المحور الثاني: شركات التأمين التجاري

أولا: الوصف الفني لشركات التأمين التجارية:

1. **هيكل النظام الإداري في شركات التأمين التجارية:** يمكن عرض أهم هذه الأقسام فيما يلي:

أ. **أقسام انتاجية:** وهي الحلقة الأولى في دورة العملية التأمينية أي أول اتصال مباشر ما بين المؤمن والمؤمن له، تباشر هذه الأقسام العملية التأمينية من خلال اصدار الوثائق ومتابعتها وتحصيل الأقساط وصرف التعويضات وفق نوع من أنواع التأمين ويمكن حصر أعمالها فيما يلي:

- تلقي طلبات التأمين.
- اصدار وثائق التأمين.
- اصدار أوامر صرف التأمين.
- منح توزيعات الأرباح للوثائق.
- تحديد العملات المستحقة للعملاء.
- تسجيل الوثائق الجديدة في سجل الوثائق المصدرة.
- بحث طلبات التعويضات في حالة تحقق الخطر.
- تسجيل مبالغ التأمين المنصرفة في سجل التعويضات.
- الاشراف على عمليات اعادة التأمين الواردة والصادرة.

ب. **أقسام فنية:** وهي تشمل تلك الأقسام المتخصصة في تقديم الخدمات التأمينية بأشكالها المختلفة وهي أقسام داخلية أي أغلب أعمالها لا يتطلب الاتصال المباشر بطالبي الخدمات التأمينية وتتضمن ما يلي:

- تحديد قيمة القسط.
- معاينة الممتلكات وتقدير الخسائر في حالة وقوع الخطر.
- تحديد قيمة التعويضات.

- تحديد مقدار الاحتياطي المطلوب للتأمين على الحياة أو التأمين ضد المخاطر.

ت. الأقسام المالية والإدارية: وهي الأقسام التي تتولى تسيير شؤون الشركة والتي تأخذ شكل أقسام أو مديريات ذات طابع إداري أو مالي وأهمها:

- **قسم التسويق:** وتتمثل مهامها في:
  - الاشهار للتعريف بمنتجات الشركة.
  - تنشيط شبكة التوزيع.
  - التخطيط والقيام بالدراسات الخاصة بالمؤسسة.
  - البحث وتطوير منتجات جديدة.
- **قسم الموارد البشرية:**
  - اعداد العلاقات الاجتماعية في المؤسسة.
  - تكوين الموارد البشرية في المؤسسة من أجل التكيف مع المحيط.
  - التنسيق بين مختلف المديريات.
  - تنظيم المؤسسة.
- **قسم الممتلكات:** وتقوم بما يلي:
  - تقديم الوسائل اللازمة المادية، المالية والتقنية.
  - مراقبة ومتابعة تسيير الممتلكات.
  - اعداد الدراسات ومراقبة البرامج الجديدة.
- **مديرية النقل:**
  - تحسين خدمات التأمين الخاصة بالنقل.
  - تجميع المعلومات الاحصائية.
  - تنفيذ عقود التأمين.
- **مديرية الرقابة:**

- تقديم التقارير السنوية.
- البحث عن الفروقات المسجلة.
- متابعة الاستراتيجية الموضوعة من طرف مجلس الإدارة.

➢ **مديرية الأعمال القانونية:**

- تسيير الأعمال القانونية.
- تحديد وسائل التعويض.
- تطبيق القواعد القانونية في المؤسسة.
- تحديد الاجراءات التي تسمح بتطبيق القوانين.

➢ **مديرية المحاسبة والمالية:**

- تسجيل عمليات النشاط
- اعداد الميزانية العامة وجدول حسابات النتائج.
- تسيير الخزينة.
- دفع الضرائب.
- متابعة دفع الأجور.
- تغطية الديون.

➢ **مديرية التنظيم والمعلومات:**

- تحليل المعلومات المحاسبية والاحصائية.
- انشاء شبكة معلوماتية تربط بين المديريات.
- اعداد البرامج المعلوماتية من أجل تسيير المؤسسة.

➢ **مديرية تأمين العمال:**

- تحسين الانتاجية وتخفيض التكاليف.
- احصاء الأخطار ومبالغ التعويض وتقييم الحوادث.
- تقديم التقارير الخاصة بالمنتجات للمديرية العامة.

➢ **المديرية العامة التقنية:**

- تحديد وسائل إعادة التأمين في المؤسسة.
- مراقبة خزينة المؤسسة.
- تقييم المردودية في المؤسسة من خلال الموظف.

2. **طبيعة ومصادر الأموال في شركات التأمين:** أهم مصادر الأموال تتمثل في:

أ. **أموال حقوق المساهمين:** عبارة عن رأس المال المدفوع والاحتياطات الرأسمالية التي تقوم شركة التأمين بتكوينها من الأرباح المحتجزة وذلك بتدعيمها مركزها المالي لمواجهة ظروف طارئة وغير متوقعة في المستقبل.

ب. **أموال حقوق حملة الوثائق:** تثمثل الغالبية من موارد شركات التأمين ومصدرها أقساط التأمين.

3. **الأنشطة والوظائف الرئيسية في شركات التأمين:**

أ. **حساب التعريفة:** هو السعر كل وحدة تأمينية أي كل وحدة معرضة للخطر هي وحدة قياس تستخدم في تسعير التأمين وتختلف باختلاف انواع التأمين.

وحساب التعريفة يشير إلى تسعير التأمين أي وضع سعر محدد لمنتوج التأمين وتختلف هذه التسعيرة من منتوج لآخر، حتى انها تختلف في المنتوج نفسه، ويعرف الشخص الذي يحدد الأسعار بالخبير الاكتواري وهو شخص متخصص ذو مهارة عالية وعلى دراية بكل جوانب عمليات شركة التأمين والتي تشمل التخطيط، التسعيرة والبحوث.

ب. الاكتتاب: المكتتب هو الشخص الموكلة اليه عملية قبول أو رفض طلبات التأمين ولهذا تحرص منظمات التأمين على الانتقاء الجيد للأشخاص الذين يقومون بعملية الاكتتاب.

والهدف الرئيسي للاكتتاب هو الحصول على أعمال مربحة وبطلب المكتتب أنواع معينة من المعلومات لتقرير ما إذا كان سوف يقبل أو يرفض تقديم خدمة التأمين

لطالب التأمين، وبعد أن يقيم المكتتب هذه المعلومات يلزم اتخاذ قرار الاكتتاب وتوجد ثلاثة قرارات رئيسية لطلبات التأمين الأولية وهي:

- قبول طلب التأمين.
- رفض طلب التأمين.
- قبول طلب التأمين بشرط وجود قيود معينة أو تعديلات.

ت. الانتاج: مصطلح الانتاج في مجال التأمين تعني بيع وتسويق في آن واحد، أي يجب تسويق المنتوج بشكل جيد ليتم بيعه في نفس اللحظة وهذا ما يميز منتوجات التأمين عن غيرها من المنتجات الأمر ويطلق على الوكلاء الذين يقومون ببيع وثائق التأمين منتجون.

لهذا فإن شركة التأمين مرخص لهم قانونا بتكوين الموظفين وتدريبهم والإشراف عليهم.

ث. تسوية المطالبات:

يوجد لدى أي شركة تأمين قسم خاص يسمى قسم تسوية المطالبات أو مصلحة الحوادث فما همه هي تسوية مطالبات الزبائن الذين تم تأمينهم في السابق وقد تحقق الخطر المؤمن منه، ويقوم هذا القسم بفتح ملف التسوية ومتابعته وانجاز الخبرات اللازمة إلا أن تتم التسوية النهائية للمطالبة، وتوجد عدة مراحل مهمة لتسوية المطالبة مرتبة كالتالي:

- الإبلاغ بوقوع الخسارة في آجالها المحددة.
- إثبات أن الخسارة مغطاة.
- التحقق من المطالبة.
- الإثبات المطلوب للخسارة.
- حصر التعويضات.
- اتخاذ قرار بكيفية التعويض.
- الدفع العاجل والعادل للمطالبات.

- المساعدة الشخصية للمؤمن له.

ويطلق على الشخص الذي يقوم بتقدير المطالبات بخبير التسوية l'expère.

ج- **إعادة التأمين:** مذكور سابقا.

ح- **الاستثمارات:** من أهم الوظائف التي تقوم بها شركات التأمين هي وظيفة الاستثمار، ونظرا لأنه يتم دفع الأقساط مقدما فإنه يمكن استثمارها حتى تحتاج إليها الشركة لدفع المطالبات والمصاريف والهدف الأساسي من الاستثمار الذي تقوم به شركات التأمين هو تغطية المطالبات التي يمكن أن تكون أكثر مما تم تقديره في بداية السنة المالية، ويمكن أن يكون هذا الاستثمار طويل الأجل، كما يمكن أن يكون قصير الأجل.

يجب أن تراعي شركات التأمين المبادئ الآتية عندما تعمل على استثمار أموالها:

- الضمان والأمان.
- ربحية رأس المال المستثمر.
- السيولة.

خ- **قياس أداء شركات التأمين:** المعادلة التالية تكشف عن أبرز النسب المالية المستخدمة في قياس أداء شركات التأمين والتي يطلق عليها مؤشر الأداء.

$$\text{مؤشر الأداء} = \frac{(\text{ص}+\text{ت})}{\text{ف}}.$$

ص: التغير الذي طرأ على قيمة الأصول.

ف: القيمة الصافية للأصول في أول المدة.

ت: القيمة الكلية للتوزيعات.

د- **وظائف أخرى لشركات التأمين:**

- **المحاسبة:** وهو المسؤول عن عمليات المحاسبة المالية لأي مؤمِن ويعد المحاسب التقارير المالية ويوضح الميزانيات بالتفصيل، ويحلل العمليات المالية في الشركة

ويتتبع أثر الملايين التي تخرج أو تدخل للشركة كل عام ويتم إعداد التقارير الدورية والتقارير المالية القانونية.

- **القانونية:**

يمنع المحامون الصياغة القانونية وشروط الوثيقة في وثائق التأمين ويراجعون كل الوثائق الجديدة قبل بيعها للجمهور وتشمل أنشطة أخرى المساعدة القانونية للموظفين: الاكتواريين الذين يظهرون في جلسات التسعير ومراجعة الإعلانات والمواد الأخرى المنشورة وإعطاء الإرشادات القانونية العامة فيما يتعلق بالضرائب، التسويق، الاستثمارات وقوانين التأمين، وممارسة الضغط للوصول إلى التشريع الملائم لصناعة التأمين.

- **خدمات التحكم في الخسائر:**

وتشمل هذه الخدمات إرشادات نظام الإنذار المبكر، نظام الرشاشات التلقائية، منع النيران، الأمان والصحة المهنية، منع انفجار الغلايات وأنشطة منع الخسائر الأخرى.

بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يعطي المتخصصون إرشادات قيمة البناء المباني الجديدة أو المصانع لجعلها، أكثر أمانا وأكثر مقاومة للأضرار.

- **تشغيل البيانات:**

لقد أحدث استخدام الحاسب الآلي ثورة صناعة التأمين، وذلك عن طريق الإسراع في تشغيل المعلومات وكذلك إلغاء وظائف روتينية عديدة، ويستخدم الحاسب الآلي الآن في المحاسبة وتشغيل الوثيقة، بيان الأقسام استرجاع المعلومات، الاتصالات، تحليل السوق، التدريب والتعليم، المبيع وخدمات مالكي الوثائق.

ويمكن الحصول بشرعة عن معلومات عن حجر الأقساط، والمطالبات معدلات الخسارة، الاستثمارات ونتائج الاكتسابات.

ثانيا: المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين:

1. **زيادة حجم التعويضات عما هو متوقع:** وهو أكبر خطر تتخوف منه شركات التأمين ويحدث نتيجة لارتفاع قيمة التعويضات عما هو متوقع أ, حصول كوارث معينة ذات

الخسائر الكبيرة كالزلازل أو الفيضانات المدمرة، أو يمكن أن يكون هناك خطأ في تقدير الحجم الحقيقي والفعلي للخسائر مما يوجب خطأ في تقدير قيمة التعويضات.

2. **انخفاض المبيعات:** يمكن أن تتعرض شركات التأمين إلى تراجع في قيمة مبيعاتها وذلك راجع لعدة أسباب كدخول شركات تأمين جديدة في سوق التأمين وبالتالي زيادة حدة المنافسة وقد يرجع سبب تراجع المبيعات إلى تردي عملية تسويق المنتوجات التأمينية وضعف رجال البيع وأحيانا يتعوض سداد أقساطهم التأمينية.

3. **انخفاض القيمة السوقية للاستثمارات:**

ونفي بها أن تنخفض القيمة السوقية للأوراق المالية ذات العائد الثابت مثل الأسهم سوق رأس المال وتنخفض معها القيمة السوقية لمحفظة الاستثمار لشركات التأمين.

4. **تصفية الوثائق (إلغاء وثائق التأمين):**

خلال فترة أو فترات التضخم أو الكساد يسعى المؤمن لهم لإلغاء وثائق التأمين (التأمين على الحياة) للحصول على دخل يكون بمثابة التعويض لهم على انخفاض الدخل الناتج عن فترات الكساد أ, عن انخفاض القيمة الشرائية للنقود.

هناك عدة وسائل يمكن من خلالها تجنب خطر القيمة السوقية أو مكونات المحفظة نتيجة التضخم أو الكساد نذكر منها:

- تحقيق قدر من التنويع في الاستثمارات حيث يمكن الاستثمار في السند الحكومية والسندات التي تصدرها منشآت الأعمال والقروض والرهانات وعدم الاعتماد على الأسهم العادية فقط في الاستثمارات.
- بناء تشكيلة من السندات التي تختلف وتتباين في تواريخ استحقاق حيث أنه يمكن لشركة التأمين تجنب مخاطر تحد فيه الوثائق ومخاطر الاقتراض بضمانات بحد أدنى من الخسائر من خلال بناء هيكل متوازن بتواريخ استحقاق السندات وذلك أن قيمة السند في تاريخ الاستحقاق تتمثل في قيمته الاسمية وعليه أن تأثير التغير في أسهم الفائدة على القيمة السوقية للسند يقل باقتراب تاريخ الاستحقاق.

- التركيز على سياسة تخفيض وتدني حجم الاستثمارات في الأسهم التي في العادة تتعرض التقلب في قيمتها بدرجة أكبر من مثلتها من الأوراق المالية.

أما فيما يتعلق بمخاطر زيادة حجم التعويضات عما و متوقع فلا علاقة للسياسة التأمينية وبالنسبة لمخاطر انخفاض حجم المبيعات فتتعلق بالظروف الاقتصادية.

ثالثا: تصنيف شركات التأمين: تختلف شركات التأمين حسب معيارين وهما:

1. التصنيف وفق تشكيلة الأنشطة التأمينية:

أ- **شركات التأمين على الحياة:** تمثل هذه الشركات أحد مكونات النظام المالي في أي دولة فهي بمثابة وسيط مالي نقوم بتحصيل أقساط التأمين من المؤمن لهم ومن أصحاب عقود التأمين لحمايتهم ضد المخاطر الناشئة عن الوفاة أو العجز أو الشيخوخة، وفي نفس الوقت هذه الشركات بإقراض جزء من هذه المبالغ إلى مؤسسات الأعمال الأخرى العاملة في المجتمع، أيضا قد تقوم بإقراض جزء من هذه الأموال للمؤمن لهم بضمان أقساط التأمين المدفوعة ومن ثم فإن شركات التأمين على الحياة تقوم بتجميع الأموال من خلال أقساط التأمين وإعادة ضخها إلى سوق رأس المال.

وبالتالي يمكن القول بأن شركات التأمين على الحياة تلعب دورا حيويا في عملية النمو الاقتصادي من خلال تحويل المدخرات إلى استثمار رأس مال حقيقي حيث أن هذا النوع من الشركات يشمل على جميع أنواع التأمينات المتعلقة بوفاة وحياة المؤمن لهم.

ب- **شركات التأمين العام:** تتخصص بضفة أساسية هذه الشركات في التأمين على الممتلكات والمسؤولية المدنية اتجاه الغير أو ما يسمى بالطرف الثالث ويغطي تأمين الممتلكات أخطار الحريق والسرقة وتأمين النقل بأنواعه المختلفة، أما فيما يخص تأمين المسؤولية المدنية.

وتعتبر موارد هذه الشركات قصيرة الأجل أي أن مدة عقد التأمين تكون قصيرة تحدد بسنة في الغالب، وبناءا على ذلك فإن هذا النوع من الشركات قد يستخدم موارده على

شكل موارد قصيرة الأجل أي امكانية تحويلها إلى سيولة بسهولة تبعا لطبيعة عقود التأمين الممولة للاستثمارات.

ت. **شركات التأمين الصحي:** هي تلك الشركات التي تتخصص في اصدار وثائق التأمين التي تقوم بتغطية تكاليف علاج المؤمن لهم.

ث. **شركات التأمين الشاملة:** هي تلك الشركات التي لا تتخصص في مجال معين لأنها تقوم بإصدار جميع أنواع وثائق التأميت التي تصدرها أنواع الشركات السابقة.

2. **التصنيف وفقا للشكل القانوني للشركة:** وتصنف إلى ثلاثة أنواع يمكن حصرها فيما يلي:

أ. **شركة التأمين المساهمة (شركات الأسهم):** هي مؤسسة يمتلكه المساهمون، أي حملة الأسهم يتقاسمون الأرباح والخسائر لشركة التأمين ويقوم المساهمون بانتخاب مجلس الإدارة والذي بدوره بتعيين مدير تنفيذي لإدارة المؤسسة ويكون لمجلس الإدارة المسؤولية الأساسية عن النجاح المالي للمؤسسة وتتحدد أنواع التأمين التي يمكن أن تكتتب فيها شركات التأمين المساهمة حسب الاختصاصات المحددة للشركات.

ب. **شركات التأمين التبادلي:** وهي في العادة تكون شركة التأمين على الحياة وهنا الأمر مختلف حيث يملك هذا النوع من الشركات حملة وثائق التأمين وهذه الشركات لا تصدر أسهم وانما تستبدل بوثائق التأمين المكتب فيها وبما أن هذه المؤسسات يمتلكها أصحاب الوثائق فإنهم يقومون بانتخاب مجلس الإدارة والذي بدوره يعين مديريين تنفيذيين لإدارة المؤسسة، وبسبب العدد القليل نسبيا لمالكي الوثائق الذين يدلون بأصواتهم فإن مجلس الإدارة يكون ذا كفاءة في الرقابة الإدارية على الشركة.

ت. **شركات التأمين التعاوني:** يمكن تعريفها على أنها شركات تبادلية غير محدودة ويمكن أن نذكر بعض مميزاتها وهي كما يلي:

- من حيث مضمونها يتم تبادل التأمين بين الأعضاء محل عضو في الشركة التعاونية يؤمن الأعضاء الآخرون وبالتالي يكون مؤمنا عن طريقهم ومن هنا كان الإسم شركات التأمين التعاوني.
- يتم إدارتها عن طريق مفوض رسمي يكون عادة نقابة (جمعية) تكون مخولة من جانب المشتركين لتأدية المهام الإدارية، إلا أنه لا يكون هذا المفوض مسؤولا شخصيا عن سداد المطالبات ولا يكون هو المؤمن بل تكون الشركة التعاونية هي المؤمن.

بالإضافة إلى ما سبق توجد هيأة التأمين ونقصد بها الجمعيات التي تضم أعضاء يشتركون سويا في تغطية مخاطر التأمين مقابل حصولهم على جزء من قسط التأمين ومن أبرزها:

- **جماعة اللويدز:**

مقرها في بريطانيا وهي تمارس نشاطها في كافة أنحاء العالم وتبدأ العملية التأمينية بأن يتقدم طالب التأمين إلى أحد سماسرة الجماعة وليس إلى أفراد الجماعة ذاتها، يطلب من تغطية خطر معين وعلى ضوء البيانات التي يحصل عليها السماسرة فإنه يقوم بإعداد بطاقة باسم طالب التأمين توضح نوع الخطر وأوصافه وقيمة التأمين المطلوب ونسبته إلى القيمة الأصلية للشيء المعرض للخطر، بعد ذلك يمرر السماسرة البطاقة على أعضاء الويدز أو وكلائهم حيث يقوم كل منهم بتحديد نسبة الخطر الذي يقبل تحملها وببلوغ نسبة 100% يغلق الاكتتاب في الوثيقة محل التأمين. بعد ذلك يقوم السمسار بحساب قسط التأمين المطلوب لتغطية الخطر ويقوم المؤمن له بدفع قيمته للسمسار اضافة إلى عمولة السمسرة وعندما يبلغ المؤمن له السمسار عن وقوع الخطر فإنه يقوم بالتحقق من صحة المعلومات ثم يقوم بتجميع المبالغ وتسليمها إلى المؤمن له، هذا وتقوم الجماعة بكافة أنواع التأمين ما عدا التأمين على الحياة كما تغطي أنواعا غير شائعة من المخاطر مثل التأمين على الحنجرة للمطربين والتأمين على الأقدام للاعبي كرة القدم وما شابه ذلك.

وهكذا فإن الشكل القانوني لجماعة الويدز يبدو وكأنه اتحاد وهيئة تقوم على تنظيم الأعضاء حيث يعملون في جماعات صغيرة تتكون كل منها من 10 أو 20 عضو أو أكثر يمارس كل منهم نشاطه على مسؤولية دون أي مسؤولية على الجماعة التي ينتمي إليها أو على جماعة الويدز في حد ذاتها.

أما دور هيئة الويدز فهو الاشراف والرقابة على عمليات التأمين التي يقوم بها الأعضاء وكذا اختيار الأعضاء ومراقبة نشاطهم ومركزهم المالي للتأكد من قدرتهم على الوفاء بعمليات التأمين التي يضطلعون بها، ومن بين أسس الاختيار أن يكون العضو ثريا وأن يتعهد بإيداع مبلغ كبير في صندوق الويدز كضمان اضافي للوفاء بالتزامات المؤمن لهم، وهذا خلفا للصندوق الذي تودع فيه أقساط التأمين التي يتم استثمارها لتدعيم قدرة العضو على دفع قيمة التعويضات عند وقوع الأخطار المؤمن منها.

- **مشروعات بلوكووس وبلوشيلد:**

هي نوع آخر من منظمات التأمين وفي معظم الولايات المتحدة الأمريكية يتم تنظيم هذه المنظمات بشكل نموذجي على أنها منظمات غير هادفة للربح موجهة لخدمة المجتمع وتقدم تغطية بشكل أساسي لخدمات المستشفيات.

وبالرغم أن معظم الأعضاء مؤمن عليهم من خلال منظمات جماعية فإن تغطية الأفراد والعائلات تكون أيضا متاحة، كما تكفل هذه المنظمات منظمات الحفاظ على الصحة. وبما أنها منظمات لا تهدف إلى الربح فإنها تلقى معاملة ضريبية جيدة ومع ذلك تحول القليل منها إلى حالة المنظمات الهادفة للربح بمساهمين ومجلس الإدارة وذلك من أجل زيادة رأس المال والمنافسة.