

تسويق الخدمات التأمينية في مدينة الخليل

فريق البحث

محمد أديب جيتاوي

مهند محمد الزغير

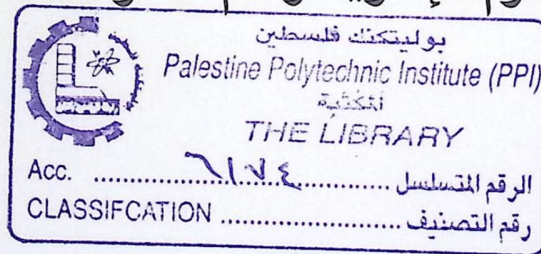
إشراف

أ. سهيل سلطان

هذا البحث مقدم إلى كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين كأحد متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في العلوم الإدارية / تخصص نظم المعلومات

جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات



حزيران 2000

الإهداء

إلى من لها في القلب دمه ... إلى من لها في القلب منزله ... إليك يا أمي

إلى ذلك الطير الذي تسكن أحنانه ذاتي ... وأسكنته في الحدقات والأهداب ... إليك يا

أبي ... إلى الأخوة و الأخوات الأحباء ... إلى الأهل والأقارب ... إلى الأصدقاء

الأعزاء ... إلى الزملاء ... إلى الذين وهبوا أرواحهم وحریتهم لله ... ليهبونا

الحياة ... للشهداء الأبرار ... إلى النور الساطع وسط الظلام ... إلى من هم خلف

جدران السجون ... إلى هؤلاء نهدي هذا العمل المتواضع .

فريق البحث

شكر وتقدير

يتقدم فريق البحث بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ سهيل سلطان لما قدمه من نصح وإرشاد طيلة فترة إعدادنا هذا البحث ، كما و نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ غسان شاهين و الدكتور شريف أبو كرش على ما قدماه لنا من مساعده وتوجيه.

كما و نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كافة أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات على جهودهم وعطائهم المستمرين للطلاب.

كما و نتقدم بجزيل الشكر لمدرء شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل ، و نتقدم بالشكر الجزيل إلى مسؤولة قسم التأمين الصحي في شركة غزة الأهلية للتأمين الأخت لندا اغنيماات على ما منحتنا من وقتها الثمين لإجاز هذا البحث.

فريق البحث

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	الشكر والتقدير
III	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
الفصل الأول (مقدمة البحث)	
1	1-1 المقدمة
5	2-1 مشكلة البحث
5	3-1 أهداف البحث
6	4-1 أهمية البحث
7	5-1 منهجية وطرق البحث
7	6-1 فرضيات البحث
8	7-1 أبعاد ومحددات البحث
9	8-1 مكونات البحث
الفصل الثاني (التأمين وأنواعه)	
11	1-2 الخطر وأنواعه
16	2-2 الأخطار القابلة للتأمين
18	3-2 الأخطار غير القابلة للتأمين
19	4-2 التأمين وأنواعه
23	5-2 الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية للتأمين
27	6-2 إجراءات التأمين
الفصل الثالث (أنواع الخدمات التأمينية وتسويقها)	
31	1-3 أنواع الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين في مدينة الخليل
39	2-3 تسويق خدمات التأمين
43	3-3 آلية عمل شركات التأمين في مدينة الخليل
الفصل الرابع (تحليل الإستبانه)	
46	1-4 تفرغ الإستبانه وتحليلها
الفصل الخامس (دور نظم المعلومات في شركات التأمين)	
58	1-5 مقدمة عن نظم المعلومات
60	2-5 تعريف نظام المعلومات
61	3-5 وظائف نظم المعلومات في شركات التأمين
62	4-5 فوائد نظم المعلومات في شركات التأمين
64	5-5 دور دائرة نظم المعلومات في شركات التأمين
70	6-5 آلية عمل شركات التأمين بعد إدخال دائرة نظم المعلومات
72	7-5 أهداف قصيرة الأجل لدائرة نظم المعلومات

73	8-5 أهداف طويلة الأجل لدائرة نظم المعلومات
الفصل السادس (النتائج والتوصيات)	
74	1-6 النتائج
76	2-6 التوصيات
79	المصادر والمراجع
80	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	المضمون	الرقم
8	يوضح أبعاد البحث المكانية	1
9	يوضح أبعاد البحث الزمانية	2
46	يوضح بعض البيانات التي تتعلق بشركات التأمين	3
47	يوضح مدى كفاية الخدمات التأمينية ومدى اعتبار التكلفة كمعوق	4
48	يوضح مدى الوعي التأميني ودور الدعاية والإعلان	5
50	يوضح مدى وجود دائرة تسويق ومدى الاستفادة منها ، ويوضح تأثير الانتعاش الاقتصادي	6
52	يوضح مدى المعرفة بنظم المعلومات ، ومدى الفائدة من استخدام شبكات حاسوب	7
53	يوضح مدى التحسن في أداء الشركة من خلال إدخال دائرة نظم معلومات	8
54	يوضح مدى وجود البرامج التدريبية	9
54	يوضح دوافع القيام بالبرامج التدريبية	10
55	يوضح كيفية القيام بالبرامج التدريبية	11
56	يوضح شمولية البرامج التدريبية	12
56	يوضح المشاكل التي تواجه المشاكل التدريبية	13
57	يوضح مدى تدخل الدولة (السلطة) في تنظيم التأمين	14
57	يوضح مدى قيام الدولة (السلطة) بنشر الوعي التأميني	15

1-1 المقدمة

الفصل الأول:

مقدمة البحث

1-1 المقدمة

نشأ التأمين قديماً مع ظهور فكرة التعاون ، ثم تطور بتطور حياة الإنسان إلى أن وصل إلى الصورة التي يظهر عليها في العصر الحديث . فالتاريخ المسطور على جدران معبد الأقصر بالوجه القبلي بمصر يذكر أن قدماء المصريين كونوا جمعيات لدفن الموتى منذ آلاف السنين . وقد دعاهم إلى ذلك اعتقادهم في حياة أخرى بشرط الاحتفاظ بأجسادهم سليمة بعد موتهم كما كانت من قبل حتى يتسنى للروح أن تعود إلى الجسد يوم القيامة .

وقد استدعى اعتقادهم هذا إنفاق مصاريف باهظة عندما كانت تحدث الوفاة وقبلها بغرض التحنيط وبناء القبور المستحكمة . وأنشئت جمعيات تقوم بهذه المراسم للأعضاء الذين يعجز ذوهم عن الإنفاق عليهم عند موتهم ، وذلك نظير قيام الأعضاء بدفع اشتراك سنوي للجمعية أثناء حياتهم في نظير ضمان المصروفات اللازمة للتحنيط و الدفن عند الوفاة .

ويكون التعاقد بين الشخص العضو وجماعة دفن الموتى ، وذلك لأن الأول يدفع قسطاً في صورة اشتراك سنوي أو غير ذلك في سبيل أن تقوم الجمعية بالإنفاق على عملية الدفن بقصد حفظ الجسم للحياة الأخرى ، هذا ولا شك نظام تأميني في موضوعه مصاريف الحياة الأخرى بدلا من مصاريف الحياة الأولى التي يهتم أفراد المجتمع بتأمينها في عصرنا الحالي .

ويذكر ابن خلدون أن العرب عرفوا تأمينات الممتلكات في أكثر من صورة من صورته المتعددة ، ففي رحلتي الشتاء والصيف كان أعضاء القافلة ينفقون فيما بينهم على من يفقد له جمل أثناء الرحلة من أرباح التجارة الناتجة عن الرحلة وذلك بأن يدفع كل عضو نصيبا بنسبة ما حققه من أرباح أو بنسبة رأسماله في الرحلة ، كما كانوا يتفقون أيضا إلى تعويض من تبور تجارته منهم .

ويعتبر التأمين البحري أقدم أنواع التأمينات ، إذ يجمع المؤرخين على أن التجار قد مارسوا هذا التأمين منذ أكثر من سبعمائة عام ، وبالرغم من هذا التحديد فإنهم يختلفون في تحديد تاريخ ظهوره بدقه وعلى المكان الذي ظهر فيه لأول مرة ، وجنسية مخترعه ومستعمله لأول مرة .

ويذكر المؤرخ فيلانى الذي عاش في القرن الرابع عشر الميلادي أن التأمين على المنقولات المشحونة بالسفن بقصد تعويض الخسارة التي تنتج عن أخطار البحار أول ما ظهر في لمبارديا عام 1182 ، ويقول بعض المؤرخين أن تأمينات الحياة ظهرت بشكل محدود وعلى حياة ربان السفينة وملاحها مع ظهور التأمين البحري .

وأول وثيقة تأمين على الحياة وجدت مكتوبة هي تلك المسجلة في لندن عام 1583 ميلادية وهي تؤمن حياة شخص يدعى وليم جيبونز ، وقد عقد هذا التأمين لصالح أحد المحامين ويدعى رتشارد مارتن بمبلغ ثلاثمائة وثلاثة وثمانون جنيها إسترليني .

وظهرت أهمية تأمين الحريق وزاد الاهتمام به عقب حريق لندن 1666 فقد امتد الحريق على معظم مباني لندن ودمر ممتلكات قدرت في ذلك الحين بأكثر من عشرة ملايين جنيه إسترليني .

أما تأمينات الحوادث الشخصية فإنها ازدهرت وظهرت أهميتها بظهور القطارات والسيارات و الطائرات كوسائل لنقل الإنسان من مكان إلى آخر ، وزادت أيضا بظهور واستعمال الآلات المعقدة في المصانع والمنازل ،ويمكن تحديد نهاية النصف الأول للقرون التاسع عشر كبداية للاهتمام بتأمينات الحوادث الشخصية.

وفي بداية القرن العشرين وضح الاهتمام بتأمين أدوات النقل نفسها من أخطار التصادم و الضياع والسرقة والحريق ، وخاصة بالنسبة للسيارات و الطائرات إذ أن الاهتمام بالسفينة كان قد أخذ مكان مرموقا منذ عرف التأمين البحري قديما . (1)

ونظراً للتقدم الذي نعيشه في هذا العصر بشكل عام ،وفي هذا القرن الجديد بشكل خاص ، وهذا التقدم على جميع الأصعدة منها التكنولوجي ومنها الصناعي ومنها الزراعي ومنها التجاري ومنها المعماري وفي جميع مجالات الحياة .

ونظراً لما يتعرض له الإنسان من مخاطر وأحداث تؤثر على صحته وعلى عمله وعلى حياته بشكل عام ، ولما يتعرض له الإنسان بين الحين والآخر من مشاكل في العمل ومن هذا المنطلق بدأت فكرة شركات التأمين في جميع أنحاء العالم والتي قامت على مبدأ وهو أن هذه الشركات لا تمنع الأقدار ولكنها تخفف الأضرار .

(1) سلامة ،د. عبد الله ، 1976 ، " الخطر والتأمين (الأصول العلمية والعملية) " ، دار النهضة العربية -القاهرة ، الطبعة الخامسة .

فبالتالي إن ما وصل إليه الإنسان من نجاح واستقرار مادي ومعنوي ما هو إلا ثمرة جهد هذا الإنسان عبر سنوات طويلة ، وهذا بالطبع يستحق لحظة تريث وتفكير للمحافظة على هذا الإنجاز وحمايته من المخاطر المحتملة ومن الطبيعي أن يلجأ الإنسان إلى كافة الوسائل والاحتياطات البشرية والإلكترونية المتوفرة محلياً لحماية ممتلكاته ، وحتى بوجود هذه الاحتياطات لا يستطيع منع وقوع الحوادث والضرر الذي قد يعصف بكل ما لدى الإنسان، ويسبب له الخسارة كفقدان مصدر الرزق والدخل اليومي ، والإرهاق المادي بعدما قد أمضى وقتاً ثميناً وجهداً كبيراً في بناء النجاح وتأسيسه .

وعليه قامت شركات التأمين بعمل قاعدة أساسية تنطلق منها وهي أن هذه الشركات تؤمن بضرورة توفير الاستقرار المادي والمعنوي للمواطن في المحن التي قد تصيبه ، وتخفيف ما أمكن من الخسائر وبالتالي يأتي على رأس الأهداف التي تقوم عليها مثل هذه الشركات هو تقديم كافة الخدمات التأمينية في كافة المجالات والقيام بكافة أشكال الضمان والتعويض وأعمال الاستثمار ، وذلك على أساس تبني سياسة وفلسفة العمل الجماعي ضمن إطار الأسرة الواحدة المستندة إلى أسلوب الإدارة العلمية المتطورة بما يضمن الدقة في الأداء والتميز في المعاملة والسرعة في التعويض وتحمل المسؤولية تجاه الأضرار الناتجة عن الحوادث . (1)

(1) نشرات التأمين المختلفة التي توزعها شركات التأمين المختلفة العاملة في مدينة الخليل .

2-1 مشكلة البحث

تدور مشكلة البحث حول مدى أهمية دائرة (مسئول) التسويق في شركات التأمين والدور الذي تلعبه هذه الدائرة في تحديد حجم الخدمات التأمينية التي يحتاجها أفراد المجتمع ، حيث سيقوم فريق البحث من خلال هذه الدراسة بالإجابة على الأسئلة التالية:

- ◀ هل لتسويق الخدمات التأمينية دور وأهمية في تحقيق أهداف شركات التأمين .
- ◀ هل للدعاية والإعلان دور في زيادة قدرة الشركة على جذب الأفراد للتعامل معها .
- ◀ هل للوعي التأميني لدى الأفراد تأثير في الطلب على الخدمات التأمينية .
- ◀ هل للوازع الديني تأثير في الطلب على الخدمات التأمينية.
- ◀ هل لنظم المعلومات دور في عمل شركات التأمين .
- ◀ هل هناك تدخل للدولة (السلطة) في تنظيم التأمينات ونوعية التأمينات المطروحة من قبل تلك الشركات .

3-1 الهدف من إجراء البحث

لقد قام فريق البحث بعمل هذه الدراسة لعدة أهداف هي :

- ◀ أن هذا البحث يتطلب أساسي لحصول على درجة البكالوريوس .
- ◀ التعرف على الخطر وأنواعه.
- ◀ التعرف على التأمين وأنواعه .
- ◀ التعرف على أنواع الخدمات التأمينية المقدمه من قبل شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل.

- ◀ التعرف على طبيعة عمل شركات التأمين وكيفية تسويقها لخدماتها.
- ◀ التعريف بنظم المعلومات وفوائدها ودور دائرة نظم المعلومات في شركات التأمين .
- ◀ أن يكون مرجع للمهتمين في هذا الموضوع.

4-1 أهمية البحث

أهمية البحث لفريق البحث :

إن أهمية البحث بالنسبة لفريق البحث هي التعرف على التأمين وطبيعة عمل شركات التأمين وكيفية تسويقها لخدماتها والتعرف على المشاكل التي تواجهها هذه الشركات ، والتعرف على كيفية مساهمة هذه الشركات في بناء الاقتصاد الوطني الفلسطيني.

أهمية البحث بالنسبة لأفراد المجتمع :

لشركات التأمين أهمية كبيرة بالنسبة لأفراد المجتمع وهذه الأهمية تكمن في الخدمات التي تقدمها هذه الشركات والتي تساهم في تحسين الأوضاع الاجتماعية والمادية لأفراد المجتمع ، من خلال التعويضات التي تقدمها للمستأمنين والتي من شأنها تقليل الخسارة والتشجيع على العمل . كما أنها تساهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية وذلك من خلال الاستثمارات التي تجريها هذه الشركات وبالتالي تعود بالمنفعة على جميع أفراد المجتمع.

أهمية البحث بالنسبة لشركات التأمين :

هو تنبيه شركات التأمين لبعض المشاكل التي تواجهها في تسويق خدماتها ، وكيفية التقليل من هذه المشاكل .

5-1 منهجية وطرق البحث

إن طريقة البحث المستخدمة هي الأسلوب الوصفي لأنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كليا ، بحيث يؤدي ذلك إلى فهم العلاقات القائمة بين الظواهر والعوامل المؤثرة عليها .

1-5-1 أدوات البحث :

لقد استخدم فريق البحث لجمع المعلومات طريقتين وهما الإستبانة ، والزيارات الميدانية لمقر هذه الشركات ، أما عدد الاستبانات التي وزعت على مدراء شركات التأمين هي أربعة استبانات ، وتم جمعها كاملة ، وهذا يعني أن نسبة الاستبانات الموزعة إلى نسبة المعاد 100% ، مع التنويه إلى أن الاستبانة قد تكونت من ستة أقسام ، وكل قسم يتكون من عدة أسئلة .

6-1 فرضيات البحث

لقد قام فريق البحث باقتراح عدة فرضيات من أجل التوصل إلى قبول أو رفض هذه الفرضيات خلال هذا البحث ، وهي :

- ◀ تسويق الخدمات التأمينية يلعب دور كبير في تحقيق أهداف شركات التأمين .
- ◀ لا يوجد للدعاية والإعلان أي دور لزيادة قدرة الشركة على جذب الأفراد للتعامل معها .
- ◀ البرامج التدريبية للموظفين هدفها رفع كفاءة الموظفين.
- ◀ لا تدخل السلطة (الدولة) في تنظيم التأمين بين الشركات.
- ◀ وجود نظم المعلومات المختلفة في شركات التأمين تعمل على تحسين أداء الشركة .
- ◀ قلة الوعي التأميني لدى الأفراد في مدينة الخليل .

7-1 أبعاد ومحددات البحث

1-7-1 أبعاد البحث المكانية

إن مشكلة البحث تقتصر على شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل وهذه الشركات هي :

العنوان	نوع الشركة	إسم الشركة
الخليل / شارع السلام	مساهمة عامة	غزة الأهلية للتأمين
الخليل / شارع السلام	مساهمة عامة	ترست العالمية للتأمين
الخليل / شارع العدل	مساهمة عامة	الوطنية للتأمين
الخليل / شارع يافا	مساهمة عامة	الأهلية المصرية

جدول رقم(1)

2-7-1 أبعاد البحث الزمانية

إن الفترة الزمنية التي استغرقها فريق البحث لإنهاء فصول هذا البحث هي منذ لحظة البدء بهذه الدراسة بتاريخ 2000/3/1 م حتى تاريخ 2000/6/20 ميلادي ، أما بالنسبة للمعلومات التي تم الحصول عليها من الشركات هي منذ تأسيس هذه الشركات وحتى تاريخ إنهاء هذا البحث .

الفترة الزمنية	الفصل
أسبوع	الفصل الأول
أسبوعان	الفصل الثاني
ثلاثة أسابيع	الفصل الثالث
أربعة أسابيع	الفصل الرابع
أربعة أسابيع	الفصل الخامس
أسبوع	الفصل السادس

جدول رقم (2)

3-7-1 محددات البحث

لقد واجه فريق البحث خلال القيام بهذه الدراسة عدة معوقات وهي :

- ◀ عدم توفير الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة البحث.
- ◀ قلة المراجع العربية الحديثة المتعلقة في هذا الموضوع .
- ◀ عدم الحصول على الأجابه الشافية من مدراء شركات التأمين لبعض الأسئلة التي يطرحها فريق البحث.
- ◀ تكاليف البحث من طباعة وتصوير ومواصلات.

8-1 مكونات البحث

يتكون البحث من ستة فصول ، كالتالي :

- الفصل الأول (مقدمة البحث) ، حيث يحتوي هذا الفصل على المقدمة ، مشكلة البحث ، الهدف من إجراء البحث ، منهجية وطرق البحث ، المحددات التي واجهها فريق البحث ، فرضيات البحث ، حدود البحث ، مكونات البحث ، وأهمية البحث .

الفصل الثاني (التأمين وأنواعه) ، حيث سيتطرق فريق البحث في هذا الفصل إلى كل من الخطر وأنواعه ، الأخطار القابلة للتأمين ، الأخطار غير القابلة للتأمين ، التأمين وأنواعه ، الجوانب الإيجابية والسلبية للتأمين وإجراءات التأمين.

الفصل الثالث (أنواع الخدمات التأمينية وتسويقها) ، حيث سيتحدث فريق البحث في هذا الفصل عن أنواع الخدمات التأمينية المقدمة من شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل ، تسويق الخدمات التأمينية ، آلية عمل شركات التأمين في مدينة الخليل .

الفصل الرابع (تحليل الاستبانة) ، حيث يحتوي هذا الفصل على تحليل الاستبانة

الفصل الخامس (دور نظم المعلومات في شركات التأمين) ، حيث يحتوي هذا الفصل على كل من مقدمة عن نظم المعلومات ، تعريف نظام المعلومات ، وظائف نظم المعلومات في شركات التأمين ، فوائد نظم المعلومات في شركات التأمين ، دور دائرة نظم المعلومات في شركات التأمين ، آلية عمل شركات التأمين بعد إدخال دائرة نظم المعلومات ، أهداف قصيرة الأجل لدائرة نظم المعلومات ، أهداف طويلة الأجل لدائرة نظم المعلومات .

الفصل السادس (النتائج والتوصيات) ، حيث سيتطرق فريق البحث في هذا الفصل للحديث عن النتائج التي تم التوصل إليها ، والتوصيات التي خرج بها فريق البحث .

1-2 الخطر وأنواعه

الإسفل المتغير الخطر في مرضه حيث قد يحدث في البداية حمى شبيهة بغيره
مع آلام في البطن والتهاب في القولون بسبب هذا المرض مما قد يؤدي إلى انخفاض نسبة
أو انخفاض كفاءة ، وانخفاض معدل هذا أو انخفاضه بالإسفل في بعض الحالات فمعالجته
بحسب الحالة يجب بالقرابة أيضا لفرع خطر المرض .

كذلك قد يصاب الإنسان بمرض التهابات التسمية في قد يصاب في بعض الحالات
تاليا أو جزئيا كما قد يصاب في الحلق والتهاب في القولون ، كذلك قد يصاب في بعض الحالات
بمرض التهابات التسمية في قد يصاب في الحلق والتهاب في القولون ، كذلك قد يصاب في بعض الحالات

الفصل الثاني:

التأمين وأنواعه

التأمين نوعان أحدهما في أصله أو شكله أو مكانه ، والثاني في نوعه أيضا فمعالجته
بمختلف الطرق ويجب له خبرا يلزمه تأمينه مناعيا لا يكتفي في التأمين على التأمين
لنقله أو إيجاره ، ولا يكتفي بمالية يمتلكها غير خبرته فيسألون بالتأمين مناعيا
كذلك في كل من أساليب الإسفل وقد أخذت مثلا عن دولته في التأمين على التأمين
بمختلف أنواعه عليه ، إلا أن قانون التأمين يلائمه وأيضا يتم التأمين على

بال هذا الأسفل يتغير كما يتغير في حالة التسمية وهي في حالتها الطبيعية في
التيهات بأشكالها ، ولأن التغيرات المتغيرة في الإسفل تختلف باختلاف أنواعها
فروع هذا الأسفل ولكن القيمة المالية في جميع الحالات والتأمين على التأمين
فقط إذا وقع التأمين على التأمين في فرع من أفرعه ، فإن هذا التأمين يختلف عن التأمين

1-2 الخطر وأنواعه

الإنسان معرض لأخطار إن هي حدثت تسبب عنها في النهاية خسارة مالية فهو معرض للمرض وانقطاعه عن العمل بسبب هذا المرض مما قد يؤدي إلى تخفيض دخله أو انقطاعه كليا ، وتخفيض الدخل هذا أو انقطاعه بالإضافة إلى مصروفات العلاج هو خسارة مالية حلت بالفرد نتيجة لوقوع خطر المرض .

كذلك نجد أن الإنسان معرض للحوادث الشخصية التي قد تؤدي إلي عجزه عجزا تاما أو جزئيا كما أنه معرض للبطالة والشيخوخة والوفاة . كذلك نجد أن ممتلكات الفرد معرضة لأخطار قد تؤدي إلى هلاكها فهي معرضة للحريق والسرقة والغرق والضياع والمرض والموت (كما هو الحال بالنسبة للممتلكات الحية كالماشية) .

وكذلك نجد أن الفرد معرض لمطالبات القانون بتعويض الغير عما قد يلحقهم من أضرار نتيجة لإهماله أو إهمال أحد عماله أو وكلائه ، فسيارته ربما صدمت سيارة شخص آخر وسببت له ضررا يلزمه بتعويض صاحبها إذا ثبت أن التصادم جاء نتيجة لخطئه أو إهماله . وقد تصدم ماشية يمتلكها الغير فيلزمه القانون بتعويض صاحبها . كذلك إن كان من أصحاب الأعمال فإننا نجدنا مسؤولا عن عماله إذا أصيب أحدهم بحادث أثناء تأدية عمله ، إذ أن القانون يلزمه بعلاجه وأيضا يدفع تعويض مادي له .

كل هذه الأخطار يتعرض لها المرء في حياته اليومية وهي إن حدثت سببت في النهاية خسارة مالية ، ولأن النتائج المباشرة لوقوع الأخطار تختلف اختلافا كبيرا حسب نوع هذه الأخطار ولكن النتيجة النهائية في جميع الحالات واحدة وهي الخسارة المالية . فمثلا إذا وقع للشخص حادث سبب له قطع ذراعه ، فإن هذا الحادث يختلف عن وقوع

حريق في منزله من حيث الأثر المباشر للحادثين ولكن النتيجة النهائية واحدة في كلتا الحالتين فنتيجة وقوع الحادث الأول هو قطع الذراع ولهذا يضطر الشخص إلى الانتطاع عن العمل كلياً أو مزاوله عمل أقل شأناً من عمله الأصلي ويدر عليه دخلاً أقل من دخله الأول فالنتيجة النهائية إذن هي خسارة مالية ، كما أنه من السهل الاستنتاج أن النتيجة النهائية للحريق هي خسارة مالية أيضاً .

1-1-2 مفهوم الخطر :

يتميز الإنسان عن غيره من الكائنات بأن له مقدرة على التفكير واتخاذ القرارات في كل عمل يقوم به خلال حياته ، سواء كانت هذه القرارات تتصل بحياته الخاصة أو العامة المتعلقة بوظيفته وعمله أو علاقاته مع أفراد المجتمع . وبالرغم من هذه المقدرة الفريدة من نوعها إلا أن هناك من العوامل الطبيعية التي تغلف حياة الإنسان من ناحية ، وظروف الحياة عامة من ناحية أخرى يحد من مقدرته هذه فعدم معرفة الإنسان لما يحدث في المستقبل ، وعدم تمكنه من معرفة نتائج قراراته مسبقاً ، يجعلانه في مركز لا يحسد عليه من ناحية عدم معرفته لنتائج الأعمال التي يمارسها أو يفكر في ممارستها من يوم لآخر .

وينشأ عن عدم معرفة الإنسان لنتائج قراراته حالة معنوية تجعله يشك دائماً في صحة أي قرارات يريد اتخاذها ، مما يترتب عليه أن يحجم في بعض الأحيان عن اتخاذ القرار أو يفكر أكثر من مرة في اتخاذه مما يترتب عليه بالمثل تأخير فرص النجاح والربح أو ضياعها تماماً .

بالإضافة إلى طبيعة تكوين الإنسان التي تؤدي إلى عدم معرفته لنواتج قراراته مسبقاً هذه، هناك ظواهر طبيعية متعددة تؤثر على حياة الإنسان وعلى دخله وممتلكاته تأثيراً ضاراً . ويترتب على وجود تلك الظواهر في حياة الإنسان شكه فيما إذا كانت تتحقق أم لا تتحقق خلال مدة اتخاذ وتنفيذ قراراته المتعددة . فظاهرة الوفاة التي تلاحق البشر جميعاً، وظاهرة الحريق التي تلاحق ممتلكات الأفراد، وظاهرة السرقة والسطو التي تتعرض لها معظم المنقولات يترتب على وجودها في حياة الإنسان أن يحجم في بعض الأحيان عن اتخاذ القرار أو يفكر ويتردد في اتخاذه . (1)

وممكن أن نشمل مفهوم الخطر بما يلي " هو ضرر متوقع الحدوث مبني على الاحتمالات التي تتفاوت فيما بينها بين احتمالات متعلقة بالأشخاص مثل وفاة، مرض، أو عجز، أو احتمالات متعلقة بالممتلكات مثل حريق، تصادم، سرقة، انهيار، تزوير، غرق السفن إلى غير ذلك من الأخطار " .

2-1-2 تعريف الخطر :

هناك عدة تعريفات للخطر نستهل عرضها على النحو التالي:

- ◀ الخطر عبارة عن هدف متوقع الحدوث متضمناً النتائج لموقف معين .
- ◀ الخطر هو احتمال ناتج عنه حدث يترتب عليه خسارة اقتصادية .
- ◀ الخطر هو ما يبعد عن التنبؤ في تقدير وتقييم الحوادث .
- ◀ الخطر هو فرص الخسارة .
- ◀ الخطر هو مجموعة من الأحداث . (2)

(1) مرجع سابق _ د. عبد الله سلامة .

(2) ، (3) المصري، محمد رفيق، 1998، "إدارة الخطر والتأمين (المنظور النظري والعملية)"، دار زهران للنشر - عمان، طبعة مزيدة

وعلى ذلك يمكن تعريف الخطر في معناه المعنوي الدقيق كما يلي :

" الخطر ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية ، مما يترتب عليه حالة الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص بالنسبة لموضوع أو قرار معين " . (١)

3-1-2 أنواع الخطر :

الأخطار التي يتعرض لها الإنسان كثيرة ومتعددة ، ويمكن تقسيم هذه الأخطار إلى ثلاثة أقسام كالتالي :

1. أخطار الأشخاص

وهي الأخطار التي تصيب الفرد نفسه بصفة مباشرة وهذه الأخطار لو حدثت تسبب عنها خسارة في الدخل ، كانقطاعه عن العمل كلية أو تخفيضه بصفة دائمة أو بصفة مؤقتة ، ومن أمثلة هذه الأخطار ، الوفاة والحوادث الشخصية والمرض والبطالة والشيخوخة .

2. أخطار الممتلكات

وهي الأخطار التي تصيب ممتلكات الفرد نفسه بصفة مباشرة وتؤدي إلى هلاكها أو تلفها كالحريق والسرقة والضياع والغرق والاضطرابات والزلازل والمرض والموت (كما هو الحال بالنسبة للممتلكات الحية كالماشية وغيرها) .

3. أخطار المسؤولية المدنية

وهذه الأخطار لا تصيب الفرد بصفة مباشرة ولا تصيب ممتلكاته بصفة مباشرة بل تصيب الغير في شخصه أو في ممتلكاته ويكون الفرد مسئولاً عنها أمام القانون ، مثل

أخطار المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات والسفن والطائرات وأخطار المسؤولية المدنية التي تنشأ نتيجة لما يصيب الغير في أرواحهم أو ممتلكاتهم بسبب امتلاك الشخص أو حيازته لعمارة أو لمخزن أو مصنع أو سينما أو مصعد أو حيوان .

ومن الأمثلة الأخرى : أخطار المسؤولية المدنية التي تنشأ من الأخطار المهنية كأخطاء الأطباء والصيدلة وأطباء الأسنان والمحاسبين ، وأخطار المسؤولية المدنية التي يتعرض لها المقاول نتيجة للأضرار التي يسببها لممتلكات الغير أثناء قيامه بالعمل المكلف به . وأخطار أصحاب المصانع والمعامل وتجار الجملة والتجزئة بسبب الأطعمة الفاسدة التي ينتجونها أو يوزعونها . كذلك نجد من الأمثلة الأخرى لهذا النوع من الأخطار إصابات العمل وأمراض المهنة وهكذا . (1)

(1) مرجع سابق - د. عبد الله سلامة - .

(1) هيكل ، عبد العزيز ، 1986 ، " الكمبيوتر وأصول التأمين " ، دار الراتب الجامعية - بيروت ، ص 11 .

2- الأخطار القابلة للتأمين

الأخطار القابلة للتأمين وتتمثل بما يلي :

(أ) وهي الأخطار التي يتعرض لها الإنسان مباشرة والتي يتسبب عند حدوثها انقطاع الدخل عن

الأسرة إما بصورة كلية أو جزئية ، عادة ما تغطي الخسائر الناتجة عن :

- 1- الوفاة المبكرة .
- 2- العجز الجسماني .
 - عجز كلي دائم .
 - عجز كلي مؤقت .
 - عجز جزئي دائم .
 - عجز جزئي مؤقت .

3- الشيخوخة .

4- المرض .

5- العطل عن العمل: هذا النوع غير متوفر في الدول النامية وعادة ما تتبناه الدولة بالاتفاق

مع استقطاع دوري من مخصصات الشركة .

(ب) خطر الممتلكات :

وتتمثل هذه الأخطار بنوعين :

1. أخطار طبيعية .

وهي المتمثلة بالظواهر الطبيعية والتي لا دخل للإنسان في افتعالها كالألزال والبراكين والأعاصير والأمطار أو الموت والمرض بالنسبة للماشية والنخيل .⁽¹⁾

(1) مرجع سابق - محمد رفيق المصري - .

2. أخطار مباشرة.

وهي الأخطار التي تصيب الممتلكات بصورة مباشرة والتي تؤدي إلى هلاكها أو تلفها كالحرقة والسرقه والغرق والاختلاس .

(ج) أخطار المسؤولية المدنية .

وهي الأخطار التي تصيب الفرد أو الممتلكات بصورة غير مباشرة يترتب عليها مسؤولية شركة التأمين تجاه طرف ثالث خلافا للمتعاقد معه وتتمثل هذه بأخطار المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات "ضد الغير" أو السفن أو الطائرات أو ما يصيب الغير في أرواحهم وممتلكاتهم بسبب امتلاك الشخص أو حيازته لحيوان أو مصنع أو مصعد .

وفيما يلي بعض أنواع المسؤولية المدنية على سبيل القياس لا الحصر :

- ◀ تأمين استخدام السيارات .
- ◀ أشغال البناء "السكن" ، مسؤولية المالك تجاه الساكن .
- ◀ العمالة ، مسؤولية رب العمل تجاه العاملين .
- ◀ مسؤولية التصنيع تجاه مستخدم المنتج .
- ◀ مسؤولية الجراح (الطبيب) تجاه المريض .
- ◀ الأخطار المتتابعة: حريق مصنع سبب موت عاملين وتعطلت الأرباح بسبب عدم البيع الخ (1)

(1) مرجع سابق - محمد رفيق المصري - .

2-3 الأخطار غير القابلة للتأمين

أ) خطر السوق .

متمثلاً بما يلي :

- ◀ تقلبات الأسعار والدورة الاقتصادية .
- ◀ أولويات الشراء بالنسبة للمستهلكين .
- ◀ تغيير أذواق وعادات المستهلكين الشرائية .
- ◀ المنافسة المترتبة على تقديم سلعة جديدة في السوق .

ب) خطر سياسي .

الأخطار المترتبة على الأحداث التالية :

- ◀ انقلاب عسكري أو حرب .
- ◀ قيود التجارة الحرة .
- ◀ ضرائب تعسفية .
- ◀ قيود مفروضة على الصرافة للعملاء .

ج) خطر الإنتاج .

يتمثل بالغموض الذي يحيط بالأعمال التالية:

- ◀ الخلل الفني الذي يطرأ على الآلات والذي من شأنه الإنتاج بصورة غير اقتصادية .
- ◀ فشل حل المشاكل الفنية في الإنتاج .
- ◀ تلف مصادر موارد الإنتاج .⁽¹⁾

⁽¹⁾ مرجع سابق - محمد رفيق لمصري - .

4-2 التأمين وأنواعه

1-4-2 تعريف التأمين :

التأمين هو الوسيلة التي يمكن بواسطتها مواجهة الخسائر المالية التي تترتب على الأخطار المختلفة التي يتعرض لها الإنسان أو المؤسسات . وبمعنى آخر ، يكون التأمين كحساب يشارك في تكوينه أعداد كبيرة من الأفراد والمؤسسات كي يمكن التعويض على القليل منهم الذين تصيبهم الخسائر المالية التي تترتب على وقوع الأخطار التي شاركوا في التأمين ضدها .

لماذا لا يمكن التأمين ضد جميع الأخطار التي يواجهها الإنسان في حياته وفي نشاطاته المختلفة طالما أن الكثرة من الناس والمؤسسات تساهم في تحمل الخسائر المالية التي تصيب القلة منهم عند مواجهة أي خطر منها؟ ... إن إجابة هذا السؤال تستدعي التذكير بأن الأخطار تنقسم إلى مجموعتين ، المجموعة الأولى و تشمل الأخطار التي يمكن حساب احتمال وقوعها وبالتالي يمكن حساب ما يجب أن يدفعه كل فرد أو كل مؤسسة في الحساب المشترك الذي سوف تدفع منه التعويضات التي يستحقها من يتعرض لأي من هذه الأخطار . أما المجموعة الثانية فتشمل الأخطار التي لا يتوفر عنها المعلومات الإحصائية التي على أساسها يمكن حساب احتمال وقوعها ، ولهذا لا يمكن تحديد ما يجب أن يدفعه كل فرد أو كل مؤسسة في الحساب المشترك وبالتالي لا يمكن إجراء المعاملات التأمينية الخاص بها والتي على أساسها يمكن مواجهة الخسارة المالية التي تترتب على وقوعها .

2-4-2 أنواع التأمين :

نشأ التأمين ولید الحاجة فعندما وجد التجار أنفسهم في حاجة إلى الاحتياط ضد أخطار البحر وجد التأمين البحري ، وعندما وجد العامل أنه في حاجة إلى الاحتياط ضد خطر البطالة وجد تأمين البطالة وهكذا . وأنواع التأمين المعروفة حاليا كثيرة ومتعددة . كما أن هذه الأنواع لم تقف عند حد بعد ، بل أن الأيام لا تزال تطلع علينا بأنواع جديدة من التأمين .

وقد سبق القول أن الأخطار المختلفة يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أقسام :
أخطار الأشخاص وأخطار الممتلكات وأخطار المسؤولية المدنية . وعلى أساس هذا التقسيم للأنواع المختلفة للأخطار يمكننا تقسيم أنواع التأمين إلى ثلاثة أقسام أيضا كالآتي :

1- تأمينات الأشخاص :

وهذا القسم يشمل أنواع التأمين التي يكون فيها الخطر المؤمن ضده من أخطار الأشخاص ومن أهم هذه الأنواع ما يلي :

- ◀ التأمين على الحياة.
- ◀ التأمين ضد المرض.
- ◀ التأمين ضد البطالة .
- ◀ التأمين ضد الحوادث الشخصية.
- ◀ التأمين ضد الشيخوخة.
- ◀ تأمين معاشات الأراامل واليتامى .
- ◀ تأمين نفقات الزواج والولادة وما يشبهها من المناسبات الاجتماعية .

2- تأميمات الممتلكات :

وهذا القسم يضم أنواع التأمين التي يكون فيها الخطر المؤمن ضده من أخطار الممتلكات

ومن أهم هذه الأنواع ما يلي :

- ◀ التأمين ضد الحريق .
- ◀ التأمين البحري .
- ◀ التأمين ضد السرقة.
- ◀ التأمين على الماشية .
- ◀ التأمين ضد كسر الزجاج .
- ◀ تأمين الممتلكات ضد الزلازل والبراكين .
- ◀ تأمين المحاصيل الزراعية ضد الأمطار والبرد و الظواهر الطبيعية الأخرى .

3- تأميمات المسؤولية المدنية :

وهذا القسم يضم أنواع التأمين التي يكون فيها الخطر المؤمن ضده من أخطار المسؤولية

المدنية ويشمل :

- ◀ تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات والسفن والطائرات .
- ◀ تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب المحال العامة كالسينما والمسارح والمطاعم والفنادق .
- ◀ تأمين إصابات العمل وأمراض المهنة .
- ◀ تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب العمارات والمخازن و الكراجات .
- ◀ تأمين المسؤولية المدنية للمقاولين .

- « تأمين المسؤولية المدنية لمنتجي الأغذية وموزعيها .
- « تأمين المسؤولية المدنية لأرباب المهن الحرة كالمهندسين والمحاسبين والأطباء وأصحاب معاهد التجميل والصيدالة وغيرهم .
- « تأمين المسؤولية المدنية للمستأجر قبل المالك عما يحدثه من ضرر بسبب حريق شب في المكان المؤجر له .
- « تأمين المسؤولية المدنية للمالك قبل الجيران عما يحدثه من ضرر بسبب حريق شب في بناء وامتد إلى مباني وممتلكات الجيران وهكذا.

3-4-2 التأمينات الاختيارية والتأمينات الإجبارية .

ويصح تقسيم أنواع التأمين كالاتي :

1- تأميمات اختيارية أو تأميمات خاصة .

2- تأميمات إجبارية أو تأميمات عامة :

والتأمينات الاختيارية أو الخاصة تشمل أنواع التأمين التي يكون فيها الشخص المعرض للخطر حر في أن يؤمن ضد هذا الخطر أو لا يؤمن مثل التأمين على الحياة الذي تقوم به الشركات المساهمة ، والتأمين البحري والتأمين ضد الحريق وغيرها من أنواع التأمين التي لا إجبار على أي شخص أن يجريها . أما التأمينات الإجبارية أو العامة فتشمل أنواع التأمين التي يكون فيها الشخص المعرض للخطر مجبر على التأمين ضده ، مثل التأمين على السيارات . (1)

(1) الهانسي د. مختار محمود ، "مبادئ التأمين بين الجوانب النظرية والأسس الرياضية" ، دار النهضة العربية - القاهرة .

5-2 الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية للتأمين

1-5-2 الجوانب الإيجابية للتأمين :

يحتل التأمين مكانا كبيرا عند الأشخاص والمنشآت في عملية الحد من الأخطار التي قد يتعرضون لها ، أو لممتلكاتهم ، والتي تجعلهم مسؤولون مسئولية مدنية نحو الغير لتعويضهم عما أصابهم من ضرر نتيجة وقوع هذه الأخطار . وتتعدد الجوانب الإيجابية للتأمين سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية و نلخصها فيما يلي :
 للتأمين دور كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية ، حيث يساهم التأمين في تحقيق نواحي اقتصادية كثيرة منها :

(1) المساعدة على استقرار المشروعات من حيث الأموال والعاملين :

يضمن التأمين التعويض عن الخسائر الناتجة عن وقوع أخطار تتأثر بها المشروعات ويساعد التأمين هذه المشروعات على عدم اقتطاع مبالغ طائلة من أرباحها واحتياطياتها لمقابلة مثل هذه الخسائر في حالة عدم التأمين ضدها، كما أن الشعور بالطمأنينة والاستقرار عامل هام بالنسبة لرجل الأعمال وضرورة قصوى للازدهار الاقتصادي، فالتأمين يغذي عوامل الطمأنينة والاستقرار في القطاعات الاقتصادية .

(2) زيادة الكفاية الإنتاجية:

إن النتيجة المباشرة و الطبيعية لانتشار الاستقرار النفسي و الطمأنينة بين العاملين في مشروع ما بسبب التأمين هو استقرار العمال في المنشأة وبالتالي انخفاض معدل دوران القوة العاملة في المشروع مما يؤدي إلى اكتسابها للخبرة و زيادة كفايتها الإنتاجية و تعكس آثار ذلك إيجابيا على أرباح المنشأة.

(3) حفظ الثروة المستغلة:

في حالة وقوع الخطر المؤمن ضده فإن شركات التأمين تقوم بتعويض المؤمن له مما يساعد على حفظ ثروة مالكي المشروع.

(4) مكافحة التضخم:

أن تجميع الأقساط وسيلة فعالة لامتناسص الأموال من التداول ووسيلة فعالة لمكافحة التضخم و توجيه هذه الأموال نحو الاستثمار و التنمية.

ويساهم التأمين في تحقيق نواحي اجتماعية منها :

- (1) يساهم التأمين في تحسين الأوضاع الاجتماعية مثل تشجيع الفرد على الشعور بالمسؤولية نحو نفسه وأسرته وبالتالي نحو مجتمعه.
- (2) محاربة الأمراض الاجتماعية مثل المرض و البطالة و التقليل من الحوادث بفعل تشجيع التركيز على عوامل الوقاية من الأخطار .

(3) وللتأمين على الحياة فوائد اجتماعية مختلفة من أهمها حماية الأسرة وتقديم العون لها في حالة وفاة رب الأسرة .

التأمين بكافة أنواعه يخلق جوا من الراحة والطمأنينة والهدوء لدى الجميع في كل زمان ومكان ولكل نوعيه من الأفراد سواء الموظف أو التاجر أو المصنع أو رجل الأعمال. فالتاجر مثلا يهيمه التعامل في بضائع مؤمن عليها سواء في حالات البيع أو الشراء ، والصانع يهيمه التأمين على ممتلكاته من أخطار المهنة حتى يعمل مطمئنا بعيدا عن الخوف ، كما أن الشركات الكبيرة عليها العمل في هدوء وقد تضمنت قائمة التكاليف قسط التأمين لمواجهة أي خطر يواجه المنشأة عند عملها. وأيضا التأمين الشامل على السيارات دائما يكون حماية لأصحابها، وهكذا نجد أن انتشار التأمين واستخدامه على نطاق واسع في حياتنا اليومية للفرد والشركات الكبيرة والصغيرة وحمايتها من الأخطار الكثيرة المعرضة لها من حريق وسرقة وتلف للبضائع عند التخزين والنقل وحماية العاملين بالشركة من إصابات العمل إلى غير ذلك يعمم الاستقرار والاستمرار والرفاهية والتقدم الاقتصادي والاجتماعي للبلاد .

لا يتطلب التأمين من جانب المستأمن أكثر من دفع ما هو مستحق من أقساط وهي تكون محددة مسبقا مما يساعد رجال الأعمال في وضع خطط العمل وتوقعاتهم بصورة دقيقة واضحة ثابتة دون ما تعطيل لرؤوس الأموال التي قد تخصص لمواجهة خطر معين أو تفويت عائد استثماري نتيجة لذلك مما يساعد في زيادة معدلات الاستثمار والتوسع والنمو للقطاع الخاص العام .⁽¹⁾

(1) رمضان ، د. زياد ، 1983 ، "مبادئ التأمين" ، شركة دار الشعب - عمان .

3) وللتأمين على الحياة فوائد اجتماعية مطلوبة للتأمين

رب الأسرة .
الجانب الإيجابي في عملية التأمين ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد إلا

رب الأسرة .

التأمين بكافة أنواعه يخلق جوا من الراحة والطمأنينة

زمان ويمكن ذلك المؤمن لهم بدفع عدد معين من الأقساط دون تحقيق الخطر المؤمن منه

بالي فكان الأقساط دفعت دون مقابل ومثل ذلك تأمين السفيرة الواحدة وتأمين الطريق في النقل
فالتاجر مثلا يهمل التعامل في بعض

تأمين الحياة إذا نص على عدم استفادة المؤمن عليه بمبلغ التأمين إذا عاش لحين بلوغه سن
الشراء ، والصانع يهمل التأمين على
عينة وذلك نظير تخفيض قسط التأمين .

بعيدا عن الخوف ، كما أن

قائمة التكاليف قسط التأمين

2- قد تغالي بعض الشركات في تحديد قسط مرتفع لا يتناسب ودرجة الخطر المفروض تغطيته

مما يمثل عبء كبير على ميزانية رب الأسرة أو المنشأة ، فمثل ان زيادة التكاليف الإنتاجية والتي تؤدي
التأمين
إلى رفع أسعار المنتج ، والتي يتحمل فرق سعرها المستهلك النهائي .

3- يعتمد العديد من المؤمن لهم على ما سيحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن

ضده وتحقق الخسارة المالية وهو في ذلك يهمل جانب الاحتياط والطرق المساعدة في تقليل وقوع

الخطر المؤمن ضده فصاحب السيارة المؤمن عليها تأمينا شاملا لا يعطي أهمية كبيرة الاعتناء بالسيارة

نظرا لاطمئنانه للحصول على ما يقع لها من خسائر ، وأيضا صاحب المحل التجاري لا يعبأ من عدم

احتفاظه بأدوات مكافحة الحرائق طالما أن خطر الحريق مغطى عنده.

ولا يخفى علينا أنه في كثير من الحالات ما يعتمد المؤمن له في وقوع

الخطر وتحقق الخسائر المادية حتى يستفيد من مبلغ التعويض أو التأمين

المنصوص عليه في عقد التأمين وكثيرا ما تفشل الشركات في إثبات هذا التعمد .

2-5-2 الجوانب السلبية للتأمين

على الرغم من الجانب الإيجابي في عملية التأمين ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد إلا أنه قد يؤخذ عليه ما يلي :

1- قد يقوم بعض المؤمن لهم بدفع عدد معين من الأقساط دون تحقيق الخطر المؤمن منه وبالتالي فكأن الأقساط دفعت دون مقابل ومثل ذلك تأمين السفرية الواحدة وتأمين الطريق في النقل البري وتأمين الحياة إذا نص على عدم استفادة المؤمن عليه بمبلغ التأمين إذا عاش لحين بلوغه سن معينة وذلك نظير تخفيض قسط التأمين .

2- قد تغالي بعض الشركات في تحديد قسط مرتفع لا يتناسب ودرجة الخطر المفروض تغطيته مما يمثل عبء كبير على ميزانية رب الأسرة أو المنشأة ، فمثل ان زيادة التكاليف الإنتاجية والتي تؤدي إلى رفع أسعار المنتج ، والتي يتحمل فرق سعرها المستهلك النهائي .

3- يعتمد العديد من المؤمن لهم على ما سيحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن ضده وتحقق الخسارة المالية وهو في ذلك يهمل جانب الاحتياط والطرق المساعدة في تقليل وقوع الخطر المؤمن ضده فصاحب السيارة المؤمن عليها تأميناً شاملاً لا يعطي أهمية كبيرة الاعتناء بالسيارة نظراً لاطمئنانه للحصول على ما يقع لها من خسائر ، وأيضا صاحب المحل التجاري لا يعبأ من عدم احتفاظه بأدوات مكافحة الحرائق طالما أن خطر الحريق مغطى عنده.

ولا يخفى علينا أنه في كثير من الحالات ما يعتمد المؤمن له في وقوع الخطر وتحقق الخسائر المادية حتى يستفيد من مبلغ التعويض أو التأمين المنصوص عليه في عقد التأمين وكثيراً ما تفشل الشركات في إثبات هذا التعمد .

2-5-2 الجوانب السلبية للتأمين

على الرغم من الجانب الإيجابي في عملية التأمين ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد إلا أنه قد يؤخذ عليه ما يلي :

1- قد يقوم بعض المؤمن لهم بدفع عدد معين من الأقساط دون تحقيق الخطر المؤمن منه وبالتالي فكأن الأقساط دفعت دون مقابل ومثل ذلك تأمين السفرية الواحدة وتأمين الطريق في النقل البري وتأمين الحياة إذا نص على عدم استفادة المؤمن عليه بمبلغ التأمين إذا عاش لحين بلوغه سن معينة وذلك نظير تخفيض قسط التأمين .

2- قد تغالي بعض الشركات في تحديد قسط مرتفع لا يتناسب ودرجة الخطر المفروض تغطيته مما يمثل عبء كبير على ميزانية رب الأسرة أو المنشأة ، فمثل ان زيادة التكاليف الإنتاجية والتي تؤدي إلى رفع أسعار المنتج ، والتي يتحمل فرق سعرها المستهلك النهائي .

3- يعتمد العديد من المؤمن لهم على ما سيحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن ضده وتحقق الخسارة المالية وهو في ذلك يهمل جانب الاحتياط والطرق المساعدة في تقليل وقوع الخطر المؤمن ضده فصاحب السيارة المؤمن عليها تأميناً شاملاً لا يعطي أهمية كبيرة الاعتناء بالسيارة نظراً لاطمئنانه للحصول على ما يقع لها من خسائر ، وأيضا صاحب المحل التجاري لا يعبأ من عدم احتفاظه بأدوات مكافحة الحرائق طالما أن خطر الحريق مغطى عنده.

ولا يخفى علينا أنه في كثير من الحالات ما يعتمد المؤمن له في وقوع الخطر وتحقق الخسائر المادية حتى يستفيد من مبلغ التعويض أو التأمين المنصوص عليه في عقد التأمين وكثيراً ما تفشل الشركات في إثبات هذا التعمد .

4- إن عملية التأمين لا تُلَقَّ قبولا واسعا من الناحية الدينية حيث أن عقد التأمين من وجهه نظر الشريعة الإسلامية يقوم على استغلال شركة التأمين للمؤمن له ولا تشركه في المكاسب الكبيرة التي نحققها . (1)

6-2 إجراءات التأمين

تتأثر أعمال منشآت التأمين بعدد الخدمات التأمينية التي تصدرها . وعليه فكلما كانت إجراءات إصدار بوالص التأمين سهلة وبسيطة ، كلما ساعد ذلك في زيادة حجم أعمالها . وشجع المتعاملين معها على استمرار تعاملهم ، وزيادة معاملاتهم معها . ويمكن تلخيص إجراءات التأمين بما يلي :

✓ يقوم طالب التأمين بتعبئة طلب التأمين الذي يشتمل على بيانات تفصيلية تحتاجها الشركة من أجل اتخاذ القرار الخاص بقبول الطلب أو رفضه . ففي حالة التأمين ضد الحريق يتضمن الطلب عادة بيانات عن مبلغ التأمين ، وقيمة البضاعة المطلوبة التأمين عليها أو الممتلكات ، ومكان وجودها ، ونوع البناء ، ومدة التأمين ، وغير ذلك . أما في حالة التأمين على السطو والسرقة يتضمن البيانات والمعلومات عن الممتلكات المراد تأمينها ، وموقعها الجغرافي ، وغيرها من المعلومات التي بمجملها تستطيع الشركة قبول طلب التأمين .

✓ تسجل الطلبات في سجل خاص ، وتعطى أرقاما متسلسلة ، ويتم تبويب الأخطار حسب المبالغ ، وحسب الأنواع حتى تستطيع التعرف على أنواع التأمين المرغوب في المنطقة .

(1) مرجع سابق .

4- إن عملية التأمين لا تلقى قبولا واسعا من الناحية الدينية حيث أن عقد التأمين من وجهه نظر الشريعة الإسلامية يقوم على استغلال شركة التأمين للمؤمن له ولا تشركه في المكاسب الكبيرة التي تحققها . (1)

6-2 إجراءات التأمين

تتأثر أعمال منشآت التأمين بعدد الخدمات التأمينية التي تصدرها . وعليه فكلما كانت إجراءات إصدار بوالص التأمين سهلة وبسيطة ، كلما ساعد ذلك في زيادة حجم أعمالها . وشجع المتعاملين معها على استمرار تعاملهم ، وزيادة معاملاتهم معها. ويمكن تلخيص إجراءات التأمين بما يلي :

✓ يقوم طالب التأمين بتعبئة طلب التأمين الذي يشتمل على بيانات تفصيلية تحتاجها الشركة من أجل اتخاذ القرار الخاص بقبول الطلب أو رفضه . ففي حالة التأمين ضد الحريق يتضمن الطلب عادة بيانات عن مبلغ التأمين ، وقيمة البضاعة المطلوبة التأمين عليها أو الممتلكات ، ومكان وجودها ، ونوع البناء ، ومدة التأمين ، وغير ذلك . أما في حالة التأمين على السطو والسرقة يتضمن البيانات والمعلومات عن الممتلكات المراد تأمينها ، وموقعها الجغرافي ، وغيرها من المعلومات التي بمجمعتها تستطيع الشركة قبول طلب التأمين .

✓ تسجل الطلبات في سجل خاص ، وتعطى أرقاما متسلسلة ، ويتم تبويب الأخطار حسب المبالغ ، وحسب الأنواع حتى تستطيع التعرف على أنواع التأمين المرغوب في المنطقة .

(1) مرجع سابق .

✓ تقوم الشركة عن طريق خبراءها ، فحص ومعاينة الشيء موضوع التأمين فمثلا في حالة تأمين الممتلكات ، فيقوم خبير الشركة بمعاينة الشيء موضوع التأمين ، للتأكد من توفر معدات السلامة ، والوقاية من الأخطار ، كنوع البناء ، والتمديدات الكهربائية وغير ذلك من الأمور التي تبين مدى الخطر .

✓ يحدد الخبراء الفنيون رسوم التأمين ، وفق جدول معد حسب كل نوع من أنواع التأمين. وقد يضاف إليها رسوم إضافية في حالة زيادة احتمال توقع حدوث الخطر عن المعتاد. مع التنويه إلى وجود قائمة أسعار موحدة فقط في التأمين على السيارات وهذه القائمة تقيد جميع شركات التأمين بالالتزام بها وتكون صادرة عن اتحاد شركات التأمين .

✓ تصدر بوليصة التأمين (عقد التأمين) في حالة موافقة الطرفين ، مبينا بها البيانات التفصيلية اللازمة من أصل وعدة صور . ثم يتم توقيعها من قبل المعنيين ، وتقيد في سجل خاص بعد دفع القسط من قبل العميل .

✓ تسجل بيانات بوالص التأمين في سجل خاص مبوب حسب نوع التأمين والمنطقة ، وترسل نسخ من هذا السجل إلى الجهات المختصة في الشركة.

✓ يفتح ملف لكل عميل توضيح فيه كافة الوثائق المتعلقة بعملية التأمين الخاصة به .

ونتبع الإجراءات التالية عادة في حال وقوع الخطر :

- ✓ عند وقوع الخطر ، يجب إخطار شركة التأمين أو وكيلها في الحال ، وكذلك الشرطة. لأن التأخر عن الإخطار ، قد يلغي الحق في التعويض . وقد يحتاج الأمر إلى تعبئة نموذج يعد لهذه الغاية .
- ✓ العمل على حماية الممتلكات من أن تتعرض لتلف إضافي .
- ✓ تقوم الشركة بالتحقق من أن المؤمن له يستحق التعويض ، من خلال التأكد من شروط البوليصة ، والتحقق عن نوع الخطر ، وكيفية وقوعه.
- ✓ على طالب التأمين ، أن يحتفظ بكافة المستندات التي تبين المصاريف التي بتكبدها في سبيل تصليح الضرر . وإبرازها عند الطلب .
- ✓ تقوم شركة التأمين بالاتفاق مع المستفيد على مبلغ التعويض أو طريقة إصلاح الضرر . وتدفع له مبلغ التعويض. وتحصل على مخالصة منه . أما في حالة التعويضات الكبيرة أو عدم الوصول إلى اتفاق ، فيعهد إلى مخمن للتأمين مختص، يسمى مخمن التأمين لتقدير قيمة الخسارة ، وما إذا كان المؤمن له يستحق التأمين أم لا، وفي حالة نشوب خلاف تفصل المحكمة في القضية .
- ✓ تقوم الشركة بدفع المبلغ المقدر أو المحكوم به ، أو إعادة الممتلكات إلى حالتها السابقة قبل حصول الضرر ، إلى المستفيد ، وتحصل منه على مخالصة نهائية . وذلك بعد أن تتأكد الشركة من عدم وجود بوالص تأمين أخرى لدى المستفيد تغطي نفس الخطر . فإن وجد مثل ذلك ، تدفع ما يخصها من الخسارة ، طبقاً لمبدأ المشاركة في التأمين .

✓ تعد الشركة سجلا للتعويضات ، سجل فيه كافة البيانات المتعلقة بالحوادث، من أجل الاستفادة مستقبلا .

✓ تقوم الشركة طبقا لمبدأ الحلول في الحقوق باتخاذ الإجراءات القانونية بحق المتسبب في الخسارة ، والحصول على مستحقاتها .

✓ وفيما يتعلق بإجراءات المطالبة بالتعويض : فيجب أن تتسم بالسرعة والسهولة والعدالة في تسوية المطالبات ، حتى يتحقق الرضا لدى العملاء ، ويقبلون على التعامل مع شركة التأمين مستقبلا ، وتخلق له سمعة جيدة في سوق التأمين. (1)

(1) زيارات ومقابلات قام بها فريق البحث .

الفصل الثالث: أنواع الخدمات التأمينية وتسويقها

1-3 أنواع الخدمات التأمينية المقدمة من شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل

تقدم شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل الخدمات التأمينية

التالية:

- ✓ أولا : التأمين ضد الحريق .
- ✓ ثانيا : التأمين على السيارات وأنواعه .
- ✓ ثالثا : التأمين البحري وأنواعه .
- ✓ رابعا : التأمين الجوي وأنواعه .
- ✓ خامسا : التأمين أخطار السطو والسرقة .
- ✓ سادسا : تأمين المسؤولية المدنية نحو الغير .
- ✓ سابعا : التأمين الصحي .
- ✓ ثامنا : تأمين المسافرين .
- ✓ تاسعا : تأمين المشاريع الهندسية ، وتأمين النقود .
- ✓ عاشرا : تأمين الحوادث الشخصية .

مع التنويه إلى تميز شركة ترست في تقديم خدمة التأمين على النقود عن باقي الشركات ، وعدم تقديم

خدمة التأمين البحري من قبل شركة الأهلية المصرية .⁽¹⁾

⁽¹⁾ من خلال الزيارات الميدانية لمقر الشركات .

وفيما يلي التوضيح لأهم هذه الأنواع :

3-1-1 التأمين ضد الحريق :

هو اتفاق يلتزم فيه المؤمن بدفع التعويض للمستأمن عن الخسائر المادية التي تصيبه من الحريق أو الأخطار الأخرى المنصوص عليها في العقد ومقابل ذلك يلتزم المستأمن بدفع القسط للمؤمن .

وتكون مسؤولية المؤمن محدودة بوقت ما وفي حدود مبلغ يصطلح عليه بمبلغ التأمين الذي ينص عليه العقد ، فعند البحث في عقود التأمين ضد الحريق يتضح بان الحريق هو الخطر الوحيد الذي يترتب عليه دفع المؤمن التعويض للمستأمن عند وقوع ضرر بالأشياء المؤمن عليها وهذه يعني أن الضرر يجب أن ينشأ من الاحتراق كما ويجب أن يشب الحريق في الأشياء المؤمنة نتيجة حادث لم يتوقعه المستأمن .

ومثال على ذلك إذا نشبت الحريق جراء قيام المستأمن باحتراق الفحم في الموقد أو بوضع مواد محترقة في الفرن فإذا ذلك ناتج من احتراق يتوقعه المستأمن بينما إذا سقط الفحم المتوقد على السجادة وحرقتها فإنه يستطيع أن يطالب المؤمن بالتعويض .

لا توجد قاعدة ثابتة ترتكز عليها عقود التأمين ضد الحريق ولكن يشترط أن تتوفر أركان عقد التأمين لكي ينعقد عقد التأمين ضد الحريق صحيحا ومن هذه الأركان حسن النية وأن يقوم المستأمن بكشف جميع الظروف المادية للأشياء المؤمن عليها كما ويقوم المؤمن بفحص الأشياء المستأمن عليها ، وتسري عقود التأمين ضد الحريق حسب ما يتم الاتفاق عليه في طلب التأمين، ويحدد كذلك عقد التأمين مبلغ التعويض الذي يلتزم المؤمن

بدفعه للمستأمن ويقدر التعويض عادة حسب قيمة الأشياء المؤمنة ، كما يحدده مبلغ التأمين المبين في العقد وتحدد الأقساط حسب نسبة معينة مراعاة لمبلغ التأمين وترتفع نسبة القسط إذا كانت الأخطار المؤمن ضدها جسيمة ، فإن القسط أو الأقساط التي يدفعها المستأمن للمؤمن عن دار منشأة بالباطون المسلح تكون أقل بكثير من نسبة الأقساط التي يدفعها عن تأمين دار منشأة من الخشب أو مواد قابلة للاحتراق وتجري العادة على تأمين المسكن ومحتوياته ضد الحريق . (1)

2-1-3 التأمين على السيارات

إن هدف عقد التأمين على السيارات هو مجابهة مختلف الحوادث التي تصيب السيارات ، وبمقتضى عقد التأمين على السيارات يلتزم المؤمن بتعويض المستأمن عن الضرر أو الخسارة نتيجة الحادث إذا كان الضرر نتيجة مباشرة من الحادث ، وهذا المبدأ لا يعتمد على علاقة المؤمن بالمستأمن فقط بل ينطبق أيضا على الطرف الثالث عندما يكون المستأمن مسؤولا عن تعويض الطرف الثالث ، حيث يقوم الطرف الثالث بمطالبة المستأمن بالتعويض باعتباره مسببا له الضرر ، ويكون المستأمن مسؤولا عن تعويضه . إن التأمين على السيارات يخضع لأحوال خاصة تخضع لها عقود التأمين أكثر من غيرها وأهمها مسألة تعويض الشخص الثالث ، ويقسم التأمين على السيارات إلى قسمين :

(1) اللحام ، محمد ، 1987 ، "مبادئ التأمي" ، دار النهضة للطباعة والنشر .

(1) التأمين الإلزامي

هو الذي يفرضه القانون إلزام على المستأمن فلا يستطيع استعمال سيارته إلا بعد أن يقون مالك السيارة بالتأمين عليها لدى المؤمن لكي يمكن تغطية الأضرار التي تصيب الشخص الثالث من الحوادث المترتبة من استعمال هذه السيارات ، فيكون المؤمن ملزماً بتعويض الشخص الثالث المتضرر إذا كان المستأمن مسؤولاً مدنياً عن الحوادث ومعيار التفرقة بين التأمين الإلزامي والاختياري هو القانون .

(2) التأمين الاختياري ، ويقسم إلى :

(أ) التأمين على الطرف الثالث

يغطي هذا النوع من التأمين المسؤولية المدنية تجاه الشخص الثالث للجروح والموت وحتى دمار السيارة ويختلف عن النوع الإلزامي في أنه يغطي التعويضات الناتجة عن اصطدام السيارة ولكن الإلزامي لا يغطي هذه التعويضات.

(ب) التأمين الشامل

هذه الوثائق تلزم المؤمن بتعويض المؤمن عليهم عن المسألة المدنية نتيجة إصابة الغير في أموال أو عن أي ضرر قد يصيب جسم السيارة نفسها ، وبذلك تجمع هذه الوثيقة تغطية الأخطار المتضمنة في التأمين الاختياري والإلزامي ويتم تعويض الأشخاص المتضررين في أموالهم بموجب التأمين الإجباري للسيارة ولا شك أن قيمة القسط في مثل هذه الوثائق تكون أكبر من قيمة القسط في الحالتين السابقتين ، لأن هذه

الوثائق تغطي العديد من الأخطار وليس خطرا واحدا فهي تغطي ما تتعرض له السيارة من خطر الحريق أو السرقة أو السطو بالإكراه وأيضا المسؤولية المدنية لصاحب السيارة تجاه الغير في أموالهم . (1)

3-1-3 التأمين البحري

يمكن تعريف التأمين البحري بأنه عقد بين المؤمن والمستأمن يلتزم المؤمن فيه بدفع التعويض للمستأمن أو أي شخص له مصلحة فيه عن الأضرار الناتجة من أخطار البحار أو غيرها من الأخطار المنصوص عليها في العقد مقابل الالتزام بدفع القسط للمؤمن - ومن هذا التعريف يبدو أن التأمين البحري يتعلق بالأضرار التي تصيب السفينة أو الحمولة نتيجة أخطار البحر أو غيرها من الأخطار الأخرى المنصوص عليها في بوليصة التأمين .

أصناف التأمين البحري

تنقسم عقود التأمين البحري من ناحية مدة سريان العقد إلى صنفين هما :

الصنف الأول : أن يجري تنظيم العقد على تحديد مدته برحلة واحدة .

الصنف الثاني : أن تحدد المدة بفترة زمنية .

ففي الصنف الأول يكون المؤمن مسؤولا عن العقد في رحلة واحدة فقط يصنفها العقد وفي الثاني يحدد العقد في فترة زمنية معينة ويثنى على هذا التصنيف أن تنعدم مسؤولية المؤمن إذا غيرت السفينة طريقها بخلاف ما ذكر في العقد من الصنف الأول

(1) عبد الحميد ، د . عادل ، 1975 ، "مبادئ التأمين" ، دار النهضة العربية للنشر - لبنان - .

فلا يكون المؤمن مسؤولاً عن التأمين منذ الوقت الذي غيرت فيه الباخرة طريق رحلتها حتى ولو كان الطريق الجديد اقل خطر من الطريق الأول .

أما في الصنف الثاني : فتتعدم مسؤولية المؤمن إذا تأخرت السفينة لأسباب غير معقولة.

4-1-3 التأمين الجوي

على اثر انتشار واتساع نطاق النقل الجوي والطيران المدني فقد أخذت أهمية التأمين الجوي تقوى وتتسع وهذا ما دعا اغلب شركات التأمين أن تفتح لها فروعاً للقيام بأعمال التأمين الجوي ، ولما كان الطيران ذا صفة دولية فقد قامت العديد من الدول بعمل عدة مؤتمرات لدراسة المشاكل القانونية الناجمة عن ذلك وكان من أهم الاتفاقيات في هذا الموضوع هو اتفاق وارسو المنعقد عام 1929 وقد أقرت تلك الاتفاقية مبدأ التعويض عن الأضرار التي تصيب المسافرين والبضائع بمقدار معين كما رفعت مسؤولية الطيارين عن التعويض عن تلك الأضرار.

أهم أنواع التأمين الجوي :

(1) التأمين على الطائرة :

يشتمل عقد التأمين على الطائرة كل من :

- ◀ الحوادث التي تؤدي إلى الأضرار بالطائرة ومنها الحريق .
- ◀ المسؤولية عن الأضرار التي تصيب المسافرين أو البضائع أثناء مكوث الطائرة على الأرض .
- ◀ المسؤولية القانونية الناتجة عن الإصابات التي يتعرض لها المسافرين أو أمتعتهم .
- ◀ دفع التعويض للطيار والطاقم .

أما مبلغ التأمين فيقدر على أساس قيمة الطائرة ومع ذلك ففي الأخطار الأخرى كالتأمين الذي ينصب على الطائرة التدريبية أو حين القيام بتسليم الطائرة للمشتري فإن مبلغ التأمين يقدر على أساس المخاطر الناجمة من تحليق واحد فقط .

(2) التأمين ضد الحوادث التي تصيب المسافرين :

إن عقد التأمين الجوي ضد الحوادث يمنح تعويضا يحدد بمبلغ معين إلى المسافرين المصابين أو ملاحى الطائرة ، إن شركات الطيران العاملة تؤمن على طيارتها وطاقمها بمقتضى عقود جماعية بينما يؤمن المسافرون على حياتهم بمقتضى عقود فردية وذلك إما عن طريق توقيع عقد تأمين سنوي أو عقود وقتية عن كل رحلة كما ويوجد في أغلب المطارات وكالات للتأمين تقوم بالتأمين على حياة المسافرين الذين يرغبون في التأمين ضد أخطار الطيران وهذه العقود تكون سارية لمدة 24 ساعة فقط .

(3) التأمين على الحمولة :

تقوم الشركات التي تتعهد بالنقل الجوي بالتأمين على البضائع أو الإرساليات إما عن طريق كل إرسالية أو أن يكون عقد ساريا لمدة معينة . (1)

3-1-5 التأمين ضد أخطار السطو والسرقة

تتسع العمليات التأمينية الآن حتى تشمل تغطية المخاطر التي تتعرض لها الممتلكات الشخصية ومعدات المصانع والمنشآت وكثير من المنشآت ، من عمليات السطو أو السرقة ، فكثير من المنشأة والأفراد يمتلكون أشياء ثمينة أو بعض المستندات الهامة أو

(1) عبد الحكيم ، د. جمال ، 1965 ، " عقود التأمين من الناحيتين التأمينية والقانونية " ، دار المعارف بمصر.

يحتفظون لديهم بأوراق مالية أو نقود سواء كانت في شكل معدني أو أوراق مالية ، كما أن معظم الوحدات السكنية ما تحتوي على الحديث والقديم من الأثاث والأجهزة الكهربائية وكذلك المجوهرات واللوحات الفنية والقطع الأثرية ، ولا شك أن التأمين على مثل هذه الممتلكات ضد تلفها أو فقدانها بسبب عمليات السطو والسرقة إنما تعطي لأصحابها الراحة والطمأنينة في مساكنهم مقابل دفع قسط تأميني ، كما انه امتدت الحماية التأمينية حتى تشمل الأشياء التي تحويها الكنائس والمتاحف وبعض المعارض التي تعرض فيها اللوحات الثمينة .

وهكذا فإن الغرض الأساسي من هذا التأمين هو تعويض الأفراد أو المنشأة مما يتعرضون له من الخسائر المادية نتيجة السطو أو السرقة ، والتأمين ضد الأخطار من السطو والسرقة له جانب خاص قد يختلف فيه عن بعض الأنواع الأخرى من التأمينات حيث أن الجانب الشخصي يلعب دورا كبيرا في وقوع الخطر المؤمن ضده فالناحية الأخلاقية والإنسانية تعتبر من العوامل الهامة التي تأخذها شركة التأمين في حساباتها عند تحديد قسط التأمين ، فإذا كان الشخص بطبيعته مهمل غير مكترث فلا شك أن ذلك يساعد في وقوع حوادث السطو والسرقة على خلاف الشخص الحريص ذي المبادئ والأمانة والذي عنده لا تتردد الشركة التأمين ضد أخطار السطو والسرقة ، كما أن الوضع الجغرافي للمبنى الذي يقيم فيه الشخص أو المنشأة له أهمية في تحديد القسط الواجب التسديد كما أن درجة الخطورة تختلف من بلد إلى آخر بنفس النوع من

التأمين .⁽¹⁾

(1) اللحام ، محمد ، "مبادئ التأمين" ، 1987 . دار النهضة للطباعة والنشر

6-1-3 تأمين المسؤولية المدنية نحو الغير

يعتبر هذا النوع من التأمين أحد أنواع تأمين الثروات وتصدر شركات التأمين عدة وثائق تأمين المسؤولية المدنية نحو الغير وذلك حماية لثروات الغير (الأفراد) من أي مسؤولية مدنية تجعلهم مطالبين قانونياً أو تعاقدياً أمام الغير بالتعويضات اللازمة نتيجة ما تحقق للغير من أضرار بسبب هؤلاء الأفراد، فعلى سبيل المثال قد يسأل الفرد عن إهماله في تصرفات معينة قد تسبب ضرراً للغير وقد يسأل رب العمل عن إصابات العاملين لديه نتيجة امتلاك إحدى الآلات أو أحد المصانع وما يترتب عنه من إصابات وإلحاق الضرر بالعاملين حيث أن المسؤولية تكون محددة تشريعياً من قبل الدولة .

3-2 تسويق خدمات التأمين

3-2-1 مفهوم التسويق:

التسويق هو نشاط الأعمال الذي يتضمن كافة العمليات والمعاملات التي تتعلق بتيسير انسياب السلع والخدمات ما بين منتجها و مستهلكها .ولا قيمة لانتاج بغير تسويق وليس من الضروري أن يبدأ التسويق دائماً بعد الانتهاء من الإنتاج حيث يقتضي الأمر في بعض الأحيان أن تدرس السوق قبل البدء في الإنتاج وذلك بغرض التعرف على حاجات العملاء من المنتجين أو الوسطاء أو غير ذلك، وكذلك المستهلكين النهائيين ومعرفة حقيقة رغباتهم وما يحرك هذه الرغبات. من هنا يجب أن تتطرق شركات التأمين في التركيز على تسويق خدماتها ومحاولة التخلص من المشاكل التي تواجهها .

2-2-3 أغراض التسويق :

تتلخص أغراض الوظيفة التسويقية فيما يلي: تقديم خدمة جيدة للمستهلكين في المكان المناسب والوقت المناسب والتمن المعقول.

فالخدمة الجيدة هي التي تحقق المنافع للمستهلكين ويرضون عنها إذا اشتروها ، لأنها تشبع حاجاتهم وتناسب رغباتهم ، أما تقديمها للمستهلكين الملائمين فمعناه أن لكل خدمة سوقها أي أن المستهلكين لخدمة ما قد تجمعهم خصائص محددة أو يمكن تقسيمهم إلى فئات من حيث السن والجنس والدرجة العلمية والحالة الزوجية و حجم الأسرة والدخل والمهنة والحاجة إلى الخدمة وغيرها من العوامل التي تميز المستهلكين. لهذا لا بد لشركات التأمين من التعرف على خصائص المستهلكين للخدمة التي تقدمها كما ينبغي أن تلم بدوافع شرائها و عاداتهم حتى تقدمها بالطريقة الملائمة لهم .

أما من حيث المكان المناسب فان شركة التأمين الناجحة هي التي تقدم الخدمة للمستهلك بحيث لا ينكبد المستهلك أية مشقة للحصول عليها أو نفقات لا ضرورة لها و التعرف على المكان المناسب لمجموعة المستهلكين هو الذي يتحكم في اختيار المكان المناسب الذي سوف تباع فيه الخدمة و بالتالي مسلك التوزيع الذي سوف تمر فيه الخدمة في طريقها من الشركة إلى المستهلك.

أما الوقت المناسب لتقديم الخدمة للمستهلك فهو الوقت الذي يحتاج فيه المستهلك للخدمة . أما الثمن المناسب فهو الثمن الذي يحقق للشركة عائدا معقولا بعد أن يغطي تكلفة تقديم الخدمة وفي نفس الوقت هو الثمن الذي يقدر عليه المستهلك. وتلعب سياسات

التسعير دورا هاما في تسويق الخدمات بأنواعها من هنا يجب على شركات التأمين أخذها بالاعتبار .

لا شك أن التأمين بأشكاله المختلفة خدمة نافعة للمجتمع وتقديم هذه الخدمة مثلها مثل أي سلعة أخرى تحتاج إلى وظيفة التسويق وتحتاج إلى من يسيرها من مقدميها (شركات التأمين) إلى من يستغلونها (الأفراد والمؤسسات المختلفة في المجتمع) فالتسويق هنا يختلف عن كون الشيء المسوق ليس سلعة كما أن نشاط التسويق في حالة التأمين يهتم بدراسة الأسواق قبل السعي لتقديم الخدمة بغرض التعرف على حاجات العملاء ومعرفة حقيقة رغباتهم وما يحرك هذه الرغبات وما يتحكم في الحاجات من عوامل مثل الدوافع للاشتراك في التأمين ولا تخرج أغراض التسويق في حالة التأمين عن نطاق أغراضه في حالة تسويق السلع فغرضه في حالة التأمين هو تقديم خدمة تأمين جيدة للعملاء الملائمين في المكان المناسب وبالثمن المعقول.

3-2-3 أركان التسويق في حالة تسويق الخدمات التأمينية:

- ✓ التعرف الكامل على العميل .
 - ✓ تقديم الخدمة أو نوع التأمين الذي يلائمه .
 - ✓ اختيار مسلك التوزيع الذي يوصل هذه الخدمة إليه بأقل جهد ونفقة تتكبدها هيئة التأمين أو العميل في أقصر وقت ممكن .
 - ✓ تحقيق الكفاية في القيام بالوظائف التسويقية .
- إن وظيفة رجل التسويق تتسم بالأهمية وتتألف من التحليل الإبداع وتقديم خدمة جيدة للسوق ووضع السعر المناسب لها والقيام بعمليات التوزيع والبيع والعناية بالترويج

والإعلان ولا بد له أن يكون على علاقة طيبة بالعديد من العاملين في داخل منشأته وخارجها حتى يتاح له قدر ملائم من المعلومات لتكون له أساسا ولما يصنعه من خطط وما يمارس من نشاط أما خصائصه وعلاقاته ومعلوماته فمهمة جدا في مجال التأمين بغض النظر عن نوع التأمين بالإضافة إلى ذلك يجب أن يكون قادرا على التفكير المنظم على إقناع العملاء المحتملين بالتأمين ومتفهما لمخاوفهم وأوجه اعتراضهم على الاستفادة من الخدمة التأمينية ومسلحا بالحجج التي يجيبها على تلك المخاوف والاعتراضات .

ومن العوامل التي تؤثر على انتشار التأمين بأنواعه والتي على رجل التسويق في

مجال التأمين أن يدركها ويعمل على فهمها و استغلالها في تسويق الخدمات التأمينية :

- ✓ خصائص وطبيعة أفراد الشعب مثل الصفات والعادات التي تكمن في اتجاهاتهم نحو الادخار ورغباتهم في العيش بمستوى معيشة معين وتطلعاتهم إلى توفير الحماية الملائمة للأسرة بالإضافة إلى معتقداتهم الدينية ومدى تأثيرها على رغباتهم في الاستفادة من خدمات التأمين.
- ✓ التناسب بين معدل النمو السكاني ونمو الدخل الفردي ومعدلات النمو الاقتصادي .
- ✓ تكون الأسرة وظروف معيشتها من حيث عدد أفرادها ومستواها الإجمالي .
- ✓ طموح الشعب وجده وإنتاجه وميوله الاستهلاكي ووفرة الإنتاج ومدى الجهل والتخلف .

3-2-4 طرق وقنوات التوزيع

إن التأمين خدمة تحتاج إلى تسويق وإلى قنوات توزيع معينة لتسلكها في طريقها من هيئة التأمين إلى المؤمن له ، وتسويق هذه الخدمة تحتاج إلى قناة توزيع قصيرة وفي معظم الحالات يتم بيع عقود التأمين عن طريق :

✓ الاتصالات المباشرة بالعملاء بواسطة مندوبي شركات التأمين المنتشرين في جميع أنحاء البلاد كما أن الشركات الكبيرة تستخدم وكلاءها وكل منهم في منطقة معينة .

✓ استخدام رجال البيع (المنتجين) وذلك للطواف بمكاتب المستهلكين ومتاجرهم وأماكن عملهم وتستخدم هيئات التأمين هذا الأسلوب كثيرا ،حيث أنه أفضل طريقة ممكن أن تستخدم في تسويق الخدمة .

✓ استعمال البريد للدعاية وهذا الأسلوب نادرا ما تستعمله هيئات التأمين العاملة في مدينة الخليل ولكن هذا الأسلوب منتشر في البلاد الأمريكية .

نستنتج أن التأمين خدمة تحتاج إلى تسويق و إلى قنوات توزيع معينة لتسلكها في طريقها من شركة التأمين إلى المؤمن له وتسويق هذه الخدمة تحتاج إلى قناة توزيع قصيرة وفي معظم الحالات يتم بيع عقود التأمين عن طريق الاتصال المباشر بالشركة بواسطة فروعها أو مندوبيها المنتشرين في أنحاء الوطن ،كما أنه من الممكن استعمال رجال البيع (الوسطاء) للطواف بمكاتب المستهلكين ومتاجرهم وأماكن عملهم. (1)

3-3 آلية عمل شركات التأمين في مدينة الخليل

من خلال الزيارات الميدانية لمعظم شركات التأمين في مدينة الخليل وجد فريق البحث أن هذه الشركات متشابهة بجميع الخدمات التأمينية التي تقدمها. ولكنها من حيث القيام بأعمال الشركة تقسم إلى قسمين :

القسم الأول : تستخدم هذه الشركات أنظمة معلومات قديمة تقليدية (يدوية) تعتمد على السجلات والملفات في عملها بشكل رئيسي وهذه العملية تأخذ وقت وجهد كبير ، بعكس ما تحتاجه اليوم من سرعة في العمل ودقة في الأداء .

والقسم الثاني : هذا القسم يشكل معظم شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل حيث تستخدم أنظمة معلومات محوسبة تقوم بالأعمال التأمينية إلى حد ما ولكن هذه الأنظمة تقتصر على تخزين المعلومات فقط والرجوع إلى هذه المعلومات عند الحاجة إليها ، و لإخراج بوليصة التأمين للزبون بشكل سريع ومطبوع على الكمبيوتر مما يقلل الشك فيها وإنهاء العمل بشكل أسرع ، ومع توفر شبكة محلية تربط قسم الإصدار والإنتاج مع المحاسب.

ومن الملاحظ أن عملية تعبئة الطلب في شركات التأمين تتم كما يلي :

◀ بعد الاتفاق على طلب التأمين يتم إدخال البيانات الخاصة بالطلب عند دائرة الإصدار والإنتاج ومن ثم إنهاء العمليات المحاسبية وبعدها إصدار بوليصة التأمين بناء على ما تم الاتفاق عليه في الطلب من قبل دائرة الإصدار والإنتاج .

- ◀ أي استفسار من أي جهة في الشركة ، يتم الرجوع فيه للجهة المختصة .
- ◀ أي استفسار أو مراجعة للزبائن أو المستأمنين يتم الرجوع فيها إلى الجهة المختصة .

(1) مرجع سابق ، د.زياد رمضان .

← تكون كل جهة مسئولة عن المعلومات التي لديها

ولكن من خلال الدراسة التي أجراها فريق البحث وجد أن معظم شركات التأمين لا يوجد فيها حلقة وصل محوسبة تربط فرع الشركة مع المركز الرئيسي مما يقلل التكلفة و يسرع الاتصال ، حيث أن معظم الفروع متصلة مع مركز الشركة الرئيسي بشكل تقليدي عبر الهاتف أو الفاكس أو الزيارات الشخصية .وكذلك لوحظ من خلال الزيارات لهذه الشركات أن معظمها يوجد له وكلاء ، ويمكن تقسيم الوكلاء إلى قسمين:

القسم الأول يستخدم نظام معلومات محوسب مقتصر على إصدار بوليصة تأمين مؤقتة.

والقسم الثاني يستخدم نظام معلومات تقليدي ((يدوي)) مقتصر على إصدار بوليصة تأمين مؤقتة ، ومن المعلوم أن بوليصة التأمين النهائية تصدر من الشركة التابع لها هذا الوكيل .ومن الجدير بالذكر أن هؤلاء الوكلاء لا يتصلون مع الشركة بشكل محوسب ولكن الاتصال يتم عن طريقة الفاكس أو التلغراف أو الزيارات الشخصية .⁽¹⁾

(1) من خلال الزيارات التي قام بها فريق البحث لمقر هذه الشركات .

1-4 تقرير الاستبيان وتحليلها

القسم الأول : أ) بيانات تتعلق بمعيّن الاستبيان

إن معظم من قام باستبيان الاستبيان هم من مشغولين في القطاع الخاص، حيث كانت
 70% من عينة التحليل مع العلم أن معظمهم من عينة عسكرة التعليم
 وسنوات الخبرة تتراوح بين 5 - 10 سنة، والحدود الفكرية لجميع مشغوليه
 من قطاع عسكرة التعليم تتوزع كالتالي:

ب) بيانات تتعلق بشركات التأمين

الفصل الرابع:

تحليل الإستبانة

نوع الشركة	عدد الموظفين
شركة التأمين	10
شركة التأمين	10
شركة التأمين	10
شركة التأمين	10

مصدر رقم (2)

يلاحظ أن جميع شركات التأمين هي شركات مساهمة عامة وبالتالي نجد أن شركات التأمين
 تكونت من عدة شركات من المؤسسات المالية العامة.

القسم الثاني : الخدمات التأمينية

توزعت شركات التأمين على عينة التحليل في عدة قطاعات التأمينات
 كالتالي:

- شركة التأمين
- شركة التأمين
- شركة التأمين

1-4 تفرغ الاستبانة وتحليلها

القسم الأول : أ) بيانات تتعلق بمعبي الاستبانة

إن معظم من قام بتعبئة الاستبانة هم من يشغلون المنصب الإداري في شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل مع العلم أن معظمهم من حملة شهادة الماجستير ، وسنوات الخبرة تتراوح بين 8 - 21 سنة ، والجدير بالذكر ان جميع معبي الاستبانة هم من الذكور ، مما يدل على أن الخبرة تلعب دور كبير في إدارة شركات التأمين..

ب) بيانات تتعلق بشركات التأمين

اسم الشركة	نوع الشركة	عدد الموظفين
غزة الأهلية للتأمين	مساهمة عامة	10
ترست العالمية للتأمين	مساهمة عامة	8
الأهلية المصرية للتأمين	مساهمة عامة	5
شركة التأمين الوطنية	مساهمة عامة	12

جدول رقم (3)

نلاحظ أن جميع شركات التأمين هي شركات مساهمة عامة وبالتالي نجد أن شركات التأمين تحتاج لرأس مال كبير ، حيث تعتبر هذه الشركات من المؤسسات المالية الهامة .

القسم الثاني : الخدمات التأمينية

أظهرت الدراسة أن معظم شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل تقدم الخدمات

التأمينية التالية :

- ✓ التأمين البحري.
- ✓ التأمين الجوي.
- ✓ التأمين الصحي.

1-4 تفرغ الاستبانة وتحليلها

القسم الأول : أ) بيانات تتعلق بمعبي الاستبانة

إن معظم من قام بتعبئة الاستبانة هم من يشغلون المنصب الإداري في شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل مع العلم أن معظمهم من حملة شهادة الماجستير ، وسنوات الخبرة تتراوح بين 8 - 21 سنة ، والجدير بالذكر ان جميع معبي الاستبانة هم من الذكور ، مما يدل على أن الخبرة تلعب دور كبير في إدارة شركات التأمين..

ب) بيانات تتعلق بشركات التأمين

اسم الشركة	نوع الشركة	عدد الموظفين
غزة الأهلية للتأمين	مساهمة عامة	10
ترست العالمية للتأمين	مساهمة عامة	8
الأهلية المصرية للتأمين	مساهمة عامة	5
شركة التأمين الوطنية	مساهمة عامة	12

جدول رقم (3)

نلاحظ أن جميع شركات التأمين هي شركات مساهمة عامة وبالتالي نجد أن شركات التأمين تحتاج لرأس مال كبير ، حيث تعتبر هذه الشركات من المؤسسات المالية الهامة .

القسم الثاني : الخدمات التأمينية

أظهرت الدراسة أن معظم شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل تقدم الخدمات

التأمينية التالية :

- ✓ التأمين البحري.
- ✓ التأمين الجوي.
- ✓ التأمين الصحي.

- ✓ تأمين المعدات.
- ✓ تأمين السيارات.
- ✓ حوادث شخصية.
- ✓ تأمين نقود.
- ✓ تأمين المسافرين.
- ✓ التأمين ضد الحريق.
- ✓ تأمين المسؤولية المدنية.
- ✓ تأمين أخطار السطو والسرقة.
- ✓ تأمين مشاريع هندسية .

ومن هنا نلاحظ ان هناك اهتمام من قبل شركات التأمين في توفير الخدمات التأمينية التي يحتاجها الأفراد في مدينة الخليل .

السؤال	نعم	لا	أحياناً	المجموع
مدى كفاية الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركات	%100	%0	%0	%100
اعتبار التكلفة معوق أمام تقديم الخدمات	%0	%25	%75	%100
الحاجة إلى زيادة الخدمات التأمينية	%75	%0	%25	%100

جدول رقم (4)

وفيما يتعلق بمدى كفاية الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركات فقد أظهرت الدراسة أن أعلى نسبة إجابة في هذا السؤال هي (نعم) حيث بلغت نسبتها إلى 100% . ونستدل من ذلك على قلة الطلب على خدمات تأمينية جديدة وذلك بسبب قلة اهتمام شركات التأمين بعمل دراسات وأبحاث تتعلق في هذا الموضوع ، وقلة الوعي التأميني لدى سكان مدينة الخليل ، والوازع الديني المسيطر على سكان مدينة الخليل بشكل خاص والذي يتعلق بحكم التأمين من الناحية الدينية ، بالإضافة إلى غياب دور السلطة (الدولة) في الاهتمام بالتأمين.

أظهرت الدراسة أن التكلفة قد تعتبر معوق أمام تقديم بعض الخدمات حيث بلغت نسبة الإجابة (أحياناً) على نسبة 75% في حين حصلت الإجابة (لا) على نسبة 25% ولكن لم تحصل الإجابة نعم على أي نسبة . وهذا يعني على أنه يوجد شركات تقدم نفس الخدمة بتكلفة أقل مما يدل على أنه يوجد مشكلة لدى الشركات الأخرى في تحديد التكلفة بالإضافة إلى أن النظرة السائدة لدى بعض السكان على أن هذه الشركات ربحية فقط ، مع العلم أن الخدمة التأمينية ذات السعر الموحد هي خدمة التأمين على السيارات والتي يتم وضعها من قبل اتحاد شركات التأمين ، ويترك المجال للشركة نفسها في تسعير الخدمات التأمينية الأخرى .

وفيما يتعلق بالحاجة لزيادة الخدمات التأمينية فقد أظهرت الدراسة أن أعلى نسبة إجابة في هذا السؤال هي (نعم) وحصلت على نسبة 75% ، في حين حصلت الإجابة (أحياناً) على نسبة 25% ولكن لم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة ، مما يدل على أنه يوجد حاجة لزيادة الخدمات التأمينية للأفراد ومن أهم الخدمات هي التأمين على الحياة ، ومن هنا نستدل على ضرورة اهتمام الشركات بالحاجات التأمينية الجديدة للأفراد ، وتحديد طريقة لمعرفة هذه الاحتياجات وتلبيتها .

القسم الثالث : تسويق الخدمات التأمينية

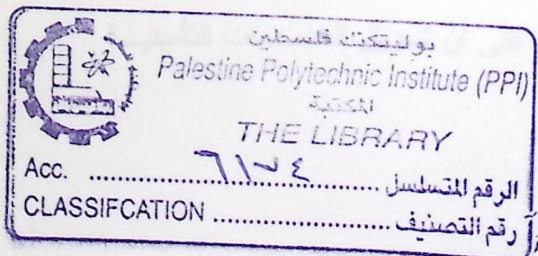
السؤال	نعم	لا	أحياناً	المجموع
مدى الوعي التأميني لدى سكان الخليل	25%	0%	75%	100%
دور الدعاية والإعلان	75%	0%	25%	100%

جدول رقم (5)

وفيما يتعلق بالوعي التأميني لدى سكان مدينة الخليل فقد أظهرت الدراسة أن أعلى نسبة إجابة للسؤال هي (أحياناً) بنسبة 75% ، بينما حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 25% ، في حين لم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة ، مما يدل على وجود نقص في الوعي التأميني لدى سكان مدينة الخليل ، وهذا النقص لا يتحمله الأفراد بمفردهم بل لشركات التأمين دور رئيسي يجب أن تلعبه في هذا المجال بالتحديد ، كما لا ننسى دور السلطة (الدولة) في التأثير على الأفراد في المجتمع في هذا المجال ، والجدير بالذكر أن قلة الوعي التأميني تؤثر على الطلب على الخدمات التأمينية ، ومن هنا يقبل فريق البحث بالفرضية التي تنص على قلة الوعي التأميني لدى الأفراد في مدينة الخليل .

وفيما يتعلق بدور الدعاية والإعلان في زيادة مقدرة الشركة على تسويق خدماتها فقد أظهرت الدراسة أن أعلى نسبة إجابة للسؤال هي (نعم) وبنسبة 75% ، بينما حصلت الإجابة (أحياناً) على نسبة 25% ، في حين لم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة ، مما يدل على أن للدعاية والإعلان دور كبير في زيادة مقدرة الشركة على تسويق خدماتها ، ومن هنا نلاحظ على أهمية تركيز شركات التأمين على الدعاية والإعلان بناءً على الدراسات والأبحاث التي تقوم بها الشركة ، واستغلال بعض الفرص والمناسبات و الأحداث التي تؤثر بشكل إيجابي على الشركات بشكل عام وتسويق خدماتها بشكل خاص كما أنه من الممكن أن تستفيد من الدعاية والإعلان في زيادة الوعي التأميني لدى الأفراد. وبناءً على هذه النتيجة التي تم التوصل إليها فإن فريق البحث يرفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد للدعاية والإعلان أي دور في زيادة مقدرة الشركة على

جذب الأفراد للتعامل معها .



السؤال			نعم	لا	المجموع
وجود دائرة (مسؤول) تسويق في الشركة			%75	%25	%100
مدى الفائدة من وجود دائرة تسويق			%100	%0	%100
تأثير الانتعاش الاقتصادي على الشركات			%100	%0	%100
استثمار الشركة لأرباحها			%100	%0	%100

جدول رقم (6)

وفيما يتعلق بتوفر دائرة (مسؤول) تسويق في الشركات أم لا ، فقد أظهرت الدراسة أن معظم شركات التأمين في مدينة الخليل يتوفر لديها دائرة (مسؤول) تسويق حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 75% ، وحصلت الإجابة (لا) على نسبة 25% ، ومن الجدير بالذكر أن جميع شركات التأمين في مدينة الخليل لا يتوفر لديها مسؤول تسويق وهذه الحقيقة توصل إليها فريق البحث من خلال الزيارات الميدانية التي أجراها لمقر هذه الشركات مع العلم أن جميع شركات التأمين يتوفر فيها رجال مبيعات.

أظهرت الدراسة أن هناك حاجة لوجود دائرة (مسؤول) تسويق لدى الشركة والذي يعود بالمنفعة عليها حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 100% ، في حين لم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة.

حيث تتمثل الفائدة من وجود هذه الدائرة في تحديد التكلفة المناسبة لبقية الخدمات التأمينية والتي يترك للشركة تحديد تكلفتها ، بالإضافة إلى توفير الخدمات التأمينية الجديدة التي يحتاجها أفراد المجتمع وذلك من خلال الدراسات والأبحاث التي تقوم بها هذه الدائرة ، بالإضافة إلى الترويج الجيد لهذه الخدمات .
وبناء على ذلك يتم قبول الفرضية التي تنص على أن تسويق الخدمات التأمينية يلعب دور كبير في تحقيق أهداف الشركة .

أظهرت الدراسة أن الدافع الرئيسي وراء إقدام المستأمنين للتأمين لدى الشركة هو السمعة الحسنة والخدمات المميزة وتحمل المسؤولية عند وقوع الخطر المؤمن ضده. كما لا ننسى العلاقات الاجتماعية لمدراء وموظفي هذه الشركات ورجال البيع مع بقية أفراد المجتمع والذي يشكل دافعا مهما وراء إقدام المستأمنين لدى الشركة .

القسم الرابع : نظم المعلومات

رقم السؤال	نعم	لا	المجموع
تخصص نظم المعلومات	%100	%0	%100
المقصود بنظم المعلومات	%75	%25	%100
الربط مع الفرع الرئيسي عن طريق شبكة حاسوب	%100	%0	%100
الارتباط مع الوكيل عن طريق شبكة حاسوب	%100	%0	%100
ضرورة وجود دائرة نظم معلومات	%100	%0	%100

جدول رقم (7)

تشير الدراسة أن جميع من قام بتعبئة الاستبانة قد سمع بتخصص نظم المعلومات حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 100%، ولم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة مما يدل على أهمية نظم المعلومات ، وانتشارها، مما يعطي انطباع جيد ودافع إيجابي لفريق البحث لكون أن هذا التخصص من التخصصات النادرة على مستوى الوطن..

تشير الدراسة على أنه معظم من قام بتعبئة الاستبانة يعرف ما المقصود بنظم المعلومات حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 75% ، في حين حصلت الإجابة (لا) على نسبة 25% مما يسهل على فريق البحث إقناعهم على ضرورة استخدام هذه الأنظمة ووجود دائرة نظم المعلومات في الشركة .

بالنسبة للفائدة المرجوة من ربط الفرع بالمركز الرئيسي، تشير الدراسة على أنه يوجد فائدة من خلال ربط الفرع مع لمركز الرئيسي بشبكة حاسوب معينة، حيث حصلت الإجابة (نعم) 100% ولم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة. وهذه الفائدة تتمثل في عملية نقل البيانات وتبادل المعلومات اليومية من الفرع إلى المركز الرئيسي مما يوفر الوقت والجهد والدقة.

تشير الدراسة على أنه يوجد فائدة من خلال ربط الفرع مع بعض الوكلاء بشبكة حاسوب معينة حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 100% ولم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة. مع التنويه إن عملية ربط الوكيل تعتمد على حجم ونشاط الوكيل في السوق ومدى الفائدة التي يجنيها كلا الطرفين.

بالنسبة لضرورة وجود دائرة نظم معلومات في الشركة فقد أظهرت الدراسة على ضرورة وجود دائرة نظم معلومات في الشركة حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 100% ولم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة، وهذا يدل على أهمية هذه الدائرة و الدور الذي تلعبه في تحسين موقع الشركة التنافسي والفوائد التي تجنيها الشركة من وجودها بشكل عام.

السؤال	نعم	لا	أجيبانا	المجموع
إدخال دائرة نظم معومات	75%	0%	0%	75%

جدول رقم (8)

أظهرت الدراسة أن إدخال دائرة نظم المعلومات يؤدي إلى تحسين أداء الشركة وزيادة فعاليتها وسرعة اتخاذها للقرارات حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 75% من

أصل 75% من الإجابات ، في حين أن أحد معبئي الاستبانة لم يقم بالإجابة على هذا السؤال . وبناء على هذه النتيجة تم قبول الفرضية التي تنص على ان وجود دائرة نظم معلومات في شركات التأمين تعمل على تحسين أداء الشركة .

القسم الخامس : تدريب الموظفين

السؤال	نعم	لا	المجموع
وجود البرامج التدريبية	%100	%0	%100

جدول رقم (9)

بناء على الدراسة وجد أن جميع شركات التأمين تقوم بعمل برامج تدريبية حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 100% ولم تحصل الإجابة (لا) على أي نسبة. مما يدل على أن هناك أهمية للقيام بهذه البرامج وذلك لتحسين أداء الموظفين ومواكبتهم للتطورات التي تدخلها الشركة وبالتالي العودة على الشركة بالفائدة.

دوافع عمل البرامج التدريبية	النسبة المئوية
تحسين أداء الشركة إداريا	%0
رفع كفاءة الموظفين	%75
استغلال فرص تدريب خارجية	%0
النهوض بسمعة الشركة	%0
جميع ما ذكر	%25

جدول رقم (10)

بناء على الدراسة وجد أن الدافع للبرامج التدريبية هي (رفع كفاءة الموظفين) والتي ينتج عنها تحسين الإنتاجية حيث حصلت على نسبة 75% من الإجابات في حين حصلت الإجابة جميع ما ذكر نسبة (25%) . فشعور الموظف باهتمام الشركة به هذا يدفعه إلى الإخلاص في العمل و الانتماء بشكل أفضل للشركة وهذا يساعد في تقليل عنصر المقاومة عند الموظفين لكل ما هو جديد ، وبناء على ذلك تم قبول الفرضية التي تنص على أن هدف البرامج التدريبية هو رفع كفاءة الموظفين .

النسبة المئوية	كيفية البرامج التدريبية التي تقوم بها الشركة
25%	دورات تعقد بالتعاون مع شركات أخرى
25%	بعثات ترسلها الشركة إلى الخارج
50%	برامج تدريبية تعقد في مركز الخدمات والتدريب
0%	غير ذلك

جدول رقم (11)

أظهرت الدراسة أن معظم البرامج التدريبية تعقد في مركز الخدمات والتدريب التابع للمركز الرئيسي للشركة حيث حصلت هذه الإجابة على نسبة 50% ، في حين حصلت البرامج التي تعقد بالتعاون مع الشركات الأخرى و البرامج التدريبية على شكل بعثات ترسلها الشركة للخارج على نسبة 25% لكل منهما .

وبناء على ذلك نلاحظ ان عملية التدريب للموظفين تتم في المركز الرئيسي للشركة لاعتقادنا أن الفائدة التي يجنيها الموظفون من التدريب في هذا المركز أعلى بسبب أن المراقبة من قبل المسؤولين تكون أكبر .

تحليل الاستبانة

النسبة المئوية	شمولية البرامج التدريبية
%0	الموظفين القدامى
%0	الموظفين الجدد
%75	كلا الطرفين

رقم الجدول (12)

بناء على الدراسة وجد أن البرامج التدريبية تشمل الموظفين الجدد والقدامى حيث حصلت الإجابة نعم على نسبة 75 % من أصل 75% من الإجابات في حين أن أحد معبئي الاستبانة لم يجب على هذا السؤال . حيث يتم التركيز على الموظفين الجدد كونهم غير قادرين على تسيير الأمور وعدم معرفتهم بمجريات الأحداث اليومية ، أما بالنسبة للموظفين القدامى يكون التركيز عليهم لمواكبة التطورات وزيادة المعرفة لديهم ، مع العلم أن عنصر المقاومة للتطورات عند الموظفين القدامى أعلى من الموظفين الجدد، في حين أن أحد معبئي الاستبانة لم يجب على هذا السؤال .

النسبة المئوية	المشاكل التي تعترض البرامج التدريبية في الشركة
% 0	عدم وجود سياسة تدريبية واضحة في الشركة
%50	عدم تعامل الموظفين بجدية مع البرامج التدريبية
% 0	عدم توفر الإمكانيات المادية
% 50	غير ذلك

جدول رقم (13)

بناء على الدراسة وجد أن من أهم المشاكل التي تواجه البرامج التدريبية في الشركة هي عدم تعامل الموظفين بجدية مع البرامج التدريبية حيث حصلت هذه الإجابة على نسبة 50% في حين حصلت الإجابة (غير ذلك) على نسبة 50% ، ولم تحصل أي من الإجابات الأخرى على أي نسبة ، وذلك لاقتناع الموظفين بأن المعرفة التي بحوزتهم

أكثر من الفوائد التي يجنوها من هذه البرامج التدريبية ، بالإضافة إلى طبيعة العنصر البشري في مقاومته للتغيرات ولكل ما هو جديد .

القسم السادس : دور الدولة (السلطة)

المجموع	أجيبانا	لا	نعم	رقم السؤال
%100	%25	%0	%75	تدخل السلطة (الدولة) في تنظيم التأمين

جدول رقم (14)

تشير الدراسة أنه يوجد تدخل من قبل السلطة (الدولة) في تنظيم التأمين بين الشركات حيث يساهم في منع المنافسة غير المشروعة بين هذه الشركات ، حيث حصلت الإجابة (نعم) على نسبة 75% في حين حصلت الإجابة (لا) على نسبة 25% . وهذا التدخل يعود بالمنفعة على شركات التأمين وعلى الزبائن ، حيث ينصب جهود هذه الشركات على تحسين أداء الشركة و تقديم الخدمة المميزة وخدمة الزبائن بشكل أفضل . وبناء على ذلك يتم رفض الفرضية التي تنص على أنه لا تتدخل السلطة (الدولة) في تنظيم التأمين بين الشركات .

المجموع	لا	نعم	رقم السؤال
%100	%75	%25	قيام السلطة بنشر الوعي التأميني

جدول رقم (15)

تشير الدراسة إلى عدم قيام السلطة (الدولة) بعمل برامج في وسائل النشر والإعلان للتوعية الشاملة عن مفاهيم وفوائد وإجراءات التأمين حيث حصلت الإجابة (لا) على نسبة 75% وحصلت الإجابة (نعم) على نسبة 25% . وهذا يؤدي إلى تقليل الاهتمام بالتأمين من قبل أفراد المجتمع و الذي بدوره يعمل على تقليل الطلب على الخدمات التأمينية المقدمة من قبل شركات التأمين ومحاولة التهرب من أنواع التأمين الإلزامية المختلفة التي تفرضها عليه السلطة (الدولة) أو الجهات المختصة .

الفصل الخامس:

دور نظم المعلومات

في شركات

التأمين

1-5 مقدمة عن نظم المعلومات

تمر المجتمعات في هذا العصر في طور تغيرات تقنية واجتماعية كبيرة مردها حدوث ما يسمى بالثورة المعلوماتية أو الانفجار المعلوماتي ، وقد شمل تأثير هذا الانفجار المعلوماتي مختلف الجوانب الاقتصادية والسياسية في المجتمعات الحديثة بدءاً بالأفراد ومروراً بالمؤسسات والإدارات إلى مستوى الحكومات.

ونتيجة لذلك فقد تغير نمط معيشة الإنسان وتغيرت طبيعة الأعمال التي يقوم بها وكيفية القيام بها ، بل تغير نمط وأسلوب تفكير الإنسان في المجتمع الحديث . وهذا الحجم الهائل من التغيرات التي تمر بها المجتمعات مرده الأساسي هو التطور السريع والكبير في تقنيات المعلومات ، الذي شهد تطوراً كبيراً وسريعاً في السنوات الأخيرة من القرن الماضي ، ونتيجة لذلك تحولت المجتمعات في هذا العصر إلى مجتمعات معلوماتية يعتمد فيه اقتصادها ورفاهية شعوبها اعتماداً كبيراً على تقنيات المعلومات.

ولو أننا شبهنا المجتمع بالجسم البشري فإن أهمية المعلومات في المجتمعات العصرية هي بقدر أهمية الدم في جسم الإنسان ، والحاسوب في المجتمع الحديث ودوره في معالجة البيانات والمعلومات مثل القلب الذي يضخ الدم إلى جميع أنحاء الجسم . فالحاسوب والمعلومات في المجتمع هما مثل القلب والدم في الجسم.

حتى عام 1980 لم يكن المديرين يهتمون بكيفية جمع وتنظيم وتشغيل وبحث المعلومات في المنظمة ولم يكونوا يعلموا الكثير عن تكنولوجيا المعلومات ، وبالرغم من ظهور الحاسبات الآلية واستخدامها في مجال نظم المعلومات سواء في عمليات التخزين، والتشغيل ، وظهور البرامج المتطورة التي تساعد في فعالية العملية الإدارية واتخاذ

القرارات. وكانت المعلومات نفسها لا ينظر إليها كأصل هام في المنظمة ولكن في الآونة الأخيرة لا يمكن للمديرين أن يتجاهلوا كيفية إدارة المعلومات في المنظمة. والنظر للمعلومات كمورد استراتيجي له تأثير على قدرة المنظمة في المنافسة والبقاء في مجال الأعمال.

إن للمعلومات أهمية كبيرة في العمل الإداري حيث تساعد المديرين في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والبعيدة المدى لمشروعاتهم ومنظماتهم. فعندما تتوفر لدى الإدارة المعلومات المناسبة حول الحقائق المهمة (كالمبيعات والأرباح والتكاليف) يمكنها أن تعتمد على طرق علمية استدلالية موثوق بها لاتخاذ القرارات.

وفي الوقت الحاضر زاد الوعي لأهمية المعلومات ، فأصبح ينظر إليها كمورد استراتيجي من موارد المنظمات ، يحتاج إلى إدارة بشكل سليم مبني على طرق علمية للاستفادة من هذا المورد بالقدر المستطاع حتى تتحقق أهداف المؤسسة المرجوة كأى مورد آخر مالي. لذلك زادت أهمية تطوير نظم المعلومات التي توفر المعلومات اللازمة للشركات بالوقت والحجم والشكل المناسب لاتخاذ القرارات.

إن السمة التي يتميز بها عصرنا الحالي هي أننا نعيش في عالم متطور، عالم يتغير باستمرار. والتحدي الحقيقي الذي تواجهه منظمات الأعمال ليس الحصول على تقنية حديثة بل كيفية تسخير هذه التقنية والاستفادة منها بشكل فعال لتحقيق أهداف المؤسسة حيث يساعد الاستخدام الفعال للتقنيات الحديثة ولتطوير نظم معلومات حاسوبية إلى تكوين صورة واضحة عن أوضاع المنظمة في الوقت الحالي وإلى ما يجب أن تكون عليه في المستقبل.

إن توفر المعلومات يعتبر ضرورة حيوية سواء لتكوين الصورة الحالية أو المستقبلية للمنظمة أو للتخطيط للوصول إلى الصورة المرغوب بها. ونظرا لان إنتاجية العاملين تعتمد على جودة النظم التي تقوم بخدمتهم فإن قرارات الإدارة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات تعتبر مهمة لإنتاجية ورفاهية واستمرارية المنظمة . وإذا أخذنا في الاعتبار أيضا قوة تكنولوجيا المعلومات التي ساعدت على تقديم المنظمات الخدمية لخدمات ذات قيمة أعلى مثل بطاقات الائتمان والتسليم الفوري للطرود ونظم حجز العالمية المبنية كلها على تكنولوجيا المعلومات الحديثة. ومن هنا نخلص إلى أن نظم المعلومات تلعب دورا استراتيجيا في حياة المنظمات لضمان استمراريتها ونجاحها.

وتقوم نظم المعلومات بدعم الإدارة في التخطيط والرقابة على النظم بالإضافة إلى مساعدتها في خلق المنتجات والخدمات الجديدة وفتح أسواق جديدة وتخفيض التكلفة وتحسين مستوى الخدمة مما يمكنها من الحصول على ميزة تنافسية والوصول إلى التميز .

2-5 تعريف نظام المعلومات

لا بد أن ندرك أن المعلومات هي الأساس الذي تقوم عليه الأنشطة المختلفة في المنظمات بشكل عام وفي شركات التأمين بشكل خاص . وللحصول على المعلومات لا بد من تطوير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة التي تقوم بإنتاج هذه المعلومات وتوزيعها على المستخدمين . ولذلك فإن الغاية من تطوير نظم المعلومات هي ضمان توفير المعلومات اللازمة للإدارة وللأقسام الأخرى في الوقت المناسب وضمن متطلبات الدقة والموثوقية و بالصيغة (الشكل) المناسبة. ويعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من الأفراد People والبيانات Data والإجراءات Procedure المرتبطة مع

بعضها البعض والتي تعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات المفيدة من أجل دعم
نشاطات المنظمة ، وعلى سبيل المثال الأعمال اليومية ، واتخاذ القرارات وغيرها ،
وبالتالي تساعد على تحقيق أهداف الشركة .

3-5 وظائف نظم المعلومات في شركات التأمين:

1. استقبال البيانات و إدخالها إلى قواعد البيانات الخاصة بها.

ممكن أن تأتي هذه البيانات من مصادر داخلية (الأقسام المختلفة في الشركة) أو مصادر خارجية (الشركات الأخرى ، الوزارات ، اتحاد شركات التأمين). حيث يتم إدخال البيانات الخاصة بكل قاعدة بيانات فمثلا يتم استقبال و إدخال البيانات المتعلقة بطالب التأمين ونوع التأمين والبيانات عن طلب التأمين إلى قاعدة البيانات الخاصة بأنواع التأمين الموجودة في دائرة الإنتاج والإصدار في فروع شركات التأمين.

2- معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة

بعد الانتهاء من استقبال وإدخال البيانات تتم معالجتها وذلك من خلال تدقيق البيانات وحساب قيمة القسط ودفع الرسوم المستحقة وإنهاء كافة الإجراءات العملية للتأمين.

3- إخراج المعلومات (نتائج المعالجة) أو إيصالها لمستخدميها في الوقت المناسب.

بعد الانتهاء من كافة الإجراءات التأمينية يتم إصدار بوليصة التأمين وهذه البوليصة إما أن تكون مؤقتة أو دائمة وذلك يعتمد على عملية المعالجة.

4-5 فوائد نظم المعلومات في شركات التأمين

1. تسهيل القيام بالأعمال اليومية

إدخال أنظمة المعلومات المختلفة في المؤسسات بشكل عام يعمل على تقسيم الأعمال وتنظيمها ، مما يسهل عملية القيام بها. فوجود أنظمة المعلومات المختلفة في شركات التأمين (نظام معلومات محاسبي ، نظام معلومات خاص بدائرة الإنتاج والإصدار ، نظام معلومات خاص بقسم الحوادث وغيرها من الأنظمة الأخرى) والتي تعمل على تسهيل القيام بالأعمال اليومية ، حيث نجد أن كل قسم مسئول عن النظام الخاص به ، فلا يوجد تداخل وتعقيد في العمل كما لو كان الوضع بشكله التقليدي . وهذا يؤدي إلى خدمة الزبائن بشكل أفضل مما يعكس صورة أفضل عن الشركة .

2. سرعة أداء المهام المطلوب القيام بها

إن وجود أنظمة المعلومات المختلفة يعمل على أداء المهام بسرعة أفضل ، فوجود هذه الأنظمة في الأقسام المختلفة لشركات التأمين يساعد كل قسم على القيام بمهامه المنوطة به وبسرعة وكفاءة أفضل. وذلك لعدم تكرار البيانات ، وعدم تداخلها الأمر الذي يؤدي إلى تلاشي التعقيدات في أداء المهام.

3. الحصول على المعلومات بدقة أعلى والمساعدة في الكشف عن الخطأ ومصدره.

إن وجود نظم المعلومات المختلفة في شركات التأمين والتي تعمل على تقسيم الأعمال وتحديد المسؤولين عنها يساعد في الكشف عن الأخطاء والحصول على معلومات دقيقة أكثر ، ففي حالة حدوث خطأ معين في أي مرحلة من مراحل إعداد

بوليصة التأمين مثلا ، نستطيع أن نتتبع ونعرف مصدر الخطأ ، وبالتالي يتم تصحيح الخطأ ، وهذا يقودنا إلى معلومات أدق .

4. تحسين الإنتاجية.

إن وجود أنظمة المعلومات المختلفة تعمل على تحسين الإنتاجية في المنظمات بشكل عام ، وفي شركات التأمين بشكل خاص ، فمثلا ، عند استخدام نظم المعلومات المحاسبية واستخدام نظم معالجة طلبات التأمين ، هذا يساعد في تحسين الإنتاجية من خلال تأمين إمكانية معالجة عدد كبير من الطلبات بأقل عدد ممكن من الموظفين وبأسرع وقت ممكن .

5. تحسين الكفاءة

يقصد بالكفاءة قدرة الفرد أو الشركة على القيام بالأعمال المطلوب تنفيذها وهذا يعني أن الكفاءة ترتبط بأداء الأعمال للوصول إلى الأهداف المقررة. فالمدبر الكفاء هو ذلك المدير الذي يقوم بشكل دائم بالأعمال والأنشطة التي تقوده للوصول إلى النتائج المرغوبة . وكذلك الأمر تكون الشركة كفوءة عندما تستخدم مواردها (المالية والبشرية والمادية) بطريقة تضمن تحقيق الأداء المرغوب وبجودة عالية .

ومن خلال هذه الفائدة يمكن توضيح علاقة تقنية المعلومات بالكفاءة، حيث أن تخزين البيانات بشكل منظم داخل قواعد البيانات في الحاسوب يوفر إمكانية الاستفادة من هذه البيانات لجميع العاملين في الشركة . حيث يمكنهم الوصول إلى المعلومات المطلوبة وتحليلها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات. ومثل هذا الاستخدام المشترك والوصول المتكرر إلى المعلومات غير ممكن بالأساليب التقليدية اليدوية أو مكلف جدا . فبفضل

تقنية المعلومات أصبح بالإمكان إدخال المعلومة مرة واحدة إلى نظام المعلومات ثم تصبح بعد ذلك متاحة لجميع الأقسام التي تحتاج إليها حيث يمكنها الرجوع إليها مرارا كلما دعت الحاجة لذلك . ولعل من أهم ما تحتاجه شركات التأمين هو الرجوع إلى المعلومات في قاعدة البيانات بشكل متكرر وبأقصر وقت .

6. ونتيجة لما سبق ذكره نستطيع أن نقول أن نظم المعلومات تعمل على تحسين طريقة تقديم الخدمة بالإضافة إلى سرعة تقديمها للزبائن . وذلك من خلال سرعة إنهاء إجراءات التأمين والحصول على بوليصة التأمين في وقت قصير جدا ، مما يقلل وقت الانتظار لدى الزبائن بالإضافة إلى قلة الأخطاء التي يمكن أن تحدث خلال مراحل إصدار بوليصة التأمين .

7. تقوية الموقع التنافسي

بما أن نظم المعلومات ساعدت على خدمة الزبائن بشكل أفضل وهذا ما يسعى إليه الزبائن ، وبالتالي هذا يؤدي إلى زيادة عدد الزبائن المستأمنين لدى الشركة وزيادة حصتها في السوق ، الأمر الذي يؤدي إلى تقوية موقعها التنافسي في السوق. كما أن نظم المعلومات تعمل على تفعيل المنافسة بين الشركات وذلك من خلال محاولة الشركات الأخرى استخدام هذه الأنظمة .

5-5 دور دائرة نظم المعلومات في شركات التأمين

بناء على الدراسة التي أجراها فريق البحث وجد أن هناك أهمية لوجود دائرة نظم المعلومات في فروع شركات التأمين في مدينة الخليل وذلك لما لها من دور فعال يعود على الشركة بالفائدة وهذا الدور يتمثل فيما يلي:

1- تزويد المدير بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الشركة قصيرة الأجل و طويلة الأجل وذلك من خلال توفير المعلومات الكاملة والدقيقة وفي الوقت المناسب لاتخاذ قرار معين .

فمثلا عند اتخاذ المدير قرار تقديم خدمة جديدة للمستأمنين يحتاج المدير إلى معلومات كافية لمعرفة هل سيؤدي تقديم هذه الخدمة إلى زيادة حصة الشركة في السوق أم لا فعند وجود دائرة نظم معلومات ستقوم بتزويد المدير بالمعلومات المفصلة فيما يخص هذا الموضوع وذلك من خلال البيانات التي جمعت بناء على الدراسة التي أجراها دائرة (مسؤول) التسويق بمساعدة دائرة نظم المعلومات . وبناء على الدراسة التي قام بها فريق البحث لفروع شركات التأمين في مدينة الخليل وجد ان جميع الشركات تؤكد على ضرورة تقديم خدمات تأمينية جديدة وعلى سبيل المثال خدمة التأمين على الحياة مع العلم انه لا يوجد أي من هذه الشركات قد انفردت بتقديم خدمات تأمينية جديدة وذلك بسبب قلة أو انعدام الدراسات والأبحاث والمعلومات المتوفرة والتي تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات في هذا الموضوع .

2- تزويد الشركة بمعلومات عن المنافسين الموجودين في السوق

وهذه المعلومات تكون من حيث عدد هذه الشركات ،كيفية عملها ، الخدمات التي تقدمها ، حصتها في السوق وغيرها من المعلومات التي ممكن أن تفيد الشركة وبالتالي ممكن أن تقدم الخدمة المميزة المنفردة التي تؤدي إلى نجاح الشركة وزيادة حصتها في السوق وتحقيق أهدافها وهو الذي تسعى إليه أي شركة لتحقيقه. ونتيجة الدراسة التي قام بها فريق البحث وجد أن الدافع الرئيسي وراء إقدام الزبائن للتأمين لدى شركة معينة هو

سمعتها الحسنة بالإضافة إلى العلاقات الاجتماعية لمدير هذه الشركة ، ومن هنا نجد ضرورة متابعة المنافسين في السوق .

3- توفير المعلومات اللازمة للمدير والمحاسب ومسؤول الحوادث ودائرة الإصدار و الإنتاج ومحامي الشركة ومسؤول التسويق في الوقت المناسب وضمن متطلبات الدقة اللازمة وذلك للقيام بالأعمال اليومية المطلوبة من أي جهة .

فمثلا عندما يحتاج المدير إلى الاستفسار عن بوليصة تأمين معينة وذلك بسبب وقوع الخطر المؤمن ضده مع المستأمن يلجأ المدير إلى دائرة نظم المعلومات لتزويده بالمعلومات اللازمة مثل (معلومات عن بوليصة التأمين ، معلومات عن طلب التأمين ، معلومات بخصوص الأقساط و الدفعات ، معلومات عن كيفية ومواصفات وقوع الخطر وغيرها من المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المعين. ولكن في حالة عدم وجود دائرة نظم المعلومات سوف يحتاج المدير الرجوع إلى المحاسب ، ودائرة الإنتاج و الإصدار، ومسؤول الحوادث ، وغيرهم من الأشخاص وذلك للحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار وهذا يؤدي إلى تشتت المدير وضياح الوقت .فسرعة اتخاذ قرار يتعلق بعملية إنهاء مسؤولية الشركة في حالة وقوع خطر معين يترك الأثر الإيجابي عند زبائن الشركة وبالتالي نشر السمعة الحسنة بين الأفراد واعطاء انطباع جيد عن الشركة .

4- العمل على خدمة الزبائن في حالة الاستفسار و المراجعة

حيث يكون الاستفسار و المراجعة من قبل الزبائن لدى دائرة نظم المعلومات مما يخفف عبء العمل عن بقية الأقسام ، ولكن في حالة عدم وجود دائرة نظم المعلومات يتم الرجوع إلى دائرة الإصدار و الإنتاج أو المحاسب وغيرهم وبذلك يتم تعطيل أحد أفراد دائرة الإنتاج و الإصدار أو المحاسب عن عمله لخدمة الزبون .

5- تكون دائرة نظم المعلومات مسؤولة عن عمل نسخ احتياطية لجميع المعلومات في جميع الأنظمة في الشركة

وذلك خوفا من حدوث خلل من شأنه فقدان المعلومات . فمثلا عند حصول خلل في نظم المعلومات المحاسبية (عند المحاسب) أدت إلى فقدان المعلومات يتم تحميلها من دائرة نظم المعلومات مباشرة من خلال الشبكة الداخلية في الشركة ومن ثم إنهاء المشكلة، ولكن في حالة عدم وجود دائرة نظم معلومات يتم تحميلها من خلال أقراص التخزين ولهذه العملية وقت كبير وجهد كبير وتعطيل عن العمل وهذا ما تتبعه فروع شركات التأمين في الخليل.

6- تحسين أداء الشركة وذلك من خلال سرعة القيام بالأعمال اليومية من خلال توفر المعلومات و الإمكانيات المطلوبة للقيام بالأعمال وبالتالي تؤثر على المؤمن من حيث عدم تعقيد الأمور وسهولة الإجراءات

7- إن وجود دائرة نظم معلومات تكون مسؤولة عن نشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع .

حيث إن من أهم المشاكل الرئيسية التي تعاني منها شركات التأمين في مدينة الخليل هي قلة الوعي التأميني لدى الأفراد ، فوجود دائرة نظم المعلومات والتي تكون مسؤولة عن نشر الوعي التأميني وذلك من خلال الدراسات التي تجريها مع مسؤول التسويق لتحديد الطريقة الأفضل التي ممكن من خلالها نشر الوعي التأميني حتى تعود على الشركة بالفائدة.

8- استعداد أفضل للشركة في مواجهة التطورات والتغيرات المفاجئة للبيئة الخارجية للشركة

وذلك من خلال جمع المعلومات المطلوبة وتوفير المعلومات الكافية لمواجهة هذه التغيرات و التطورات ومحاولة الاستفادة منها ومحاولة تسييرها لمصلحة الشركة .

9-تكون دائرة نظم المعلومات مسؤولة عن الاتصال وتبادل المعلومات واستقبال البيانات بين فرع الشركة والمركز الرئيسي ، وفرع الشركة ووكلائها .

وذلك من خلال شبكة حاسوب معينة تربط المركز الرئيسي بالفرع و التي يتم من خلالها نقل المعلومات ((النتيجة من العمليات اليومية للفرع في خلال فترة زمنية محددة إلى المركز الرئيسي وذلك بدلا من أن يقوم أحد الموظفين في الشركة بالذهاب إلى المركز الرئيسي و إيصال المعلومات من خلال تخزينها على أقراص ، كما أنها تقوم بتبادل المعلومات المختلفة)) ، وتكون دائرة نظم المعلومات تكون مسؤولة عن التعامل مع وكلاء الشركة ما عدا الأمور المالية ويمكن أن يتم ربط فرع الشركة مع بعض عملائها بواسطة شبكة حاسوب يتم من خلالها تبادل المعلومات و إتمام الإجراءات وذلك بدلا من الرجوع إلى دائرة الإنتاج والإصدار مما يعمل على زيادة الوقت الضائع لدى موظفين الدائرة في حال عدم وجود دائرة نظم معلومات ، مع التنويه إلى أن إمكانية ربط الوكيل مع الفرع بشبكة حاسوب معينة يتم بناءا على حجم الوكيل ومدى نشاطه وحصته في السوق ، حيث توصل فريق البحث إلى ضرورة تغيير الطريقة المتبعة من قبل الشركات في عملية استقبال البيانات ونقل المعلومات إلى المركز الرئيسي .

10 - مساعدة دائرة الإنتاج والإصدار عند حصول ضغط في

العمل .

وذلك من خلال جمع المعلومات المطلوبة وتوفير المعلومات الكافية لمواجهة هذه التغيرات و التطورات ومحاولة الاستفادة منها ومحاولة تسييرها لمصلحة الشركة .

9-تكون دائرة نظم المعلومات مسؤولة عن الاتصال وتبادل المعلومات واستقبال البيانات بين فرع الشركة والمركز الرئيسي ، وفرع الشركة ووكلائها .

وذلك من خلال شبكة حاسوب معينة تربط المركز الرئيسي بالفرع و التي يتم من خلالها نقل المعلومات ((النتيجة من العمليات اليومية للفرع في خلال فترة زمنية محددة إلى المركز الرئيسي وذلك بدلا من أن يقوم أحد الموظفين في الشركة بالذهاب إلى المركز الرئيسي و إيصال المعلومات من خلال تخزينها على أقراص ، كما أنها تقوم بتبادل المعلومات المختلفة.)) ، وتكون دائرة نظم المعلومات تكون مسؤولة عن التعامل مع وكلاء الشركة ما عدا الأمور المالية ويمكن أن يتم ربط فرع الشركة مع بعض عملائها بواسطة شبكة حاسوب يتم من خلالها تبادل المعلومات و إتمام الإجراءات وذلك بدلا من الرجوع إلى دائرة الإنتاج والإصدار مما يعمل على زيادة الوقت الضائع لدى موظفين الدائرة في حال عدم وجود دائرة نظم معلومات ، مع التنويه إلى أن إمكانية ربط الوكيل مع الفرع بشبكة حاسوب معينة يتم بناء على حجم الوكيل ومدى نشاطه وحصته في السوق ، حيث توصل فريق البحث إلى ضرورة تغيير الطريقة المتبعة من قبل الشركات في عملية استقبال البيانات ونقل المعلومات إلى المركز الرئيسي .

10 - مساعدة دائرة الإنتاج والإصدار عند حصول ضغط في

العمل .

حيث يمكن من خلال دائرة نظم المعلومات وشبكة الحاسوب الداخلية أن تقوم بمساعدة موظفي قسم الإصدار والإنتاج عند حدوث ضغط في العمل.

11- وجود دائرة نظم المعلومات في شركات التأمين تعطي انطبعا إيجابيا لدى بعض الزبائن بدقة ونظام العمل ومواكبة التطورات .

حيث أن هذه الدائرة وجدت لخدمتهم مما يزيد من انتماء الزبائن لدى الشركة ونشر السمعة الحسنة ، مما يعود على الشركة بالفائدة.

12- دائرة نظم المعلومات و المدير في الشركة مسؤولون عن التنسيق مع باقي الشركات التأمين الأخرى ، وذلك للحفاظ على علاقات جيدة ممكن الاستفادة منها مما يشجع تبادل المعلومات بينهم والذي يعود بالمنفعة على الجهتين .

13- تحمي الشركة من الأشخاص الذين يوقعون الخطر على أنفسهم بشكل متعمد من أجل التحايل على الشركة للحصول على مبالغ مالية.

وذلك من خلال متابعة المحكمة المدنية أو التنسيق بين الشركات ، أو متابعة موظف الحوادث لكل حادث يحدث وذلك عن طريق الشرطة أو بطريقته الخاصة ، ومن ثم تسجيل هؤلاء الأشخاص في قائمة حيث تكون هذه من مهمة دائرة نظم المعلومات ولعل هذه المهمة لها أهمية كبرى لأنها تحمي الشركة من خسارة وتحافظ على سمعتها. وتكون دائرة نظم المعلومات مسئولة عن إخبار وتوجيه الزبائن بشروط طلب التأمين وضورة التقيد والالتزام بها وذلك لأهميتها بالنسبة للزبائن . حيث تقوم بمراقبة تاريخ انتهاء بوليصة التأمين ، وتاريخ تسديد الأقساط ومن ثم تقوم بإبلاغ الزبائن بموعد انتهاء بوليصة التأمين والتذكير بموعد تسديد القسط وبالتالي تقليل المشاكل التي تواجه الشركة في قلة الوعي لدى المستأمنين في هذه الأمور .

نتيجة لما تقدم نجد أن دائرة نظم المعلومات تساهم في وصول الشركة إلى التميز والسمعة الحسنة وذلك من خلال المعلومات المفيدة التي تقدمها عن السوق و المنافسين وتسويق الخدمات التأمينية . ونتيجة لما سبق ذكره نجد أن دائرة نظم المعلومات هي دائرة خدماتية تقوم بتقديم خدماتها إلى جميع أجزاء الشركة وذلك للوصول إلى الوضع الأفضل والتميز في العمل وتقليل الوقت الضائع في العمل واتخاذ افضل القرارات بأسرع وقت ممكن وذلك لتكامل المعلومات الموجودة لدى هذه الدائرة ويمكن تشبيهها بالقلب في جسم الإنسان الذي يضخ الدم إلى جميع أجزاء الجسم في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة لكل جزء .

5-6 آلية عمل شركات التأمين في الخليل بعد إدخال دائرة نظم المعلومات

وجد فريق البحث أن شركات التأمين في الخليل تحتاج إلى دائرة نظم المعلومات تكون مهمتها خدمة جميع الأقسام والدوائر الأخرى في الشركة كما أنها تقدم المعلومات اللازمة للإدارة لاتخاذ القرارات والوصول إلى تحقيق أهدافها وآلية العمل في شركات التأمين تتم كما يلي :

1. في حالة إصدار بوليصة التأمين : بعد إتمام التعاقد بين المستأمن والمؤمن له عن طريق طلب التأمين يتم إدخال البيانات المتعلقة بطالب التأمين ونوع التأمين إلى قاعدة البيانات الخاصة بها والذي يقوم بهذه العملية موظفي قسم الإنتاج ، ومن ثم إتمام العمليات المحاسبية بين المستأمن والمحاسب بناء على ما تم الاتفاق عليه في عقد التأمين ثم يقوم المحاسب بإدخال البيانات الخاصة بهذه العملية إلى قاعدة البيانات الخاصة بها ثم يتم إصدار

نتيجة لما تقدم نجد أن دائرة نظم المعلومات تساهم في وصول الشركة إلى التميز والسمعة الحسنة وذلك من خلال المعلومات المفيدة التي تقدمها عن السوق و المنافسين وتسويق الخدمات التأمينية . ونتيجة لما سبق ذكره نجد أن دائرة نظم المعلومات هي دائرة خدماتية تقوم بتقديم خدماتها إلى جميع أجزاء الشركة وذلك للوصول إلى الوضع الأفضل والتميز في العمل وتقليل الوقت الضائع في العمل واتخاذ افضل القرارات بأسرع وقت ممكن وذلك لتكامل المعلومات الموجودة لدى هذه الدائرة ويمكن تشبيها بالقلب في جسم الإنسان الذي يضخ الدم إلى جميع أجزاء الجسم في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة لكل جزء .

5-6 آلية عمل شركات التأمين في الخليل بعد إدخال دائرة نظم المعلومات

وجد فريق البحث أن شركات التأمين في الخليل تحتاج إلى دائرة نظم المعلومات تكون مهمتها خدمة جميع الأقسام والدوائر الأخرى في الشركة كما أنها تقدم المعلومات اللازمة للإدارة لاتخاذ القرارات والوصول إلى تحقيق أهدافها وآلية العمل في شركات التأمين تتم كما يلي :

1. في حالة إصدار بوليصة التأمين : بعد إتمام التعاقد بين المستأمن والمؤمن له عن طريق طلب التأمين يتم إدخال البيانات المتعلقة بطالب التأمين ونوع التأمين إلى قاعدة البيانات الخاصة بها والذي يقوم بهذه العملية موظفي قسم الإنتاج ، ومن ثم إتمام العمليات المحاسبية بين المستأمن والمحاسب بناء على ما تم الاتفاق عليه في عقد التأمين ثم يقوم المحاسب بإدخال البيانات الخاصة بهذه العملية إلى قاعدة البيانات الخاصة بها ثم يتم إصدار

معلومات

نتيجة لما تقدم نجد أن دائرة نظم المعلومات تساهم في وصول الشركة إلى العملاء والسمعة الحسنة وذلك من خلال المعلومات المفيدة التي تقدمها عن السوق والمنتجات وتسويق الخدمات التأمينية . ونتيجة لما سبق ذكره نجد أن دائرة نظم المعلومات تساهم في دائرة خدماتية تقوم بتقديم خدماتها إلى جميع أجزاء الشركة وذلك للوصول إلى العملاء الأفضل والتميز في العمل وتقليل الوقت الضائع في العمل والتخفيف من الأعباء والعبء على العملاء بأسرع وقت ممكن وذلك لتكامل المعلومات الموجودة لدى هذه الدائرة ويمكن ذلك بالقلب في جسم الإنسان الذي ي ضخ الدم إلى جميع أجزاء الجسم فيسرع ويالكمية المطلوبة لكل جزء .

5-6 آلية عمل شركات التأمين في الخليل نظم المعلومات

وجد فريق البحث أن شركات التأمين في الخليل تكون مهمتها خدمة جميع الأقسام والوحدات الأخرى ، بينما للأقسام الأخرى يسمح اللازمة للإدارة لاتخاذ القرارات والوصول إلى المعلومات التي تلزمهم لإتمام عملهم مثل دخول المحاسب إلى قاعدة التأمين تتم كما يلي :

1. في حالة إمداد الشركة بشبكة حاسوب داخلية ، لتبادل المعلومات ومعالجة طريق طلب التأمينية وسريعة .
- البيانات الخاصة بها والتي تتعاملون مع الفرع بشبكة حاسوب معينة ، حيث المحاسب بإدخاله نقل البيانات بين الوكيل والفرع .

7. يتم ربط فرع الشركة مع المركز الرئيسي من خلال شبكة حاسوب معينة ،حيث يتم نقل جميع البيانات والأعمال التي تتم يوميا إلى الفرع خلال فترة زمنية محددة .
8. عملية الاستفسار عن أي معلومة سواء من قبل المدير أو من قبل الزبون تكون دائرة النظم هي المرجع المركزي والرئيسي للجميع ، مع التنويه إلى أن عملية نقل البيانات سواء كانت من الوكلاء إلى الفرع أو من الفرع إلى المركز الرئيسي تعتمد على عدة أمور منها، سياسة الشركة، حجم حصتها في السوق ، قوة وكلائها في السوق الخ .

7-5 أهداف قصيرة الأجل لدائرة نظم المعلومات

1. بناء نظم معلومات لأنواع التأمين يهدف إلى جدولته المستأمنين حسب نوع التأمين ورقم الهوية ورقم الطلب.
2. بناء نظام معلومات محاسبي يؤدي إلى توفر معلومات تفصيلية لإدارة الشركة وموظف المحاسبة.
3. بناء نظام معلومات للتسويق يساعد في إدارة العمليات التسويقية وكيفية تسويق الخدمات التأمينية ومساعدة وكلاء الفروع في زيادة نشاطهم في عملية التعاقد مع المستأمنين والرصد المبكر للفرصة المتعلقة بإمكانية تقديم خدمة تأمينية جديدة مثل (التأمين على الحياة في مدينة الخليل) .
4. بناء نظام المعلومات لشؤون الموظفين يتعامل مع البيانات المتعلقة بالأفراد الموجودين في الشركة والبيانات المتعلقة بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية .

5. بناء نظام معلومات للحوادث يعمل على توفير المعلومات المتعلقة بالشخص المؤمن ونوع التأمين وكل ما يلزم الرجوع إليه في حالة حدوث حادث معين .

6. القيام بعملية ربط هذه الأنظمة بقاعدة بيانات رئيسية للشركة بحيث تمكن الإدارة من مراقبة هذه الأنظمة والحصول على البيانات المطلوبة لاتخاذ القرارات اللازمة.

8-5 أهداف طويلة الأجل لدائرة نظم المعلومات

1. المحافظة على الموقع التنافسي والعمل على تحسينه باستمرار .
2. زيادة حصة الشركة في السوق.
3. تحسين كفاءة العاملين في الشركة .
4. استغلال نظم المعلومات وتقنياتها للاستفادة منها .
5. كسب وزيادة رضى وثقة المستأمنين من خلال رسم صورة أفضل عن الشركة.
6. التميز والحصول على السمعة الحسنة للشركة .

الفصل السادس:

النتائج والتوصيات

1-6 فيما يلي النتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث :

1-1-6 النتائج المتعلقة بالأفراد :

- ◀ قلة الوعي التأميني لدى سكان مدينة الخليل.
- ◀ الوازع الديني المسيطر على سكان مدينة الخليل فيما يتعلق بحكم التأمين من الناحية الشرعية والذي يحد من الطلب على الخدمات التأمينية.
- ◀ النظرة السائدة لدى سكان مدينة الخليل بأن الهدف الرئيسي للشركات هو الربح فقط مع إهمال أهميتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- ◀ قلة الطلب على خدمات تأمينية جديدة.
- ◀ قلة الطلب على الخدمات التأمينية الاختيارية والتهرب من الخدمات التأمينية الإجبارية .
- ◀ الدافع الرئيسي وراء إقدام المستأمنين لدى أي شركة هو السمعة الحسنة والخدمات المميزة والعلاقات الاجتماعية لمدراء وموظفي هذه الشركات .

2-1-6 النتائج المتعلقة بالشركات :

- ◀ الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل كافية لسد حاجات الأفراد في الوقت الحالي.
- ◀ تشابه شركات التأمين في آلية العمل من حيث التعاقد وتقديم الخدمات التأمينية ، واتخاذ القرارات الخاصة بالتعويضات.
- ◀ تعاني شركات التأمين من مشكلة تسويقية تتمثل في عدم قدرتها على تحديد وجود حاجة تأمينية جديدة وعدم قدرتها على تحديد التكلفة لبعض الخدمات التأمينية.
- ◀ جميع شركات التأمين تخلو من وجود دائرة (مسؤول) تسويق.
- ◀ هناك نقص واضح من قبل شركات التأمين في نشر الوعي التأميني للأفراد.
- ◀ للدعاية والإعلان دور في زيادة مقدرة الشركة على تسويق خدماتها .

النتائج والتوصيات

◀ جميع شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل تقوم باستثمار أرباحها في مشاريع اقتصادية تهدف إلى تنمية الاقتصاد الوطني ، فالانتعاش الاقتصادي يؤثر بشكل إيجابي على تسويق الخدمات التأمينية.

◀ معظم شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل لا يتوفر لديها شبكة حاسوب تربطها بالمركز الرئيسي.

◀ جميع شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل لا يتوفر لديها شبكة حاسوب تربطها مع الوكلاء.

◀ جميع شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل تقوم بعمل برامج تدريبية ، وهذه البرامج تشمل الموظفين القدامى والجدد ، مع العلم أن الدافع للقيام بالبرامج التدريبية هو رفع كفاءة الموظفين وبالتالي تحسين أداء الشركة.

3-1-6 النتائج المتعلقة بالدولة (السلطة) :

◀ للدولة (السلطة) دور في منع المنافسة غير المشروعة بين الشركات وذلك من خلال تدخلها في تنظيم أمور التأمين.

◀ هناك تقصير واضح من قبل الدولة (السلطة) في نشر الوعي التأميني بين الأفراد .

2-6 التوصيات

1-2-6 التوصيات المتعلقة بالأفراد

- ✓ يجب على الأفراد فهم وإدراك كل ما يتعلق بطلب التأمين من معلومات وشروط، ودفع الأقساط في الوقت المحدد ، وذلك لتفادي المشاكل التي تنجم عن عدم فهمه وإدراكه لهذه الأمور .
- ✓ يجب على الأفراد المؤمن لهم الأخذ بجميع جوانب الحيطة والحذر من الخطر المؤمن ضده ، وبالتالي المساعدة في تقليل وقوع الخطر المؤمن ضده وعدم الاعتماد على ما سيحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن ضده .
- ✓ يجب على الأفراد أن يكونوا صادقين في تعاملهم مع شركات التأمين وذلك من خلال الإدلاء بجميع المعلومات المتعلقة بالشيء المؤمن عليه وتزويد الشركة بالمعلومات الصحيحة في حالة وقوع الخطر .
- ✓ يجب على الأفراد أن يكون لديهم المعرفة بأهمية شركات التأمين ودورها في التنمية الاقتصادية ، ومعرفة أهداف هذه الشركات .

2-3-6 التوصيات المتعلقة بالشركات

- ✓ أن تتضمن شركات التأمين دائرة نظم معلومات ومسؤول تسويق لما لهما من أهمية وفائدة ممكن أن تحققها الشركة من وجودهما .
- ✓ أن تقوم شركات التأمين بعمل دراسات وأبحاث إحصائية والتي من شأنها تقدير الخسارة واحتمالات وقوع الأخطار مما يساعد إلى حد ما في تقليل حجم الخسائر

النتائج والتوصيات

ومع الخبرة وتوفر المعلومات الدقيقة لدى هذه الشركات والذي يساعدها في التوقع شبه الحقيقي عن ملابسات وقوع الخطر .

✓ أن تقوم شركات التأمين بنشر الوعي التأميني (الثقافة التأمينية) بين أفراد المجتمع وذلك من خلال الدعاية والإعلان أو النشرات والمجلات المتخصصة وعن طريق عقد ورشات العمل (توعية الرأي العام بالدعاية والإعلان والذي يهدف لتعميم المعرفة بفوائد التأمين) .

✓ على شركات التأمين أن يكون لها القدرة على معرفة ما يحتاجه السوق التأميني من خدمات تأمين جديدة ، وهذا يتم عن طريق الدراسات والأبحاث التي تقوم بها ، وذلك من اجل التميز بخدمة الزبائن وبالتالي تحسين وضع الشركة .

✓ أن تقوم شركات التأمين بعمل شبكات حاسوب من شأنها ربط فرع الشركة مع المركز الرئيسي وذلك لما له من فوائد كثيرة .

✓ أن تقوم شركات التأمين بربط جميع أقسامها الداخلية بشبكة محلية .

✓ أن تهتم شركات التأمين بجميع الجوانب والعوامل التي من شأنها المحافظة على السمعة الحسنة والتميز ، مع العلم أن جميع شركات التأمين تسعى للوصول إلى المحافظة على السمعة الحسنة والتميز .

✓ أن تلتزم شركات التأمين باتفاقها مع المستأمنين وذلك بدفع التعويض إذا ثبت ذلك ، والذي من شأنه ترك الأثر الطيب والسمعة الحسنة عن الشركة .

✓ أن تعمل شركات التأمين على خلق جو من الثقة المتبادلة بينها وبين المستأمنين لديها .

✓ أن تقوم شركات التأمين بإيجاد شبكة حاسوب من شأنها ربط الفرع مع الوكيل، وذلك ضمن شروط معينة .

3-3-6 التوصيات التي تتعلق بالدولة (السلطة)

✓ أن تقوم السلطة (الدولة) بعمل برامج للتوعية الشاملة عن مفاهيم وإجراءات وفوائد التأمين ، ونشر الثقافة التأمينية لدى الأفراد وذلك من خلال وسائل النشر والإعلانات المختلفة.

✓ أن تقوم السلطة (الدولة) بجعل بعض أنواع التأمين إجبارية على الجميع ، فعلى سبيل المثال التأمين على السيارات ، تأمين المصانع ، تأمين العمال ، والتأمين الصحي .

✓ أن تقوم السلطة (الدولة) بإعفاء أقساط التأمين المدفوعة من قبل الأفراد من الضرائب وذلك لتقليل التكلفة والتشجيع بطريقة غير مباشرة .

✓ أن تقوم السلطة (الدولة) بمحاولة تغيير في طبيعة عمل شركات التأمين حتى يتناسب مع الشريعة الإسلامية ، وبذلك يزيد الإقبال على التعامل مع شركات التأمين في مدينة الخليل بشكل خاص وبقية المناطق بشكل عام .

✓ أن تقوم السلطة (الدولة) بالمراقبة بشكل دائم على عمليات التأمين المختلفة .

قائمة المصادر والمراجع

1. ...
2. ...
3. ...
4. ...
5. ...
6. ...
7. ...
8. ...
9. ...
10. ...

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. الحكيم ، جمال ، 1965، مفهوم التأمين من الناخبين التأمينية و القانونية ، دار المعارف - مصر.
2. رمضان ، زياد ، 1983، مبادئ التأمين ، دار الشعب - عمان /الأردن.
3. عبد الحميد ، عادل ، 1975 ، مبادئ التأمين ، دار النهضة العربية - بيروت/لبنان.
4. هيكل ، عبد العزيز ، 1986، الكمبيوتر وأصول التأمين ، دار الراجب الجامعية - بيروت /لبنان.
5. اللحام ، محمد ، 1987 ، مبادئ التأمين ، دار النهضة والنشر - مصر .
6. المصري ، محمد رفيق ، 1998 ، إدارة الخطر والتأمين ، دار زهران للنشر - عمان /الأردن.
7. الهانسي ، د . مختار محمود ، مبادئ التأمين بين الجوانب النظرية والأسس الرياضية ، دار النهضة العربية - مصر .

ثانياً : نشرات تصدر من شركات التأمين المختلفة.

ثالثاً : المقابلات الشخصية:

1. مقابلات شخصية مع مدير شركة غزة الأهلية للتأمين.
2. مقابلات شخصية مع مدير شركة ترست للتأمين.
3. مقابلات شخصية مع مدير شركة الأهلية المصرية.
4. مقابلات شخصية مع مدير شركة الوطنية للتأمين.
5. مقابلات شخصية مع المدير المالي لشركة ترست.
6. مقابلات شخصية مع مسؤولة قسم التأمين الصحي في شركة غزة الأهلية للتأمين.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

يقوم فريق البحث بعمل بحث حول تسويق خدمات التأمين و إمكانية إدخال نظم المعلومات على شركات التأمين العاملة في مدينة الخليل وذلك كمتطلب إجباري لنيل درجة البكالوريوس في نظم المعلومات بإشراف الأستاذ سهيل سلطان ، وبناء على ذلك نرجو الاجابه على أسئلة الاستبانة مع العلم أن هدف الاستبانة جمع المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط ، وستعامل مع جميع البيانات بسرية تامة .

شاكرين لكم تعاونكم معنا.

جامعة بوليتكنك فلسطين

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

فريق البحث: محمد أديب

و مهند الزغير.

القسم الأول: أ) بيانات تتعلق بمعبي الاستبانة:

- ♦ الوظيفة: _____
♦ المؤهل العلمي: _____
♦ سنوات الخبرة: _____
♦ الجنس: ذكر أنثى

ب) بيانات تتعلق بشركة التأمين:

- ◀ اسم شركة التأمين: _____
◀ نوع الشركة: _____
◀ عدد الموظفين: _____

القسم الثاني : الخدمات التأمينية:

- ❖ هل الخدمات التي تقدمها شركات التأمين للأفراد كافية لسد حاجتهما التأمينية؟
نعم لا أحيانا
- ❖ هل تعتبر التكلفة معوق أمام تقديم الخدمات التأمينية من قبل شركتكم للأفراد؟
نعم لا أحيانا
- ❖ هل هناك حاجة لزيادة الخدمات التأمينية للأفراد؟
نعم لا أحيانا

ملاحظة: إذا كان الجواب نعم الرجاء ذكر هذه الخدمات.

القسم الثالث: بيانات تتعلق بتسويق الخدمات التأمينية:

- ❖ هل هناك وعي وأدراك لأهمية التأمين ووظيفة الشركات العاملة في هذا المجال من قبل سكان مدينة الخليل؟

نعم لا أحيانا

- ❖ هل للدعاية والإعلان دور في زيادة مقدرة الشركة على تسويق خدماتها؟

نعم لا أحيانا

- ❖ هل يتوفر في الشركة دائرة (مسؤول) تسويق؟

نعم لا

- ❖ ما هي الطريقة التي تستخدمها الشركة في تسويق خدماتها التأمينية؟

- ❖ في اعتقادك ما هو الدافع حول إقدام المستهلكين للتأمين لدى الشركة؟

❖ هل تعتقد أن وجود دائرة (مسؤول) تسويق في الشركة سوف يعود على الشركة بالفائدة؟

نعم لا

❖ في حالة الانتعاش الاقتصادي هل يؤثر بشكل إيجابي على تسويق الخدمات التأمينية؟

نعم لا

❖ هل هناك استثمار لأرباح الشركة في مشاريع اقتصادية تهدف إلى تنمية الاقتصاد الوطني الفلسطيني؟

نعم لا

القسم الرابع: نظم المعلومات

❖ هل سبق لك أن سمعت بتخصص نظم المعلومات؟

نعم لا

❖ هل تعرف المقصود بنظم المعلومات؟

نعم لا

❖ هل تعتقد أن إدخال دائرة نظم المعلومات في الشركة تؤدي إلى تحسين الأداء في الشركة وزيادة فعاليتها وسرعة اتخاذها للقرارات؟

نعم لا أحيانا

❖ في اعتقادك هل هناك فائدة من عملية ربط الفرع بالمركز الرئيسي بشبكة حاسوب معينة؟

نعم لا

ملاحظة: إذا كانت الإجابة لا الرجاء ذكر السبب:

❖ هل هناك فائدة من عملية ربط الفرع مع الوكلاء الذين يتعاملون معه بشبكة حاسوب معينة؟

نعم لا

ملاحظة: إذا كانت الإجابة لا الرجاء ذكر السبب:

هل تعتقد أن هناك ضرورة لوجود دائرة نظم معلومات؟

نعم لا

ملاحظة: إذا كانت الإجابة لا ، الرجاء ذكر السبب:

القسم الخامس: تدريب الموظفين:

هل تقوم الشركة بعمل برامج تدريبية؟

نعم لا

ما هي دوافع البرامج التدريبية:

1. تحسين أداء الشركة إدارياً.
2. رفع كفاءة الموظفين.
3. استغلال فرص تدريب خارجية.
4. النهوض بسمعة الشركة.

ما هي كيفية البرامج التدريبية التي تقوم بها الشركة :

1. دورات تعقد بالتعاون مع شركات أخرى.
2. بعثات ترسلها الشركة إلى الخارج.
3. برامج تدريبية تعقد في مركز الخدمات والتدريب التابع للشركة.
4. غير ذلك.

هل تشمل البرامج التدريبية:

1. الموظفين القدامى.
2. الموظفين الجدد.

❖ ما هي المشاكل التي تعترض البرامج التدريبية في الشركة :

1. عدم وجود سياسة تدريبية واضحة في الشركة.
2. عدم تعامل الموظفين بجدية مع البرامج التدريبية.
3. عدم توفر الإمكانيات المادية.
4. غير ذلك.

القسم السادس: دور السلطة (الدولة):

❖ هل تدخل الدولة (السلطة) في تنظيم التأمين بين شركات التأمين يساهم في منع المنافسة غير المشروعة بين هذه الشركات؟

نعم لا أحيانا

❖ هل تقوم الدولة (السلطة) بعمل برامج في وسائل النشر و الإعلان للتوعية الشاملة للأفراد عن مفاهيم و فوائد و إجراءات التأمين؟

نعم لا

البحرين

اعتباراً من 1998/9/1

أ- لسائق عمره أكثر من 24 سنة

ب- وإجازة قيادة صادرة منذ أكثر من 12 شهراً

ج- حدود مسؤولية الشركة للأضرار المالية للتأمين الثالث 150,000 شيكل

7 ركب
صت اكبر من 4 طن
1+6 ركب

المؤمنون		الإقامة		القسمة	التغطية
500	2095	400	1695	حتى 1000	حتى 1000
500	2245	400	1845	1500-1001	حتى 1500
500	2335	400	1935	2000-1501	لغز من 2000
500	2705	400	2305	لغز من 2000	التأمين
1000	2765	500	2265	لغز من 1600 كجم	لغز من 1600 كجم
1000	2890	500	2390	1600-4000 كجم	راكب صيد
1000	5180	600	325	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	5640	600	4580	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	6475	750	260	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	6745	600	5040	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	3090	600	5725	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	3230	600	5545	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	4640	600	2490	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	5640	600	2630	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	3905	600	5040	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	3905	600	5040	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	3890	500	3305	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	2865	500	3305	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	2865	500	3290	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	4855	500	2365	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	7035	500	2765	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	5365	550	4355	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	7545	550	6535	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	6975	600	4815	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000	8765	600	6995	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000		600	6375	لغز من 4 طن	راكب صيد
1000		600	8165	لغز من 4 طن	راكب صيد

ARABIA INSURANCE CO. LTD. PSC
1 HEBRON BRANCH

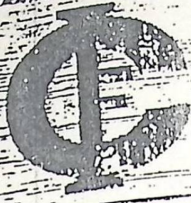
شركات التأمين

مصاريف التأمينية والكفالت

1000	6800	1250	5550	20 ركب	
1000	6870	1250	5620	30 ركب	
1000	6870	1250	5620	40 ركب	
1000	9740	1250	8490	من 40 ركب	
1000				مصاريف التأمين	
1000	6705	1000	5705	10 ركب	
1000	16870	1000	15870	من 10 ركب	
1000				مصاريف التلويح	
1000	1645	500	1145	50 سي سي	
1000	2665	500	2165	250 سي سي	
1000	2920	500	2420	من 250 سي سي	
1000				مصاريف التلويح	
3000	4870	600	4230	1000	
1000	5200	600	4600	1500 -	
3000	5430	600	4830	2000 -	
3000	6350	600	5750	2000	
3000	6750	750	6000	ن - 4 طن تجاري	
1000	4205	900	3305	المؤقت Testplate	
1000	1265	500	765	عمل	
1000	1760	500	1260	مزارع	
1000	1535	500	1035	زراعي	
1000	1260	500	760	سود	
1000	890	600	290	بن	
1000	1540	600	940	طن	
1000	1760	600	1165	طن 16	

شركات التأمين

17-9 14:34



اتحاد شركات التأمين

Insurance Companies Federation

1000	3636	505	3131	خلاط ومضخة اسمنت
1000	2780	505	2275	تلك الماء
1000	3504	678	2826	تلك النسخ
1000	3636	505	3131	حاجرة العامة
1000	4266	1135	3131	ترك مع سلم أو سلة كهربائية
1000	4528	1135	3393	الونش
1000	2780	505	2275	للاجة اللحوم
1000	3636	505	3131	ترك + مكنسة
1000	820	678	142	حتى 1 طن
1000	1587	1135	452	1-1-16 طن
1000	1708	1135	573	من 16 طن (مستندة عمادية)
1000	2300	1554	746	من 16 طن (مستندة فلاب)
1000	2280	505	1775	مركبة اسطاف
1000	2280	505	1775	مركبة اسطاف
1500	2706	678	2028	الوزع الغاز
1000	2265	505	1760	نقل العوتى
1000	1833	562	1271	مدحلة
1000	1871	1135	736	مقبور، منزل، مكنسة
1000	3642	505	3137	الوانشة (اسفلت) (فاشن)
500	1299	342	957	الذبة 50
500	1382	342	1040	250-51
500	1498	342	1156	الكر من 50

رئيس مجلس الإدارة

د. محمد السعداي



Handwritten signature and official stamp of the Insurance Companies Federation.