تحالف شركات التأمين مع المصارف لترويج الخدمات التأمينية
Alliance insurance companies with the banks to promote insurance services

شكر محمد أحمد
مدرس معهد الإدارة / الرصافة
قسم التقنيات المالية والمصرفية.

كريم يونس كاظم
مدرس معهد الإدارة / الرصافة
قسم التقنيات المالية والمصرفية.

المستخلص:

تسعى شركات التأمين إلى تطوير برامج ترويج وتسويق خدماتها وإلى توسيع قاعدة عملائها من خلال استعمال وسائل التسويق التقنية الحديثة وتقليص إعتمادها على شبكة الوسطاء والوكلاء والإستفادة من مجالات عمل القطاع المصرفي عن طريق الدخول في تحالفات مع المصارف وبما يعزز حصول الطرفين على مزايا تنافسية في السوق المالية، يدفعها في ذلك كون خدمة التأمين خدمة غير ملموسة يتوقف تسويقها على مدى الوعي التأميني للمجتمع وتتطلب جهوداً ترويجية استثنائية.

يمثل هذا البحث محاولة متواضعة باتجاه امكانية الأستفادة من التجارب الأقليمية العربية والوصول إلى مقترحات مقبولة حول عقد تحالفات مقننة بين شركات التأمين والمصارف العراقية تهدف إلى وضع سياقات عمل مبسطة لترويج وبيع وثائق التأمين المتنوعة عن طريق فروع المصارف مع الإشارة إلى الخدمات والحاجات المتبادلة بين القطاعين.

Abstract

Insurance companies seeking to develop programs to promote and market their services and to increase its customer through the use of modern technical marketing and reduce its dependence on agents and take advantage of work of the banks by alliances with them and including reinforcing get the parties to competitive advantages in the financial market , the insurance services intangible service stops marketed over the insurance awareness and requires exceptional promotionalefforts.

This research represents an attempt towards the possibility of benefiting from Arab experiences and to reach an acceptable proposal on a codified alliance between insurance companies and Iraqi banks wich aims to develop a simplified work contexts for the promotion and sale of various insurance policies through bank branches with reference to the services and mutual needsbetweenthetwosectors.

المقدمة:

تحتل فعالية ترويج المنتجات التامينية عن طريق المصارف دوراً هاماً في تفعيل أنشطة القطاعين معاً بما يسهم في تحقيق التكامل المالي بينهما وتطوير الخدمات المسوقة وتحقيق الربح المخطط له وتوزيع المخاطر والاستفادة من التقنيات الحديثة المتطورة، كما أن شركات التأمين تسعى من خلال ذلك لقيام صناعة تأمينية متمرسة ورصينة و إلى توسيع قاعدة العملاء من خلال عمل القطاع المصرفي دون الحاجة لشبكة واسعة من الوسطاء يدفعها في ذلك كون خدمة التأمين خدمة غير ملموسة وآجلة أو مستقبلية يتوقف تسويقها على مدى الوعي التأميني للمجتمع وتتطلب جهوداً ترويجية استثنائية في ظل عدم وجود ما يكفي من المكاتب والفروع في كافة المحافظات، إذ من الممكن أن تروج المصارف من خلال شبكة فروعها لتأمين السيارة مع قرض شرائها وتسوق للتأمين العقاري كشرط لمنح القروض العقارية، وتفرض وثيقة التأمين على الحياة كضمانة لتسديد باقي الدين في حالة وفاة المقترض أو إصابته بالعجز الكلي، وذلك سيوفر حتماً لشركات التأمين منافذ توزيع تغطي جميع المحافظات ويبقي المصارف أيضاً على تواصل مستمر مع عملائها لتقدم لهم وللآخرين من غير العملاء الخدمات المالية المتنوعة مع الخدمات التأمينية في مكان واحد.

إن فكرة تحول المصرف التجاري التقليدي إلى مركز متكامل يقدم مجموعة شاملة من الخدمات التي تلبي الإحتياجات المالية للعملاء، فكرة حديثة في العراق الأمر الذي يدعو المصارف العراقية إلى إعادة هيكلة إداراتها لتتناسب مع وضعها القانوني الجديد في تسويق هذه الخدمات المالية إستثمارية كانت أم تأمينية أو عقارية إلى جانب خدماتها المصرفية التقليدية. أما قطاع التأمين في العراق فيُعرف بصغر حجمه ومحدودية قدراته الذاتية، ولكن يتوقع ان تنشأ فيه سوق جديدة لأعمال التأمين تقدم كافة الخدمات التي يحتاجها عملاء المصارف بفعل نمو الإقراض بأنواعه وللإستقرار الإقتصادي المحلي وبفعل الخبرة المتراكمة التي تمتلكها شركات التأمين في مجال عملها مما سيضمن توفير الدعم لمنتجات التأمين المصرفي.

ينقسم البحث الى أربعة مباحث، يُعنى المبحث الأول بالمنهجية العلمية بينما خصص الثاني للجانب النظري ويُعنى الثالث بواقع العمل الفعلي الميداني في شركتي التأمين العراقية والوطنية خلال فترة البحث ثم نختم بالمبحث الرابع بما توصلنا إليه من إستنتاجات وتوصيات لعقد تحالفات منتجة بين الشركة والمصارف التي تتعامل معها.

المبحث الأول

منهجية البحث

١) مشكلة البحث:

يتصف قطاع التأمين العراقي بضعف إمكاناته المالية والفنية والإدارية وحاجته الى تشريعات قانونية جديدة تنظم أعمال شركات التأمين التي بات عددها في تزايد مستمر لكنها لا زالت تعتمد كلياً على الأساليب التقليدية في تسويق منتجاتها عن طريق الفروع و الوسطاء والوكلاء، بينما تعتبر صيرفة التأمين إحدى السبل الحديثة للتوسع في أعمال التأمين وزيادة حجمها وانتشارها وتطوير أدواتها وأنواعها، لذلك فإن شركات التأمين ستتوسع في أنشطتها في حال تحالفها مع القطاع المصرفي الأوسع إنتشاراً، شرط أن يكون هناك تقنين واضح ينظم العلاقة والمسؤوليات بين الطرفين وذلك لعدم امتلاك شركات التأمين المحلية لخطط آنية أو مستقبلية لتجسيد هذا التعاون وتحقيق التحالف. ويمكن تشخيص مشكلة البحث بوضع التساؤلات الآتية:

- هل تعتبر المصارف التأمين أحدى سياسات إدارة المخاطر المالية ؟ وما هي الخدمات التأمينية التي تحتاجها ؟
- هل تتمكن شركات التأمين أن تتحمل كافة مخاطر الأعمال المصرفية ؟
- هل يخدم التأمين عملاء المصرف فقط ؟ أم أنه يقدم خدماته للعاملين فيه أيضاً ؟

٢) أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من حاجة شركات التأمين إلى تحديث أساليبها التسويقية وحاجة المصارف أيضاً لمواكبة التحولات الإقتصادية السريعة محلياً وعالمياً ومن كون العلاقة بينهما علاقة تكاملية إذ تلعب المصارف في كافة النظم المالية المتقدمة دوراً هاماً في تسويق وتمويل العقود التأمينية المختلفة التي تتناسب مع حاجات عملائها وان تطوير هذه العلاقة يتطلب عقد تحالفات عمل قد تؤدي إلى الاندماج في بعض المهام الوظيفية ضمن الهياكل التنظيمية لكل من شركة التأمين والمصرف المتحالفين.

٣) هدف البحث:

في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميته فأنه يسعى لبلوغ الأهداف الآتية:

آ) التعرف على دور التأمين في تغطية المخاطر المالية ومخاطر التشغيل التي تتعرض لها المصارف خلال عملها.

ب) ترسيخ مفهوم التأمين المصرفي لدى شركة التأمين كوسيلة ترويج تتلائم مع طبيعة الخدمة التأمينية.

ج) الوصول إلى آلية عقدية لتنظيم وتقنين التحالفات والتعاملات بين شركات التأمين والمصارف وبشكل يساعد على انتشار الوعي التأميني لدى شرائح واسعة من المجتمع.

٤) فرضية البحث:

يستند البحث لتحقيق أهدافه على إختبار فروض نظرية ترتبط بالعلاقة بين شركة التأمين والمصارف في العراق وتم صياغة الفرضيات الأساسية أدناه:

١) لا تمتلك شركات التأمين العراقية الإمكانات المادية والبشرية اللازمة لتبني التأمين المصرفي رغم عدم وجود معوقات حقيقية تمنعها من ذلك.

٢) لا توجد برامج إعلامية ترويجية كافية لخلق وعي تأميني مجتمعي.

٣) قلة المطالبات بالتعويض حيث تقتصر على حالات الوفاة في تأمينات الحياة في مجال القروض الإسكانية.

٥) منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج التحليلي الوصفي للمعلومات والإحصائيات التي تم الحصول عليها من شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة.

٦) حدود البحث:

١) الحدود المكانية: تم إجراء البحث في شركتي التأمين العراقية العامة والتأمين الوطنية وهما من تشكيلات وزارة المالية العراقية.

٢) الحدود الزمانية: تتراوح الحدود الزمانية للجانب التطبيقي للبحث بالفترة الممتدة بين الأعوام (٢٠٠٠ – ٢٠١٠).

المبحث الثاني

الإطار المفاهيمي لتحالف شركات التأمين مع المصارف

أولاً: التأمين المصرفي:

تشير المادة الأولى لضوابط تسويق منتجات التامين عن طريق المصارف التي أعدتها هيئة الرقابة المالية المصرية إلى أن مفهوم التأمين المصرفي هو تقديم برامج وخدمات تأمينية غير محددة للعملاء من خلال شبكة فروع المصارف فى جميع المحافظات ليشكل جانباً مهماً من منظومة الخدمات المصرفية الشاملة والمتطورة التي يمكن أن تقدمها المصارف التجارية الحديثة للمتعاملين معها من الشركات الخاصة والعامة والأفراد وذلك لقاء عمولات يُتفق بشأنها تدفعها شركة التأمين للمصرف، وهو نفس ما أوردته مجموعة (أرجوس) بكون التأمين المصرفي هو استراتيجية تتبناها المصارف وشركات التأمين لإيجاد سوق مالية متماثلة في الأداء شبه الموحد.(عبود: ٢٠٠٥: ٤)

والمصارف عندما تقوم بتسويق وتمويل العقود التأمينية المختلفة التي تناسب أحوال عملائها إنما هي وسيط بينهم وبين شركة التأمين فتقترح أنواعاً من المنتجات لتقوم الشركة بوضع الغطاء وآلياته وأسعار الخدمات.

ومن الجدير بالإشارة بأن مزاولة مثل هذا النشاط المالي لم يظهر إلا مؤخراً في نهايات القرن الماضي إذ انتشرت في فرنسا في سنوات الثمانينات بحيث وصلت نسبة تسويق وثائق التأمين على الحياة عبر المصارف إلى ٥٠% من إجمالي السوق الفرنسية للتأمين على الحياة وفي بلجيكا تمثل مبيعاته ٤٠% من الحصة السوقية للتأمين على الحياة، وتبلغ نسبة توزيع التأمين المصرفي في البرتغال نحو ٨٢% من إجمالي مبيعات التأمين و نحو ٩٥% من مبيعات شركات التأمين على الحياة في مصر و٧٠% في المغرب و٣٠% في لبنان رغم عدم وجود قوانين تؤطر عمليات التأمين عبر المصارف أما في منطقة الخليج فكان بنك البحرين والكويت بالتنسيق مع الشركة البحرينية الكويتية للتأمين من أوائل من قام بتطبيق خدمات التأمين المصرفي الشامل على مستوى الخليج العربي. (سلام وموسى: ٢٠٠٧: ٧٢). إلا أن هذا النشاط محدود التداول في الولايات المتحدة الأمريكية وغير مسموح به قانوناً في دول أخرى. (عبود: ٢٠٠٥: ٤)

يقوم التأمين المصرفي على تغطية مخاطر حقيقية مختلفة تستوجب تعاوناً وثيقاً بين قطاعي التأمين والمصارف وهذا التعاون قد يتمثل في عقد شراكات أو تحالفات إستراتيجية بين شركات ومؤسسات القطاعين تهدف إلى تحقيق مصلحة الطرفين في السوق المالية المحلية وتسهم في توسيع الخدمات التأمينية المسوقة من خلال طرح منتجات جديدة أكثر شمولية من الموجودة حالياً كأغطية التأمين على القروض المصرفية والتي تشمل إضافة إلى حالة وفاة المقترض تغطية المبالغ المتبقية عليه مثلاً في حالة فقدانه لوظيفته أو مورده المالي لسبب ما.

وتتولى شركة التأمين في هذا التنظيم مهمة إصدار الوثائق ومسؤولية متابعة ومعالجة أية تعويضات مستحقة أو مطالبات تنشأ مستقبلاً دون تكليف إدارة المصرف بهذه المهام مع تحديد الرسوم التي تتقاضاها الأخيرة من الشركة وفق ضوابط يتفق بشأنها بين الطرفين كأن يُستند إلى حجم العمل في كل مصرف.

ويتطلب تقديم خدمة التامين المصرفي عن طريق المصارف افتتاح مكاتب لشركات التأمين داخل فروع المصارف وكذلك تدريب الموظفين وتأهيلهم للقيام بعملهم خارج الشركة استناداً إلى قاعدة بيانات مشتركة بحيث يحصل الزبون على كل الخدمات في مكان واحد بدلا من الانتقال من شركة إلى أخرى.

أما عن تسعير هذا المنتج فيخضع للعلاقة مع شركات إعادة التأمين من جهة، وإلى طبيعة الفئة التي يتم تسويق هذا المنتج لها، كونه يقدم غالباً بشكل جماعي وليس فردياً. (الطائي:٢٠١١: ١٥٧)

ثانياً: التباين في أنشطة المصارف وشركات التأمين:

لكي نلم بكيفية خلق علاقة عمل منتجة بين المصارف وشركات التأمين لابد أن نشخص أولاً نقاط التباين بينها في نطاق العمل وهي: (سلام وموسى: ٢٠٠٧: ٧٥)

١) تستوفي شركات التأمين الاقساط من المؤمن لهم لقاء دفع التعويض لأي منهم أذا وقع الضرر على محل التأمين او للورثة اذا كان تأمينا ضد الوفاة، أما المصارف فدورها أكبر فهي تجمع الاموال من

المستثمرين مقابل سعر فائدة يحدده البنك المركزي ثم تعيد إقراضها لعملاء آخرين مقابل ارباح أو عمولات تزيد عن سعر الفائدة الذى يدفع للمودعين.

٢) تدخل القروض المصرفية في حساب موجودات المصرف بينما تدخل الأقساط في حساب إيرادات الشركة.

٣) تتجدد فترة إيداع الودائع لدى المصارف تلقائياً أما وثائق التأمين فينتهي نفاذها بنهاية أمدها أو بالإستحقاق مع قابليتها للتجديد.

٤) توفرالمصارف التمويل اللازم للأفراد والمؤسسات لأنجاز الأنشطة الأقتصادية المختلفة، في حين تغطي شركات التأمين الخسائر الناجمة عن الحوادث المشمولة بالتأمين.

٥) تختلف أجهزة الرقابة على القطاعين: فالمصارف يشرف عليها البنك المركزي، أما شركات التأمين فتشرف عليها هيئة مراقبة أعمال التأمين الحكومية.

٦) إختلاف أساليب العمل بين القطاعين فشركات التأمين تركز على وسائل التسويق المباشر، أما المصارف فتهتم بمستوى تقديم الخدمة المصرفية للعملاء.

٧) الطلب على الخدمات المصرفية أكبر وأوسع من الطلب على الخدمات التأمينية.

٨) تحقق المصارف عادة نسب نمو متصاعدة في مجموع الموجودات في حين تسجل شركات التأمين تراجعاً متذبذباً في نسب نمو موجوداتها ,وهذا يعود إلى التوسع المستمر للمصارف بينما تضطر شركات التأمين لتطبيق برامج التأمين التقليدي ذات المردودات السريعة وتبتعد عن تسويق المنتجات التأمينية المتناهية الصغر أو حتى التفكير بمنتجات تأمينية جديدة.

٩) تختلف المصارف مع شركات التأمين فيما يخص أقساط القروض المضمونة حيث تصر على احتفاظها بمبالغها بدلاً من دفعها لهذه الشركات، وكذلك تختلف معها بخصوص مبدأ الارباح حيث ترفض شركات التأمين ان تشاركها المصارف بأرباحها مقابل التامين على قروضها.

ثالثاً: التحالفات بين المصارف وشركات التأمين

تسعى شركات التأمين النشيطة إلى عقد تحالفات استراتيجية مع مصارف محلية تمتاز بامتلاكها لقاعدة عملاء واسعة و بسمعة جيدة توحي بالثقة لترويج وتسويق منتجاتها من وثائق التأمين المختلفة مستفيدة من إمكانيات هذه المصارف، مقابل حصول الأخيرة على عمولات مجزية، الأمر الذي يقلص النفقات التي تتكبدها شركات التأمين مما ينعكس أثره إيجابياً على العملاء.

ويتوقع أن تظهر على المدى الزمني القريب تحالفات جيدة بين المصارف العراقية وشركات التأمين، خاصة وأن كثير من المصارف قد بدأ بتسويق وثائق تأمين جديدة الى جانب التأمينات التقليدية على الحياة وعلى السيارات لمصلحة شركات التأمين يحثها ويشجعها في ذلك توفر الحوافز الآتية: (سلام وموسى: ٢٠٠٧: ٧٦)

١) الحاجة إلى تبادل الخبرات وانشاء كيانات قوية ماليا واداريا تضمن تحقيق النمو المستقبلي في العمل.
٢) زيادة أرباح المصارف من خلال زيادة العمولات التي يتم تحصيلها من ترويج المنتجات التأمينية.
٣) التوسع في أسواق جديدة بتوفير منتجات وخدمات إضافية ومؤثرة في ظل المنافسة المتعاظمة.
٤) توفير شمولية الخدمة لعميل المصرف بما يسهل عليه إنجاز تعاملات مالية مختلفة في مكان واحد وفي أقل وقت.
٥) توسيع قاعدة العملاء من خلال إستقطاب قطاعي المصارف وشركات التأمين لعملاء القطاع الآخر.
٦) الإقتصاد في كلف تقديم خدمات جديدة بالإعتماد على البنية التحتية والموارد المتوفرة في كلا القطاعين.
٧) امتلاك المصارف لقنوات متنوعة لتسويق الخدمات التأمينية سواء من خلال فروعها أو أجهزة الصراف الآلي أو عن طريق التسويق الإلكتروني بالإنترنيت إضافة إلى كشوفات الحسابات وغيرها.
٨) علاقة المصارف بعملائها قوية ومستمرة تقوم على توفر معلومات تفصيلية عنهم يتم تحديثها بشكل مستمر تساعدها في تصنيف وتقسيم السوق ووضع استرتيجيات تسويق علمية تقوم على أرقام وحقائق.
٩) توفر فرص النجاح للقطاعين معاً في عملهما، فالمصارف بما تملكه من وسائل مالية متنوعة وشركات التامين بما تملكه من خبرات في مجال دراسة المخاطر ومتابعتها إلى جانب خبراتها التسويقية ستفيد المصارف في مجالات عديدة وتستفيد منها. (البساط: ٢٠٠٠: ص٤١).

أما عن شكل التحالف بين المصارف وشركات التأمين: فهناك طريقتان تقدم بها البنوك الخدمات التأمينية:

١) تقديم الخدمات التأمينية بشكل مباشر وميداني من خلال المصرف وفروعه ضمن إتفاقية توزيع بإنشاء تحالف استراتيجي مع شركة تأمين معينة بحيث يقوم المصرف بدور الوسيط المسوق أو الموزع للعقود و المنتجات التأمينية لعملائه، مثل التأمين على الحياة وعلى قروض السيارات والتأمينات المنزلية وهي الطريقة الشائعة عالمياً كما في الولايات المتحدة الأمريكية وكافة دول الإتحاد الأوربي، واقليمياً كما في لبنان ومصر وسوريا والأردن ومعظم دول الخليج العربي، لكنها طريقة ليست سهلة كما يُعتقد إذ أنها تتطلب إدخال تغييرات على أكثر من مستوى إداري وتنفيذي دون أن يكون للمصرف أي مساهمة في أسهم أو رساميل شركة التأمين الحليفة.

٢) قيام المصارف والمؤسسات المالية (كمؤسسات الودائع أو الإستثمار أو الإقراض) بالإستحواذ على شركات قائمة أو بإنشاء شركات تأمين جديدة مملوكة لها كلياً أو جزئياً ضمن ملكية مشتركة للمنتجات والعملاء وتقدم نفس الخدمات التي تقدمها الشركات التقليدية مع دمج القواعد البيانية المتوافرة عن أعمال كلا الطرفين إلا أن ذلك سيتأثر بما تفرضه بنود إتفاقية (بازل ٣) من قيود على أعمالها الإدارية ورؤوس أموالها واستثماراتها إذ سيتم استقطاع استثمارات المصرف الموظفة في تملك شركة تأمين حليفة من الشريحة الأساسية لرأس المال وهي استقطاعات كبيرة في الغالب وبشكل لا يخدم القطاعين معاً إذ ستكون

النتائج المزيد من المنافسة العشوائية التي قد تؤثر على نتائج أعمالهما وصعوبة السيطرة على قنوات التوزيع والتسويق لبيروقراطية و تعقد الهيكلية الإدارية لهذه الطريقة (شهيد: ٢٠١٠: ٢٢)

ولكن أي الطريقتين أجدى للسوق المالية العراقية ؟

تشير تجارب الدول التي سبقت العراق في الأخذ بأحد نماذج التأمين المصرفي الذي يحقق الزيادة في مبيعات المنتجات التأمينية وبقية الخدمات المالية إلى أن هناك عوامل أساسية تلعب دورها في اختيار المصارف وشركات التأمين لنموذج محدد من اشكال التحالف بينهما , وتتمثل هذه العوامل في:

- نوعية الخدمة التأمينية المتوفرة والمطلوبة.
- الستراتيجية التي يفضل المصرف اتباعها للدخول في السوق.
- السياسة التنافسية التي يخطط المصرف لأتباعها في السوق.
- الإستعداد الفني لتحمل المخاطر على أن تكون في أدنى مستوياتها.
- عوامل تتعلق برأس المال والربحية المستهدفة سواء من قبل المصرف أو الشركة.
- القيود والضوابط القانونية التي تفرضها الجهات التنظيمية والرقابية في البلد.

إذن فالطريقة الأولى أكثر ايجابية لأن المصرف سيستفيد من حالة المنافسة بين شركات التأمين لاختيار الشركة المناسبة المتخصصة التي تمتلك الخبرات والإمكانات البشرية المدربة للقيام بعملها دون اية مشاكل أو تضارب في الاختصاصات مع اختصار الوقت اللازم للإعداد والتنفيذ كما وأنها تتماشى مع الأهداف التي تسعى إتفاقية (بازل ٣) إلى تحقيقها حيث لن يكون لها آثار سلبية على رأس المال الأساس وهي طريقة انتشرت عالمياً منذ أكثر من ١٥ عاماً. وهذه العلاقة بين المصارف وشركات التأمين يمكن تنظيمها في أحدى صورتين مما يأتي:

الأولى: اتفاقية تسويق تعاقدية بين شركة التأمين والمصرف: تقدم الشركة في هذه الحالة أسعارا تفضيلية لعملاء المصرف الحليف لتقليل تكلفة الخدمات عنهم وزيادة إمكاناته على التنافس مع المصارف الأخرى. أما المصرف فيقوم بتنظيم المواد التسويقية وتنفيذ خطط توزيع المنتجات وتحصيل الأقساط وإدارة علاقات العملاء وتلبية طلباتهم واستهداف فئات وشرائح جديدة منهم.

وتحقق شركات التأمين من تحالفاتها مع المصارف في هذه الإتفاقية التسويقية التعاقدية الأهداف التالية:

١) الحصول على سوق تأمينية واسعة من خلال فروع المصارف الحليفة والوصول إلى فئات جديدة من طالبي التأمين مستفيدة من السمعة الجيدة التي تمتلكها هذه المصارف.

٢) زيادة حجم الأقساط المتحققة وسهولة تحصيلها وفي مواعيدها النظامية.

٣) تقديم التغطيات على شكل برامج وحملات تسويقية.

٤) تقليل التكلفة التسويقية للخدمات التأمينية مما يؤدي إلى خفض أسعار المنتجات وتحسين تغطية المخاطر.

٥) تقليل كلفة التشغيل إذ أن بيع منتجات التأمين عبر المصارف أقل كلفة من الناحيتين المادية والزمنية من طرق التوزيع التقليدية بنسبة لا تقل عن ٤٠% تقريباً. (عبود: ٢٠٠٥: ٦)

٦) تنمية الوعي التأميني لعملاء المصارف حول اساليب مواجهة وتخفيض آثار وكلف المخاطر اليومية.

٧) تطوير المنتجات واستحداث تغطيات ووثائق جديدة تلائم احتياجات عملاء المصارف (كتأمين السحب الزائد مثلاً over draft).

٨) تقليل الاعتماد على الوكلاء والوسطاء كقنوات تسويق تقليدية بما يقلل من مخاطر الإعتماد الكلي على شبكة توزيع واحدة.

٩) التأكد من خلال المصرف من الملاءة المالية لطالبي التأمين الجدد.

١٠) زيادة ثقة عملاء المصارف في شركات التأمين مما يشجع أصحاب الأموال على البحث عن فرص استثمارية أمينة في الأسواق المالية.

١١) الاستفادة من قاعدة بيانات عملاء المصرف ومن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة فيه لتطوير الخدمة .

١٢) خفض حالات عدم التأكد وسوء النية وتأثيرها في تكرار وحجم المخاطر من خلال توفير المعلومات الكافية عن المؤمن عليهم من عملاء المصرف.

الثانية: اتفاقية وكالة بين شركة التأمين ومصرف معين: حيث يكون المصرف في هذه الحالة وكيلا عن شركة التأمين في إصدار وثائق التأمين في المركز الرئيس أو المكاتب والفروع ، وفي هذه الطريقة يحصل المصرف على المزايا التالية:

١) الحصول على أسعار تفضيلية من شركة التأمين عن كافة التغطيات التأمينية لممتلكات المصرف أو لعملائه.

٢) انخفاض كلفة وأقساط التغطيات التأمينية سيزيد من القدرة التنافسية للمصرف مع المصارف الأخرى .

٣) حصول المصرف على دخول وإيرادات جديدة كعمولات إنتاج وأرباح عن إصدار وتسويق الوثائق لعملائه قد تصل نسبتها إلى ١٥% من صافي الأقساط، وهي إيرادات كبيرة بسبب ضخامة الأقساط المتحققة.

٤) تمكين عملاء المصرف من الحصول على المنتجات المالية من تمويل وتأمين من مكان واحد وفي أقل وقت.

٥) الجمع بين الخدمات التمويلية والخدمات التأمينية، فالتأمين يُعد أحد وسائل الضمان التي يطلبها المصرف من عملائه (أفراداً أو مؤسسات) لقاء التسهيلات المصرفية المختلفة مما يدفع شركات التأمين إلى تطوير وتحديث منتجاتها بما يلبي إحتياجات المصرف وعملائه.

٦) تعزيز الثقة بين المصرف والعملاء، فالعميل عندما يحصل من خلال مصرفه على أفضل تغطية تأمينية وبأقل سعر فأن ذلك سيدفع عملاء آخرين للتعامل معه دون غيره.

٧) زيادة إنتاجية الموظفين لتمكنهم من تقديم مجموعة أكبر من الخدمات يقابلها حوافز مجزية حسب حجم الإنتاج المتحقق.

٨) إيداع شركات التأمين لفائضها النقدي في المصارف الحليفة واستغلالها كودائع بفوائد سنوية مجزية.

رابعاً: الضوابط القانونية أو العقدية الملزمة لتنظيم التحالفات:

يحتاج عقد التحالفات الستراتيجية بين المصارف وشركات التأمين إلى توافر اشتراطات فنية لحماية حقوق حملة الوثائق من عملاء المصرف، فلا يعقل أن تقوم المصارف بمنح وتمويل الإئتمانات والبطاقات الائتمانية بشكل عشوائي بدعوى وجود الضمان الذي توفره شركات التأمين، لذا فهي مضطرة إلى عدم التوسع الأفقي في الإقراض ثم إلى إعادة النظر في شروط منح القروض وبما يتناسب مع شروط هذه الشركات ،خاصة وأنها لا تقصر تعاملاتها على شركة تأمين واحدة وإنما يتم التعامل وفقا لمستوى الخدمة والقيمة والأسعار التي تقدمها هذه الشركة أو تلك ومدى ملائمتها للمصرف وبالتالي سيصبح للعميل الحق في اختيار شركة التأمين التي يتعامل معها من خلال المصرف.

إن ممارسة التأمين عبر المصارف ترتبط دائماً بالظروف التي تحيط بالقطاعين المصرفي والتأميني لذا ينبغي أن تكون هناك قواعد أو ضوابط قانونية أوعقدية ملزمة لتنظيم هذه التحالفات والتعاملات بين شركات التأمين والمصارف ولتأطير العلاقة بينهما بما يحقق أهداف الطرفين. ويمكن إجمال هذه الضوابط بما يأتي: (هيئة التأمين الإماراتية: ٢٠١١: ٣)

١) يجوز لشركات التأمين تسويق كافة وثائق التأمين عن طريق المصارف ومنها التأمين على الحياة بانواعه (المؤقت ومدى الحياة والمختلط)، التأمين الصحي الفردي والجماعي، والترويج لعمليات تأمين الأموال والمركبات الحوادث الشخصية، تأمينات السفر الجوي والبري، والتأمينات المتعلقة بقروض الإسكان و القروض الشخصية، وتأمين بطاقات الائتمان، والتأمينات المماثلة كتأمين الخسائر المترتبة على فقدان أو سرقة المحفظة التي تحتوى على بطاقة ائتمان أو مستندات أو نقود شخصية.

٢) يجوز لشركة التأمين التعاقد مع مصرف واحد أو أكثر لتسويق أحد أو كل وثائق التأمين الصادرة عنها، على أن لا تكون العلاقة بينهما بصيغة وكالة تأمين أو وساطة تأمين أو استشارات تأمينية، وإنما بشكل قناة تسويقية.

٣) لا يجوز لشركة التأمين تكليف المصرف بتسويق وثائق التأمين لغير عملائه ممن لديهم حساب في المصرف.

٤) يجوز لأكثر من شركة تأمين التعاقد مع نفس المصرف لتسويق منتجاتها التأمينية على أن تتوزع على المحافظات أي يتم تسويق منتجات الشركة في محافظة مختلفة عن الشركة المتعاقدة الثانية.

٥) أن تكون شركة التأمين هي المسؤولة عن إصدار الوثائق وتسوية المطالبات ودفع التعويضات المستحقة قانوناً ولا يجوز لها تخويل المصرف بذلك.

٦) يجوز لشركة التأمين أن تنتدب موظفاً أو أكثر من موظفيها من ذوي الخبرة للعمل لدى المصرف ولفترات يُتفق بشأنها من أجل تقديم المعلومات الفنية، وتلقي طلبات المتعاملين، وإصدار وثائق وشهادات التأمين وخلاف ذلك فإن على شركة التأمين أن تتأكد من أن لدى المصرف موظفاً أو أكثر من المؤهلين تأمينياً للقيام بهذه المهمة ونقل الطلبات والمستندات بين الشركة والزبون بكل أمانة ودقة.

٧) على شركة التأمين أن تقدم وعلى نفقتها التسهيلات التدريبية في حقل الاختصاص لمن يكلف من موظفي المصرف بمهام تسويق وثائق التأمين لحسابها.

٨) على شركة التأمين التأكد من التزام المصرف بالأحكام القانونية المنظمة للعلاقة التعاقدية مع الإتفاق المسبق بينهما على الآلية المتبعة في تسويق المنتجات التأمينية لبيان حقوق وواجبات كل من الطرفين وفى حالة حصول خلاف فني فانهما يلتزمان بعرضه أولاً على كل من المصرف المركزي وديوان التأمين لحله ودياً قبل اللجوء إلى القضاء.

خامساً: الحاجات المتبادلة:

١- **حاجة شركات التأمين إلى المصارف:-** تحتاج شركات التأمين للمصارف عادة فيما يأتي:

أ- استثمار الأموال: تعد شركات التأمين من الهيئات المالية الضخمة فهي إضافة إلى رؤوس أموالها الكبيرة تجبي الأقساط من المؤمن لهم فتتجمع لديها أموالاً كبيرة تستوجب تحريكها وإستثمارها فتتوجه بها نحو المصارف باعتبارها قناة آمنة وذات خبرة في الاستثمار وذلك سيوفر لها في نفس الوقت الكثير من الامتيازات لدى هذه المصارف.

ب- صرف التعويضات: تصرف شركات التأمين مبالغ التعويضات للمتضررين بصكوك مصرفية من خلال فروع المصرف المعتمد لديها.

ت- تغطية العجز في السيولة: تحتاج شركات التأمين أحيانا في ظروف خاصة إلى السيولة النقدية اللازمة للوفاء بالتزاماتها تجاه المتضررين من مستحقي التعويضات. وفي هذه الحالة تلجأ إلى المصرف الذي تتعامل معه لتغطية العجز وقد يتم ذلك من خلال القروض أو شراء المصرف لبعض الأصول التي تملكها الشركة ومن ثم تأجيرها لها أو المشاركة في رأس المال عن طريق شراء بعض الأسهم في الشركة.

٢- **حاجة المصارف التجارية إلى شركات التأمين:-** تعمل المصارف دائماً في بيئة لا تخلو من المخاطر على أنواعها، لذا فأن حاجتها إلى التحالف مع شركات التأمين تقسم إلى قسمين رئيسين:

القسم الأول: حاجة عامة كما في التأمين على موجودات المصرف والعاملين لديه.

القسم الثاني: حاجة خاصة تحتمها نوعية عمل المصرف في التمويل والاستثمار فهو يحتاج إلى التأمين ضد آثار الأخطار المحتملة التي يمكن أن تلحق بالأصول والممتلكات الممولة من خلاله, وإلى ضمانات تكفل تجاوز أي عسر مالي تواجهه هذه المصارف نتيجة تذبذب اسعار الفائدة العالمية وتناقص أقيام ممتلكاتها سنوياً أو الفشل في استرداد التسهيلات الإئتمانية بسبب تعثر المقترضين وعدم تسديدهم التزاماتهم في المواعيد المتفق عليها أو الخسائر المترتبة على عمليات الإحتيال المالي سواء من قبل العملاء أو العاملين. (حشاد:٣٢:١٩٩٤).

٣- **حاجة المصارف الإسلامية إلى شركات التأمين:**- تنشأ التحالفات أو الشراكات غالباً بين مصارف اسلامية وشركات تأمين تكافلية اسلامية كما هو معروف عن تحالف مصرف دبي الإسلامي مع الشركة العربية الإسلامية للتأمين (سلامة) لتسويق برنامج التكافل الإسلامي المسمى (رعايتي) أما أبرز المعاملات التي تظهر فيها حاجة مثل هذه المصارف للتأمين فهي:

آ) الحاجة إلى التأمين في المرابحة: تعتبر طريقة المرابحة من أكثر الوسائل التي تتبعها المصارف الإسلامية في التمويل، وتستخدم غالباً لتمويل شراء المركبات والآلات والأجهزة الكهربائية وغير ذلك من الممتلكات، فيشترط المصرف عند التعاقد مع العميل التأمين على الدين الذي يترتب بذمة الأخير وطيلة فترة سداده ضد الأخطار التي يحتمل تعرض تلك الممتلكات لها على أن يكون المصرف هو المستفيد من التعويض في حال حدوث الخطر وتحتسب الأقساط من ضمن تكلفة الدين.

ب) الحاجة إلى التأمين في التأجير التمويلي: التأجير التمويلي هو أحد أساليب التمويل التي تتبعها المصارف ومؤسسات التمويل الإسلامية, ويقوم على فكرة شراء المصرف للعقار وتأجيره للعميل لفترة زمنية طويلة تصل إلى ٣٠ سنة أو أكثر لقاء بدلات إيجار دورية وفي نهاية مدة الإيجار يتنازل المصرف عن ملكية العقار للعميل مجانا و يقوم المصرف بالتأمين على العقار المؤجرة طيلة فترة الإيجار, ويتم احتساب قسط التأمين من ضمن الإيجار.

ج) الحاجة إلى التأمين عند فتح الاعتمادات المستندية: تظهر هذه الحاجة عند استيراد البضائع والتأمين عليها ضد آثار أخطار النقل, سواء كان النقل بحراً أم براً أم جواً ويكون مبلغ التأمين مساويا لإجمالي قيمة عقد النقل متضمناً كلفة البضاعة وأجور نقلها وأقساط تأمينها.

سادساً: الخدمات المتبادلة:

آ) **الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين للعاملين في المصارف وأسرهم:**- يمكن إجمال أهم هذه الخدمات والتي يتحمل المصرف كامل الأقساط التي تحددها الشركة كمزايا معنوية إضافية للعاملين لديه: (أبو بكر:٢٠١٠:٣٩٤)

١) وثائق التأمين الفردي على حياة العاملين وبفحص طبي والتي تستحق بالوفاة أو البقاء أو كليهما.

٢) وثائق التأمين الجماعي على حياة العاملين في المصرف بدون فحص طبي تغطي وفاة أيٍ منهم أو تعرضه للحوادث الشخصية أثناء مدة الخدمة.

٣) وثائق التأمين الصحي الفردي وحسب رغبة وحاجة الموظف من الخدمات الصحية المتنوعة.

٤) وثائق التأمين الصحي الجماعي لأسر العاملين في المصرف.

٥) وثائق تأمين الحوادث الشخصية التي تقع خارج العمل للعاملين ولأسرهم.

٦) وثائق تأمين الإصابات والحوادث الشخصية للعاملين في المصرف أثناء تأدية عملهم داخل المصرف بما فيها أخطار الوفاة بحادث ويكون المستفيد هو شخصياً أو ورثته.

٧) وثائق التأمين المتخصصة والمؤقتة على حياة الأشخاص القياديين في المصرف ويكون المستفيد من هذه الوثائق المصرف نفسه حيث يستلم مبلغ التأمين في حالة وفاة أحدهم أثناء مدة سريان الوثيقة.

ب) <u>الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين للمتعاملين مع المصارف</u>: تتميز البرامج التأمينية التي تقدمها شركات التأمين للمتعاملين مع المصارف الحليفة بمزايا قد لا تتوفر في تلك الخدمات المسوقة للعملاء المباشرين لهذه الشركات حيث أنها تحقق:

١) توفير الثقة و الأمان للعملاء في اختيار الأغطية التأمينية المناسبة لإحتياجاتهم وفي مكان واحد.

٢) تحديث وتطوير وتوسيع الخدمات المالية المتاحة من خلال المصرف.

٣) تحقيق المرونة الكافية من حيث تحديد الأقساط والسرعة في تسديد مبالغ التعويض.

ومن هذه الخدمات ما يأتي: (أبو بكر: ٢٠١٠: ٣٩٥)

١) وثائق التأمين ضد خطر الحريق والأخطار الإضافية على العُهد العينية التي يضعها المقترضون تحت تصرف دائرة التسهيلات الإئتمانية في المصرف كضمان للقروض التي يحصلون عليها.

٢) وثائق التأمين على حياة العملاء طالبي القروض تنفيذاً لشروط الحصول على التسهيلات الإئتمانية المصرفية، وهذه الوثائق هي لضمان سداد باقي أقساط القرض للمصرف في حالة وفاة العميل بدلاً من مطالبة الورثة أو الحجز على الضمانات أو بيعها في المزاد العلني للحصول على باقي الأقساط غير المسددة وتسمى هذه الوثائق بـ (وثائق التأمين على الحياة المؤقتة المتناقصة القيمة) وعادة ما تكون منخفضة القيمة.

٣) وثائق تأمين الديون المتعثرة والتي يتم فيها تحويل عبء خطر تعثر تسديد الديون إلى شركة التأمين مقابل أقساط يدفعها المصرف في بداية التعاقد، فعند تعثر العميل عن سداد القسط الثالث من دينه فأن المصرف سيطالب شركة التأمين لتسديد الدين المطلوب كلاً أو جزءاً، وتتولى الشركة مهمة متابعة وملاحقة العميل المتخلف عن الوفاء بالطرق القانونية والودية المتاحة.

٤) وثائق تأمين السيارات التكميلي التي تطلبها دائرة التسهيلات الإئتمانية في المصرف عند منح العميل قرض لشراء السيارة حيث يتم تعيين المصرف مستفيداً أول من منافع الوثيقة، فعند حدوث

حادث للسيارة المؤمنة وتضررها بأضرار جزئية أو كلية فأن المصرف سيحصل على التعويض من شركة التأمين بما يعادل قيمة الأقساط التي لم يسددها العميل، وهذا النوع من التأمين يخدم طرفي العقد أي المصرف وطالب القرض.

٥) وثائق التأمين البحري حيث تشترط دائرة الإعتمادات المستندية في المصرف المركزي ومصرفي الرافدين والرشيد وجوب حصول العميل على هذه الوثيقة بغية فتح إعتماد مستندي وتغطية المخاطر البحرية التي تتعرض لها البضاعة أو السفينة أو أجور الشحن.

٦) وثائق التأمين الهندسي المختلفة مثل وثيقة تأمين كافة أخطار المقاولين ومخاطر التركيب ووثيقة تأمين عطل الآلات ووثيقة تأمين المعدات الألكترونية، إذ تشترط المصارف عند مشاركتها مع أي عميل في مشروعه ضرورة وجود وثيقة تأمين هندسي منذ بداية المشروع وأثناء سريانه وعند تسليمه وتجربته ضماناً لتغطية التلفيات المادية أو المسؤولية المدنية تجاه الغير.

٧) وثائق تأمين حافظة النقود والتي توفر حزمة من أغطية الحماية التأمينية التي تناسب احتياجات العملاء ومثالها:

آ) حماية المشتريات ومقتنيات العميل من التلف أو السرقة عند الشراء باستخدام بطاقة الإئتمان أو بطاقة الصراف الآلي.

ب) حماية فقدان أو سرقة المحفظة بما فيها من بطاقات الدفع ورخصة القيادة وجواز السفر والهوية الشخصية والوثائق الشخصية المستخرجة كبدل فاقد مضافاً اليها أية خسائر نتيجة التغيب عن العمل.

ج) الحماية من أية تكلفة تنتج عن رسوم غير مصرح بها تُفرض على بطاقة الدفع المفقودة أو المسروقة

٨) أية خدمات تأمينية فورية يتم تصميمها حسب رغبة الزبائن ولفترات محدودة قابلة للتجديد ولقاء أقساط منخفضة خاصة تلك المتعلقة بتغطيات التأمين في حالة الوفاة أو العجز الناجمين عن الحوادث أو برامج إدخارية متنوعة تتفق مع حاجات العملاء حسب ظروفهم.

ج) <u>الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين للمصارف</u>: تتعرض المؤسسات المصرفية أو المؤسسات المالية الأخرى إلى مخاطر مالية أو بشرية أو مخاطر بحتة كثيرة تزداد حتماً كلما تشعبت أعمالها ، ويمكن تهيئة مجموعة من الأغطية التأمينية لتلبية جميع متطلباتها فتقدم لها الوثائق التالية: (سلام وموسى: ٢٠٠٧: ٧٢).

١) وثائق تأمين التغطية الشاملة لمخاطر المصرف لتغطية كافة مخاطر العمل المصرفي.

٢) وثيقة تأمين النقد أثناء نقله وأثناء حفظه في الخزائن والقاصات والغرف الحصينة.

٣) وثيقة التأمين ضد السطو والسرقة حيث يتم نقل عبء هذه الأخطار إلى شركة التأمين.

٤) وثيقة التأمين ضد خيانة أمانة الموظفين والخسارة الناتجة عن التزوير والتزييف وتغيير العملات المزورة.

٥) وثائق التأمين ضد الحريق على مباني المصرف ومحتوياته من الأثاث والمعدات والآلآت وبقية الممتلكات وكذلك على محتويات الفنادق والمشاريع السياحية والمصانع التي يستثمرالمصرف أمواله فيها.

٦) وثائق تأمين الإئتمان وضمان مخاطر تعثر المقترضين عن سداد ما بذمتهم من أقساط القروض كقروض التمويل العقاري وقروض تمويل المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر وقروض شراء السيارات والقروض الشخصية البحتة.

٧) وثائق التأمين على الودائع وحماية المودعين والتي تستحق في حالة انهيار المصرف أو افلاسه. (حشاد: ١٩٩٤: ص ٣).

٨) وثائق التأمين من خسائر التوقف عن العمل بسبب تعرض الممتلكات المؤمن عليها إلى ضرر يسبب تعطل المصرف عن العمل وتحقق خسائر مالية كخسائر الأرباح أو خسارة المصاريف التشغيلية.

٩) وثائق تأمين ممتلكات المصرف ضد أضرار أخطار الشغب والإضطرابات المدنية والإرهاب والتخريب.

١٠) وثائق تأمين المسؤولية المدنية التي قد تترتب على المصرف تجاه الآخرين والممتلكات المجاورة في حالة حدوث ضرر قد يُسأل عنه المصرف قانوناً.

١١) وثائق تأمين السيارات والمركبات الخاصة بالمصرف وبتغطيات شاملة لكافة الأخطار.

د) **الخدمات التي تقدمها المصارف إلى شركات التأمين:** إن العلاقة بين شركات التأمين والمصارف هي علاقة تبادلية قوية ويعتمد نجاح أحدهما على نجاح الآخر والإقتصاد الوطني القوي هو الذي يمتلك قطاع مصرفي وتأميني قوي يؤدي كل منهما خدمات متخصصة لعملائه ويمكن إجمال الخدمات التي تقدمها المصارف للشركة الحليفة بما يأتي: (سلام وموسى: ٢٠٠٧: ٧٤).

١) تحصل شركات التأمين على عملاء جدد من زبائن المصارف وفي كافة فروع التأمين العام وعلى الحياة.

٢) تحتاج شركات التأمين إلى فتح حسابات جارية لدى المصارف لضمان الحصول على السيولة المطلوبة لسداد المطالبات في أوقاتها المناسبة لمستحقيها.

٣) تودع شركات التأمين مبالغ كبيرة في المصارف ومنها ودائع ثابتة لفترات معينة بقصد الإستثمار كأحد قنوات خططها الإستثمارية.

٤) تشتري شركات التأمين أسهم المصارف المطروحة للأكتتاب في السوق المالية كأحد قنوات خططها الإستثمارية.

٥) تستفيد شركات التأمين من الإستشارات التي يقدمها خبراء الإستثمار في المصارف لتكوين محفظة استثمارية جيدة تتنوع فيها قنوات الإستثمار لضمان العائد المناسب والسيولة عند الطلب.

سابعاً: **التغطيات التي توفرها الوثيقة المصرفية الشاملة**

توفر شركات التأمين الأغطية التالية في الوثيقة المصرفية الشاملة لتغطية أخطار التشغيل: (أبو بكر: ٢٠١٠: ٤٠١-٤٠٦)

آ) **غطاء الوثيقة المصرفية العامة:**- توفر الوثيقة المصرفية العامة التغطيات التالية:

١) تغطية الخسائر الناتجة مباشرة عن خيانة أمانة العاملين بالمصرف

٢) تغطية ممتلكات المصرف النقدية ضد أضرار أخطار السرقة و السطو و الاعتداء المسلح.

٣) تغطية ممتلكات المصرف من النقود أثناء عملية نقلها خارجه.

٤) تغطية الخسائر التي تلحق المصرف نتيجة عمليات التزوير في الأوراق المالية أو المستندات.

٥) تغطية الخسائر التي تلحق المصرف نتيجة قيامه بتقديم تسهيلات مصرفية تنفيذاً لمستندات يتبين لاحقاً

أنها مسروقة أو مفقودة أو مزورة مثل الصكوك ، أوامر الدفع ، شهادات الإيداع وغيرها.

٦) تغطية الخسائر التي تلحق المصرف نتيجة قبوله أية عملات يتبين فيما بعد أنها مزورة.

٧) تغطية الخسائر أوالأضرار التي تلحق بالممتلكات المادية للمصرف من أثاث , أجهزة, معدات, خزائن، آلات الصرف الآلي الملحقة بالفروع أو في أية أماكن أخرى. (فلاح: ٢٠١١: ٢٣٦)

ب) غطاء وثيقة تامين نظم المعلومات المصرفية:- تعتمد كل المصارف تقريباً في إنجاز أعمالها على قواعد البيانات والمعلومات المركزية المبرمجة على أنظمة حاسباتها الآلية, ومن المؤكد أن يتعاظم حجم الخسائر التي ستواجهها هذه المصارف والشلل التام في أعمالها إذا ما حدث أي تدمير أو إتلاف عمدي لهذه البيانات أو تعديل دخيل عليها لذلك فإن هذه الوثيقة تكتسب أهميتها الإستثنائية لعمل المصارف وبكافة فقراتها، حيث تغطي أية خسائر تلحق المصرف من تحويل أو دفع أموال أو ممتلكات أو منح أي ائتمان أو إجراء أية قيود مديونية تنتج عن الأخطار التالية أدناه: (فلاح: ٢٠١١: ٢٣٨ – ٢٤٠).

١) قيام أحد العاملين في المصرف وبقصد تحقيق منفعة شخصية له بالعمليات التالية: –

- الإدخال المزيف لبيانات إلكترونية.
- التعديل الزائف أوالتغيير أوالتدمير المتعمد للبرامج أوالبيانات الإلكترونية في نظام الحاسوب الخاص بالمصرف.
- التعديل أو التدمير المتعمد لأي من البيانات على الوسائط الإلكترونية الخاصة بالمصرف أو في أثناء نقلها خارج المصرف.

٢) التدمير أو الفقد لأي من وسائط البيانات نتيجة عملية اقتحام , سطو مسلح , سرقة , اختفاء.

٣) تدمير البيانات بسبب فيروسات الكمبيوتر والتي تؤدي إلى خسارة المصرف نتيجة قيامه بتحويل أو دفع أية أموال أو قروض إئتمانية غير صحيحة.

٤) قيام المصرف بتحويل أو تسديد أموال تنفيذاً لأوامر دفع أو سداد غير حقيقية أُستلمت عبر نظام اتصالات إلكترونية أو فاكسات أو تلكسات بحيث يبدو و كأنه قد تم إرسالها بواسطة عميل نظامي أو مصرف مراسل أو غرفة مقاصة أو أي مؤسسة مالية أو أي فرع من فروع المصرف.

٥) قيام جهات خارجية مثل غرف المقاصة بتحويلات مالية أو بعمليات شراء أو بيع اسهم أو منح إئتمانات أستناداً إلى تعليمات صادرة إليها من المصرف عبر نظم اتصال إلكترونية أو أجهزة الفاكس ، ثم يتبين فيما بعد أنها اتصالات أو مراسلات لم تصدر من المصرف أو أنها قد تم التعديل فيها عمداً من قِبل أحد العاملين ثم تم إرسالها وترتب عليها خسائر تلحق بالمصرف.

٦) قيام المصرف بتحويل أو دفع أية أموال للغير بناء على تعليمات صوتية (بصمة الصوت) للعملاء يتبين فيما بعد أنها تمت بواسطة شخص آخر غير مصرح له بذلك.

ج) **غطاء وثيقة تامين الشيكات السياحية**:- تغطي هذه الوثيقة أية خسائر تلحق المصرف المؤمن له والتي تنتج عن الأخطار التالية أدناه:

١) صرف أية شيكات سياحية صادرة من المصرف مسروقة أو مفقودة من مكاتبه أو صرف شيكات سياحية مزورة تبدو وكأنها صادرة من المصرف المؤمن له.

٢) إعادة طبع وإصدار الشيكات السياحية بدلاً عن المسروقة والمفقودة والمزورة.

٣) المصاريف القانونية والقضائية التي ينفقها المصرف في أية قضية ترفع ضده لغرض دفع الشيكات السياحية المزورة.

د) **غطاء وثيقة تامين بطاقات الائتمان**:-_تغطي هذه الوثيقة أية خسائر تلحق المصرف المؤمن له أو ديون تترتب عليه والتي تنتج عن الأخطار التالية أدناه: (فلاح: ٢٠١١: ٢٤٠).

١) استعمال بطاقات ائتمان مزورة أو مفقودة أو مسروقة صادرة باسم المصرف في: –

آ – شراء عملات ,شيكات سياحية, أوامر تسديد أو دفع مصرفية و ما شابه ذلك.

ب – شراء أو استئجار أية سلع أو خدمات.

٢) خيانة الأمانة التي يرتكبها العاملون في المصرف فيما يتعلق بعمليات بطاقات الائتمان بقصد تحقيق مكاسب مالية لهم.

٣) قيام أحد المتعاملين بتزوير أو تغيير المستندات المطلوبة لإصدار بطاقات الائتمان من المصرف.

٤) المصاريف القانونية والقضائية اللازمة في القضايا المرفوعة ضد المصرف للمطالبة بالخسائر المغطاة أعلاه.

ثامناً: عوامل نجاح التأمين المصرفي:

تختلف العوامل التي تعزز نجاح التحالف بين المصارف وشركات التأمين في تسويق المنتجات التأمينية في دورها وأهميتها من بلد لآخر إلاّ أن أبرزها هو: (سلام وموسى: ٢٠٠٧: ٧٨ و عبود: ٢٠٠٥: ١٠)

١) تمتع المصارف بسمعة جيدة لدى عملائها وثقتهم بما تقدمه لهم من خدمات سواء المصرفية منها أو التأمينية.
٢) معرفة المصارف بحاجات عملائها مما يسهل إصدار منتجات تتلائم مع دخولهم.
٣) تفضل المصارف بيع منتجاتها بالتجزئة وبأعداد كبيرة وبهامش ربح منخفض.
٤) تقديم خدمات تأمين بسيطة ولكن شاملة.
٥) وجود آلية محكمة لتقديم الخدمة ووضع خطط للحوافز.
٦) وجود إدارة جيدة للموارد البشرية والتدفقات النقدية.
٧) إقرار قوانين محلية تسهم ايجابياً في تطوير فعاليات التأمين عبر المصارف
٨) التكامل الكلي بين خدمات التأمين وخدمات المصرف الأخرى.
٩) التدريب المكثف لموظفي البيع وخاصة في الفروع.
١٠) التخطيط لخطوات البيع مع متابعة دقيقة للنتائج.
١١) امتلاك المصارف لقواعد بيانات فعالة ومرنة ومعلومات تفصيلية عن العملاء.

صعوبات تنفيذ التحالف التأميني المصرفي:

من أهم الصعوبات التي تواجه تنفيذ التحالفات التأمينية المصرفية:

١) محدودية الوعي التأميني وضعف التقبل الإجتماعي لفكرة ومفهوم التأمين بوجه عام وذلك لعوامل دينية وثقافية.
٢) طبيعة السلعة في النشاط التأميني حيث أنها ليست شيئاً ملموساً بل مجموعة منافع مستقبلية يعتمد تسويقها عبر المصارف على اسلوب عرض الخدمة وليس ماهيتها.
٣) ضعف التنسيق بين قنوات بيع الخدمة بين كل من المصرف و شركة التأمين الحليفة
٤) قلة الحوافز التي تصرف لموظفي المصرف من مسوقي الخدمة التأمينية وحسب إنتاجيتهم.
٥) قصور شركة التأمين في نشر المكاتب والفروع في كافة المحافظات.
٦) إن تملك المصارف لشركات تأمين يواجه خطورة قد تضعها في أوضاع مالية حرجة في حال تعثرت شركات التأمين أو عجزت عن الوفاء بالتزاماتها. (البيان: ٢٠٠٩: ٧٣)
٧) تدخل الحكومات والسلطات المالية المركزية في تقرير شكل العلاقة بين المصارف وشركات التأمين، إذ أنها تفرض على الشركات بأن ترفع رساميلها واحتياطاتها المالية دورياً ، الأمر الذي قد لا تكون المصارف الحليفة معها قادرة على تغطية هذه الزيادات للوصول إلى معايير الملاءة المالية المثلى في شركات التأمين الحليفة.

٨) القوانين التي تحضر تبادل المعلومات السرية الخاصة بعملاء المصارف وتمنع تزويد أي طرف ثالث بها حتى وإن كان طرفاً متحالفاً كشركة التأمين مثلاً.

المبحث الثالث

واقع التحالفات بين شركات التأمين والمصارف الحكومية في العراق

يتكون النظام المصرفي في العراق (لغاية العام ٢٠١٢) من ٤٣ مصرفاً إلى جانب البنك المركزي العراقي وتتوزع حسب الملكية إلى (٧) مصارف حكومية تستحوذ على ٨٦% من الموجودات المصرفية و ٦٩% من القروض بأنواعها، مع (٣٠) مصرف أهلي بضمنها (٧) مصارف اسلامية و (٦) مصارف أجنبية ولكل منها فروع في كل محافظات القطر تقريباً.

أما عن شركات التأمين فيصل عددها إلى (٣٣) شركة، ثلاث منها حكومية برأسمال قدره (٦٠) مليار دينار ، و (٢٧) شركة أهلية مع ثلاث شركات في إقليم كردستان. علماً بان الدولة لا تلزم قانوناً أي شخص (طبيعي أو معنوي) بالتأمين على ممتلكاته وبضائعه مهما صغرت أو كبرت كما هو جارٍ في كثير من دول العالم المتحضر. وللتعرف على النمو المتوقع في سوق التأمين العراقي والذي لا يمكن أن يقارن واقعه الحالي إطلاقاً مع حجم أسواق التأمين المتطورة في العالم أو حتى أسواقه في الدول المجاورة فإنه لابد من إيراد بعض المؤشرات عن أوضاع هذه السوق وكما يأتي:

* بلغت قيمة الأقساط لشركتي التأمين الوطنية والعراقية الحكوميتين مجتمعة (٦٤٧٩٨٤٢٥٠٠٠) دينار مقابل (١١٣١٩٣٩٤٠٠٠) دينار تعويضات مدفوعة لتبلغ نسبتها إلى الأقساط نحو ١٧,٤٦% في عام ٢٠١٠ وتشكل أقساط التأمين على غير الحياة نحو ٧٧ % من حجم السوق مما يدل على أن حصة الفرد العراقي من الأقساط قليلة جداً والتي تُقاس بنسبة الأقساط إلى مجموع عدد السكان.

أما عن توزيع المبيعات حسب قنواتها فإن نسبة ما تم تسويقه من أعمال التأمين في شركة التأمين الوطنية للعام ٢٠١٠ من خلال وكلائها ومنتجيها الرسميين والمتعاقدين بلغت ٢٤,٧ % بواقع (١٤٣٣٠٤٦٦٠٠٠) دينار من مجموع الأقساط المتحققة للعام المذكور والبالغة (٦٠٤١٦٣١١٠٠٠) دينار، الامر الذي يعني إنه لتطوير سوق التأمين العراقية يستلزم تطوير طرق بديلة ومكملة لتوزيع المنتجات وخاصة المستحدثة منها.

والجدول أدناه يبين لنا نسبة أقساط تأمينات الحوادث إلى إجمالي أقساط التأمينات العامة عدا الحياة في شركة التأمين العراقية العامة حيث يُلاحظ وجود أستقرارية مقبولة وبعيدة عن الإنحرافات الحادة إذ تتراوح النسبة عموماً بين ١٥ – ٢٥% والذي يعني ركون الشركة إلى منافذها التقليدية في تسويق منتجاتها.

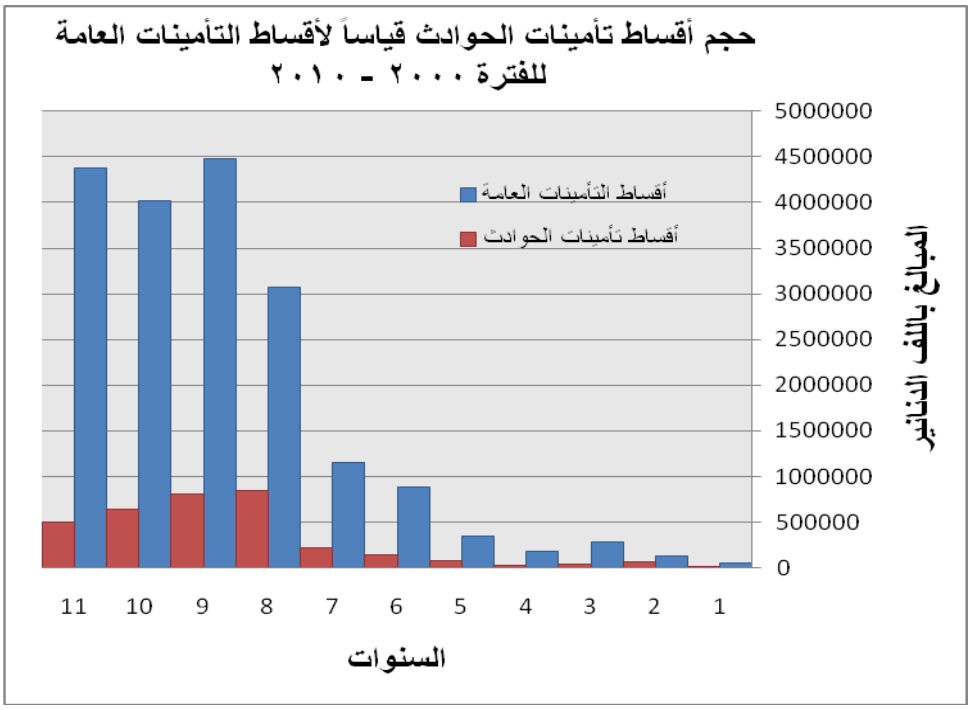
الجدول (١) يبين حجم أقساط تأمينات الحوادث مقارنة بحجم الأقساط الإجمالية المتحققة للتأمينات العامة في شركة التأمين العراقية العامة (المبالغ بآلاف الدنانير) *

السنة	أقساط التأمينات العامة	أقساط تأمينات الحوادث	النسبة

٢٠٠٠	٥١٨٣٦	١٣٥٩٦	%٢٦,٢
٢٠٠١	١٢٥١٩٦	٦٦٩٣٤	%٥٣,٥
٢٠٠٢	٢٧٧٤٢٢	٤٢٣٥٣	%١٥,٢
٢٠٠٣	١٧٦٥٧١	٢٦٦٢٩	%١٥,١
٢٠٠٤	٣٤١٧٥٧	٧٧٩٣٦	%٢٢,٨
٢٠٠٥	٨٧٨٨٨٢	١٣٦٩٧٨	%١٥,٧
٢٠٠٦	١١٥٢٥٩٦	٢٢٤٤٥٥	%١٩,٥
٢٠٠٧	٣٠٧٤٥٣٥	٨٤٥٢٨٧	%٢٧,٥
٢٠٠٨	٤٤٧٩٠٦٦	٨١٠٤١٥	%١٨,١
٢٠٠٩	٤٠١٣٢١٨	٦٣٩٥١٠	%١٥,٦
٢٠١٠	٤٣٨٢١١٤	٤٩٦٨٨٦	%١١,٣

* المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية العامة للأعوام ٢٠٠٠ – ٢٠١٠

الشكل البياني (١)



المصدر: من عمل الباحثين بالإستناد إلى بيانات الجدول (١)

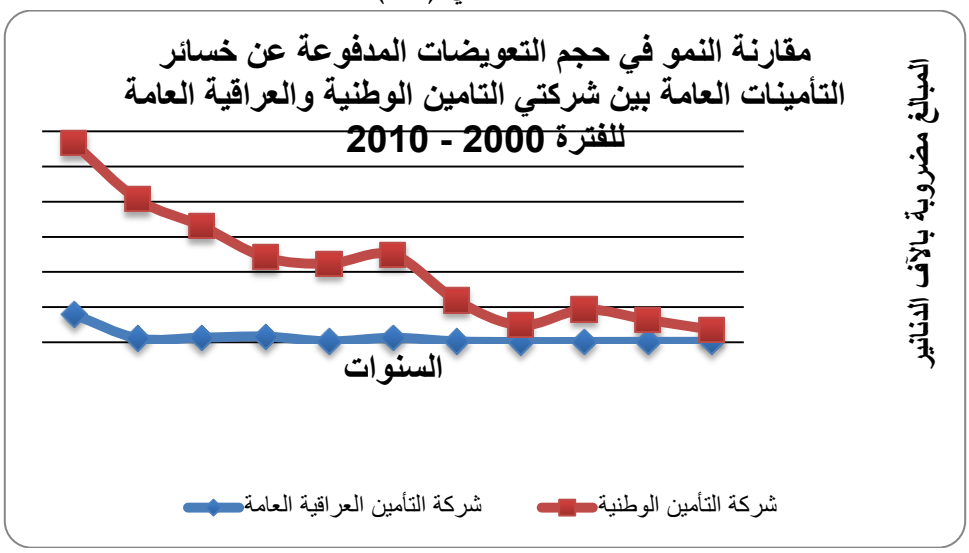
أما عن التعويضات المدفوعة عموماً خلال فترة البحث ومن قِبل الشركتين المذكورتين عن فروع التأمينات العامة عدا الحياة فكانت بأرقام متزايدة زمنياً رغم أنها كانت متذبذبة في شركة التأمين العراقية. وسيعني ذلك حتماً أن الشركتين قد التزمتا بمسؤوليتيهما في تسديد التعويضات عن المطالبات الصحيحة التي تحققت عليهما ، وذاك عامل يشجع الكثير من المتعاملين مع المصارف على أخذ الموضوع بجدية فيما لو عُرضت عليهم خدمات تأمينية عن طريق المصارف التي يتعاملون معها وبأسلوب تسويقي مناسب والجدول (٢) يعكس ذلك بوضوح.

الجدول (٢) التعويضات الإجمالية للتأمينات العامة في شركتي التأمين العراقية العامة والتأمين الوطنية (المبالغ بآلاف الدنانير) *

السنة	شركة التأمين العراقية العامة	شركة التأمين الوطنية	مجموع التعويضات المدفوعة
٢٠٠٠	٢٤٤٤٢	٦٨٨٨٥٣	٧١٣٢٩٥
٢٠٠١	٢٤٣٨٩	١٢٤٧٧٠٧	١٢٧٢٠٩٦
٢٠٠٢	١٨٨٧١	١٨٤٥٣٩٧	١٨٦٤٢٦٨
٢٠٠٣	١٣٤٨٣	٩٥٢٢٢٦	٩٦٥٧٠٩
٢٠٠٤	٥١٠٤٦	٢٣٢٣٢٨٤	٢٣٧٤٣٣٠
٢٠٠٥	٢٥٥٤١٣	٤٧٣٠٤٣٦	٤٩٨٥٨٤٩
٢٠٠٦	٤٩٧١٠	٤٤٢٣٦٩٦	٤٤٧٣٤٠٦
٢٠٠٧	٣٢٣٣١٠	٤٥١٠٧٣٩	٤٨٣٤٠٤٩
٢٠٠٨	٢٦١٩٨٦	٦٣٥٨٠٨٠	٦٦٢٠٠٦٦
٢٠٠٩	٢٢٥٨٣١	٧٩٠٣٥٤٢	٨١٢٩٣٧٣
٢٠١٠	١٥٧٨٨٤٢	٩٧٤٠٥٥٢	١١٣١٩٥٥١

* المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالإستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية للأعوام ٢٠٠٠ – ٢٠١٠.

الشكل البياني (٢)



المصدر: من عمل الباحثين بالإستناد إلى بيانات الجدول (٢)

وعند النظر إلى تفاصيل أعمال شركة التأمين الوطنية (كنموذج) في مجال التأمينات العامة ذات العلاقة المباشرة بأعمال المصارف التي قد تخطط للتحالف معها نجد أن تركيز العمل قد انحصر في

تسويق وثائق التأمين ضد السرقة وخيانة الأمانة وكذلك تأمين النقود أثناء الحفظ وأثناء النقل من وإلى المصارف.

أما تسويق وثائق تأمين القروض والسلف بأنواعها التي تمنحها المصارف للمتعاملين معها فهي أنشطة حديثة وغير مستقرة ومتوقفة على السياسات المصرفية الإئتمانية المتغيرة بتغير الحالة المالية للبلد، كما في الجدول(٣) أدناه.

الجدول (٣) أقساط التأمينات العامة في شركة التأمين الوطنية ذات العلاقة بأعمال المصارف وللفترة (٢٠٠٠ – ٢٠١٠) المبالغ بآلاف الدنانير

السنة	أقساط تأمين السرقة	أقساط تأمين النقد	أقساط تأمين ضمان الأمانة	أقساط تأمين القروض	أقساط تأمين سلف الزواج	أقساط المصرفية الشاملة
٢٠٠٠	٢٨٨٦٠	٣٢٩١٨	٢٦٩٧	توقف العمل بها	٤٠	٦١٣
٢٠٠١	٣٢١٨٨	٤٦٩٤٩	٦٣٢٦	--	توقف العمل بها	٢٠٤
٢٠٠٢	٥٠٤٧٠	٦٩٧٨٤	١٢٣٦٠	--	--	١٠٣٧
٢٠٠٣	٢٩٥٨٩	٧٢٠٣٣	٤٠٦٤	--	--	١٢٠
٢٠٠٤	٥٥٧٦١	٦٤٩٩٩	١٣٩٦٨	--	--	توقف العمل بها
٢٠٠٥	١٢٥٦١٦	٦٥٠٧٢	٢٣٠٤٠	--	--	--
٢٠٠٦	١٧٣٦٦٣	٤١٠٩٤٦	١٨٤٢٩	٢٣٥٠٨	٩٥٩٦٧	--
٢٠٠٧	١٤٥٦١٥	٤٧٠٩٣١	٦٧٢٢	٢٣٥٣١٧	٥٢١١٠٦	--
٢٠٠٨	١٦٩٢٤٩	٤٤٤٠٠٦	٨٢٥٨	٤٤٦١٥	١٦١٥٠٠	--
٢٠٠٩	١٧٥٤٠٤	٩٣٦٩٧٧	٨٩٧٣	١٠٢٥١٦	١٠٢٦٣١	--
٢٠١٠	٣٢٦٠٦٦	١٩٨١٣٨٣	٢٣٥٩٠	٨١٣٦٩٥	٣٠١٩	--

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالإستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين الوطنية للأعوام ٢٠٠٠ – ٢٠١٠.

ويبدو واضحاً من المقارنة بين الجدول (٣) والجدول(٤) أدناه أنها أعمال مجزية ومربحة لقلة المطالبات التعويضية الفعلية قياساً بحجم الأقساط المتحققة للشركة، مما يعني تحقيق أرباح عالية للشركة في هذه التأمينات والذي سيقابله عوائد مجزية وعمولات جيدة للمصارف الحليفة عند الإتفاق بين الطرفين على أطر قانونية للتحالف بينهما ولتسويق الوثائق عبر المصارف.

الجدول (٤) تعويضات التأمينات العامة في شركة التأمين الوطنية ذات العلاقة بأعمال المصارف وللفترة(٢٠٠٠ – ٢٠١٠) المبالغ بآلاف الدنانير *

السنة	تعويضات تأمين السرقة	تعويضات تأمين النقد	تعويضات تأمين ضمان الأمانة	تعويضات تأمين القروض	تعويضات تأمين سلف الزواج	تعويض المصرفية الشاملة
٢٠٠٠	٥٨٤٥٠	--	--	توقف العمل بها	--	--
٢٠٠١	١٢٤٦٣	--	--	--	توقف العمل بها	٢٠٦٦
٢٠٠٢	٤٩٢٠	--	--	--	--	--
٢٠٠٣	-----	--	--	--	--	--
٢٠٠٤	١٤١٦٥	٢٥٠	--	--	--	توقف العمل بها
٢٠٠٥	١٨٣٩٤	--	--	--	--	--
٢٠٠٦	٤٩٥٣٤	--	--	--	--	--
٢٠٠٧	١٦٥٧٥	٥٠٥٠	--	--	٢٥٤٢	--
٢٠٠٨	٨٠٠٠	١٠٠١٥١	--	--	٧٣١٧	--
٢٠٠٩	٦٨٩١٧	--	--	--	٣٣٣٢	--
٢٠١٠	------	--	١٠٠٠	٦٦٦	٥٩٨	--

* المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين الوطنية للأعوام ٢٠٠٠-٢٠١٠.

وليست هناك أية تعليمات من البنك المركزي العراقي تمنع المصارف العامة أو الخاصة من تسويق منتجات التأمين فالمصارف تستطيع تسويق هذه المنتجات طالما كانت لا تشكل أي مخاطر على أعمالها, ووفقا لعقود مبرمة مع شركات التأمين تتحمل بمقتضاها كافة الالتزامات. ومما يشجع الطرفين على النظر بجدية لموضوعة التحالف بينهما تلك الأرقام المتصاعدة باستمرار في أعداد المواطنين المقترضين من المصارف كما يظهر بوضوح من الجدول (٥) أدناه حيث كان عدد المقترضين بأنواعهم من مصرف الرشيد خلال الأعوام الثلاثة الماضية على سبيل المثال:

السنة	عدد المقترضين في مجال الإسكان	عدد المقترضين في مجال التنمية الصناعية	عدد المقترضين في مجال السلف
٢٠٠٩	٦٧١١	--	٢٣٨٥٠
٢٠١٠	٩٩٥٢	٥١٠٧	٣٧٦٧٩٢
٢٠١١	١٣٨٨٥		٥٤١٣١٢

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن المديرية العامة للإحصاء والأبحاث في مصرف الرشيد.

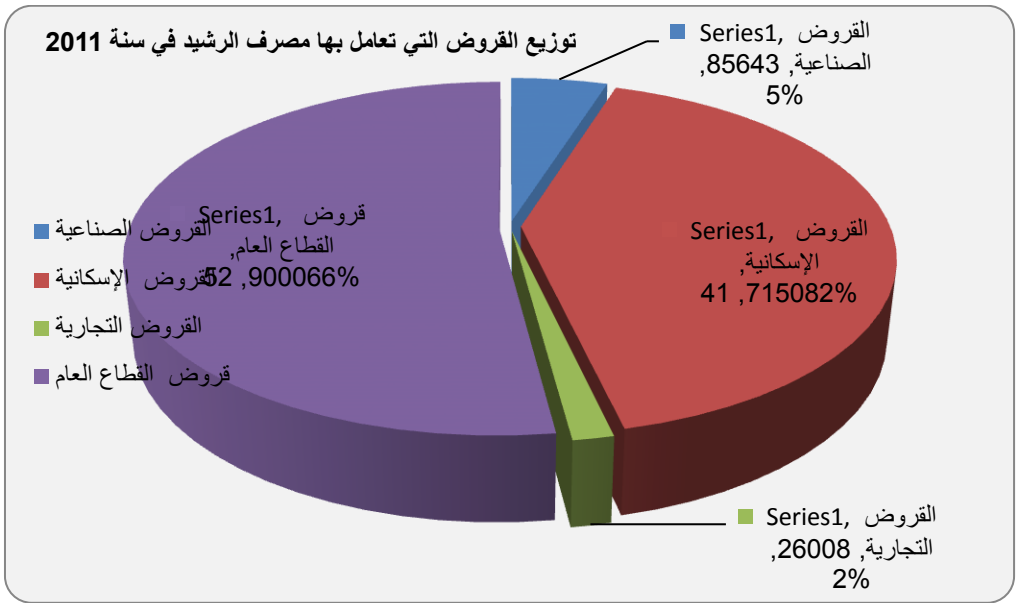
أما عن مبالغ هذه القروض في العام ٢٠١١ فقط ولـ (١٧) نوعاً منها يتعامل بها المصرف المذكور فقد زادت عن ١,٥ ترليون دينار حيث منح المصرف تسهيلات تجارية وقروضاً أسكانية وصناعية ولأغراض عامة كما في الجدول (٦) ادناه:-

الجدول (٦) حجم القروض الصناعية والإسكانية والتسهيلات التجارية (مليون دينار)

السنة	القروض	القروض	القروض	قروض	المجموع

	الصناعية	الإسكانية	التجارية	القطاع العام	
٢٠١١	٨٥٦٤٣	٧١٥٠٨٢	٢٦٠٠٨	٩٠٠٠٦٦	١٧٢٦٧٩٩

الشكل البياني (٦)



المصدر: من عمل الباحثين بالإستناد إلى بيانات الجدول (٦)

أما مصرف الرافدين فقد منح تسهيلات تجارية وقروضاً تنموية وشخصية استهلاكية للموظفين كما في الجدول (٧) ادناه للفترة من ٢٠٠٤ ولغاية ٢٠٠٩/٥/٣١:-

الجدول (٧) حجم القروض التنموية والشخصية والتسهيلات التجارية (مليون دينار)

السنة	القروض الإستهلاكية	القروض التنموية	التسهيلات التجارية
٢٠٠٤	٧٥١٩	٤٠٠	١٣١٠٠
٢٠٠٥	١٥٤٠	٤٣٢	١٧٣٢٥
٢٠٠٦	١٥٤٧٩	١٢٨	٢١٨٤
٢٠٠٧	٤٠٠٩١	٩٧	٢٩٠
٢٠٠٨	-	٣٥١	٣٦٧
٢٠٠٩	-	٦٥	٣١٧
المجموع	٦٤٦٣١	١٤٧٣	٣٣٥٨٣

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بإلاستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن المديرية العامة للإحصاء والأبحاث في مصرف الرافدين.

أما عن الودائع على إختلاف أنواعها في المصارف التجارية العراقية والتي تحتاج إلى توفير الأغطية التأمينية المناسبة لها فالجدول أدناه مثلاً يبين حجمها للمدة (١٩٩٨ – ٢٠٠٥).

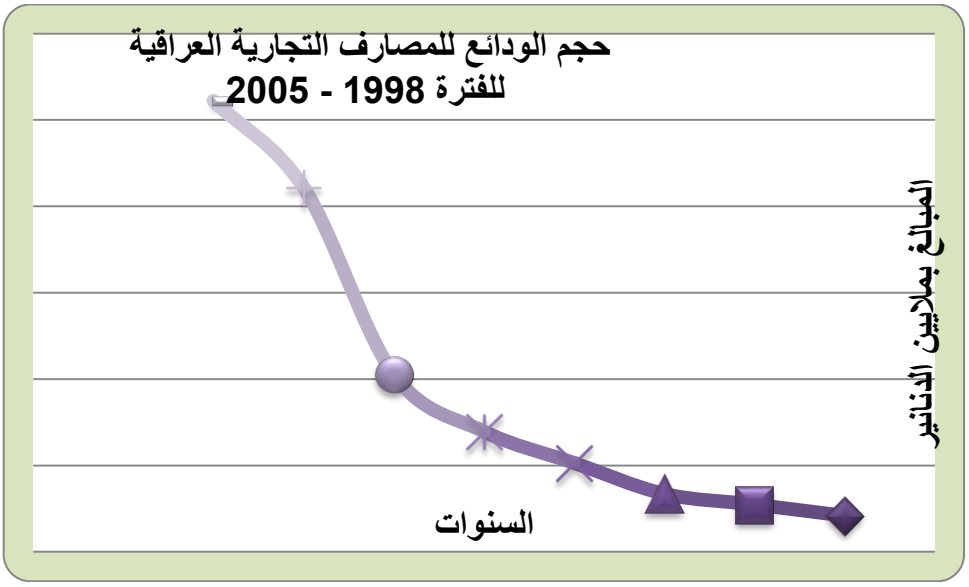
جدول (٨)

حجم الودائع في المصارف التجارية العراقية للمدة (١٩٩٨-٢٠٠٥) بملايين الدنانير

السنة	حجم الودائع للمصارف التجارية العراقية	معدل النمو السنوي للودائع %
١٩٩٨	٨٣٤٥١٩	–
١٩٩٩	١٠٩٤٨٣٥	٣١.١
٢٠٠٠	١٣٤٢٤٠١	٢٢.٦
٢٠٠١	٢٠٥٨٨٨١	٥٣.٣
٢٠٠٢	٢٧٨٦٨٨٩	٣٥.٣
٢٠٠٣	٤١٠٧٩٥١	٤٧.٤
٢٠٠٤	٨٤٣٦٦٥٠	١٠٥.٣
٢٠٠٥	١٠٤٤٤٢٦١	٢٣.٧

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالإستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن البنك المركزي العراقي / المديرية العامة للإحصاء والأبحاث ومصرفي الرافدين والرشيد للفترة (١٩٩٨-٢٠٠٥).

الشكل البياني (٨)



المصدر: من عمل الباحثين بالإستناد إلى بيانات الجدول (٨).

المبحث الرابع

الاستنتاجات و التوصيات

أولاً: الأستنتاجات:

في ضوء الإطار النظري للبحث وتطبيقاته على أعمال شركتي التأمين العراقية العامة والتأمين الوطنية توصل الباحثان إلى الإستنتاجات الآتية:

١- ما زالت البنية التحتية للقطاع المالي في العراق ضعيفة تواجهه الكثير من الصعوبات والمشاكل التي تعيق الأنشطة التمويلية فالمصارف المملوكة من الدولة والمصارف الأهلية الخاصة تحتاج إلى تحديث الأطر التنظيمية لتعاملاتها وإلى التكنولوجيا المصرفية لتطوير عملها بهدف الوصول إلى أداء مصرفي متقدم يتلائم مع ما معمول به في دول العالم لأن إقتصاد العراق يتجه نحو سوق حر.

٢- ضعف التنوع في المنتجات التأمينية التي تقدمها الشركات العاملة حالياً في السوق والإفتقار إلى خدمات ما بعد البيع من حيث المرونة في صياغة العقود وتجديدها ، وقد يعود ذلك إلى ضعف المراكز المالية لشركات التأمين لاسيما الشركات الخاصة التي تكاثر عددها السنوات الأخيرة بشكل غير مدروس.

٣- المنتجات التأمينية المعدودة المسوقة حالياً عبر المصارف أسعارها متدنية ولا تؤدي إلى زيادة كلفة إقراض العملاء.

٤- ضعف التعاون والتنسيق بين قطاعيِ المصارف والتأمين في العراق وعدم امتلاك شركات التأمين المحلية لخطط آنية أو مستقبلية لتجسيد هذا التعاون وتحقيق التحالف ، مما يؤدي الى عدم إيجاد فرص عمل مشتركة بينهما وهذا يعزز ضعف الثقافة التأمينية لدى العاملين في المصارف حكومية كانت أم خاصة.

٥- يتركز أهتمام المصارف العراقية عموماً على معالجة الأخطار الإئتمانية والمالية دون إيلاء المخاطر التشغيلية نفس الأهمية رغم تسارع خطوات التسويق الإلكتروني وما يشوبه من أخطار العنصر البشري.

٦- تركز المصارف العراقية لمنح الائتمان من عدمه على الضمانات الشخصية والعينية ويأتي التأمين متأخراً في سلم اهتماماته.

٧- إن إنعدام التحالفات بين المصارف التجارية وشركات التأمين في العراق ساهم جذرياً في ضآلة دور الأخيرة في توفير التغطية للأخطار المالية المختلفة التي تتعرض لها هذه المصارف.

٨- ضعف الوعي والثقافة التأمينية لدى النسبة الغالبة من الأشخاص والمؤسسات وعدم كفاية الدعاية الإعلانية مع وجود عوائق دينية وثقافية تواجه انتشار النشاط التأميني ومنه التأمين المصرفي.

٩- تعاني شركات التأمين العراقية من نقص في الكوادر الفنية المؤهلة لتنفيذ التحالف إذ تنقصها الخبرة والمؤهل العلمي المتخصص والعالي.

١٠- قلة تعامل المصارف العراقية مع الوثيقة المصرفية الشاملة لعدم وضوح الرؤية بفوائد وأهمية هذا الغطاء ولإرتفاع أقساطه.

التوصيات:

١) الإستفادة من التقنيات الحديثة في أعمال المصارف بتطبيق نظام الربط الالكتروني بينها وبين شركات التأمين الحليفة بما يضمن سهولة استرجاع البيانات والإستجابة الفورية لتلبية احتياجات العملاء مع تعميم نظام المقاصة الإلكترونية في جميع المصارف.

٢) الاستفادة من التجارب والخبرات الناجحة للمصارف وشركات التأمين المحلية منها أو العربية والعالمية التي تقدم خدمات التأمين المصرفي.

٣) قيام المصارف في إطار تحالفاتها مع شركات التأمين بالتخطيط لإدخال سياسة التأمين ضمن سياساتها لإدارة الأخطار المالية وغير المالية إلى جانب رصد احتياطيات مالية لمواجهة الطوارئ.

٤) إعداد دراسات تسويقية مشتركة بين القطاعين عن إحتياجات العملاء من التغطيات والمنتجات التأمينية المسوقة مصرفياً كوضع برامج تأمينية لتعليم الأبناء وزواجهم أو برامج الرواتب الدورية التي توفر معاشاً شهرياً ومزايا أخرى للعميل تساعده بعد تقاعده على مواجهة التزامات حياته.

٥) الاهتمام بالبرامج التدريبية للعاملين وخاصة منهم ذوي التماس المباشر بالعملاء.

٦) انشاء هيئة للرقابة بصلاحيات كاملة وإلى اقرار تشريعات وقوانين متطورة أو أنظمة إدارية فعالة للتأمين والصيرفة بما يضمن تحديد مسؤولية الشركة عن نسبة التعويض المستحق والسقف الزمني للإلتزام بالدفع تجنباً لدخول المصارف في نزاعات قضائية حول تنفيذ العقود التي تسوقها.

٧) الإهتمام بالجانب الإعلامي لنشر الوعي التأميني عن طريق إعداد برامج وحملات ترويجية يتبناها مكتب موحد يضم كافة الأطراف.

٨) تحفيز الشركات والمصارف العراقية الخاصة للاندماج مع بعضها البعض وبرؤوس أموال كبيرة وليس مع مصارف عربية وأجنبية وتعزيز رؤوس أموال الشركات الحكومية دورياً وتقوية مراكزها المالية لزيادة قدرتها على تحمل المخاطر وخاصة الكبيرة منها.

المصادر:

* سلام، د. أسامة عزمي و موسى، د. شقيري نوري " إداة الخطر والتأمين " دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان ، ٢٠٠٧.

* فلاح، عز الدين " التأمين مبادئه وأنواعه " دار أسامة للنشر، عمان ، ٢٠١١.

* أبو بكر، د. عيد أحمد " دراسات وبحوث في التأمين " ط ١، دار صفاء للنشر، عمان، ٢٠١٠.
* الطائي، د. يوسف حجيم و الموسوي، د. سنان كاظم وآخرون " إدارة التأمين والمخاطر " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، ٢٠١١.
* حشاد، د. نبيل " أنظمة التأمين على الودائع وحماية المودعين / التجارب والدروس المستفادة " منشورات الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، عمان ، ١٩٩٤.
* البساط، همام " تطورات العلاقة بين المصارف وشركات التامين " مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد ٢٣٤، ٢٠٠٠.
* تريشيه، جان كلود " شروط جديدة للتأمين عبر المصارف في أوربا " مجلة البيان الإقتصادية، العدد ٤٥٧، ٢٠٠٩.
* عبود، د. عبد اللطيف " صيرفة التأمين بين التطاول والتكامل " مجلة التأمين والتنمية، دمشق، العدد ٣٠ آذار ٢٠٠٥.
* شهيد، هيفاء تكليف " التأمين من مخاطر القروض المصرفية دراسة استطلاعية في شركة التأمين الوطنية ومصرف الرافدين " رسالة دبلوم عالي المعادل للماجستير مقدمة إلى المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، ٢٠١٠.
* الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية للأعوام ٢٠٠٠ – ٢٠١٠ والحسابات الختامية لمصرفي الرافدين والرشيد.
* هيئة التأمين الإماراتية www.emaratalyoum.com..