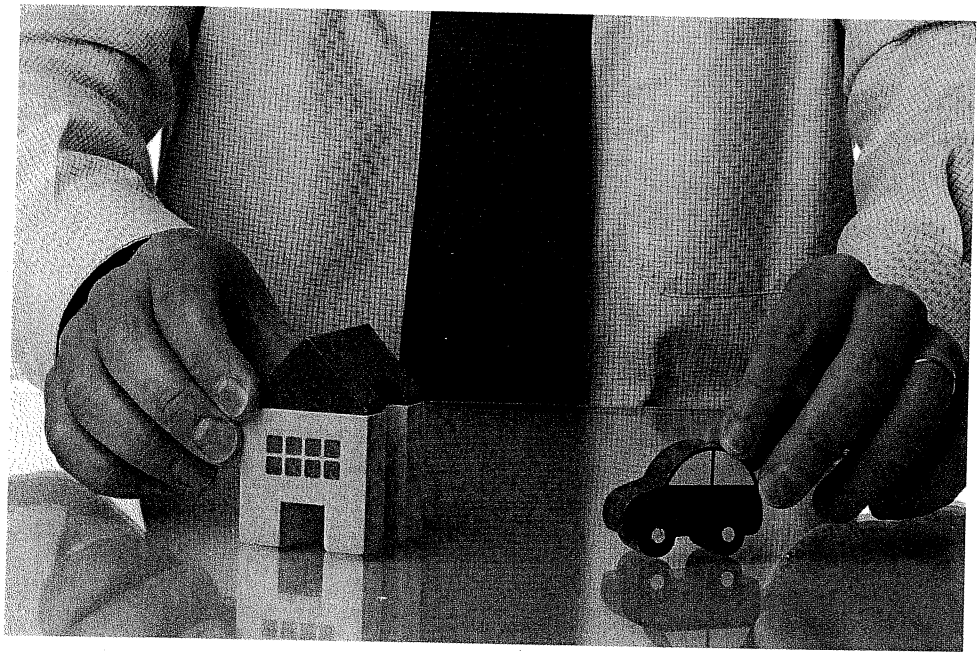
القرض السكني وتأمين السيارات.. يسيطران على خدمات البنوك وشركات التأمين عام ٢٠١٠



كتب محمد بسيكي

تتسابق المصارف بأشكالها المختلفة ومعها شركات التأمين في سورية لاستقطاب مزيد من العملاء عبر الخدمات التي يقدمها الطرفان لإشباع حاجاتهم ورغباتهم، وأصبحت التسهيلات التي يقدمانها معياراً لقياس سمعة هذا المصرف أو تلك الشركة، وبات نجاحهما ينظر من مدى فهمهما لمتطلبات السوق السورية وتفصيل خدمات على مقاس الزبائن، في سوق مفتوح تشكل التنافسية أهم ميزاته.

في هذا التحقيق نحاول أن نرصد أكثر وأقل المنتجات التأمينية والمصرفية التي أقبل عليها السوريون على مدار العام ولماذا؟ لنخرج بعدة أسئلة أهمها هل كانت تلك الخدمات مناسبة لحاجة المواطن السوري وهل قدمت كما يرغب تماماً؟ وكذلك هل ساهمت بتحسين مستواه المعيشي، أم أن كفة الفائدة بقيت تميل لصالح تلك البنوك والشركات؟

سوق مغلقة

بقي نشاط شركات القطاع الخاص في مجال التأمين غائباً عن السوق السورية حتى سنين خلت، وبقيت السوق مغلقة أمام كل جديد يتعلق بهذا القطاع الاقتصادي النشط، وهذا ما ولد مساهمة متدنية قدرها فقط ٢٪ من مجموع أقساط التأمين في الوطن العربي، إذ تشكّل نسبة الأقساط إلى الناتج المحلي الإجمالي ٠,٣٪ العام ٢٠٠٣، ويقدر إنفاق الفرد السوري على التأمين ٥,٨ دولارات وهو ثالث أقل إنفاق في الوطن العربي.

إلى أن جاء القانون ٤٣ لعام ٢٠٠٥ الذي جاء مع الرغبة بالتحول إلى اقتصاد السوق المفتوح، وتبني سياسة الإصلاح الاقتصادي ففتح المجال لشركات التأمين الخاصة بممارسة المهنة في سورية، كما رحّب بالأجنبية.

يقول استشاري المبيعات في الشركة السورية الكويتية للتأمين سامر العقاد: "٥٠٪ من السوريين اقتنع بالتأمين الصحي والباقي ليس بعد، وهذا أمر مبرر لأن مفهوم التأمين بشكل عام جديد على السوق السورية ولم تصل الثقافة التأمينية إلى المستوى المطلوب، ففي شركتنا وفي مجال التأمين الصحي نضمن للمؤمن صحياً ١٢ زيارة للطبيب على مدار العام، وهذا أمر مكلف بالنسبة لنا إلا أننا نريد أن نعزز هذا المفهوم وأن نقنع به الزبائن وحتى لو كلفنا ذلك المزيد".

يوضح العقاد في حديثه للاقتصادي الحصة الأكبر التي تعمل فيها الشركة السورية الكويتية للتأمين وهي - حسب قوله - قطاع السيارات يليها ثانياً القطاع الصحي ثم الحريق، يضيف العقاد: "أغلب زبائننا من الشركات والمؤسسات، وإن ٨٠٪ من حجم أعمالنا يذهب لقطاع التأمين على السيارات، أما أقل المنتجات التأمينة التي أقبل عليها السوريون في شركتنا فهي التأمين على الحياة لعدم تبلور هذا المفهوم في أذهان الناس بعد".

من جهتها تقدّم شركة الاتحاد السوري لشركات التأمين سولدارتي للتأمين خدمات وحلول تأمينية متكاملة، تشمل مختلف مجالات الحياة كالتأمين على السيارات (إلزامي وشامل) والتأمين الصحي (الفردي والجماعي)، والتأمين

وزير المال: التأمين الصحي يجب أن يمضي قدماً لتحقيق أهدافه

في تصريح خاص لوزير المال ورئيس مجلس إدارة هيئة الإشراف على التأمين محمد الحسين قال: "بدأ مشروع التأمين الصحي أولى محطاته من وزارة المال (الإدارة المركزية).. ثم تتابع تشميل باقي الوزارات والجهات العامة، وشكّلت وزارة التربية ومديرياتها في المحافظات الرقم الأكبر من بين المشملين بالتأمين الصحي، إذ بلغ عدد العاملين المشملين بالتأمين الصحي في وزارة التربية ومديرياتها ٢٠٨,٦٠٨ أشخاص، كما جرى تشميل عدد من الوزارات والهيئات والإدارات العامة ووصل عدد هذه الجهات إلى ٣٨ جهة، وعدد العاملين فيها ٣٥٠,٣٤٠ عاملاً، وستدخل قريباً ٦ جهات عامة أخرى يبلغ عدد العاملين فيها نحو ١٠ آلاف عامل".

يضيف الوزير: "سنستمر خلال عام ٢٠١١ في تشميل بقية الوزارات تباعاً، وعلى الرغم من ظهور بعض المشكلات في بداية تطبيق مشروع التأمين الصحي للعاملين في الدولة إلا أن وزارة المال وهيئة الإشراف على التأمين والمؤسسة العامة السورية للتأمين ذللت هذه الصعوبات".

مشيراً إلى أن المشكلات والعقبات لن تستمر لأن المشروع يجب أن يمضي قدماً لتحقيق أهدافه.

يذكر أن وزارة المال (الخزينة العامة للدولة) تتحمل ٦٢,٥٪ من قسط التأمين الصحي للعامل، وهو ٨٠٠٠ ليرة سورية سنوياً بينما يدفع العامل /٢٥٠/ليرة سورية شهرياً من راتبه الشهري وبمقدار يصل إلى ٣ آلاف ليرة سورية سنوياً.

منير هارون:
القروض السكنية والشخصية في بيمو أقبل عليها المقترضون في ٢٠١٠

محمد ملاذ سعيد:
خدمات المصرف الدولي للتجارة والتمويل تلامس مختلف الشرائح الاجتماعية

سامر العقاد:
٥٠٪ من السوريين اقتنع بالتأمين الصحي والباقي ليس بعد

محمد موصللي:
٨٠٪ من شركات تأمين السيارات خاسرة

على الحياة والتأمين ضد الحريق، إضافة إلى التأمين لبحري لتكون بذلك من أهم اللاعبين الأساسيين في السوق التأمينية السورية، تقول كنانة الحموي من قسم المبيعات في الشركة: "من المهم جداً بالنسبة لشركتنا تقديم خدمات تأمينية بمستوى راق، وكذلك نحرص كثيراً على أن تكون الخدمات بمستوى تطلعات الزبائن، ومن هنا يمكن القول إن نسبة إقبال الزبائن على منتجاتنا مرتفعة لأمر بسيط هو جودتها وملائمتها لتطلعاتهم، كما أن نسبة الإقبال مرتبطة بحاجة الناس ورغباتهم ومدى ملائمة المنتجات التي تطرحها الشركة لحاجاتهم".

ثقافة جديدة بمواجهة السوكورتو

استبشرت شركات التأمين بقرار رئيس مجلس الوزراء محمد ناجي عطري بتاريخ ٢٩ حزيران (يونيو) ٢٠٠٩ المتعلق بالتأمين الإلزامي على العديد من المنشآت الصناعية خيراً، ووصفته بالممتاز كونه الخطوة الأولى في وضع العربة على السكة الصحيحة، كيف لا، وهو القرار الذي مهّد الطريق لآلاف العمال بالدخول في منظومة التأمين على الحياة وكذلك التأمين الصحي، ضماناً لحقوقهم العمالية وكونه أحد أهم مسؤوليات أصحاب تلك المعامل، ووصفه وزير المال محمد الحسين بأنه "خطوة مهمة وأساسية لتشميل قطاعات أساسية مثل المصانع، الأفران والمخابز، المشافي والمخابر والصيدليات ومراكز الأشعة، دور الحضانة ورياض الأطفال والمدارس والمعاهد والجامعات بالتأمين الإلزامي، وكما يلاحظ أن هذه القطاعات فيها كثافة بشرية إضافة إلى وجود مخاطر في بعضها".

ولهذا فقد اتجهت بعض الشركات المحلية في التأمين على الحياة وأخرى في التأمين الصحي، وتأخذ هذه المنتجات نصيباً وافراً من حجم أعمالها بعد أن كان جلّ عملها ينصب ويركز على تأمين السيارات، ولقد عززت الثقافة التأمينية الجديدة حضور منتجات لم تكن متبلورة من قبل بالشكل الأمثل لأنها كانت موجودة لكن غير مفعلة.

يقول مشرف المبيعات في شركة الثقة السورية للتأمين محمد خير موصللي للاقتصادي: "توفر شركتنا جميع المنتجات التأمينية المتعارف عليها عالمياً باستثناء خدمة (كردت)، أي ضمان القروض الشخصية للأفراد لأن المخاطرة فيها كبيرة ولعدم وجود ميزانيات للأفراد، لكن ما يعوّض ذلك هو وجود التأمين على الحياة والصحي والتأمين ضد الحوادث الشخصية الذي بدأ يأخذ مجراه ويشهد انطلاقاً في سورية، ونستهدف به أصحاب الدخل المحدود لأنهم من أهم الشرائح المستهدفة من قبلنا".

يعتقد موصللي أن الثقافة التأمينية ماتزال غير مفعّلة بالشكل المطلوب رغم امتلاء السوق السورية بكل المنتجات التأمينية وسعي الشركات الدؤوب لتغطيتها وسد الفجوات. مشيراً إلى أنّ التأمين على السيارات يستهوي الحصة الأكبر في عمل شركة الثقة السورية للتأمين رغم خطورته، ويقول: "لا أعتقد أن شركة تأمين تؤمّن على السيارات فقط وتكون ميزانيتها رابحة لارتفاع نسبة المخاطرة، وأن ٨٠٪ من تلك الشركات خاسرة وما نطلبه هو فتح باب الاستثمار أمام الأموال التي توجد لدى شركات التأمين، وعدم الاكتفاء بإيداعها في المصرف المركزي والمصارف الأخرى فقط وتقاضي العمولة اللازمة عليها، لأننا إذا استثمرناها فسنعوض بعض الأماكن التي ربما تكون فيها أرباحنا ضعيفة".

ماذا عن المصارف؟

في الآونة الأخيرة أصبحت المصارف العامة والخاصة وجهة السوريين الباحثين عن قروض لسد حاجاتهم سواء كانت هذه القروض تتعلق بالسكن أو المفروشات أو الدراسة، ولقد تعاظم دور تلك المصارف يوماً بعد يوم إثر تعقد عملية حصول السوري على منزل بسعر مناسب لاعتبارات عديدة كارتفاع أسعار العقارات وتأثر الأسواق بتبعات أزمة المال العالمية، كل هذه العوامل وغيرها ساهمت بجعل المصارف قبلة وملاذاً لمن يرغب بشراء منزل بالتقسيط، طالما بقي عدم توافر ثمن المنزل (كاش) غائباً.

يقول مدير عمليات البيع المباشر في بنك بيمو السعودي الفرنسي منير هارون للاقتصادي: "تشكل القروض الشخصية والسكنية وقروض الأدوات المنزلية كالمفروشات، وقروض الدراسة النسبة الأكبر من المنتجات المصرفية التي يقبل عليها المقترضون في بنك بيمو السعودي الفرنسي، وذلك لعدم قدرة العملاء على سداد ثمن تلك المنتجات كاش وبدفعة كاملة، وبسبب وجود أزمة على السكن فإننا نساعد على حل هذه المشكلة بمنح الناس قروضاً من البنوك لتأمين السكن الملائم".

أما موظفو البنوك الذين التقيناهم فبينوا للاقتصادي عدم كساد أي من المنتجات المصرفية التي طرحها مصرفهم بل على العكس، لاقت المنتجات الجديدة استحسان العملاء لسبب بسيط هو حاجتهم الماسة لها، وملائمتها في بعض الأحيان لدخولهم، وهذا ما يوضحه هارون بقوله: "لا يوجد لدينا منتجات لم تلقَ رواجاً ونجاحاً لدى الزبائن، لأننا قبل طرح أي منتج نجري عليه دراسة ميدانية بموجب استبيان رأي يقيس مدى حاجة الناس له وذلك في كل المحافظات التي نتواجد فيها، فإذا وجدنا صدىً إيجابياً لها نأخذ موافقات بطرحها".

القرض السكني يسيطر

في نهاية حديثه للاقتصادي أشار هارون إلى أن القروض السكنية المقدّمة من بنك بيمو السعودي الفرنسي تشكّل نسبة جيدة من خدمات المصرف مجتمعة، وأن إدارة المصرف تحرص على ألا تكون كل الخدمات في اتجاه واحد أي باتجاه القرض السكني، فهي تعمل على إحداث توازن لتكون كل الخدمات بنفس السوية وبوتيرة واحدة.

يقول محمد ملاذ سعيد من وحدة التسويق والمبيعات في المصرف الدولي للتجارة والتمويل: "الخدمات المصرفية التي نقدمها متعددة وتلامس مختلف الشرائح الاجتماعية، فبعض الشرائح تتجه باتجاه القروض والبعض الآخر يفضّل الودائع والادخارات مستفيدين من التسهيلات التي يقدمها البنك، أي أننا نطرح منتجاتنا حسب حاجة المجتمع، والمنتجات الأكثر رواجاً في السوق المحلية هي القروض السكنية لكنها ليست الأكثر تفضيلاً عند الزبائن الذين يفضلون القروض الشخصية". مبيناً أن القروض التجارية للشركات corporate finance تشكّل حيّزاً جيداً بالنسبة لخدمات المصرف.

باسل الحموي:
التمويل التشاركي للمشاريع الصناعية في ٢٠١٠ شكل قفزة كبيرة

في تصريح خاص للاقتصادي قال مدير عام بنك عوده سورية باسل الحموي: "شهد العام ٢٠١٠ نمواً ملحوظاً ونوعياً في تمويل المشاريع في سورية، ولاحظنا كثيراً من التمويل التشاركي الذي استهدف مشاريع صناعية كالإسمنت مثلاً، وهذا يعتبر قفزة كبيرة، كما لاحظنا نمواً على صعيد تمويل القروض السكنية والقروض الشخصية، أما قطاع تمويل التجارة والاستيراد فلم يكن نشطاً بل هادئاً عكس الأعوام السابقة".

وعن استعدادات بنك عوده سورية للعام ٢٠١١ وماسيطرحه من خدمات بنكية ومالية جديدة قال الحموي: "في ٢٠١١ سننمي عدة منتجات على صعيد قروض الأفراد وسيكون هناك منتجات جديدة متعددة بهدف الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من الزبائن، وبالتالي جذب مزيد من العملاء للمصرف". مشيراً إلى أنّ البنك سيقبل على مهمة كبيرة تتمثل في منح قروض كبيرة للشركات الصناعية وللشركات الكبيرة العاملة في السوق السورية على اختلاف نشاطاتها.

وبالنسبة للقرض السكني وقرض الإكساء من بنك عوده واللذين شهدا إقبالاً جيداً من قبل السوريين بحسب الحموي - فسيعمل البنك على تطويرهما وتجديدهما بين الفترة والأخرى لكي يتماشيا مع السوق ومع حاجة عملاء البنك.