناً وعوداً للمشتريين لا أساس لها على أرض الواقع.

التأمين مهنة غائبة: مع أن التأمين في سائر أنحاء العالم تعتبر من المهن الفنية والتي لا تقل أهمية عن أية مهنة منظمة ولها قواعدها كالمحاماة مثلا والتي تلزم من يمارسها بالانتماء للنقابة والحصول على رخصة مزاوله من نقابته كما الحال في الهندسة والطب والصيدلة بل وإلزامهم بقسم المهنة لحماية المهنة من أية تلاعب، تغيب كل هذه الشروط في قطاع التأمين ويكفي أن تكون فهلويًا فقط لتصبح من انجح العاملين في هذا القطاع فلا الشهادات ولا التأهيل ولا المعرفة الفنية لها أية أهمية تذكر في هذا القطاع وحتى شروط الترخيص لدى هيئة سوق رأس المال الفلسطينية ليس لها تلك الأهمية ويتم التحايل عليها بكل السبل رغم محدودية أدائها، وأنا هنا أقدم مقترحاً لقسم خاص بمهنة التأمين يقول على سبيل المثال (أقسم بالله العظيم أن أخلص لشرف المهنة وأن أحمي ممتلكات الناس وحقوقهم كحارس أمين، بما تمليه علي واجبات المهنة، مؤتمن على الوطن، أهله وثرواته وفيًا لشرف مهنتي مخلصاً لقيم المهنة نصاً وروحاً لما فيه مصلحة المهنة والعاملين فيها والمؤمن لهم وحملة الأسهم حافظاً للأسرار مؤدياً لواجباتي ومهامي بما يتفق ومنظومة قيم المهنة، مبادئها ونظامها وبما تنص عليه القوانين والأنظمة المعمول بها).

كواحد من العاملين في قطاع التأمين الفلسطيني منذ العام 1993 تنقلت به من موقع لموقع وعملت كوكيل وكموظف وتابعت على الأرض وبالفعل كل المشاكل والترددات والتحويلات التي مر بها هذا القطاع، أرى لزاماً علي أن أكون صريحاً وواضحاً تجاه المعاناة التي يعيشها القطاع نفسه والعاملين فيه من كافة النواحي وبدون مواربة أو مجاملة، فكل ما يهمني هنا هو مصلحة القطاع كرافعة مهمة من روافع اقتصادنا الوطني وكبيت لمئات الأسر الفلسطينية التي تعتاش منه.

سأكون صريحاً حد الإزعاج وواضحاً حد الشفافية في كل ما سأطرح هنا لحل وعسى أن نصل بهذا القطاع إلى بر الأمان لصالح كل مكوناته الأربعة:

حملة الأسهم: العديد من هذه الشركات تعاني الكثير في ميزانياتها وأوضاعها المالية بل أن العديد من حملة أسهم هذه الشركات لم يستعد من استثماره أية نسبة على الإطلاق حتى أن البعض منهم قد وجد نفسه مجبراً على تجديد رأس ماله بدفعه من جديد وهذا يشكل خطر حقيقي على جعل صناعة التأمين في فلسطين قطاعاً جذاباً للاستثمار، والعكس صحيح بل سيعتبر قطاعاً طارداً له وهو في المقابل سيجعل من البيئة الاستثمارية بيئة غير آمنة خصوصاً إذا أدرك المستثمر غياب الرقابة الفاعلة والحقيقية على شركات التأمين وأدائها من قبل الجهة الرسمية الذي أناط بها المشرع الفلسطيني القيام بهذا الدور، والذي يصل في بعض الأحيان المغامرة لدى بعض شركات التأمين بتحمل أخطار خارج إعادة التأمين أو حتى القبول بأسعار أقل من أقساط إعادة التأمين وهو فعل يصل حد الجريمة الاقتصادية ويعود كل هذا إلى التنافس القائم على السعر دون أية ميزة أخرى.

حملة البوالص: وهم أكثر المتضررين الذين قد يجدون أنفسهم عرضة للتباطؤ في تحصيل حقوقهم في كثير من الحالات، بسبب أن الشركات التي تباع خدماتها بشكل متدنٍ لا بد لها لكي تواصل أن تقدم أيضاً خدمة متدنية أو أن تسعى بكل السبل للمماطلة في الوفاء بالتزاماتها بشكل أو بآخر، بما في ذلك استسهال التقاضي لتأجيل الدفع مما يلحق أضراراً فادحة بحملة البوالص ويصبح التعويض في غير وقته غير مفيد على الإطلاق.

الموردين: وهم يشكلون مكوناً رئيسياً في العملية التأمينية ليس من جانب أهميتهم كمزودين بل من جانب أهميتهم كمكون اقتصادي اجتماعي يحصلون على جزء هام من دخلهم وأدوات تطوير أعمالهم من استقرار وتطور صناعة التأمين.

العاملين: وأعدادهم في فلسطين ليست قليلة قياساً بحجم المجتمع والسوق والصناعة نفسها وحدائتها وضيق سوقها وانعدام التطور فيه، وهم أكثر الناس مصلحة في تطور هذا السوق وأدائه وتصل المنافسة في السوق بين الشركات إلى التنافس على اضعف حلقة في الموارد البشرية وهم المسوقين فلا تهتم شركات التأمين إلا بالقدرة على البيع بعيداً عن المهنة والموضوعية علماً بأن اخطر عمل هو ما يقوم به بائع البوليصة

غياب عنصر المؤمن منه:

في فلسطين تنحصر أطراف العملية التأمينية بالمؤمن - شركة التأمين - والمؤمن له - حامل البوليصة ويغيب كلياً موضوع أو عنصر المؤمن منه أو الخطر، ولو اهتمت شركات التأمين بذلك لأمكنها توسيع السوق وتقديم منتجات تأمينية جديدة تظهر الخطر وتقدمه للمعني بشكل واضح ولكان عليها أن تخوض عملية تثقيفية واسعة لجهة الدعوة لشراء المنتجات حماية من الخطر لا حماية من القانون ولجهة إدراك أهمية التغطيات والخدمة لا أهمية السعر، وفي حال ارتفع مستوى الوعي التأميني بادراك مكانة المؤمن منه لدى مشتري الخدمة ولكانت موضوع المناقشة السعرية خارج التسابق على الإطلاق وبالتالي فان على شركات التأمين أن تنشغل بالمهام الحقيقية للقطاع خاصة في ظل استمرار غياب الدور الحقيقي للجهة الرقابية، والتي يمكن تحديدها على سبيل المثال بما يلي:

الإبداع في تقديم منتجات جديدة تمكن من كشف الخطر وإظهاره أمام أصحابه في كافة نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية كتأمينات الضمان الشخصي والحياة والتعليم والتوفير والصحي وتأمين الممتلكات والمسئوليات والنقل والتأمين العقاري وتأمين خسارة الأرباح وسلامة المنتج والممتلكات الشخصية، والبحث عن وسائل إبداعية للتأمين الزراعي والتأمين ضد أخطار الحرب والأنشطة السياسية بما فيها التظاهر وما يواكبه بالبحث عن شركاء إعادة تأمين يقبلون مثل هذه الأخطار وقادرين على تحملها في حالة حدوثها.

الاهتمام بأوسع نشاط تثقيفي مع الشركاء المناسبين الحكوميين من جهة ومنظمات المجتمع المدني كالاتحادات والنقابات والجمعيات المهنية وغيرها، بما يضمن إدراك المجتمع بكل مكوناته لأهمية التأمين كضرورة حياتية لا كمالية غير مجدية لانعدام الفائدة للموسسة والفورية حين نشترى الخدمة غير المدرك لقيمتها.

الاهتمام بتطوير المنتجات الحالية وتطوير التغطيات وتقديم المنتجات بشكل أكثر وضوحاً من خلال الاهتمام بالكادر البشري العامل في التأمين خصوصاً العاملين في تسويق المنتجات.

إيجاد آليات لوقف النزيف المتواصل من خلال المنافسة السعرية التي فاقت كل حد والتي يمكن توقيفها باليات عديدة إن توفرت الإرادة لذلك.

إن الحقيقة التي يغفلها حملة الأسهم والعاملين في قطاع التأمين في فلسطين هو أن استمرار الحال على ما هو عليه وعدم الوقوف وقفة جادة أمام مسئولياتهم فهم سيقودون القطاع نفسه وبالتالي العملية الاقتصادية برمتها إلى التهلكة، وستجد بعض شركات التأمين نفسها أمام خطر الإفلاس في بلد أحوج ما يكون لحماية شركاته المساهمة العامة فلو أن المحاكم لدينا تعمل بسرعة مناسبة مثلاً وتصدر أحكامها بسائر القضايا العالقة أمامها والمقامة على شركات التأمين، فستحدث الكارثة لا محالة وسيكشف المستور بما يعني كارثة وطنية لا مفر منها إن أجلاً أم عاجلاً إن لم تسارع سائر الجهات وعلى رأسها الجهة الرقابية الرسمية المسؤولة على تطوير وتقديم وتوفير المناخ اللائم لنمو قطاع التأمين الفلسطيني لوقف هذه الحالة الكارثية الجارية في شكل المنافسة القائمة بين شركات التأمين العاملة في فلسطين، وللقيام بدورها المناط بها قانوناً لحماية الشركات نفسها وحماية حملة الأسهم والمؤمن لهم على حد سواء.

التطور بلا خطة ورؤية: تسعى شركات التأمين جميعها للتطور بالمعنى الكمي وبعيداً عن أية خطط أو رؤى واضحة وهي تستسهل تأمين السيارات والمركبات كتأمين إلزامي والذي يشكل ما يقارب من 60% من المحفظة التأمينية في فلسطين وكذلك التأمين الصحي الذي يشكل أكثر من 18% من المحفظة، ورغم معرفة سائر شركات التأمين أن التأمين الصحي هو أكثر أنواع التأمين خسارة إلا أنها تلجأ إلى المنافسة السعرية الأسوأ فيه أيضاً مع إدراكها أن الأموال المتأتية من هذا التأمين لا تصلح للفعل الاستثماري فهي أسهل الأنواع تدويراً في إعادتها للموردين حتى قبل استلام أقساطها في بعض الحالات، وبالتالي فان المنافسة السعرية في التأمين الصحي تستوجب بالضرورة خسائر سريعة ومباشرة وأضرار بالمؤمن لهم والموردين وقدرتهم على تقديم خدماتهم برضى وبسر، وتتركز باقي التأمينات في سائر التأمينات الأخرى بما فيها التأمينات الإلزامية ضد إصابات العمل والتي لا يزيد حجم الالتزام بها عن 15% من حجم سوق العمل الفلسطيني، وتشير الإحصائيات إلى أن حجم العمالة في القطاع الخاص الفلسطيني تفوق نصف مليون عامل وعاملة، ولو افترضنا أن التأمين الإلزامي ضد إصابات العمل أصاب 90% فقط من حجم السوق وبمتوسط أجور 500 دولار ومتوسط أقساط لأضاف ذلك إلى المحفظة التأمينية ولكانت أقساط التأمين تصل حدوداً غير مسبقة وتبقى أنواع أخرى من التأمينات كتأمينات النقل البري والبحري، فالتجارة الفلسطينية تصل إلى أكثر من 2 مليار دولار بين استيراد وتصدير وهي تحقق أقساط كبيرة غير متحققة أصلاً بسبب انعدام الوعي التأميني أو غياب الرقابة والإلزام والاهتمام أو حتى التلاعب بالفواتير ضد الجمارك وكذلك التأمين ضد أخطار الحريق والأخطار المصاحبة لا تتجاوز نسبتها من السوق 7% فقط لو تم تأمين تلك البضائع المستوردة من الخارج والتي تزيد عن 1.5 مليار دولار في السنة وإذا أضيف لها تأمين الممتلكات والمعدات والمباني والتي تقدم ناتج قومي إجمالي يقدر بحوالي 10 مليارات دولار سنوياً، فأننا نكون بحاجة ماسة لصناعة تأمينية قادرة على الوفاء بالتزاماتها المصاحبة للفعل التنموي الضروري لأي اقتصاد هش أكثر من الاقتصاد الثابت والقوي، لذلك فانه لو تم تعميم التأمين إلزامياً من جانب وتوعوياً وإدراكاً للحاجة من جانب آخر فان هذا يعني انه سيكون لدينا أقساط كبيرة تغني عن المنافسة السعرية لصالح المنافسة في الخدمة والنوع، وغياب تأمين القروض لدى البنوك بشكل كامل والتي تصل إلى حوالي 5 مليارات دولار أمريكي هو حجم القروض الممنوحة في فلسطين وهذا الرقم يتطور مستمر، وليس أكثر سطوحاً من صغر حجم التأمين على الحياة لدى الأفراد والجماعات في فلسطين والتي لا تتجاوز نسبتها نسبة 3% علماً بأن التأمين على الحياة هو أكثر أنواع التأمين قدرة على توفير إمكانيات استثمارية طويلة الأجل وناجحة، كما أن السوق الفلسطيني مؤهل أكثر من غيره لقبول الفكرة بسبب غياب أية أنظمة ضمان في المجتمع الفلسطيني.



التكافل للتأمين

AL-TAKAFUL INSURANCE

تتقدم أسرة شركة التكافل للتأمين بالتهنئة للزملاء والزميلات الجدد بالانضمام إلى فريق العمل في العديد من الفروع والمكاتب ودوائر الإدارة العامة ونبارك لهم المشاركة في مسيرة الريادة والتميز مع الشركة، متمنين لهم التوفيق. وذلك ضمن عمليات التوسع والانتشار حيث تجاوز عدد الموظفين الجدد 40 موظف /ة

خلال عام 2015



الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق

www.sandoq.ps

نشأة الصندوق

أنشأ الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق بموجب قانون التأمين الفلسطيني رقم 20 لسنة 2005، ليحل محل الصندوق الفلسطيني لتعويض ضحايا حوادث الطرق الذي كان قد أنشئاً بقرار رقم (95) لسنة 1995. صادر عن الرئيس الفلسطيني

الإطار القانوني لعمل الصندوق

- يتمتع الصندوق بالشخصية الاعتبارية المستقلة بموجب المادة 170 من قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005 التي منحتة الاهلية القانونية لمباشرة جميع الأعمال والتصرفات التي تكفل له تحقيق أهدافه ، بما في ذلك تملك الأموال المنقولة وغير المنقولة اللازمة لسير أعماله وممارسة نشاطه وفقاً لأحكام قانون التأمين .
- نظم الفصل العشرين من قانون التأمين ضمن المواد 170-177 عمل الصندوق وشخصيته الاعتبارية المستقلة، ونص على كيفية تشكيل مجلس إدارته وحدد موارده المالية، وبين حق المصاب بمطالبة الصندوق بالتعويض ضمن شروط وضوابط قانونية، وأعطى للصندوق الحق بالرجوع بالمبالغ المسددة من قبله وفقاً لمواد القانون .

رؤيا الصندوق

المساهمة في توفير شبكة الحماية الاجتماعية في فلسطين من خلال تعويض مصابي حوادث الطرق غير المشمولين بالتغطية التأمينية لأسباب حددها قانون التأمين.

أهداف الصندوق

- يعتبر الصندوق جزء لا يتجزأ من مكونات قطاع التأمين في فلسطين، ومن أهدافه الرئيسية:
- أ- جبر الضرر في الحالات القانونية التي لا يتوفر فيها تغطية تأمينية للمصابين جسدياً من حوادث طرق ولأسباب خارجة عن إرادة المصاب
 - ب- المساهمة في تطوير قطاع التأمين الفلسطيني من خلال التعاون الوثيق مع هيئة سوق رأس المال الفلسطينية بصفتها الجهة الرقابية والمشرقة على قطاع التأمين في فلسطين ومع كافة الجهات والأطراف ذوي العلاقة .
 - ج- المساهمة بزيادة الوعي المجتمعي من خلال إبراز أهمية الالتزام بالقوانين وخاصة قانوني التأمين والمرور

sandoq@sandoq.ps

Tel: +970 2 2967298

Fax: +970 2 2967297

الشركة العالمية المتحدة للتأمين
أنتم معنا بأمان

لأجيالنا القادمة

الرقم المجاني: 1800 200 200