

# 2011 هو عام التأمينات الشخصية



الأرامل ومرضى  
السرطان...  
ما تخفيه المشرق  
للتأمين.. تعرفه  
باقي الشركات؟!!

تتأسس النظرة التفاؤلية للإنتعاش المرجو في نمو أقساط التأمين الشخصية غير المحسوبة في الأساس من أقساط الفروع التأمينية الإلزامية أو التي ينصرف أثرها إلى تأمين المسؤولية على تعافي شركات التأمين خلال العام أو العامين القادمين من معالجة آثار عقود التأمين الإلزامي على السيارات التي حصدها خلال الأعوام التي تلت تأسيسها، ومن رغبة جادة لدى إدارة تلك الشركات في تطوير المنتجات التأمينية لديها وإعادة النظر في أساليب تسويقها وعرضها وزبائنها المستهدفين، وإن كان ثابتاً بمكان تماثل المنتجات التأمينية لدى كل شركات التأمين، غير أن العامل المتغير يكمن في التفاوت بين أداء إدارات تلك الشركات والكفاءة الترويجية والتسويقية لكوادر المبيعات فيها، لذا يحاول هذا التحقيق الوقوف على هذه المعطيات وتحليلها بغية رسم صورة أولية لنظام تسويق التأمينات الشخصية وما سيطرأ عليه من جديد خلال العام القادم.

#### حرام وحكومي

نما حجم أقساط التأمين في السوق السورية خلال الربع الثاني من العام 2010، بنسبة 18.16 بالمئة، وبزيادة قدرها نحو 2.8 مليار ليرة سورية مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي، كما أن أقساط التأمين في الربع الثاني من العام 2010 وصلت إلى 6.2 مليار ليرة سورية، مقابل 3.4 مليار ليرة في الربع الثاني من العام 2009. فيما وصلت أقساط النصف الأول من العام 2010 إلى 9.7 مليار ليرة سورية، مقابل 6.5 مليار ليرة سورية خلال النصف الأول من العام 2009 أي بنسبة نمو بلغت 48.7 بالمئة، منها 2.6 مليار ليرة سورية أقساط التأمين الصحي للعاملين في الدولة، الذي انطلق مطلع نيسان من العام الحالي.

لكن مالمذي كان حائلاً دون نمو أقساط التأمينات الشخصية بالصورة المثلى خلال السنوات التي أعقبت استكمال شركات التأمين الخاصة لكوادرها ومنتجاتها التأمينية، إياد زهراء رئيس هيئة الإشراف على التأمين يوضح أسباب ذلك: "كل أنواع

التأمينات التقليدية كانت المؤسسة العربية السورية للتأمين تمارسها فيما مضى، وعانت من معطين أساسيين حالا دون نمو التأمينات الشخصية بالصورة المثلى أولهما فكرة أن التأمين الشخصي حرام لدى الكثيرين والثاني في أن هذا التأمين حكومي محض، وعند دخول شركات التأمين الخاصة هذا القطاع في السوق السورية كان من المفترض أن يكون أساس عملها منصب في نواح تسويقية لتقديم منتجاتها التأمينية بطريقة أكثر قبولاً".

#### بعد مستنقع التأمين الإلزامي

سجلت أعمال شركات التأمين نمواً ملحوظاً في حجم أقساطها بلغ 67.1 بالمئة لدى «المؤسسة العامة السورية للتأمين»، و154.1 بالمئة في «شركة الاتحاد التعاوني» و84.5 بالمئة في «أروب سورية»، و89.2 بالمئة في «العقيلة للتأمين التكافلي»، كما بلغت حصة «المؤسسة العامة السورية للتأمين» من حجم الأقساط ما نسبته نحو 55 بالمئة.

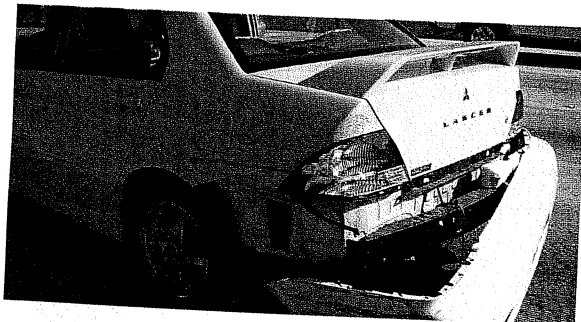
يقول زهراء هنا: "يفترض أن يكون للقطاع

الخاص التأميني آليات أكثر تطوراً وقبولاً وسرعة في الوصول مقارنة بالفترة الماضية أي الفترة التي سبقت أن أدخلنا فيها قيمة مضافة إلى سوق التأمين السورية وذلك بدخول الشركات الخاصة، ويفترض أيضاً أن القطاع الخاص قد استكمل بناء كوادره وبرامجه منذ سنتين أو ثلاث سنوات، وفي الفترة الماضية خاصة منذ أربع سنوات وهي فترة تأسيس شركات التأمين الخاصة جاء عنوان العمل العريض التأمين الإلزامي على السيارات أو ولوج مستنقع التأمين الإلزامي بكل ما يحمله هذا الولوج من مغبات ومخاطر مستقبلية أفادت عليها شركات التأمين متأخرة حيث بات جهد إدارات شركات التأمين منصب على معالجة الدعاوى القضائية وصرف التعويضات ما أدى إلى تعطل جزء من تفكيرها فهي إلى الآن تتعافى من مستنقع التأمين الإلزامي على السيارات".

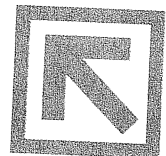
#### تطوير وصيانة

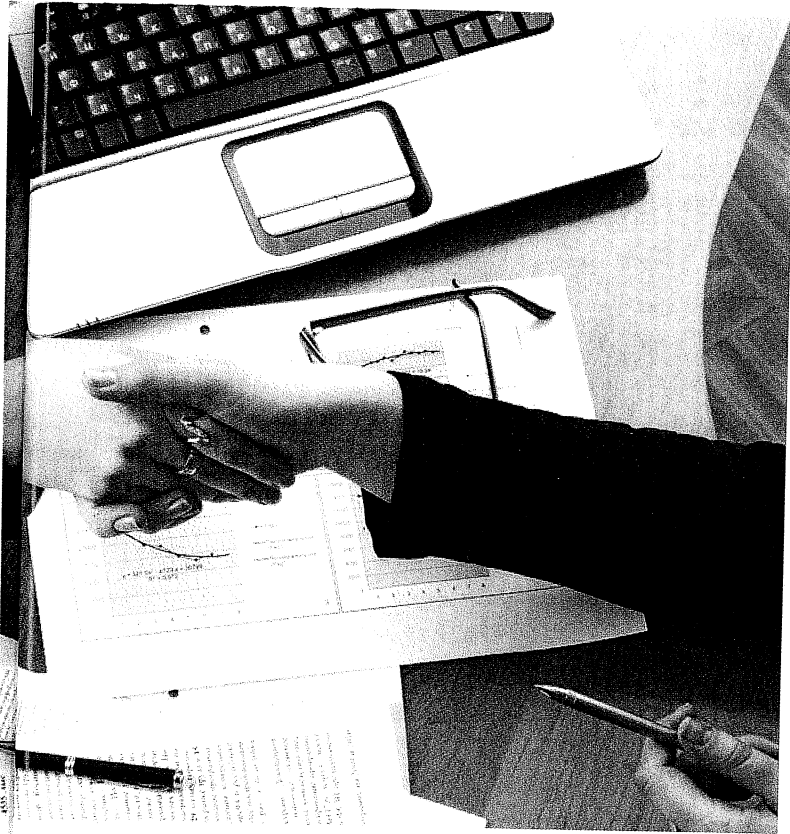
بلغ مجموع أقساط التأمين خلال الثلاثة أرباع الأولى من العام 2010 حتى نهاية شهر أيلول

شركات التأمين بدأت تتحدث وبشكل جدي على تطوير وصيانة المنتجات التأمينية وتحسين شروطها وتعدد أشكال تسويقها



جهد شركات التأمين انصب على معالجة الدعاوى القضائية وصرف التعويضات فهي لم تتعافى بعد من مستنقع التأمين الإلزامي على السيارات





يقول إياد زهراء رئيس هيئة الإشراف على التأمين: عملياً إن نسبة النمو بطيئة جداً في قطاع التأمينات الشخصية ولا تشكل ما يذكر بالنسبة للمحفظة التأمينية الإجمالية إذ أن خدمات التأمينات الشخصية تقدم لكنها لا تظهر في تلك المحفظة التأمينية حيث أن عقد تأمين السيارة فيه تأمين مسؤولية أي تغطي الشق الشخصي من التأمين، كما أن عقد التأمين الهندسي النموذجي يحمل في جزء منه تغطية مسؤولية والتي يتم بموجبها تغطية الأفراد لكن هذه التغطية لا تظهر كرقم ضمن التأمينات الهندسية، كذلك هو الحال في عقد تأمين الطيران المسمى عقد تأمين الركب الطائر حيث يغطي التأمين كل ركاب الطائرة ولا تظهر نتائجه ضمن أقساط هذا النوع التأميني، هذا عدا عن أن عقد التأمين الصحي الجديد هو عقد أشخاص لكنه يغطي الحالات المرضية لا حالات الوفاة. إذاً تغطيات الأشخاص موجودة لكنها تظهر في عدة محافظ تأمينية ومثل ذلك عقد التأمين على الحياة الإذخاري الذي يساعد المصارف على ضمان حقوقها عند الاقراض وتحصيل مبلغ القرض في حالة الوفاة أو الإصابة بعجز ليزيد النشاط الإقراضي البنكي من نمو هذه المحفظة.

المرتبطة بمقدرة المواطن السوري على الدفع، سواء كان عقد التأمين سنوي أو مجزء على أساس شهري.

#### الخاص السري يبدو عاماً؟!

في وقت تبدي فيه شركة المشرق للتأمين كثيراً من التكتّم عن جزء من ملامح عملها التسويقي في العام القادم حيث لم يقدم لنا مدير الشؤون الفنية فيها أية معلومات عن استهدافهم لشرائح جديدة من المؤمنين خلال عام 2011 منها الأمل والأسر التي سجلت لديها إحدى حالات الإصابة بالسرطان ضمن مظلة عقود التأمين الشخصية، غير أن أوساطاً عديدة في شركات تأمين مختلفة اعتبرت أن هاتين الشريحتين هما من الشرائح المستهدفة لديها أيضاً في تسويق عقود التأمين الشخصي خلال العام القادم وليستا حكراً نجم عن المخبلة الابتكارية الفريدة لشركة المشرق للتأمين.

بلغ 14ر608 مليار ليرة سورية مقابل 10ر441 مليارات ليرة سورية مجموع أقساط الفترة نفسها من العام الماضي ليبليغ بذلك معدل النمو 39ر92 بالمئة.

أما حجم السوق فمن المتوقع أن يصل إلى أكثر من 400 مليون دولار نهاية العام 2010 وأكثر من 500 مليون دولار نهاية عام 2011، موضحاً أن حجم أقساط التأمين في الربع الثالث من عام 2010 وصل إلى 4ر842 مليارات ليرة، مقارنة مع 3ر883 مليارات ليرة سورية حجم أقساط الربع الثالث من العام الماضي ليبليغ معدل النمو 24ر71 بالمئة.

غير أن رئيس هيئة الإشراف على التأمين يلتبس ما يشبه الصحوّة خلال العام القادم إذ يفهم ذلك بالإشارة إلى أن شركات التأمين قد بدأت تتحدث وبشكل جدي على تطوير وصيانة المنتجات التأمينية وتحسين شروطها وتعدد أشكال تسويقها بما يتناسب مع حجم الأقساط



## الشق التسويقي لا يزال محدوداً في سوق التأمين السورية ويحتاج إلى زخم أكبر إذ يقتضي بلوغ ذلك المزيد من التأهيل

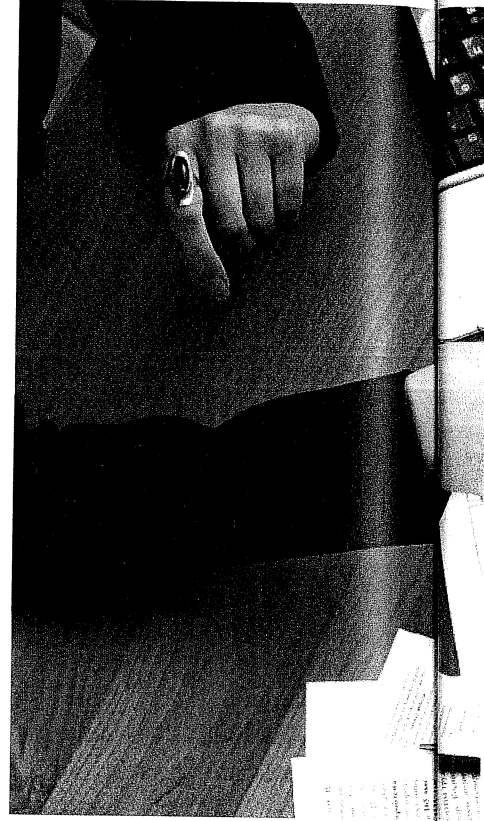


أكبر يقول هنا: "يقتضي بلوغ ذلك المزيد من التأهيل السليم الذي يتعدى إتقان طرق البيع إلى اكتساب مهارات عالية في الاتصال أساسها فهم طبيعة المنتج التأميني وكيفية عمله والطريقة المثلى لتسويقه، وعملية التأهيل هذه لا تحدث بين ليلة وضحاها وهذا ما أدى إلى دوران كبير بين مجموعة الأشخاص العاملين في شركات التأمين وانتقالهم من شركة إلى أخرى، وحالياً تنظم شركة الثقة للتأمين دورة مهنية لإعادة تأهيل موظفي المبيعات في قطاع تأمينات الحياة للوصول إلى مستوى لائق من فهم هذه المنتجات التأمينية وأساليب الاتصال الأمثل مع زبائنهم المستهدفين".

تعريف المؤمن له بالمنتج التأميني الأمر الذي يتطلب جهداً لإيصاله إلى الزبون المستهدف، غير أن الملاحظ في التأمينات الشخصية أنها تحسب على جزء من التأمينات الأخرى كالتأمين الإلزامي على السيارات وما يحمله من شق مسؤولية والتأمين الهندسي و عقود تأمين النقل البحري، وأستطيع القول أن العام 2011 هو عام مميز لتأمينات الحياة مع مواصلة العمل في التأمينات الأخرى".

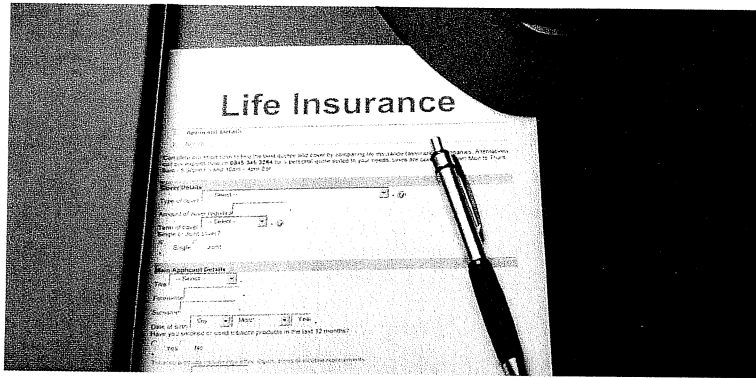
### محدودية الجانب التسويقي

بمقدور د.عماد الدين خليفة المدير العام لشركة الثقة للتأمين أيضاً الحديث عن الشق التسويقي حيث يرى بأنه لا يزال محدوداً في سوق التأمين السورية ويحتاج إلى زخم



### 2011 عام تأمينات الحياة

لا يتعد د.عماد الدين خليفة المدير العام لشركة الثقة للتأمين في الرأي عما ساقه زهراء لجهة ظهور أقساط التأمينات الشخصية في محافظ، تأمينية أخرى إذ يقول: "في العموم فإن كل المنتجات التأمينية بحاجة لأن تأخذ حقلها من التسويق والترويج الكافيين بغية



سورية وبنسبة بلغت 2ر3 بالمئة من إجمالي أقساط الربع الثالث لعام 2010. في حين نما سوق تأمين الحريق بنسبة 54ر89 بالمئة لتصل أقساطه إلى 850ر962 مليون ليرة سورية وبنسبة بلغت 17ر57 بالمئة من إجمالي أقساط الربع الثالث لعام 2010 بينما نما سوق تأمين الحياة بنسبة 60ر35 بالمئة لتصل أقساطه إلى 73ر142 مليون ليرة سورية وبنسبة 1ر51 بالمئة من إجمالي أقساط الربع الثالث لعام 2010.

أما سوق التأمين الصحي فقد نما بنسبة 120 بالمئة لتصل أقساطه إلى 375ر841 مليون ليرة سورية وبنسبة بلغت 7ر76 بالمئة من إجمالي أقساط الربع الثالث لعام 2010 على عكس سوق تأمين النقل الذي سجل انخفاضاً بنسبة 22ر48 بالمئة لتصل أقساطه إلى 274ر201 مليون ليرة سورية وبنسبة بلغت 5ر66 بالمئة من إجمالي أقساط الربع الثالث لعام 2010. كما بلغت نسبة نمو سوق التأمين الهندسي 26 بالمئة لتصل أقساطه إلى 111ر585 مليون ليرة

إن أهم فروع التأمين التي نمت خلال الربع الثالث من عام 2010 مقارنة مع الربع الثالث من العام الماضي، كان تأمين السيارات الإلزامي بنسبة 17ر33 بالمئة وبمجموع أقساط وصل إلى 1ر791 مليار ليرة سورية وبنسبة بلغت 37 بالمئة من إجمالي أقساط الربع الثالث لعام 2010، في حين نما سوق تأمين السيارات الشامل بنسبة 20ر52 بالمئة وبمجموع أقساط وصل إلى 1ر019 مليار ليرة سورية وبنسبة بلغت 21ر6 بالمئة من إجمالي أقساط الربع الثالث لعام 2010.