

قسم إدارة الأعمال  
المرحلة الثالثة



جامعة واسط  
كلية الإدارة والاقتصاد

# العملية التأمينية

الجانب الفني للتأمين

مدرس المادة

علي عبد المنعم مهدي



المصدر / كتاب ادارة الخطر والتأمين د. سليم علي 1999


# س: ماذا تمثل الخدمة التأمينية من وجه نظر المؤمن له والمؤمن

تمثل بالنسبة للمؤمن له (الزبون) تعويض عن الخسارة التي تكبدها. وان منفعة الخدمة التأمينية تتحقق عند حصوله على تعويض عن الخسارة. لذا يشعر البعض بالغبن عندما يمر عدد من السنوات يسدد خلالها الأقساط دون ان تحقق تعويض له.

بالنسبة للمؤمن (شركة التامين) او وكيل او منتج للتامين تمثل الخدمة التأمينية في جهود الترويج والبيع التي يؤديها. وفي الحقيقة ان **الخدمة التأمينية** هي مجموعه من الأنشطة التي تمارسها الشركة: الترويج, والاكتتاب, والتعويض والمشورات الفنية التي تقدمها الى المؤمن له. وفي ضوء ذلك يمكن تقسيم مراحل الخدمة التأمينية الى:

:

# مراحل الخدمة التأمينية

- أولا : الترويج للتأمين .
- ثانيا: تقديم طلب التأمين .
- ثالثا: الاكتتاب واصدار الوثيقة  .
- رابعا: تسوية الخسائر .

# اولا- الترويج للتامين

يلعب الترويج دور حاسم في عملية تسويق الخدمة التامينية .  
ان عملية الإنتاج والبيع تندمج في الخدمة التامينية بعملية واحدة ,  
خلاف لإنتاج السلع المادية التي تكون عملية انتاجها وبيعها  
بعمليتين مستقلتين (في التامين ما ينتج يباع) حيث ان عملية بيع  
وثيقة التامين تندمج معه عملية انتاج الخدمة التامينية .

ولهذا يطلق على مبيعات وثائق التامين تسمية الإنتاج ؟ لان انتاج  
شركة التامين يتمثل في مبيعاتها . ففي المشروع الصناعي او  
الزراعي نجد ان قيمة الإنتاج تختلف عن قيمة المبيعات وتعرض  
جزء من المنتجات الى الكساد . في التامين لا يحدث هذا اطلاقا اذ  
لا توجد منتجات تنتظر البيع فالمباع من وثيقة التامين هو المنتج .

## ثانيا - تقديم طلب التأمين

بعد اقتناع الزبون باجراء التأمين يتقدم بطلب التأمين الى الشركة ويطلق على الزبون تسمية **طالب التأمين Proposer** ويمكن ان يتحقق طلب التأمين شفاها او بواسطة الهاتف او شبكة الانترنت . وفي الغالب يجري ملاء استمارة معدة من قبل شركة التأمين تحتوي على أسئلة يجب على طالب التأمين الإجابة عنها .

استمارة طلب التأمين : تختلف الاستمارة من نوع تأمين لآخر من حيث شكل الاستمارة والاسئلة التي تتضمنها بيد ان هناك نقاط مشتركة لجميع نماذج استمارة طلب التأمين يمكن ايجازها بالاتي :

1- اسم طالب التأمين : لغرض التعريف بهوية طالب التأمين ويتكون من الاسم الكامل للشخص او الشركة ويجب ادراج الاسم بدقة ضرورة تقتضيها المصلحة التأمينية في المحل الذي يروم التأمين عليه .

2- العنوان : الهدف من معرفة عنوان طالب التأمين هو سهولة الاتصال به ولاغراض تقدير الخطر .

3- مهنة طالب التأمين : لمهنة طالب التأمين أهمية في عملية الاكتتاب وتقييم وتسعير الخطر وخاصة في بعض أنواع التأمين مثل تأمين الحوادث والحياة .

4- التأمينات السابقة والحالية : لغرض التعرف على السيرة التأمينية لطالب التأمين ولتفادي التأمين المزدوج .

5- السيرة التعويضية السابقة : تكشف هذه المعلومات عن حدة الخطر وأهميتها في تقدير الخطر وتسعير في بعض أنواع التأمين مثل تأمين السيارة

**6- محل التأمين :** تختلف الأسئلة عن محل التأمين (الشيء المؤمن عليه) من نوع تأمين لآخر. مثل تأمين البحري نجد أسئلة مفصلة عن البضاعة وطبيعتها وخواصها وكذلك تغليف البضاعة... كذلك في تأمين السيارات أسئلة تتعلق بسنة الصنع وقوة الماكنة وعدد المقاعد... الخ .

**7- مبلغ التأمين Sum Insured :** وهي قيمة الأموال المؤمن عليها وسقف مسؤولية المؤمن في التعويض ويكتسب أهمية مبلغ التأمين في تحديد واحتماب قسط التأمين ويفترض بطالب التأمين ان يكون دقيقا في الادلاء بالمعلومات المتعلقة بالأشياء المؤمن عليها تفادي لحالة التأمين الناقص كما ان المغالاة بقيمة الأموال يترتب عليه أقساط اعلى بينما لا يحصل عند تحقق الخسارة الا على القيمة الحقيقية للأموال المتضررة كما في حالة التأمين الزائد .

**8- التصريح :** وترد في اسفل الاستمارة حيث يعبر طالب التأمين عن رغبته في التأمين والقبول بشروط وثيقة التأمين والتعهد بصحة البيانات .

## ثالثاً- الاكتتاب وإصدار الوثيقة

### مفهوم الاكتتاب :

ان منتج التامين يبدأ تصنيعه بدخول طلب التامين مرحلة الاكتتاب حيث يدرس ويحلل طلب التامين ويصنف نوع الخطر ويقيم ويسعر ويتقرر رفضة او قبوله بشروط اعتيادية او خاصة . مما يشكل تقاطع او تصادم مع المنتجين والزبائن من جهه والمكتتبين من جهه أخرى ؟

فالمنتجين والوكلاء(رجال البيع) يسعون الى كسب اكبر عدد ممكن من الزبائن ليحققوا أقساط ويحصلون من خلالها علي مبالغ اكبر من عمولات البيع, كما ان الزبون طالب التامين يسعى الى شراء التامين بأفضل شروط واقل سعر .

اما موظفي الاكتتاب فيتم تدقيق طلبات التامين لمعرفة ظروف الخطر وطبيعة محل التامين والخسائر التي يمكن ان يتعرض لها والمؤثرات المادية والمعنوية في الخطر... الخ من الاعتبارات والمعايير الفنية التي تحكم قرارات المكتتبين وهنا تكمن نقطة التقاطع المحتمله بين الزبائن والمنتجين(رجال البيع) ورجال الاكتتاب .

# الانتقاء والانتقاء المضاد Selection and anti selection

## الانتقاء

يعمل المكتب على انتقاء الاعمال الجيدة التي لا يتوقع ان تفوق خسائرها عن معدل الخسائر المحتملة (مثل قبول التامين على السيارات فقط) . وهذه الرغبة تتقاطع في كثير من الأحيان مع سياسات شركة التامين التسويقية وفي بعض الأحيان تضعف موقع الشركة التنافسي مع شركات التامين الأخرى . وشركة التامين شأنها شأن أي منظمة اقتصادية لا يمكن اغفال الاعتبارات التسويقية في ظل الظروف التنافسية .

بيد ان باستطاعة المكتب تحقيق التوازن في الاعمال التي يقبل التامين عليها ان يحفز الاخطار الجيدة بمنح أصحابها خصومات في أقساط التامين مثلا وبالمقابل يفرض شروط مشددة على الاخطار الرديئة مثل أسعار عالية . أي تطبيق مبدأ الانتقاء بين الاخطار المعروضة .

## الانتقاء المضاد :

يسعى المؤمن لهم الى التامين على أموالهم بشروط جيدة وأسعار مخفضة لا تتلائم مع حدة المخاطر التي يتعرضون لها وهو ما يسمى بالانتقاء المضاد .ويأخذ صيغاً مختلفة منها إخفاء بعض الحقائق عن شركة التامين اذ بمعرفتها قد تغير شركة التامين (المكاتب) قراره ويرفض التامين او يفرض شروط مشددة او أسعار اعلى .



وتتركز نزعة المؤمن لهم في الانتقاء المضاد حين يشتدد تعرضهم للخطر فمثلا يغفل المؤمن له التامين من خطر الفيضان لضعف احتمال التعرض لهذا الخطر ولكن يسارع لطلب اضافة هذا الخطر عندما تزداد احتمالات التعرض له . وفي مثل هذه الحال يتوجب على المكاتب ان يكون متشدد في قبول الخطر ويرفضه .

# مصادر عملية الاكتتاب

هناك مصادر متنوعة للمعلومات والبيانات التي يحتاجها المكتتب ويمكن ايجازها بالاتي :



- 1- استمارة طلب التأمين
- 2- منتج او وكيل التأمين
- 3- مكاتب المعلومات :مثل المستشفيات او دوائر المرور
- 4- الفحص الطبي
- 5- الكشف :مثل الكشف على محل التأمين وتقدير الخطر

## س: من يتولى عملية الاكتتاب في شركة التامين

- 1- **اقسام الإصدار** : حيث توجد اقسام متخصصة في شركة التامين تسمى اقسام الإصدار تتكون من عدد من الموظفين ذوي خبرة والمتخصصين في الاكتتاب بالاطار ومن مواصفات المكتتب ان يكون ضليعا بوثائق التامين ويفهم شروط الوثيقة ومحتوياتها بدقة .
- 2- **اللجان المتخصصة** : وتضم كفاءات متخصصة واحيانا من خارج الشركة .
- 3- **مندوب التامين** : بمرور الزمن من خلال اكتسابهم الخبرة في تسويق وثائق التامين
- 4- **الحاسوب** : من خلال برامج خاصة بالحاسوب .