إدارة عمليات التأمين

(أسس و جوانب نظرية وعملية)

الدكتور
عادل فضل الله القضماني
أستاذ مشارك في قسم المصارف والتأمين
رئيس مجلس إدارة المؤسسة العامة السورية للتأمين سابقاً
عميد معهد التخطيط الاقتصادي والاجتماعي بدمشق سابقاً

الفصل الرابع

التأميـــن Insurance

- التطور التاريخي للتأمين
- مفاهيم أساسية في التأمين
- المبادئ الفنية للتأمين
- التقسيمات الأساسية للتأمين
- الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للتأمين

التطور التاريخي للتأمين

- يعتبر القدماء المصريون هم أول من قام بمزاولة التأمين في التاريخ.وقد بدأ عندهم كنظام تعاوني يهدف إلى ضمان درجة معينة من التعاون والالتفاف بين مجموعات الأفراد التي تتعرض لنفس الخطر. وقد تجسّد ذلك من خلال الجمعيات التي كانت تتولى عملية دفن الموتى بعد الانتهاء من تحنيط الجثث وما كان يترتب على ذلك من تكاليف باهظة تعجز الأسرة الواحدة عن تحملها.

- وكذلك اليونان والرومان فقد اعتمدوا التعاون والتكافل أساساً لمواجهة ما كانوا يتعرضون له من كوارث، ويشير ابن خلدون في مقدمته أن الأفراد المشكلين لكل قافلة تجارية كانوا يتفقون فيما بينهم على اقتسام الخسارة التي تلحق بأي منهم، وخصوصاً نفوق الجمال (الإبل) أثناء رحلات الشتاء والصيف.

- إلا أنه ومع التطور الذي شهدته المجتمعات، أصبح هذا الأسلوب المتبع غير كافٍ لمواجهة الأخطار المختلفة التي تواجه الفرد والأسرة.
- وبشكل عام يعتبر التأمين البحري من أقدم أنواع التأمين، إذ يعود ظهوره إلى قبل سبعمائة عام، وذلك من خلال البابليين وقدماء المصريين عبر ما عرف بقرض السفينة أو القرض البحري، حيث يتولى كبار التجار أو أصحاب رؤوس الأموال والثروات بإقراض أصحاب السفينة مبلغاً يعادل ثمن السفينة وما تحمله من بضاعة، وذلك قبل أن تبدأ رحلتها التجارية، وبمعدل فائدة يفوق المعدل السائد بكثير(قد يصل إلى ٢٠% أو ٣٠% من قيمة القرض)..

- وهكذا إذا أتمت السفينة رحلتها وعادت سالمة استرد المقتض قيمة القرض مع الفوائد، أما إذا غرقت السفينة أو تعرضت وما احتوتها للهلاك أو التلف أو الحريق فلا يلتزم صاحبها برد أي شيء للدائن.
- ويمكن القول بأن هذا الأسلوب ما هو إلا تأمين على واسطة النقل(السفينة) والبضائع وحياة الربان.

- أما بالنسبة لتأمين السيارات فقد بدأ بشكل فعلي في لندن، حيث صدرت أول وثيقة **تأمين سيارات عام ١٨٩٨** وذلك بعد إلغاء القوانين التي كانت تحد من انتشار استخدام السيارات ، وكذلك بالنسبة لتأمين الحريق الذي لاقى اهتماماً واسعاً بعد **الحريق الذي شبّ في لندن عام ١٦٦٦** والذي استمر لمدة أربعة أيام مدمّراً حوالي ٨٥% من مباني مدينة لندن.

- وبخصوص تأمينات الحياة، فقد صدرت أول وثيقة، أيضاً في لندن عام ١٥٨٣ وهنا وكما أشرنا أعلاه أن التأمين على الحياة قد تجسد أولاً من خلال القرض البحري.
- وقد اقتصر إصدار عقود التأمين على الحياة في بادئ الأمر على الأجل القصير (كحد أقصى ١٢ شهر) وعند الرغبة في تجديد العقد يعتبر التجديد بمثابة عقد جديد، والسبب في ذلك أن الرياضيات المالية لم تكن في القرن السابع عشر متطورة بعد ولم تكن قد ظهرت جداول الحياة وتطورت الإحصائيات السكانية وغيرها.

- وبالنسبة لتأمين الحوادث والمسؤولية المدنية فقد ظهرت وتطورت مع تطور **وسائط النقل** من سيارات وقطارات وطائرات وغيرها، وذلك في **أواسط القرن التاسع عشر** الميلادي، حيث تأسست أول هيئة لممارسة **تأمين الحوادث في لندن عام ١٨٤٠**، وأول هيئة لممارسة **تأمين المسؤولية المدنية تأسست في فرنسا عام ١٨٢٣.**

مفاهيم أساسية في التأمين :

- بعد عرضنا للمفاهيم الأساسية المقلقة بالخطر وكيفية قياسه وإدارته ، بالإضافة إلى ملامح نشأته وتطوره، لابد من الإحاطة بجملة من المفاهيم التي يمكن من خلالها الوصول إلى صورة شاملة وجامعة للتأمين كأحد أشكال مواجهة الخطر.

تعريف التأمين

لقد تعددت التعاريف التي تتعلق بالتأمين واختلفت من فترة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر حسب الأشخاص واختصاصاتهم. في هذا الإطار نميز بين تعريف التأمين من وجهة نظر القانون ثم من وجهة نظر الاقتصاديين وكذلك من وجهة نظر رجال التأمين.

تعريف التأمين من وجهة نظر القانون

- عرّف القانون المدني السوري التأمين على أنه:"عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي للمؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً مرتباً أو أي عرض مالي آخر في حال وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك لقاء قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن" وذلك كما جاء في المادة رقم (٧١٣).
- ويتطابق هذا التعريف، أيضاً مع التعريف في المادة ٧٤٧ من القانون المدني المصري. نلاحظ من التعريف أعلاه، أنه تم إبراز العناصر القانونية لعقد التأمين وأنه شمل كافة التأمينات دون تحديد أو تخصيص.

٢- تعريف التأمين من وجهة نظر الاقتصاديين و الإكتواريين

- يتركز اهتمام الاقتصاديين في تعريفهم للتأمين على أمور مثل الدخل والثروة ودرجة تأثرها بالأخطار وما ينجم عنها من خسائر ، في حين يتركز اهتمام الخبراء الإكتواريين في تعريفهم له على الاحتمالات وطرائق القياس والأساليب الرياضية الإحصائية.
- في هذا الخصوص، يعرف الاقتصاديون والإكتواريون التأمين على أنه:
- "نظام بمقتضاه يتم استبدال الخسارة المالية الكبيرة الغير مؤكدة (قيمة الشيء موضوع التأمين بأكمله)بخسارة مالية صغيرة مؤكدة (قسط التأمين)، **وبعبارة أخرى**: استبدال التأكد بعدم التأكد ".

٣- تعريف التأمين من وجهة نظر رجال التأمين

- هناك العديد من التعاريف التي تختلف شكلاً فقط وتتفق من حيث الجوهر، نذكر منها:
- عرّف **كالب الأمريكي**، التأمين على أنه:
- " عبارة عن وسيلة اجتماعية لاستبدال التأكد بعدم التأكد عن طريق تجميع الأخطار، وقد تكون عملاً تجارياً أو غير تجاري، كما قد يستخدم فيها الطرائق الإحصائية والإكتوارية...."

- ٢- في حين عرّف الدكتور **سلامة عبد الله** التأمين بأنه:

" نظام يقلل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المستأمن وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمن والذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة التي يتكبدها"

- ٣- كما ويعرفه **ويليامز وهاينز** على أنه:

" طريقة يتم بواسطتها تجميع الأخطار المعرض لها مجموعة من الأشخاص والمنشآت عن طريق تحصيل الاشتراكات التي تعتبر بمثابة رأس مال يدفع منه التعويضات وبالتالي يعمل على تخفيض الخطر وعدم التأكد".

- ٤- وكذلك يعرف **هانسل** التأمين على أنه:

((نظام اجتماعي يوفر التعويض المالي للآثار الناجمة عن الأخطار ويتم دفع هذه التعويضات من حصيلة المساهمات المجمعة من كافة الأعضاء المشتركين في النظام))

- ٥- أما **المرسوم المتعلق بتنظيم سوق التأمين السورية** الصادر في ١٦/٧/٢٠٠٥، فقد عرّف التأمين في المادة(١) بأنه : ((تحويل أعباء المخاطر من المؤمن له إلى المؤمن مقابل قسط التأمين والتزام المؤمن بتعويضات الضرر والخسارة للمؤمن له)).

- **وبعد تلك التعريفات التي وكما نلاحظ أنها تدور حول فكرة جوهرية واحدة، يمكننا إيراد التعريف التالي الشامل للتأمين:**
- " التأمين هو أحد أشكال مواجهة الخطر، ويتم بموجبه تحويل الخطر الذي يتعرض له الطرف الثاني (المؤمن) له إلى الطرف الأول (المؤمن) مقابل دفع الطرف الثاني لمبلغ يتم حسابه بالطرائق الرياضية والإحصائية (القسط) وعلى أن يتولى الطرف الأول تحمّل الخسارة المحتملة التي قد تنجم عن تحقق الخطر والتي يمكن قياسها مادياً بشكل كلي أو جزئي وبحيث يقوم بتوزيع الأخطار على عدد كبير من المعرضين لنفس الخطر أو لأخطار متجانسة ليتسنّى له الاستفادة من قانون الأعداد الكبيرة "

- **وثيقة التأمين Insurance policy**
- وثيقة التأمين أو بوليصة التأمين أو عقد التأمين ما هي إلا لإثبات عملية التعاقد التي تتم بين طالب التأمين من جهة وبين المؤمن (شركة التأمين أو هيئة التأمين) من جهة أخرى. وبالتالي فهي عقد رضائي بين الطرفين يستوجب تحقق إيجاب وقبول منهما، وبمجرد توقيع الوثيقة يصبح لزاماً على طالب التأمين (المؤمن له) دفع القسط وفق الاتفاق ولزاماً على المؤمن دفع التعويض عند استحقاقه.

مكونات الوثيقة:

تختلف صيغة الوثيقة من شركة لأخرى وكذلك داخل كل شركة من قسم لآخر. بشكل عام تتضمن الوثيقة التالي:

- **أ- الشروط العامة**: وتلخص تعريفاً بموضوع التأمين وحدوده الجغرافية والاستثناءات ومقدار التعويضات والمدة الزمنية والتحكيم وغير ذلك.
- ب - **الشروط الخاصة**: وتتضمن بيانات شخصية عن طالب التأمين ورقم الوثيقة وقيمة القسط الصافي (البدل الصافي) وقيم الرسوم المختلفة والحالة الصحية بالإضافة إلى مقدار التعويضات الملزمة بها الشركة وبشكل تفصيلي.

أشكال أو صور الوثيقة:

وذلك تبعاً للهدف من عملية إصدارها، نميز بين الأشكال التالية:

١ - وثيقة التأمين الفردية Individual insurance policy

- يتم إصدار وثيقة التأمين الفردية (IIP) ضد خطر واحد محدد وذلك لتغطية شخص أو شيء (موضوع تأمين) محدد ولصالح مستفيد محدد. **نذكر على سبيل المثال:**
- إصدار وثيقة تأمين ضد خطر الحريق الذي يمكن أن يتعرض له معمل الشرق لتصنيع المصابيح الكهربائية.
- إصدار وثيقة تأمين ضد خطر السرقة الذي يمكن أن يتعرض له متجر للعدد والأدوات.
- إصدار وثيقة تأمين على حياة شخص ولمدى الحياة.

٢ـ وثيقة التأمين المتعددة Multiple- line Insurance Police

- يتم إصدار هذه الوثيقة (MIP) ضد جميع الأخطار والتي ليس شرطاً أن تكون متشابهة. لذا يطلق عليها وثيقة التأمين الشاملة.
- وهي تصدر لتغطية شخص أو شيء (موضوع التأمين) محدد لصالح مستفيد محدد، كما في الوثيقة التي تغطي سيارة ما ضد أخطار الحريق والسرقة والسطو والاصطدام والانقلاب والمسؤولية المدنية قبل الغير.

٣- وثيقة التأمين الجماعية Group Insurance Police

وهي وثيقة (GIP)يجري إصدارها ضد أخطار متعددة وكلها متشابهة أو متجانسة ولتغطية عدة أشخاص أو أشياء (موضوع التأمين) متشابهة ولصالح مستفيدين متعددين.وهذا النوع من الوثائق شائع الانتشار لدى الجماعات التي يمارس أفرادها نشاطاً معيناً أو نشاطات متشابهة والنقابات والاتحادات المهنية والحرفية وغيرها. كأن تقوم نقابة المهندسين مثلاُ بتغطية كافة المهندسين المسجّلين فيها من مدنيين ومعماريين وكهرباء وغير ذلك ضد الأخطار الصحية، وذلك بوثيقة جماعية واحدة، أي دون أن يضطر أي مهندس إلى إصدار وثيقة فردية خاصة به

قسط التأمين
Insurance premium

إذا كان الخطر هو المبرر لوجود التأمين والعنصر الضروري له من الناحيتين القانونية والفنية، فإن **القسط هو الذي يترجم ذلك الخطر إلى أرقام** وبالتالي هو التعبير النقدي عن الخطر وهو الأساس الذي يرتكز عليه المؤمن **كما أنه ليس هناك تأمين بلا خطر كذلك لا تأمين بلا قسط ، فالقسط والخطر وجهان لعملية واحدة .**

١.٣.٢.٢- تعريف قسط التأمين

- القسط في التأمين هو المبلغ الذي يلتزم المؤمن له بدفعه إلى المؤمن كمقابل لتحمل الأخير ما يترتب عن الخطر المؤمن منه.
- بهذا الشكل، فإن القسط هو ثمن الأمان الذي يحصل علية المؤمن له وثمن الخطر الذي يتحمله المؤمن.

٢.٢.٣.٢- عناصر قسط التأمين

يتكون قسط التأمين بشكل عام من العناصر التالية :

- **العنصر الأول: القسط الصافي** (أو القسط الفني، أو القسط النظري، أو القسط البحث أو القسط الأولي).

وهو يمثّل وعلى وجه التقريب، قيمة الخطر المؤمن منه (ثمن الخطر)، أو التكلفة الاحتمالية للخطر، بحيث يكون في نهاية الأمر مجموع الأقساط الصافية المحصلة مساوياً لمجموع المبالغ التي سيدفعها المؤمن دون ربح أو خسارة.

- إن الوصول إلى قيمة صحيحة وعادلة لقسط التأمين الصافي يتطلب الاستناد في الحساب على جملة عناصر هي:

١- الخطر :

وهو أهم تلك العناصر ويجب أن يكون هناك باستمرار تناسباً بين القسط والخطر، بدءاً من لحظة توقيع العقد وطيلة مدة سريان العقد، حيث يؤثر الخطر على القسط من حيث القيمة الاحتمالية لوقوع الخطر من جهة ومدى جسامة الخطر (متوسط الأخطار المتحققة)من جهة أخرى وبشكل طردي(تكرار وقوع الخطر).

- **٢- مبلغ التأمين (أو المبلغ المؤمن به) Sum insurance**

وهو عبارة عن الالتزام الذي يطلب من المؤمن مقابل الأقساط التي قام بدفعها المؤمن له، وعند وقوع الخطر وتحقق الضرر يكون التزام المؤمن في حدود مبلغ التأمين، ويتم التعويض بشرط ألا يتعدى مبلغ التأمين وذلك في ضوء الخسارة الفعلية المحققة وقيمة الشيء موضوع التأمين (سنأتي على تفاصيل التعويض في فصل المبادئ القانونية للتأمين).

- ولتحديد مبلغ التأمين هناك طريقتان:

الأولى: **القيمة المعلنة** ، وفقاً لهذه الطريقة يحدد المؤمن له منفرداً مبلغاً معيناً باعتباره مبلغ التأمين.

الثانية: **القيمة المتفق عليها** ، وهنا يتفق المؤمّن والمؤمّن له على تحديد مبلغ معين باعتباره مبلغ التأمين.

- من سلبيات الطريقة الأولى ، أن المؤمّن له قد يبالغ في قيمة الشيء المؤمّن عليه وبالتالي في تحديده لمبلغ التأمين (التأمين الزائد) أو قد يقلل من قيمة الشيء المؤمّن عليه وبالتالي في تحديده لمبلغ التأمين (التأمين البخس).

- إلا أنه في كلتا الحالتين وفي كلتا الطريقتين لا يعتبر مبلغ التأمين دليل على قيمة الشيء موضوع التأمين عند وقوع الخطر، إذ عندها يجب على المؤمن له إثبات قيمة الشيء وبالتالي سيحصل عندها ليس على المبلغ كاملاً وإنما على قيمة الضرر وبحيث لا تتجاوز مبلغ التأمين.

- وهذا ينطبق حتى في حالة **التأمين غير المحدود**، والذي وفقه لا يكون هناك حد أقصى لمبلغ التأمين، حيث يحدد المؤمن القسط على أساس أقصى مبلغ تأمين يمكن أن يلتزم به، أي أن يتناسب مع أسوأ ما يمكن أن ينتج عن الخطر من أضرار.

٣- مدة التأمين term insurance

- وهي الفترة الزمنية التي يتفق عليها الطرفان (المؤمن والمؤمن له) والتي يسري خلالها التأمين. وبالتالي لا يحق للمؤمن له المطالبة بالتعويض إذا وقع الخطر وتحقق الضرر خارج تلك الفترة الزمنية. أما إذا كان الخطر قد وقع داخل الفترة الزمنية واستمر أثر وقوع الخطر بعد وقوعه كما لو حصل اندلاع الحريق في دار للسكن مؤمن عليها واستمر اشتعال النيران فيها مدة من الزمن انتهى خلالها سريان التغطية التأمينية، فإن المؤمن يلتزم بدفع التعويض اللازم وفق العقد.

- وبشكل عام، غالباً ما تكون مدة التأمين سنة واحدة، كما في تأمينات الممتلكات، في حين تكون من ٢٠ إلى ٣٠ سنة في تأمينات الحياة.
- وأحياناً يمكن أن تكون مدة التأمين لفترة قصيرة جداً كأن تتم رحلة بحراً أو جواً أو براً للتأمين على الأشخاص أو البضائع أو الممتلكات.
- إن اختيار المدة المساوية للسنة من قبل شركة التأمين ليس اعتباطاً وإنما انطلاقاً من أن معظم الأخطار وإن اختلفت احتمالات وقوعها من شهر لآخر أو من فصل لآخر إلاّ أنها تميل إلى التعادل أو الثبات نسبياً من سنة لأخرى وهذا يعتبر أمراً إيجابياً يساهم في تبسيط حساب القسط التأميني.

٤- سعر الفائدة Interest rate

ويطلق عليه أحياناً **سعر توظيف النقود**. إن تراكم الأقساط المحصلة لدى المؤمن بسبب عدم استخدامها مباشرة كتعويضات، بالإضافة إلى الاحتياطات المختلفة التي تحجز (احتياطات حسابية – احتياطات إضافية – احتياطات تحت التسوية – احتياطات تحت التسديد)، يدفع إلى استثمار تلك الأموال وتوظفيها من قبل شركة التأمين وبالتالي تعود بأرباح على الشركة . ونظراً لكون تلك الأرباح هي من حق المؤمن لهم، لذلك يلجأ المؤمن إلى ردها إلى المؤمن لهم بشكل غير مباشر عن طريق خصم الأقساط الإضافية عند حسابها بسعر فائدة (بمعدل فائدة) يطلق عليه **معدل الفائدة الفني** وهو عادة أقل بقليل من سعر الفائدة الاستثماري.

- **<u>العنصر الثاني</u>: أعباء القسط**

- وهو المبلغ الذي يضاف إلى القسط الصافي كضمان لتغطية المصروفات المختلفة التي يتحملها المؤمن أثناء إدارة عملية التأمين، بالإضافة إلى نسبة ربح معينة للمساهمين المؤمنين.

- وهذه الأعباء تتخذ شكلين رئيسين :

١- الأعباء التجارية:

- **الربح** الذي يسعى المساهمون كمؤمن في الحصول عليه، وعادة ما يكون حوالي ٢% من الأقساط.

- **مصاريف أو عمولات وسطاء التأمين والسماسرة**، وهذه تقدّر عادة من ١٥% إلى ٢٠% من الأقساط.

- **المصاريف الإدارية اللازمة للقيام بعملية التأمين** ، من إيجارات ورواتب وأجور ومصاريف دعاوي ودعاية وإعلان وغير ذلك . تشكل هذه المصاريف الجزء الأكبر من الأعباء الإضافية ، لذلك تحرص شركات التأمين على تخفيضها إلى الحد الأدنى

- **مصاريف التحصيل**، للأقساط والتي تعطى للأشخاص الذين يقومون بالانتقال إلى أماكن تواجد جمهور المؤمن لهم، انطلاقاً من القاعدة العامة، **أن الدين مطلوب لا محمول**، أي يجب الوفاء بالدين في مكان أو موطن الدين.

- **٢- الأعباء المالية:**

وهي عبارة عن:

- الضرائب التي تفرض على المؤمن، وهذه يجري نقل عبئها إلى المؤمن لهم من خلال القسط.

- الضرائب التي تفرض على المؤمن لهم، وهنا يتولى المؤمن تحصيلها للدولة من خلال نقلها إلى القسط عند شراء الوثيقة.

- إن إضافة المبالغ المتضمنة في العنصر التالي للقسط إلى المبلغ الذي يشكل العنصر الأول **(القسط الصافي)** يؤدي إلى تكوين ما يطلق عليه **القسط التجاري** (أو القسط النهائي أو قسط التعريفة أو القسط الإجمالي).