

تأمينك .. ضمانك ..



الليبية الضمانية للتأمين

Libyan Social Security Insurance Company

www.Issic.ly



info@Issic.ly

+218910005355



الحدائق - الطريق الدائري الثالث ، بنغازي ، ليبيا
Third Ring Road , Al-Hadaa'iq - Benghazi, Libya

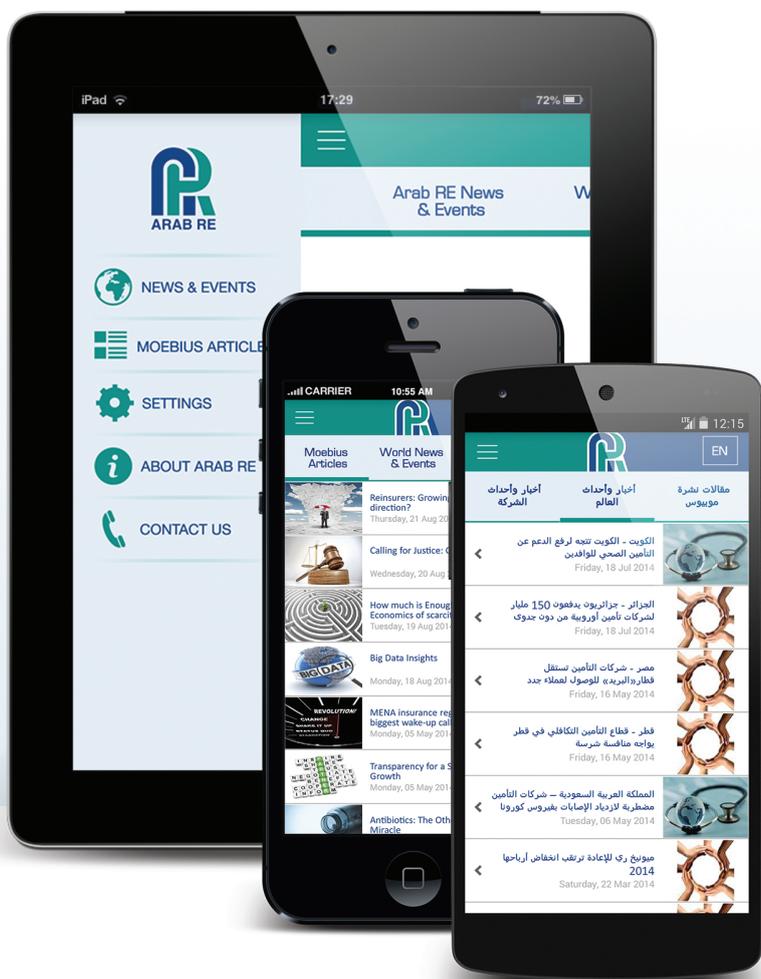


Staying up-to-date makes a difference

To keep you informed of the must-to-know industry-related news and events, Arab Re goes beyond traditional reinsurance boundaries by bringing to you its

News App

- ✓ Relevant Daily News from all over the world
- ✓ Our Corporate News and Events



Tune-in to panoramic news and download our new App





التأمين العربي

في هذا العدد

مجلة متخصصة دورية تصدر عن الامانة العامة للاتحاد العام العربي للتأمين
العام السادس والثلاثون - العدد 141 - يونيو(حزيران) - 2019

05

الافتتاحية

البحوث

06

-التأمين الرقمي (الجزء الرابع) - الاستاذ/احمد محمود رضوان - الاتحاد العام العربي للتأمين.

14

-محاضرة بعنوان (MENA Insurance Pulse 2018) والتي القيت في المؤتمر العام الثاني والثلاثون - للدكتور/ هنر alms

20

-الجزء الثالث من بحث (اعادة هندسة اساليب العمل-الهندرة في قطاع التأمين الفلسطيني) - السيد/ زيد ثابت عبد الحليم .

26

-محاضرة بعنوان(تطبيق التأمين الصحي على العاملين في القطاع الخاص والوافدين المقيمين في السلطنة و الزائرين لها) ولقد القيت هذه المحاضرة في الندوة العربية حول تطبيق التأمين الصحي وتحدياته 17 و 18 مارس - سلطنة عمان

36

-الجزء الاول من البحث (اثر سمات الشخصية الخمس الكبرى على خصائص القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية) - للسيدة/ طالبيا عباس مزهر - شركة الشرق الأوسط للتأمين - دائرة الحريق والحوادث والعامة والهندسي

42

تقرير سوق التأمين الجزائري

أخبار تأمينية

50

-الندوة العربية حول تطبيق التأمين الصحي وتحدياته مسقط - سلطنة عُمان 17 و 18 مارس "أخبار" 2019

56

-اجتماعي ال / 69 / للجنة التنفيذية وال / 100 / لمجلس الاتحاد العام العربي للتأمين - تونس يوم 2019/4/27.

57

-مؤتمر العقبة من 15-17/4/2019 - الاردن

58

التهانى

60

التعازى

61

شكر و عرفان

الإعلانات

الإشتراكات

50 دولار أمريكي سنويا للأعضاء 400 دولار (غلاف أخير)

75 دولار أمريكي سنويا لغير الأعضاء 300 دولار (باطن غلاف)
200 دولار (صفحة داخلية)

العنوان البريدي

الامانة العامة للاتحاد العام العربي للتأمين
10 شارع إيران - الدقي - الجيزة - ص ب 611 القاهرة 11511
فاكس: 33380209

هاتف: 202 37495371-37495370
8 شارع قصر النيل - القاهرة جمهورية مصر العربية
هاتف: +202 25743177-25753188

فاكس: +202 25762310

البريد الإلكتروني
gaif@gaif-1.org
الموقع الإلكتروني
www.gaif-1.org

المواضيع المنشورة بالمجلة لا تعبر بالضرورة عن رأي الأمانة العامة



61

شكر و عرفان

50



الندوة العربية حول تطبيق التأمين الصحي وتحدياته مسقط - سلطنة عُمان 17 و 18 مارس "أخبار" 2019

56

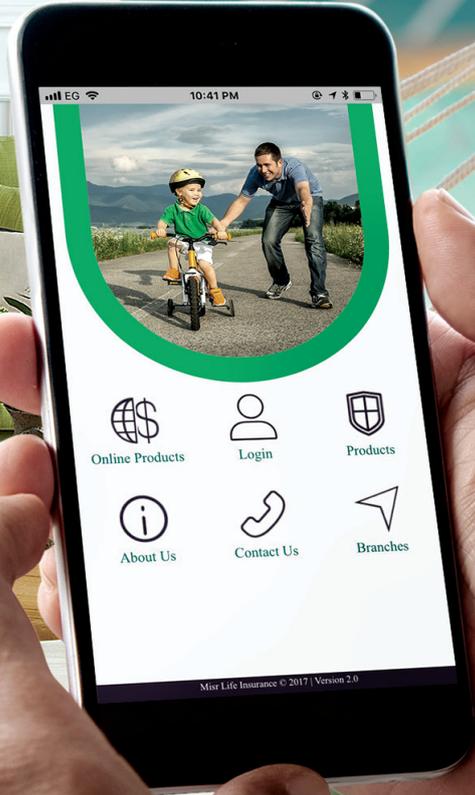


اجتماعي ال / 69 / للجنة التنفيذية وال / 100 / لمجلس الاتحاد العام العربي للتأمين - تونس يوم 2019/4/27



مؤتمر العقبة
من 15-17/4/2019 - الاردن

57



Any Device



Anywhere



Anytime

أهم شيء راحتك

يمكنك متابعة تأمينك فى أي وقت وأي مكان

GET THE APP



  misr_life_ins  misrlifeinsurance-الحياة-مصر لتأمينات

www.misrlife.com / call 19446



مصر لتأمينات الحياة
MISR LIFE INSURANCE
بكره يبدأ النهاردة



**الأمين العام
عبد الخالق رؤوف خليل**

الافتتاحية

أخواتي ، إخواني وزملائي ،،
تتسابق الكلمات كل منها تريد ان تحظى
بشرف تقديم عظيم الشكر والامتنان لله سبحانه
وتعالى اولاً ثم للزملاء .

ويطيب لي ان اتقدم بكلمات الشكر والإعزاز
لكل من عملت معهم بهذا الصرح العظيم
(الاتحاد العام العربي للتأمين) رؤساء شركات التأمين و إعادة التأمين العربية ، والسادة
أعضاء مجلس إدارة الإتحاد لكافة الدورات لما بذلوه من جهد وتعاون طيلة هذه الفترة ، فقد
كانوا عوناً لنا في تقديم كل ما هو مطلوب بقطاع التأمين و إعادة التأمين بالوطن العربي و
بتوفيق من الله عز وجل .

لقد حظيت بثقتكم الغالية ، فبهتمتكم وعزيمتكم رسمتم قوس النجاح، وبإخلاصكم بالعمل معنا
صنعتم دائماً التميز والتقدم للاتحاد العام العربي للتأمين ، حتى أصبح صرحاً عظيماً و مكانة
عالية في قلوب العاملين بقطاع التأمين و كافة القطاعات الاخرى وسأبقى أفخر وأفاخر بكم
إخوتي، وإني لعلّى يقين بأن تتواصل منظومة العمل والتكاتف، وأن يستمر التعاضد والتلاحم
منكم جميعاً.

السادة المحترمون شركات التأمين و إعادة التأمين العربية اعضاء الاتحاد العام العربي
للتأمين بكم تطور هذا الصرح العظيم .. فميدان العمل لا يخلو من بذل الجهد المصحوب
بالحماس والإخلاص دائماً ، ولا أنسى وقفنكم وكريم تعاونكم معنا خلال تواجدنا بينكم في
هذا الصرح الشامخ الاتحاد العام العربي للتأمين. (بيت التأمين العربي)

كما اتقدم لمنتسبي الأمانة العامة بوافر الحب والمودة لما وجدته فيهم من انضباط ومثابرة
وجد في عملهم ، متمنيا لهم مستقبلاً مشرقاً حافلاً بالنجاح والتفوق وفي الختام أسأل الله تعالى
التوفيق للجميع لخدمة هذا الصرح الغالي على قلوبنا والذي هو أمانة في أعناقنا وفي الختام
أتوجه بالشكر والتقدير لكل من ساهم في رفعة شأن الاتحاد العام العربي للتأمين.
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

بحث

التأمين الرقمي (الجزء الثالث)

التي الشكل الرقمي (1/7/3) في الخطوة الاولى لأنه من داخل هذه الحساب سوف يتم انشاء المطالبات، ان الحساب التأميني (1-4-3) وايضا يعمل من خلال تطبيق الهواتف المحمولة حيث يوجد ما يسمى بالبرنامج العميل الذي له واجه تطبيق تتصل مباشرة بقاعدة البيانات بالشركة ومن خلاله فتح حساب التأميني الخاص بعمل التأمين البدء في اعداد المطالبة عند حدوث الخطر وايضا البرنامج يستطيع التعامل مع الحساب الانتماني الخاص بالمؤمن له لكي علي سبيل المثال في عملية التحويل النقدي في حاله الانتهاء من المطالبة وصرف التعويض،

الخطوة الثانية: اختبار البرنامج
بعد الحصول على البرنامج سواء كان بالشراء او بالتصميم يجب اختبار البرنامج من كافة الجوانب والتأكد من استقراره ويجب اختبار كفاءته وفعالته في تسوية المطالبات، وهل يقوم بالفعل على الحد من أوقات المطالبات، وهل يستطيع ان يقدم لشركة التأمين قياس أداء عمليات المطالبات وإخراج التقارير. الاختبارات هنا تكون على شكل الاتي:
-اختبارات إيجابية: أي إعطاء البرنامج

ام يتم شراؤه جاهز وهذا ما تفضله شركات التأمين متوسطة وصغيرة الحجم، ويتوقف الاختيار على الشراء او التصميم من خلال الاجابة على الاسئلة الاتية:
-هل يوجد من الموارد البشرية داخل الشركة ما يستطيع القيام بتصميم البرنامج؟
-هل تكلفة تصميم البرنامج أكبر ام شراءه؟
-هل إذا تم شراء البرنامج سوف يعمل مع باقي البرامج الموجودة في الشركة؟
-هل يوجد ما يكفي من الموارد الداخلية لتشغيل هذا البرنامج، والمقصود بالموارد الداخلية هنا هو (الموارد البشرية والموارد المالية) فالموارد البشرية هي عنصر هام في تشغيل هذه البرامج والتعامل معها بشكل سليم فيجب اختيار كوادر لها القدرة على التعليم وقبول تحويل المطالبات من الشكل التقليدي الي الشكل الرقمي الجديد، وسوف نأتي ان شاء الله في اخر هذا الفصل بجزء خاص بإدارة الموارد البشرية واهميتها في هذه المرحلة، اما بالنسبة للموارد المالية والمادية فهي تتمثل في الاجهزة والبنية التحتية للنظم المعلومات وهل تستطيع تشغيل هذه البرامج، ويجب ان تكون هذه البرامج ذات واجه تطبيقية سهلة سواء للعاملين او لعملاء التأمين فليس من المعقول تصميم او شراء برنامج له واجه تطبيق صعبة لا أحد يستطيع التعامل معها. ويجب على البرنامج أيضا ان يتعامل مع الحساب التأميني الخاص بكل عميل الذي تم ذكره في خطوات تحول ادارة الوثائق



احمد محمود رضوان
أخصائي برامج ألية الاتحاد العام العربي
للتأمين

1/8/3 خطوات التحول الي ادارة المطالبات قيمة

الخطوة الاولى: برنامج مطالبات مستقر: -
الحصول على برنامج خاص يقوم بمعالجة مطالبات عملاء التأمين مستقر أي يعمل بدون مشاكل وله القدرة على العمل على انظمة التشغيل المختلفة ومختلف انواع الأجهزة وخاصة الهواتف الذكية، يجب أن يبدأ البحث الخاص بشركة التأمين من خلال تحليل مجالات المطالبات الحالية والتي سوف يقوم البرنامج بتبسيطها باستخدام كفاءة التشغيل الالي. ان هذه النوعية من البرامج هي موجودة بالفعل وتؤدي دور رائع في تسوية المطالبات ولكن السؤال هو سيتم تصميم هذا البرنامج داخل الشركة وهو ما تفضله شركات التأمين الكبرى التي لها درات مالية عالية

يمكن من خلال الهاتف الاتفاق مع المؤمن له للأغلاق هذه المطالبة ومن الأفضل ارسال نسخة من نموذج المطالبة الي البريد الالكتروني لصاحب المطالبة لوضع توقيعه الالكتروني عليها عند الانتهاء من تسويتها.

بالنسبة للمطالبات غير مكتملة المعلومات أو التي تم رفضها يقوم قسم المطالبات بالاتصال المباشر مع عميل التأمين لاستكمال المعلومات او شرح سبب الرفض. مازالت هناك ما يسمى بالمطالبات المعقدة والتي ليس من السهل التعامل معها بشكل رقمي كامل فهي تحتاج الي الكثير من التحقيق فعلي سبيل المثال ان مطالبة ضياع أحد الهواتف الذكية او الكمبيوتر المحمول أسهل بكثير واقل احتمالية من مطالبة سرقة مجوهرات او احجار كريمة باهظة الثمن او تدمير الممتلكات بشكل عمد وفي الفصل القادم سوف نتعرض بأذن الله الي جزء كامل عن الاحتيال والغش في بيئة التأمين الرقمي وكيف ان التأمين الرقمي يحد من عمليات الاحتيال والغش عل عكس ما هو متوقع.

وفي صفحة (158-159) تم وضع تصور لنموذج مطالبه على سبيل المثال لحادث سيارة على شبكة الانترنت يستطيع من خلاله المؤمن له ان يقوم بملاء النموذج وارفاق الالة من الصور والمستندات وخلافة ويقوم فقط بالضغط على الانتهاء وبالتالي يتحول هذا النموذج الي قسم المطالبات للبدء في معالجة هذه المطالبة.

1 أول إشعار من الخسارة

2 التعيين تلقائيا او يدوي إلى نوع المطالبة

3 التدقيق والفحص

4 اعلام العميل والدفع

شكل (3-9)
خطوات معالجة المطالبات

المطالبات عن طريق تطبيق الويب الذي يسمح للعميل لإدخال المعلومات، وتحميل الصور والإيصالات والتقارير، وغيرها من البراهين المطلوبة علي حدوث الخطر بالفعل واتمام ادخال البيانات المطلوبة في المطالبة او من خلال التطبيق الخاص للشركة الموجود علي الهواتف المحمولة الذكية ويمكن الدخول ايضا الصفحة الخاصة بالمطالبة من خلال أي جهاز حاسب الي من خلال علي موقع الشركة علي الانترنت.

2-التعيين تلقائيا او يدوي إلى نوع المطالبة: حيث يتم تحديد نوع المطالبة بنوع الوثيقة أي إذا كانت لدي المؤمن له وثيقة واحدة للتأمين ضد حوادث السيارات فإن العميل يبدأ كل بملاء استمارة المطالبات الخاصة بحوادث سيارات وإذا كان لديه أكثر من وثيقة فيمكن اختيار المطالبة التي تلائم الوثيقة، او يقوم باختيار نوع المطالبة يدوية وعند الانتهاء من ملاء استمارة المطالبات بكل مستنداتها المرفقة يقوم البرنامج بتحويل المطالبة الي قسم المطالبات على الفور دون أي تأخير.

3-التدقيق والفحص: في قسم المطالبات يقوم العاملين بفحص المستندات التي تعتبر الأدلة على وقوع الخطر مثل مقاطع الفيديو او وثائق او صور مثل الشهادات الطبية والفواتير والتاريخ الطبي والإجراءات الجراحية فيجب على العنصر البشري هنا التدخل ومطابقة معلومات المطالبات بالوضع الحقيقي وإذا كانت هناك أي ملاحظات غير مفهومة فانه اما ان يقوم الموظف بالاستفسار من عميل التأمين عنها او الذهاب بنفسه للتأكد منها.

4-اعلام العميل والدفع: وعند الانتهاء من التحقق من كل شيء والتأكد بان المطالبة صحيحة ولا يوجد ما يعيبها يتم إبلاغ عميل التأمين عبر الهاتف او البريد الالكتروني بانتهاء من المطالبة وانه يمكن تحويل مبالغ المطالبة على الحساب الائتماني الخاص بالعميل وهذا الحساب هو المستخدم داخل رقم الحساب التأميني وهو الذي يقوم بدفع اقساط التأمين من خلاله ولكن اذ كانت شركة التأمين هيا التي تتولي الاشراف على عملية التعويض

بيانات صحيحة ونري مدى دقة التقارير وانه يعمل بطريقة صحيحة وسهلة وانه يحقق الفوائد من حيث الربحية والكفاءة والتخطيط الاستراتيجي والالتزام التنظيمي -الاختبارات السلبية: وهي إعطاء البرنامج بيانات خاطئة ونري قدرة البرنامج على اكتشاف الأخطاء او الاحتيال بسرعة وفعالية، دون تقويض رضا العملاء أو رفع تكاليف التقاضي دون مبرر أو خلق صافي تكاليف جديدة.

وايضا يجب التأكد من التكامل وتبادل البيانات: أي ان البرنامج الجديد يمكننا من خلاله ادخال البيانات السابقة الموجودة لدي شركة التأمين بالفعل من نظامها القديم والتأكد من انها تعمل مع النظام الجديد دون ادني مشكلة وايضا يجب على النظام الجديد اصدار تقارير يمكن استخدامها في أكثر من برنامج مثل حزمة برامج الاوفيس المقدمة من شركة مايكروسوفت، كما يجب ان نقوم بطباعة الاختبارات والتقارير لرؤيه كيفية الحصول على تقارير مطبوعة بشكل سليم ومناسبة لقسم الحسابات داخل الشركة وبعد التأكد من صلاحية البرنامج والبدء في الاستخدام يجب الإخذ في الاعتبار باننا سوف نقوم باستخدام تطبيق للمطالبات يعمل بنظام الحاسب الالي وهو ما سوف يؤدي الي تغيير الإجراءات المعتادة وطريقة أداء الأشخاص لوظائفهم. ومن المهم أن يساهم الموظفون في التخطيط والتحليل في اختبار النظام، لضمان أن الجميع يفهم كيف سيستفيدون من استخدامه وان البرنامج تساعد في انهاء الاعمال بشكل سريع وليس للاستبدال العاملين بها. لذلك ينصح بان كل من سوف يتعامل مع هذا البرنامج سواء مصمم او مشتري ان يقوم بالتدريب عليا قبل البدء بالعمل به والتأكد من انه في المستقبل يمكن تحديثه في المستقبل بسهولة دن الحاجة الي تغيير اية بيانات ويوجد ايضا تدريب لهذا التحديث

الخطوة الثالثة - معالجة المطالبات:-
وتنقسم الخطوة الثالثة (معالجة المطالبات) والاخيرة كما نري في الشكل السابق (4-3) الي أربع خطوات فرعية وهيا: -

1-أول إشعار من الخسارة: عند قيام عميل التأمين بدخول الي حسابة التأميني الخاص والبدء في تسجيل المطالبة تبدأ من هنا اول خطوة من خطوات معالجة بيانات

9/3 إعادة التأمين الرقمي

إن إعادة التأمين تتطلب إدارة حذرة للمخاطر والسيطرة على نفقات المطالبات لذلك يجب على شركات إعادة التأمين ان يكون لديها الإدارة الفعالة لإعادة التأمين للمحافظة على سلامة مركزها المالي والايفاء بالتزاماتها التعاقدية تجاه المؤمن لهم او شركات التأمين في حالة نشوء مطالبات وللقيام بذلك فانه يجب توفر الوسائل الحديثة من اجهزة الحاسوب والنماذج والبرمجيات الحديثة لكي تقوم باستخراج الاحصائيات عن نتائج اعمالها بدقة، الامر الذي يمكنها من تحليل الاخطار لكل محفظة على حدة من حيث الاقساط والتعويضات وبذلك تستطيع شركة إعادة التأمين ان تعيد النظر في اتفاقياتها مع المعيدين سواء في زيادة احتفاظها او تغيير نوع اتفاقاتها او تعديل اسعار التأمين المطبقة لمواجهة اوضاع اسواق التأمين المحليّة، وما زال التطوير في صناعه إعادة التأمين ليس سهلا ويواجه صعوبات كثيرة بسبب عوامل عديدة منها:

-يوجد أنواع عقود عديدة ومتنوعة في إعادة التأمين من حيث طريقة الإعادة

نفسها وهي ثلاثة أنواع :

-**الطريقة الأولى** هي طريقة التأمين الاختيارية .

-**الطريقة الثانية** هي طريقة التأمين الاتفاقية.

-**الطريقة الثالثة** هي طريقة التأمين الإجبارية

-برامج إعادة التأمين مركبة لأنها تقوم بمعالجة مجموعه من تغطيات الاخطار وليس خطر واحدا

-تعقد عمالية التسوية في المطالبات فعلي سبيل المثال (قد تحتاج أحد المطالبات الي فترة طويلة في التسوية تصل الي بعد انتهاء صلاحية بوليصة التأمين).

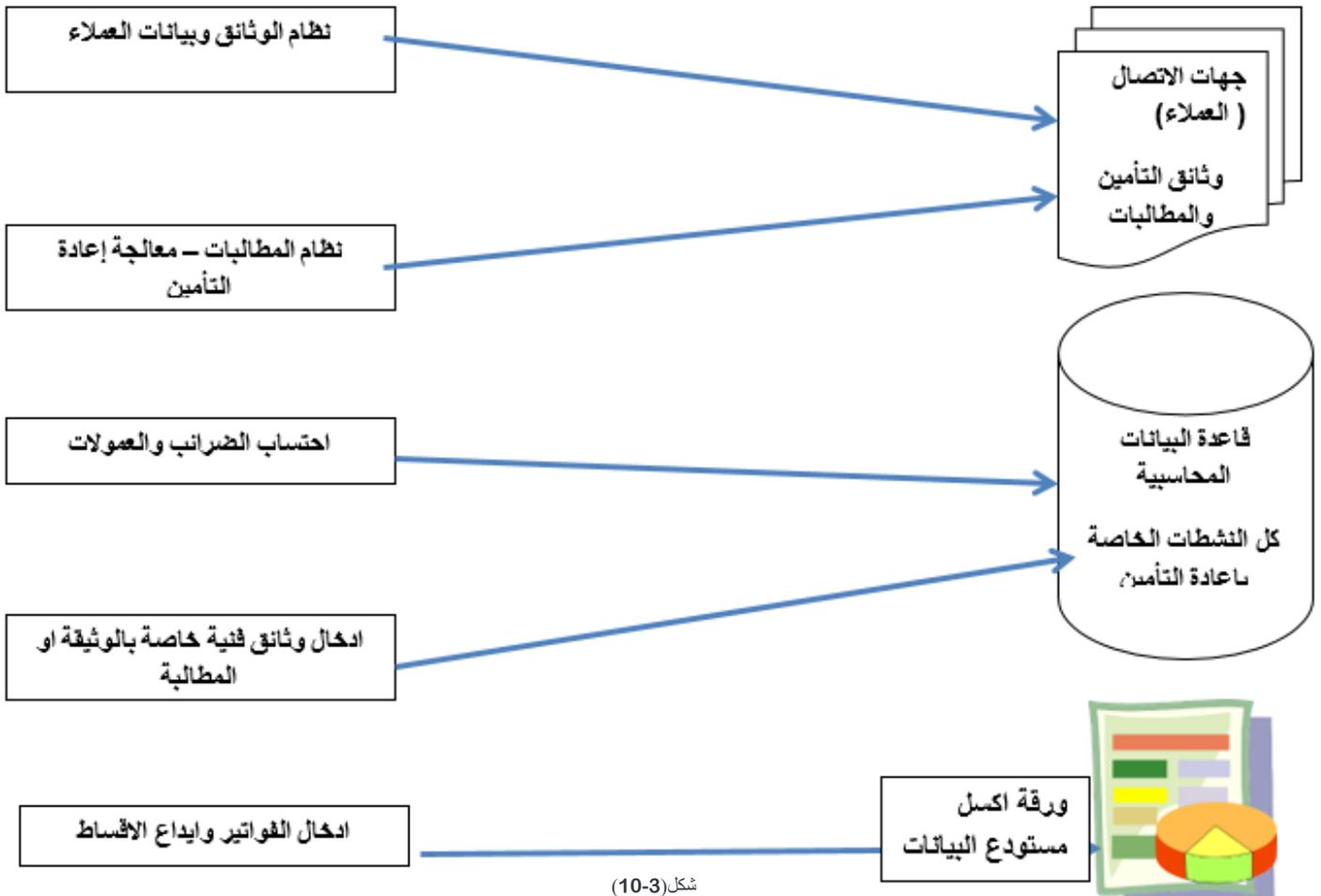
-تعقيد الحسابات والأقساط والعمولات ومبالغ المطالبات.

-توجد داخل العقود شروط وأحكام مختلفة، وبالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى المحاسبة المالية الشاملة والرقابة، فضلا عن التقارير التفصيلية والمعلومات الإدارية.

وبالرغم من ذلك فان إعادة التأمين لها تأثير كبير على إدارة المخاطر نتائج الأعمال، يوجد في إدارة وثائق التأمين

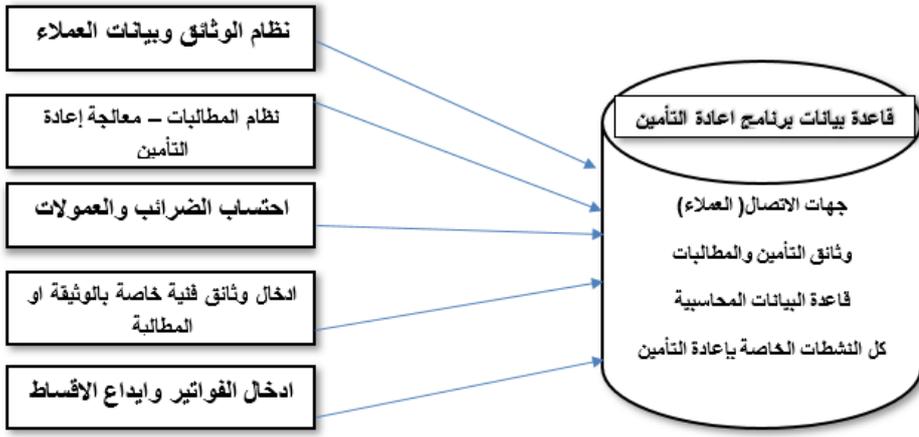
بعض وظائف إعادة التأمين وذلك على عكس ادارة المطالبات وفي هذه الحالة، فإن جمع المعلومات اللازمة للإدارة إعادة التأمين بطريقة سليمة ودعم اتخاذ القرار هو مهمة شاقة تتطلب قدرا كبيرا من الجهد والوقت، حيث يجب استرجاع المعلومات وتجميعها من مصادر مختلفة. ان إعادة التأمين أصبحت في حاجة الي الاعمال الذكية والمعلومات الإدارية: ان مديري كلا من إعادة التأمين وإدارة المخاطر في حاجة ماسة إلى استمرارية تدفق المعلومات وان تكون هذه المعلومات من مصادر موثوق بها للتحكم السليم في برنامج إعادة التأمين وتطوير مجري العمل وعلاوة على ذلك يجب أن يكون هناك تركيز خاص على مؤشرات الأداء الرئيسية وتحديد قضايا العمل الحرجة واتجاهات التنمية، وكذلك لتخطيط برنامج حماية إعادة التأمين في المستقبل مثل: -

- رصد الحساب، واحتياطي أقساط التأمين غير المكتسبة، واحتياطي المطالبات، وما إلى ذلك.
- ملامح المخاطر
- ملفات المطالبات



شكل (3-10)

النظم المعلوماتية التقليدية في إعادة التأمين



شكل (11-3) قواعد بيانات إعادة التأمين الصحيحة والحديثة

كيانات إعادة التأمين، مثل العقود، فواتير المطالبات، كشوف الحساب، والإيصالات، الخ ولا زالت هناك شركات إعادة التأمين تقوم بالتعامل مع مطالبات إعادة التأمين يدويا، التي يقوم بها موظفون من ذوي الخبرة. يبدو هذا غريبا، بالنظر إلى التأثير الكبير لمطالبات إعادة التأمين المستردة على نتائج أعمال الشركة. وفي كثير من الحالات، تصبح الشركات على علم بالمخالفات فقط عن طريق التدقيق، أو ربما عن طريق الصدفة. لذلك يجب استخدام نظام رقمي شامل في إدارة إعادة التأمين يعمل على الحد بشكل كبير من مخاطر التحايل في المطالبات، ان التدقيق في الوضع الحال لنظام إعادة التأمين واكتشاف القصور الموجود من خلال عمليات التشغيل اليدوي هي اول الخطوات نحو التحول الرقمي لأنه يجب تحديد الوظائف التي سوف تقوم بتحويلها الي الشكل الرقمي وتوحيد قاعدة البيانات الخاصة بالشركة ووضع كافة البيانات بها من وثائق ومطالبات وأيضا تحديد الوظائف المالية الخاصة بإعادة التأمين والتي لا يزال بعض شركات التأمين تقوم باستخدام برامج غير احترافية للقيام بها، ان تحديد الوظائف التي تحتاج الي التحول الي الشكل الرقمي يساعد في سهولة تطبيق واختيار الخطوة الثانية.

1 الخطوة الاولى: دراسة الوضع الحالي بدقة

2 الخطوة الثانية: اختيار البرنامج

3 الخطوة الثالثة: تطبيق البرنامج

شكل (12-3) خطوات تحول إعادة التأمين الي الشكل الرقمي

في الشكل السابق (11-3) نرى ان قاعدة البيانات هي المستودع الموحد الذي يحتوي على معلومات شاملة هو الأساس للإدارة إعادة التأمين الحكيمة وإدارة الحسابات. كما الأساس السليم للحصول على التقارير وتقديم الدعم الشامل لعمليات إعادة التأمين وصناعة القرار، وملفات المطالبات وإدارة الوثائق، وهذا ما يجب ان تصبح عليه قواعد البيانات الخاصة بإعادة التأمين ولكي يحدث هذا يجب تحويل إعادة التأمين الي الشكل الرقمي

1/9/3 خطوات تحويل شركة او إدارة إعادة

التأمين الي الشكل الرقمي: -

الخطوة الاولى: دراسة الوضع الحالي بدقة

تتألف عمليات إعادة التأمين من مجموعة متنوعة من العمليات التجارية مثل الدخل في العقود والحفاظ عليها واحتساب الأقساط والعمولات وتخصيص المطالبات والمحاسبة التقنية وإدارة الحسابات الجارية والاستفسارات واعداد التقارير. ان تحديد الاعمال التي سوف تقوم بتحويلها الي التشغيل الالي هو عملية صعبة بعد الشيء وتعلق بجوانب مختلفة لذلك يجب ان نقوم بتحديد الإجراءات التشغيلية بدقة وايضا اجراءات الدقة والرقابة، والتي جانب وظائف إعادة التأمين، توجد عمليات مكتبية وتجارية اخري قابلة الي التحول الرقمي ويمكن إعادة تصميمها وتنسيقها لضمان إجراءات محسنة والتحكم فيها بالكامل فعلي سبيل المثال:

- إدارة المستندات الموجودة بالشركة والحفظ الالكتروني
- القدرة على إرفاق الوثائق الخارجية إلى

في الشكل (10-3) يبين الوضع المشترك لإدارة معلومات وإعادة التأمين فيما يتعلق بمختلف العمليات التجارية التي تخصه ويتضح من هذا الشكل ان البيانات والمعلومات كانت تخزن في أوراق إكسيل وقواعد البيانات ومستندات ورد، وهو ليس مصدرا آمنا وموثوقا وقابلا للتدقيق وكان إنشاء التقارير هو عملية مضيئة وتسنغرق وقتا طويلا، نظرا للجهود طويلة في التحقق من البيانات والتوحيد. ومن هنا تظهر الحاجة إلى التحول الي النظام الرقمي ووجود برنامج تتوافر فيه القيام بالمهام الرئيسية لإعادة التأمين وإدارة المخاطر ويتعامل مع أنظمة التشغيل المختلفة كما انه يعمل كمستودع تجاري واحد - يحتوي على عقود إعادة التأمين، وجميع المعاملات المحسوبة فضلا عن الأرقام المحاسبية التفصيلية. كما انه يحقق لمعيدي التأمين فوائد كبيرة من خلال استخدام هذه البرامج والتي تدعم كل من احتياجاتهم التشغيلية ولقد أصبح معيدي التأمين يعتمدون على قوه هذه البرامج وتركيزها على الكفاءة التحليلية القوية ليس هذا وحسب بل وأيضا على الادارة الفعالة لكلا من الوثائق والمطالبات، ان استخدام البرمجيات في إعادة التأمين عمل على منع التسرب المالي والحساب الدقيق لقسط التأمين ووظيفة استرداد المطالبة، يمكن أن تكون برامج إعادة التأمين معقدة للغاية، وبه شروط وأحكام مختلفة. ولا تزال العديد من المنظمات تفتقر إلى قدرات إدارة معلومات إعادة التأمين الشاملة التي من شأنها أن تمكنها من التعامل مع التعقيد في وظائف الأعمال، وتوفير معلومات دقيقة في الوقت المناسب، والتقارير التنظيمية. يشكل الغش في المطالبات تحديا آخر، حيث يواجه الكثير من شركات التأمين صعوبات كبيرة عند محاولة استرداد مطالبات إعادة التأمين. ويجب على نظام إعادة التأمين الفعال أيضا تحسين الأنشطة التشغيلية، بما في ذلك دقة العمال والمخصصات والحسابات بالإضافة إلى تحسين الكفاءة والرقابة. لم يعد كافيا قيام الموظفين استخدام برنامج الاكسيل في اعداد المهام الحالية ان هذه البيانات تحتاج الي ان توثق توثيقا كاملا، ينبغي ان يتم تنظيم البيانات الأساسية في نموذج بيانات منظم ومنطقي وشامل.

الخطوة الثانية: اختيار البرنامج

وكما ذكرنا سابقا في خطوات اصدار الوثائق (1/8/3) او في ادارة المطالبات (1/9/3) وايضا بالتالي تنطبق هنا علي اعادة التأمين ان البرنامج سواء يتم شراؤه او تصميمه فانه يجب الاخذ في الاعتبار ان له القابلية علي التعديل به وهذا التعديل بالإضافة الي البرنامج بما يتوافق مع شركة اعادة تأمين حيث يكون لكل شركة إجراءات العمل وفقا لتفضيلات شخصية خاصة بالشركة نفسها بالإضافة الي ان شركات اعادة التأمين لها بعض المتطلبات الخاصة التي قد تحتاجها في البرنامج مثل الجزئية الخاصة بمطالبات إعادة التأمين لذلك يجب ان يحتوي على الميزات التالية:-

-الإدارة الشاملة لبرنامج إعادة التأمين في الشركة فيجب على البرنامج ان يقوم بالاحتفاظ بجميع العقود، بما في ذلك شروط وأحكام كل عقد

-وظيفة معالجة المعاملات المطالبات الآلي حيث يجب ان يتوافر خاصية اضافة مرفق تلقائي والتخصيص لعقود إعادة التأمين،

وجميع الحسابات ذات الصلة؛ مع عدم وجود - أو الحد الأدنى - من التدخل اليدوي!

-وظائف المحاسبة الشاملة وكذلك توفير السيطرة على الائتمان والديون

-وظيفة التقارير الخاصة بالمطالبات والاستفسارات والقدرة على استرجاع المعلومات بسهولة الخاصة باسترداد المطالبات.

-امكانية عرض النتائج التشغيلية - معلومات مفصلة عن المطالبات.

-القيام بتحليل للمخاطر وعقود المطالبات والاشارة إلى مجالات الاحتيال المحتملة الخاصة بالمطالبات.

كل المتطلبات السابقة هامة في اختيار البرامج او عند تصميمه وبالفعل توجد برامج كثيرة في اسواق البرمجيات تقوم بجميع الوظائف السابقة وأكثر ولكن ذكرنا هنا الحد الأدنى المطلوب من البرنامج لكي يعطي نتائج جيدة يستطيع شركة التأمين واعداد التأمين او وسطاء التأمين الاعتماد عليه.

الخطوة الثالثة: تطبيق البرنامج

بعد تحديد الإجراءات التي سوف يتم تحويلها الي طريقة التشغيل الآلي واختيار البرنامج المناسب يمكن بعد ذلك تطبيق البرنامج داخل الشركة حتى يمكن التأكد من انه يلبي كافة متطلبات إعادة التأمين المطلوبة، ان معظم البرمجيات تأتي بخاصية انها تعمل لعدد معين من الأيام للقيام باختبارها ثم تتوقف بعد ذلك عن العمل وهو كافي لاختبار تلك البرامج داخل الشركة والتأكد من الاتي: -

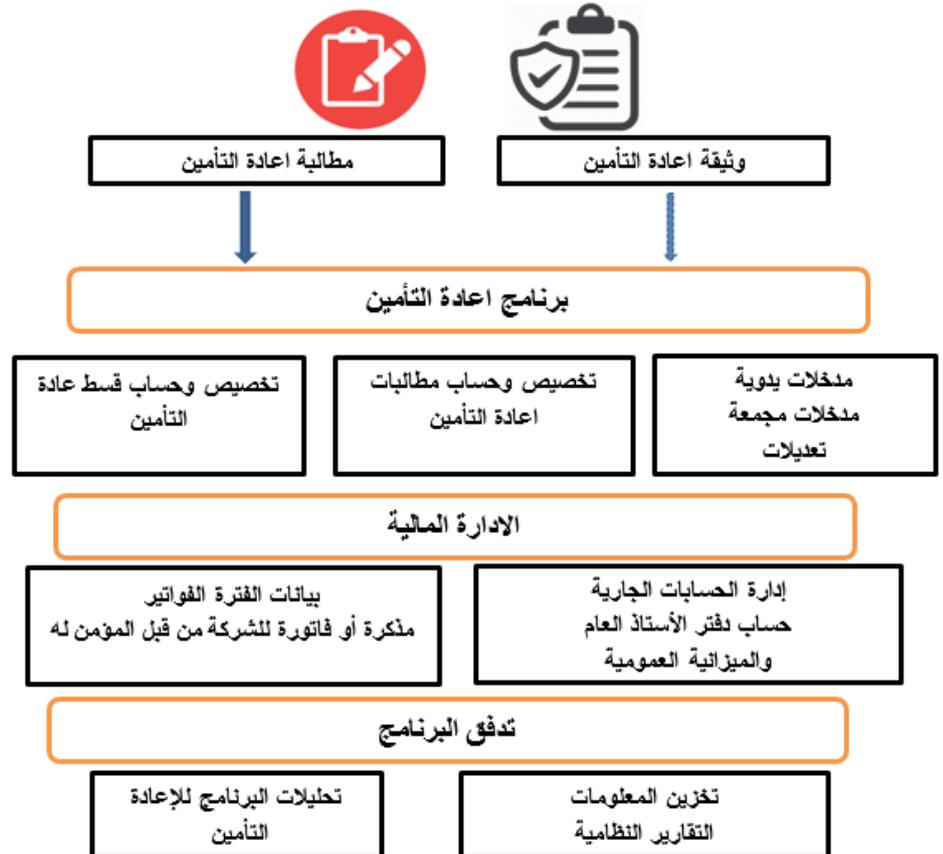
أولا: التأكد من اختيار بائع برنامج موثوق به وله سجل حافل من التنفيذ الناجح وتصميم برامج إعادة التأمين.

ثانيا: يجب التأكد من التكامل أي ان له القدرة على التكامل بسهولة مع البنية التحتية الحالية لتكنولوجيا المعلومات وله القابلية للتعديل والمرونة في دعم متطلبات العمل الحالية، مع المرونة اللازمة أيضا لاستيعاب التغيرات في الأعمال المستقبلية والتحديات

ثالثا: التأكد من الاتصال أي انه له القدرة على تمكين الاتصال مع أنظمة وخدمات تكنولوجيا المعلومات الأخرى مثل إدارة الحسابات والوثائق والمطالبات.

رابعا: التأكد من امكانية قبول ادخال البيانات الحالية بشكلها الحالي سواء كانت مخزنه في قاعدة بيانات او في ملفات اكسيل أمر حتمي - يجب أن يعالج البرنامج الجديد منتجات إعادة التأمين مثل العقود والمطالبات القائمة الحالية.

ويمكن ان يكون الشكل العام لبرنامج اعادة التأمين كما في الشكل (3-13) وهو شكل مبسط عن طريقة عمل برنامج اعادة تأمين. وفي النهاية يجب تدريب العاملين وخاصة الخبراء منهم على البرنامج الجديد حيث ان هذه البرامج تأتي بدعم فني ويكون قسم الدعم الفني ليس على البرنامج فقط بل يكون به خبراء في اعادة التأمين فيمكن التكامل بينهم وبين العاملين حتى يتم التأكد من ان البرنامج يوم بكل المتطلبات الخاصة بالشركة بشكل ممتاز وكذلك يوجد بالطبع جزء يدوي سوف يقيم به لذلك يجب شرح فوائد البرنامج للعاملين وكيفية انه لمساعدتهم في انجاز الأعمال في وقت سريع وبكفاءة عالية.



شكل(3-13) الشكل العام لبرنامج اعادة التأمين

وظائف الإدارة المالية والمحاسبة تقابل تحديات كبيرة في جميع الصناعات بوجه عام وفي قطاع التأمين بوجه خاص حيث وتمثل بعض هذه التحديات الرئيسية التي تواجه الإدارة المالية في تقليص التكاليف وتحسين معالجة المعلومات المقدمة وحجمها ونوعيتها، والتركيز على القيام بهذه الوظائف بشكل سريع.

ان معني التحول الرقمي للإدارة المالية والمحاسبية هو عملية التشغيل الآلي للخدمات المالية أي استخدام البرمجيات في التشغيل الآلي والايوتوماتيكي للعمليات المالية، في الأساس هذه البرنامج تقلل من نسبة التدخل البشري في المهام وخاصة المتكررة منها ان هذه البرمجيات تطور بسرعة بحيث أصبحت إمكانياتها كبيرة وتستخدم في جميع الإدارات المالية في شركات التأمين نظرا لما يقدمه من مميزات. على الرغم من ذلك والمثير للدهشة، انه مازال هناك العديد من مؤسسات التأمين يتم إدارة وظائف المحاسبة المالية على أوراق اكسل - الفواتير، والحسابات الجارية وهذا يخلق العديد من المخاطر للشركة، ان بيئة اعمال التأمين اليوم تحتاج الي المزيد من الكفاءة للإدارة اعمالها المالية والمحاسبية سواء هذه الشركات كانت متوسطة او كبيرة الحجم وتمثل هذه التحديات التي تقابلها الشركات نذكر منها الاتي بشيء من التفصيل: -

-الإدخال اليدوي من مصادر بيانات مختلفة: تتعامل شركات التأمين بانتظام مع انواع البيانات المختلفة، بما في ذلك مجموعة متنوعة من الفواتير والوثائق الإلكترونية. وهذا يعني أنه من أجل معالجة مطابقة تأمين على سبيل المثال أو تقديم عرض أسعار للعميل، يجب على الموظفين إدخال المعلومات يدويا من مصادر البيانات المختلفة في قاعدة بيانات الشركة. وتستغرق هذه العملية وقتا طويلا ومكلفا. والأكثر من ذلك، أن هذا العمل اليدوي معرض بشدة للأخطاء وعدم الاتساق، مما قد يؤدي إلى تناقضات كبيرة في سجلات الشركة.

- التطبيقات القديمة والأنظمة المتباينة: لا تزال العديد من شركات التأمين تعتمد على الأنظمة القديمة أو أنظمة وتطبيقات وبرامج متعددة لإدارة وظائفها المالية وليس تطبيق واحد وعند تنفيذ حلول برمجيات جديدة، سوف تواجه العديد من شركات التأمين تحديات في دمج هذه الحلول الجديدة مع إعدادات تكنولوجيا المعلومات الحالية. ونتيجة لذلك، فإن دمج برامج جديدة يمكن أن ينطوي على استبدال جزئي أو كامل للوضع الحالي بالإضافة إلى توفير استثمار كبير في الوقت والمال والجهد. وبسبب هذه التحديات، تترك العديد من الشركات مع النظم القديمة التي لم تعد توفر الدعم اللازم لعملية التحول الرقمي بشكل عام والتحول الي إدارة مالية رقمية بشكل خاص.

- الحفاظ على التنظيم والامتثال للقوانين: يتعين شركات التأمين، الامتثال لمجموعة من المعايير والامتثال للقوانين، بما في ذلك، على سبيل المثال، قوانين الضرائب والقوانين التي تهدف إلى حماية العمليات المالية ان التحديثات أو التحسينات على هذه اللوائح والقوانين كثيرة الحدوث، وهذا يعني في كثير من الأحيان أن العمليات المالية تحتاج إلى إعادة تغييرها لتعكس هذه التغييرات. في حين وصعوبات الامتثال وعدم الامتثال من قبل شركات التأمين يمكن أن يؤدي إلى مجموعة من العواقب المالية والتشغيلية الضارة.

-الأقساط وفواتير المطالبات لديها تعقيدات لأن قواعد الفواتير ليست موحدة للمنظمة بأكملها. وتعتمد القواعد على بنود وشروط وثائق التأمين ونوع وثيقة التأمين والإطار المحاسبي لها، وتفاصيل البيانات، والتعامل مع العملات، وما إلى ذلك. التعامل اليدوي مع هذه العملية عرضة للأخطاء

-وجود صعوبات في السيطرة على الائتمان والتعامل مع المعلومات المالية في أوراق إكسيل يخلق صعوبات في إعداد التقارير التنظيمية وتقارير الرقابة والمراجعة، ويصبح الدعم غير الكافي لاتخاذ القرارات وتخطيط الأعمال.

على الرغم من كل هذه التحديات التي تم ذكرها من قبل فانه يمكن التغلب على هذه العقبات عند تطبيق التأمين الرقمي الذي يقوم باستخدام منصات برامج تشغيل اليه



تعمل على استقبال البيانات من المحاسبين وادخالها من واجهة المستخدم سهلة وبسيطة ولها قواعد تقلل من عدد الأخطاء التي يتم ادخالها وتخزن هذه البيانات في قاعدة بيانات واحدة وهذه البرامج تعمل بطريقة الية في ادارة الخدمات المالية والمحاسبية، وتبسيطها والتغلب على معوقتها بالطرق الآتية:

-حسن وسرعة ودقة وجودة العمليات والبيانات التشغيلية بحيث تقوم هذه البرامج بتحليل كمية هائلة من البيانات في بضعة ثوان فقط. بدون اخطاء او تعب.

-تبسيط معالجة المطالبات: معالجة المطالبات الناجحة أمر أساسي لربحية شركات التأمين. عادة، معالجة المطالبات هي عرضة للخطأ وتستغرق وقتاً طويلاً، مما يتطلب جهد كبير من قبل موظفي الشركة. وباستبدال الحاجة إلى معالجة مطالبات التأمين يدوياً، فإن الإدارة المالية والمحاسبية الرقمية قادرة على تقليل مقدار الوقت الذي ينفق على هذه العمليات المتكررة ويقلل من الأخطاء البشرية إن لم يكن القضاء عليها. وهذا يعني أن مطالبات التأمين يمكن معالجتها بطريقة أكثر كفاءة ودقة وسرعة.

-إمكانية خفض التكاليف: تحتاج شركات

التأمين إلى أن تكون فعالة من حيث التكلفة من أجل البقاء على قيد الحياة أو الحفاظ على حصتها في السوق. سواء كان ذلك للشركات الحديثة أو الشركات التي تعمل في القطاع التأميني منذ فترة كبيرة حيث تشير الدراسات الحديثة التي أجرت للشركات بان استخدام البرامج المالية الية التشغيل توفير التكاليف بنسبة تصل إلى 50 في المائة. هذه النسبة العالية ليست مفاجئة لان هذه البرمجيات تعمل علي:

• توفير الوقت والإنتاجية مما يتيح الوقت للأنهاء المزيد من الاعمال

• مساحة أقل مخصصة للمحفوظات المادية

• انخفاض استهلاك المواد

• تعزيز القدرة على التحكم وتحليل العمليات وانتاج التقارير لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها والقوة وتحسينها

• تحسين قدرات الخدمة للعملاء مما يجعلهم أكثر ارتباطاً بالشركة

• مراقبة عمليات الدفع الآلي والمدفوعات الإلكترونية من خلال هذه البرمجيات

• مشاركة المستندات بين اشخاص الادارة بحيث يمكن استدعائها بسهولة ودون جهد.

• زيادة الإنتاجية الإجمالية والقدرة التنافسية للشركة التأمين.

-برامج التشغيل الآلي تكون حلاً مثالياً

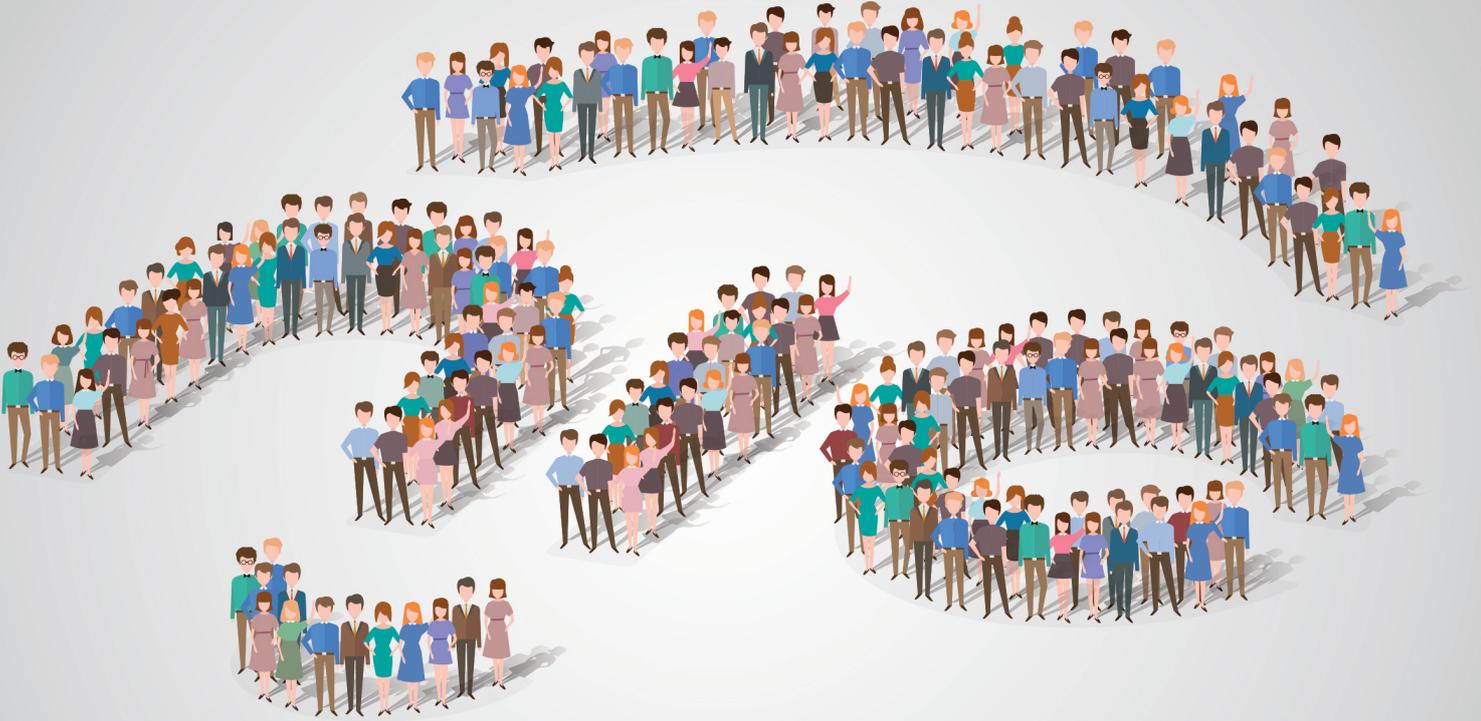
للشركات الراغبة في تبسيط عملياتها التجارية بسهولة. تستخدم هذه البرمجيات ضغطات المفاتيح بسيطة ونقرات الماوس بسيطة للإدخال البيانات واستخراج المعلومات، والتفاعل مع واجهة تطبيق بسيطة وسهلة. ونتيجة لذلك، يمكن ان تقوم هذه البرامج تنفيذ خدماتها المالية والمحاسبية بمنتهى السهولة. وأيضاً لا تطلب هذه البرمجيات مستخدمين لديهم مهارات في البرمجة أو معرفة متقدمة لتكنولوجيا المعلومات بل يكفي مهارات بسيطة نظراً لسهولة التعامل معها.

-تحسين الالتزام: الالتزام هو عنصر هام من عناصر نجاح شركات التأمين. تضمن برمجيات التشغيل الآلي دقة البيانات والتقارير بحيث يقوم بالاحتفاظ بها في سجل تشغيل أفعالهم. ونتيجة لذلك، يمكن رصد مدى الالتزام للوائح والقوانين مما يوفر الشفافية الكاملة لمراجعي الحسابات.





شركة التأمين الوطنية
NATIONAL INSURANCE COMPANY



معاً.. لأبعد حُدود

1 7 0 0 2 5 2 5 2 5
www.nic-pal.com

Palestine



MENA Insurance Pulse 2018

32nd General Conference of the General Arab Insurance Federation

Conference Center Yasmine Hammamet
Hammamet, Tunisia
26 June 2018
Henner Alms



Henner Alms, founding partner of Dr. Schanz, Alms & Company

Introduction

About Dr. Schanz, Alms & Company

Research, business development and communications consultancy, founded 2008 in Zurich
Focus on global financial services
Established research record in global (re)insurance



MENA (Re)
Insurance
Barometer
Since 2011



Asia
Reinsurance
Pulse
Since 2013



ASEAN
Insurance
Pulse
Since 2017



Africa
Insurance
Barometer
Since 2016



Africa
Reinsurance
Pulse
Since 2016



About the MENA Insurance Pulse 2018

An authoritative study on the state and prospects of the US\$ 58 billion MENA insurance markets

Based on in-depth interviews with executives from 45 organisations operating in the region

Four contributing sponsors and advertising partners: AIG, PartnerRe, Tunis Re and Munich Re

The Insurance Insider as a media partner

Key findings

Regulation has become a strength of the region

Premium growth is driven by expanding personal lines business

Pricing is seen to have improved, with personal lines performing more favorably

Technology and digitization seen as opportunities to differentiate, access new client segments and enhance efficiency

Market overview

Geopolitical tensions and slow oil price recovery affect growth

The MENA Insurance Pulse covers: Algeria, Bahrain, Egypt, Iran, Kuwait, Lebanon, Morocco, Oman, Qatar, Saudi Arabia, Tunisia and Turkey

Total population amounts to 412 million people, generating a combined GDP of US\$ 3,4 trillion, 4,3% of the world's total.

From 2012 – 2017 the region's GDP expanded 3,3% annually, slightly trailing behind the global average of 3,5%. Going forward this trend is expected to persist.

*Source: IMF, World Economic Outlook (April 2018)

MENA - a US\$ 58 billion insurance market

At 8% per annum premiums expanded roughly twice as fast as the regions GDP (3,3% p.a.).

Although the region's income per capital is close to the global average, insurance penetration of 1,7% amounts to only a quarter of the global average.

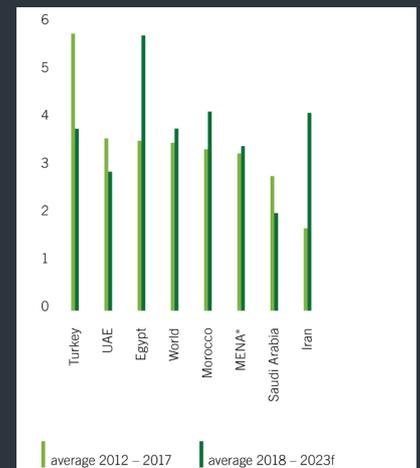
Insurance penetration improved from 1,3% of GDP in 2012.

*Source: Dr. Schanz, Alms & Company, based on Swiss Re Institute, sigma No 3/2017, sigma-explorer.com.

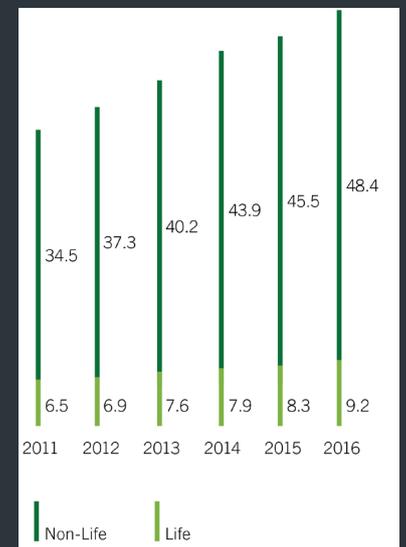
Contributing sponsors



In media partnership with

Real GDP growth (2012 – 2023ff, in %)

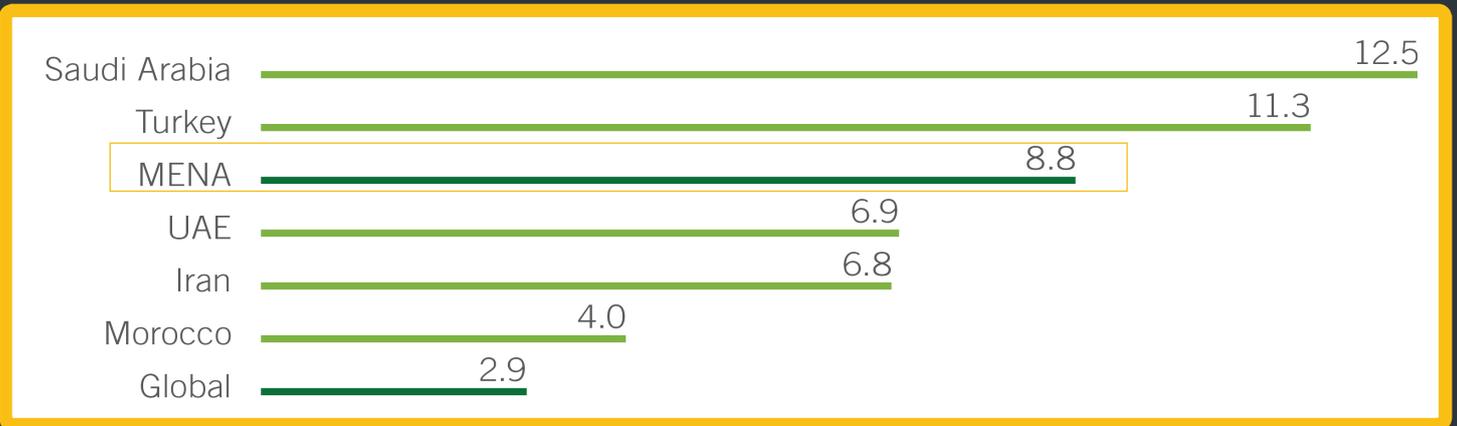


Premiums in US\$ billion

Non-life insurance premiums driven by motor and medical

-Non-Life premiums grew on average by 8,8% per annum throughout the MENA region.

-Primary drivers for growth were the expanding personal lines motor and health and a recovery in some key MENA markets.



Non-life real premium growth (2011-2016, annual averages, in %)

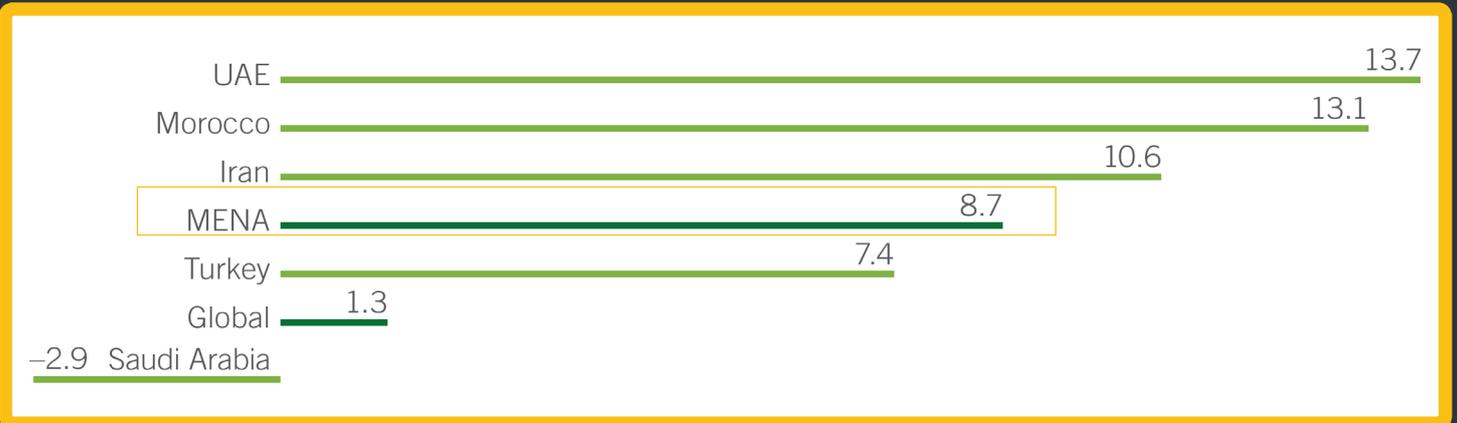
*Source: Dr. Schanz, Alms & Company, based on Swiss Re Institute, sigma No 3/2017, sigma-explorer.com.

Life insurance penetration still disproportionately low

-Life insurance still has a low share of 16% of total premiums, as compared to the global average of 55%

-In the past six years, life and non-life expanded roughly equally fast

-Growth was driven by strong demand for investment, life and savings products



Life real premium growth (2011-2016, annual averages, in %)

*Source: Dr. Schanz, Alms & Company, based on Swiss Re Institute, sigma No 3/2017, sigma-explorer.com.

Survey results

Premium growth continues to be region's main strength

The MENA region's dynamic growth remains its key attraction

Regulation has become a market strength and driving force behind its expansion

Diversification benefits are still of important though declining relevance



Fierce competition viewed as the major weakness

- Excess capacity and fierce competition, predominately over price, weigh on the region's insurance markets
- The shortage in talent becomes more apparent as some markets seeks to strengthen their local workforce
- With more than 200 insurers, markets remain highly fragmented and vulnerable as solvency requirements tighten and high investment in technology loom

Fierce competition	29
Talent gap	22
Fragmentation	21

Catch-up potential to be the most important opportunity

- Gap between the region's share of premiums to GDP and its relatively high GDP suggests striking catch-up potential.
- Digitisation is viewed as potentially bringing down operating and acquisition expenses and making insurance products more appealing.
- Compulsory schemes, such as medical insurance, are expected to remain the markets' main engine of growth. Further lines, such as liability, may follow.

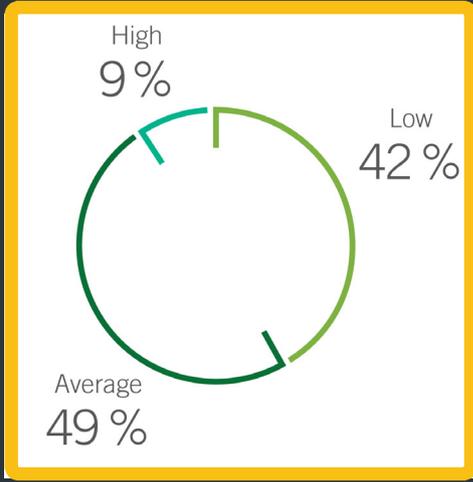
Low penetration	27
Digital technology	21
Compulsory insurance	17

Geopolitics seen as the most important threat

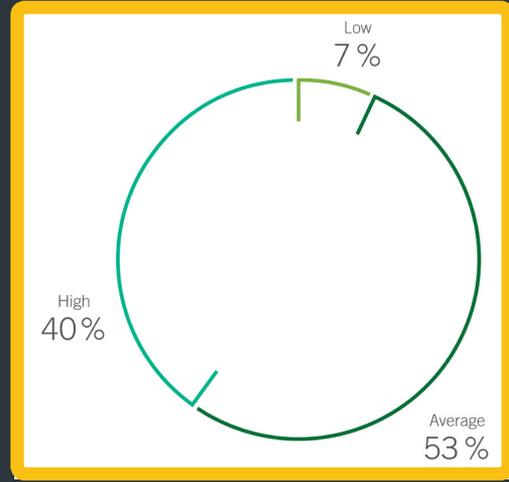
- Geopolitical risks pose the most frequently mentioned threat, hanging over the regional insurance market outlook.
- Dependency of some markets on hydrocarbon revenues exposed vulnerability and volatility in government spending and its effects on disposable incomes and financial markets.
- Workforce localisation and lower numbers of expatriate staff in a number of countries have added to the woes about a lack in regional talent.

Political instability	29
GDP dependency on oil prices	22
Lack of locally available talent	12

Personal lines are priced more favorably



Current rates: Commercial lines

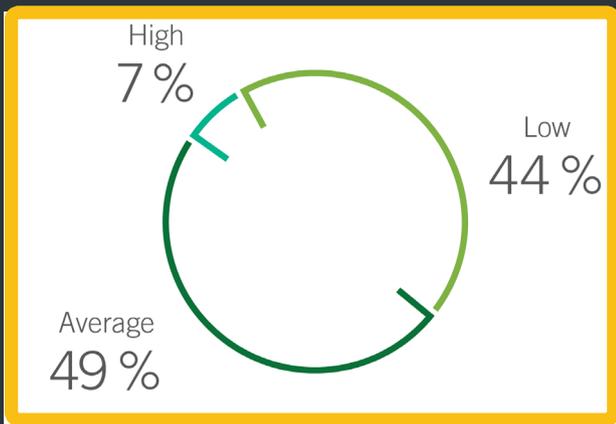


Personal lines

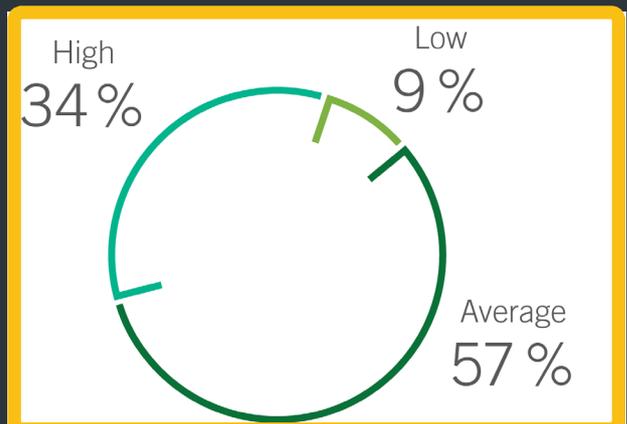
-Almost most 50% of executives view current prices in MENA commercial lines as average as property rates in Saudi Arabia and the UAE recovered.

-Personal lines business is regarded more favourably, primarily due to recent regulatory actions, higher barriers to entry and greater customer loyalty.

Improved technical profitability in personal lines



Current rates: Commercial lines



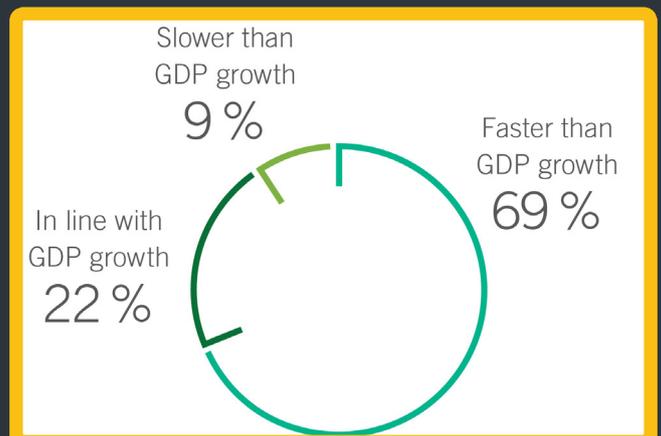
Personal lines

-Although rates have seen some improvement, a higher frequency of large claims took their toll on technical profitability in the commercial lines space.

-Current technical profitability in personal lines as is considered higher or in line with the average of the past three years due to significant rate increases in motor and medical business and improved claims management.

Insurance penetration expected to increase

Premiums are expected to outgrow regional GDP, driven by the continued growth momentum in compulsory personal lines insurance.



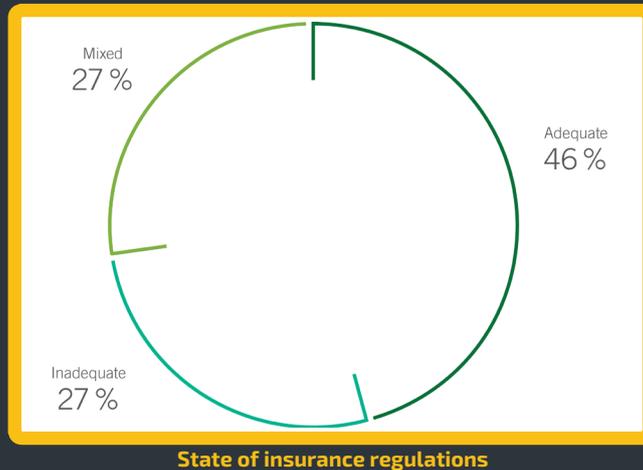
Expected premium versus GDP growth

Regulation greatly improved

-Continued progress towards introducing solvency margins or risk-based solvency rules.

-Improved insurance markets' stability driven by unified policy wording, actuarial pricing and tighter reserving requirements.

-However, assessment also reflects the region's heterogenic regulatory sophistication, ranging from effective regimes to rather insufficiently enforced frameworks.



Technology, diversification and differentiation as strategic priorities

Investing in technology	22
Portfolio diversification	19
Differentiation in competition	17

-Investments into technology are motivated by the prospect of more cost-efficient internal processes. Digital technologies are also viewed to enhance customer experience and promote the overall appeal of insurance products.

-Portfolio diversification is viewed as an imperative in a market dominated by large medical and motor portfolios. Specific areas include cyber insurance, microinsurance, credit insurance and agricultural insurance.

-Competition on price is no longer perceived as a viable proposition. Technologies offer opportunities for product and service differentiation.



إعادة هندسة أساليب العمل-الهندرة في قطاع التأمين الفلسطيني (الجزء الثاني)

6.3 مبادئ إعادة هندسة عمليات الأعمال

ظهرت مبادئ إعادة هندسة عمليات الأعمال خلال أوائل التسعينات. ونبين فيما يلي بعضاً من هذه المبادئ الهامة (tengg & Kettinger، 1996).

-على المستوى الخارجي، التركيز على العملاء النهائيين وتوليد قيمة أكبر للعملاء -تزويد العملاء والمستخدمين بجهة اتصال واحدة يسهل الوصول إليها بحيث يمكنهم من خلالها تسخير الموارد والأشخاص ذوي الصلة باحتياجاتهم واهتماماتهم

-على المستوى الداخلي، التركيز على تسخير المزيد من قدرات وامكانيات الأشخاص وتطبيقها في تلك الأنشطة التي تضيف قيمة للعملاء. ويبدو بأن هنالك تجاهلاً لهذا المبدأ.

-تشجيع التعلم والتطوير من خلال خلق بيئات عمل إبداعية ومبتكرة. تم إغفال هذا المبدأ في العديد من المؤسسات ويتم التركيز حالياً على الضغط والتضييق بشكل أكبر على الأشخاص وجعلهم يعملون بجهد أكبر بدلاً من تحسين جودة العمل والعمل بشكل أكثر ذكاءً.

-الجودة المنخفضة المقدمة للعملاء.

-ارتفاع حجم عمليات «عق الزجاجة» في مواسم الذروة.

-ضعف أداء المدراء متوسطي المستوى.

-التوزيع غير الملائم للموارد والمهام.

هل لديك مشكلة؟

إعادة هندسة عمليات الأعمال تأتيك بالحل!

تقدم إعادة هندسة عمليات الأعمال حلولاً للعديد من القضايا وتشمل:

- التكاليف التشغيلية العالية
- تدني الجودة المقدمة للعملاء
- ارتفاع مستوى عمليات "عق الزجاجة" في مواسم الذروة
- ضعف أداء مدراء الإدارة الوسطى
- التوزيع غير الملائم للموارد والمهام

الشكل 5: تساهم إعادة هندسة عمليات الأعمال في حل العديد من المشاكل



زيد ثابت عبد الحليم
مدير إدارة التسويق-الشركة العالمية
المتحدة - فلسطين

الفصل الثالث مراجعة الأدبيات

5.3 ما هي المشاكل التي تستطيع عملية إعادة هندسة أساليب العمل حلها في شركتك؟

عملية إعادة هندسة أساليب العمل يمكنها تقديم حلول لقضايا متعددة؛ بما في ذلك: ارتفاع التكاليف التشغيلية.

7.3 منهجية هامر / تشامبي

سوء الإدارة والأهداف غير الواضحة تعتبر من المشاكل الرئيسية التي تعيق نجاح إعادة هندسة عمليات الأعمال. وقد اعترف مؤخرًا فقط بأن معارضة الناس لهذا المفهوم تعتبر من العوائق الرئيسية أمام تنفيذ إعادة هندسة الأعمال بنجاح (Davenport ، 1996). وتنقسم منهجية هامر وشامبي لإعادة هندسة عمليات الأعمال، التي تم تعديلها بشكل طفيف من قبل شركة الاستشارات الخاصة بشامبي Cham، ويرى كل من هامر وشامبي بأن

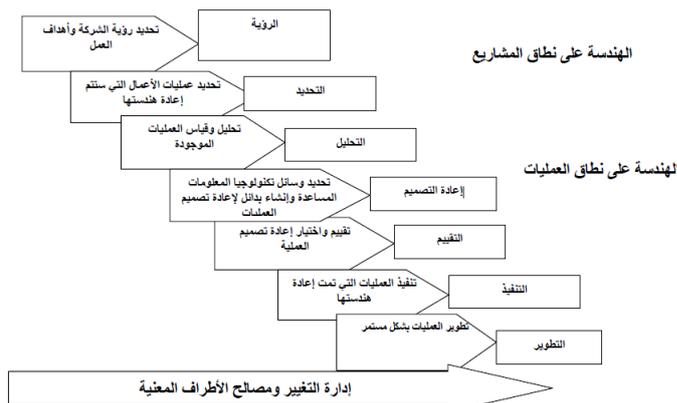
سأهمت منهجية هامر وشامبي في نشر مفهوم إعادة هندسة الأعمال. ويُعرّف كل من هامر (Hammer)، وهو بروفييسور سابق في معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا وقد أصبح لاحقاً مستشاراً، وشامبي (Chamby)، وهو رئيس شركة الاستشارات العالمية CSC Index، بأنها إعادة التفكير الأساسية وإعادة التصميم الجذري لعمليات الأعمال الهامة (Hammer، 1993) ويرى كل من هامر وشامبي بأن

-التفكير وتنفيذ أكبر عدد ممكن من الأنشطة بشكل أفقي والتركيز على التدفقات والعمليات (وتشمل الاتصالات) في المؤسسة.
-إزالة الأنشطة منعقدة القيمة المضافة، والقيام بأنشطة متوازنة ومتماثلة، وتسريع الاستجابة وأوقات التطوير
-التركيز على المخرجات بدلاً من المدخلات، وربط مقاييس الأداء والمكافآت بالمخرجات المتعلقة بالعملاء
-منح الأولوية لتوفير القيمة بدلاً من الإبقاء على الرقابة الإدارية
-تمت إعادة تحديد دور المدير كما أن التركيز على الأوامر والرقابة يفسح المجال للتمكين ولمفهوم المُدرب والميسر
-التشبيك مع الأشخاص والأنشطة ذوي الصلة. أصبحت الشركات الافتراضية أمراً مألوفاً في بعض قطاعات الأعمال
-تنفيذ فرق العمل ومدراء الحالة على نطاق واسع في كافة أرجاء المؤسسة
-إعادة توزيع المسؤوليات بين المؤسسة ومورديها وعملائها
-التشجيع على الانخراط والمشاركة، ويتطلب ذلك وجود قيادة تتسامح مع الأخطاء
-ضمان إعداد وتهيئة الأشخاص ووجود الدافعية لديهم وتمكينهم للقيام بما هو متوقع منهم
-حيثما أمكن، يجب أن يتولى الأشخاص المسؤولية الكاملة عن إدارة وضبط أنفسهم ويتطلب ذلك وجود مهارات التخطيط لديهم
-يجب أن يتم توسيع نطاق العمل دون التضحية بالخبرات المتعمقة في المجالات الاستراتيجية
-تجنب التعقيد الزائد وعدم إستبدال التفكير الإبداعي بالأدوات البرمجية
-الإبقاء على عدد العمليات المركزية بأدنى حدٍّ ممكن؛ وينبغي أن تكون جميعها مُوجهة نحو العملاء الخارجيين. كما أن العمليات الإدارية مثل عمليات التخطيط الخاصة بالشركات التي فات الأوان على وجود أي تأثير فعلي لها تفتقر إلى العملاء الداخليين والخارجيين.

-إنشاء حلقات تعليمية وتجديدية وحلقات تغذية راجعة قصيرة ضمن عمليات الأعمال
ضمان أن يتم دمج التحسين والتطوير المستمر ضمن الحلول المنفذة. ويمكن أن تساهم الخبرة في مجال إعادة هندسة الأعمال في إثارة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة من جديد؛ حيث يعتبر كل منهما مكملين لبعضهما.

خطوات المشروع	الأهداف
التعريف بإعادة هندسة عمليات الأعمال	يشارك المدير التنفيذي بالمشروع. ويقوم بوصف وضع العمل الحالي بشكل موجز وعملي للبدء بالمهام. كما يقدم رؤيته للموظفين في الشركة.
تحديد عمليات الأعمال	تأخذ هذه الخطوة بعين الاعتبار الصورة الأشمل لكيفية تداخل العمليات داخل وخارج الشركة. ومن أحد المخرجات الفعلية لهذه الخطوة عرض كافة العمليات باستخدام الرسوم البيانية
اختيار عمليات الأعمال	تتمثل الخطوة الثالثة في اختيار تلك العمليات، التي فور أن تتم إعادة هندستها ستضيف قيمة عالية لعملاء الشركة. كما يتم أيضاً اختيار العمليات التي تسهل إعادة هندستها.
فهم عمليات الأعمال المُختارة	لا تسهب هذه الخطوة في تحليل أداء عمليات الأعمال المُختارة بشكل مفصل، بل تركز على أداء العمليات الحالية بعكس ما هو متوقع منها في المستقبل.
إعادة تصميم عمليات الأعمال المُختارة	استناداً إلى منهجية هامر وشامبي، تعتبر الخطوة الخامسة الخطوة الأكثر إبداعية من بين كافة الخطوات. حيث تتميز بالتخيل والتفكير الجانبي وبعض الجنون.
تنفيذ عمليات الأعمال المُعاد تصميمها	تشمل الخطوة الأخيرة مرحلة تنفيذ مشروع إعادة هندسة الأعمال. ولا تتحدث منهجية هامر وشامبي عن التنفيذ بقدر ما تتحدث عن التخطيط للمشروع. ويؤمن كل من هامر وشامبي بنجاح تنفيذ المشروع حالما يتم القيام بالخطوات الخمسة الأولية بشكل صحيح.

دورة حياة إعادة هندسة عمليات الأعمال



الشكل 6: دورة حياة إعادة هندسة عمليات الأعمال

8.3 منهجية دافنيبورت و شورت

قام كل من دافنيبورت وشورت (1990) بإعداد منهجية تتألف من خمس خطوات تتعلق بإعادة هندسة عمليات الأعمال كما يلي:

- تطوير رؤية العمل وأهداف العملية: إن إعادة هندسة عمليات الأعمال مُوجَّهة من قبل رؤية العمل التي تتضمن أهداف محددة تتعلق بالعمل مثل تخفيض التكلفة، وتقليل الوقت، وتحسين جودة المخرجات، وجودة الحياة الوظيفية/التعلم/التمكين (انظر أيضاً: الرؤية المشتركة لـ Senge ، 1990 ، Nonaka ، Ikujiro ، 1995)

- تحديد العمليات التي ستتم إعادة تصميمها: تستخدم معظم الشركات منهجية عالية التأثير تركز على العمليات الأكثر أهمية أو العمليات الأكثر تعارضاً مع رؤية العمل. بينما يستخدم عدد أقل من الشركات المنهجية الشاملة والمتعمقة التي تحاول تحديد كافة العمليات ضمن المؤسسة ثم تقوم بترتيبها حسب الأولوية والأهمية بهدف إعادة تصميم الضرورات الملحة.

- فهم وقياس العمليات الموجودة: لتجنب تكرار الأخطاء القديمة وتوفير قاعدة أساسية للتحسينات المستقبلية

- تحديد مستويات تكنولوجيا المعلومات: يجب أن يساهم الوعي بإمكانيات تكنولوجيا المعلومات في التأثير على تصميم العمليات

- تصميم وإنشاء نموذج أولي للعمليات الجديدة: لا يجب اعتبار التصميم الفعلي بمثابة نهاية عملية إعادة هندسة عمليات الأعمال، بل يجب اعتباره كنموذج أولي يتكرر بشكل متتالي. ويساهم النموذج الأولي في جعل منهجية إعادة هندسة عمليات الأعمال متمشية مع تقديم النتائج بشكل سريع، ومشاركة العملاء ومدى رضاهم.

تساهم إعادة هندسة الأعمال بشكل عميق في تغيير كافة النواحي المتعلقة بالعمل والأشخاص. جزء من المؤسسة يُعتبر سهل التغيير وذلك من خلال إعادة ابتكار طرق جديدة للعمل، ولكن من الصعب للغاية تغيير الجزء الأخرى وهو الأشخاص. على وجه الخصوص لا يتطلب ذلك فقط تغيير الوظائف والمهارات، بل يتطلب أيضاً أساليب الأشخاص-الطريقة التي يُفكرون

فيعد إعادة هندسة عمليات الأعمال، يجب أن يقل معدل دورة الوقت إلى أقل من ثلاث ساعات.

-التخفيض: بإمكانك تخفيض تكلفة ورأس مال المهام الرئيسية خلال سلسلة القيمة

-المرونة: تصبح الشركة أقرب إلى العميل. ويمكن للشركة أن تطور آلية جعلها مدركة لنقاط الضعف وقادرة على تحديدها والتكيف مع متطلبات السوق الجديدة

-الجودة: تؤثر العمليات، وليس بالضرورة الأفراد فقط ، على مستويات الجودة. حيث تساهم إعادة هندسة عمليات الأعمال في تحسين العمليات والأفراد أيضاً.

-الابتكار: تقوم الشركة بابتكار عمليات جديدة

-الإنتاجية: تساهم إعادة هندسة عمليات الأعمال بشدة في تحسين الكفاءة والفعالية

-تخفيض التكلفة وتقليل دورة الوقت: تساهم إعادة هندسة عمليات الأعمال في التخلص من الأنشطة غير المثمرة والعمال الفائضين عن حاجة العمل. كما تساعد في إعادة تنظيم العمل من خلال فرق العمل، وتسريع تدفق المعلومات والتخلص من الأخطاء وتكرارية الوظائف.

-تحسين الجودة: تساهم إعادة هندسة عمليات الأعمال في تبسيط عملية توزيع المهام بين الأشخاص في العمل. مما يساهم في زيادة المسألة بين العمال. كما يساعد ذلك أيضاً الإدارة والعملاء على الحصول على التغذية الراجعة بشكل سريع.

-ضمان رضا العملاء: إذا تمت تلبية احتياجات العملاء بشكل سريع، فمن المحتمل أن يشعروا بالرضا وأن يطلبوا المزيد.

ويتصرفون بها- بالإضافة إلى موافقهم ووجهات نظرهم والأمور التي يعتبرونها هامة فيما يتعلق بالعمل. تعتبر هذه العناصر ضرورية لتحديد مدى نجاح أو فشل إعادة هندسة عمليات الأعمال. وينبغي أن يُساعد القادة الأشخاص في التعامل مع هذه التغييرات.

تتعلق إعادة هندسة الأعمال بالتغيير وتتعلق أيضاً بالتوازن ويعني ذلك الموازنة بين احتياجات العملاء والأداء التشغيلي لتحقيق غايات وأهداف العمل. وتعتبر إعادة هندسة عمليات الأعمال بمثابة مشروع مستقبلي، ولكن في معظم الأحيان، يكون شكل هذا المستقبل غير معروف في وقت بدءه (Brache و Rummler ، 1990). ومن المنقذ عليه بأن المؤسسة يجب أن تتغير بشكل جذري و ذلك لتحقيق تحسينات جوهرية في الأداء و رضا العملاء.

9.3 المحاولات الناجحة لإعادة هندسة عمليات الأعمال

يعزي عدم نجاح العديد من محاولات إعادة هندسة عمليات الأعمال إلى الحيرة التي تحيط بهذا المفهوم وكيف يجب القيام بها. حيث تدرك المؤسسات بأنها بحاجة إلى إجراء التغييرات؛ ولكنها لا تعرف بالضبط أين أو كيف تقوم بذلك. وحيث تقوم العديد من الأعمال بإعادة هندسة عملياتها، يُصبح من الواضح معرفة أسباب نجاحها أو فشلها.

يمكن أن تنجح إعادة هندسة عمليات الأعمال من خلال ما يلي:

-التركيز على العميل: يُعتبر العميل السبب الأساسي لإعادة هندسة عمليات الأعمال، فوجود إعادة هندسة عمليات الأعمال، يمكنك تقديم خدمة أفضل لعملائك.

-السرعة: تتضاعف سرعة القيام بعملك إلى أربعة أضعاف. على سبيل المثال، إذا كان معدل دورة وقت عملتك قبل إعادة هندسة عمليات الأعمال يبلغ 10 ساعات،





الشكل 7: أهداف إعادة هندسة عمليات الأعمال

المؤسسات المتأثرة من العملية،
-إضافة واحد أو اثنين من خبراء
التكنولوجيا،
-إضافة أفضل الأفراد الممتازين والألمعيين
والملتزمين والمتحمسين للعمل،
-إشراك بعض الأعضاء من خارج الشركة
إذا ما فشلت عملية إعادة هندسة الأعمال
في إدارة فريق ذو حجم يمكن التحكم فيه؛
فإن العملية برمجتها تصبح أصعب من أن
تنفذ بفعالية.

12.3 العلاقة بين عملية إعادة هندسة الأعمال وتكنولوجيا المعلومات

يرى هامر (1990) أن تكنولوجيا المعلومات (IT) هي العامل الرئيسي لتفعيل عملية إعادة هندسة الأعمال وهو ما يعتبره {التغيير الجذري}. ويدعو إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحدي الفرضيات المتأصلة في أساليب العمل والموجودة منذ فترة طويلة قبل ظهور الكمبيوترات الحديثة وتكنولوجيا الاتصالات. ويجادل بأن جوهر عملية إعادة الهندسة يكمن في مفهوم {عدم مواصلة ذات التفكير}، والخروج

تحسين أوضاع إدارة واحدة على حساب إدارات أخرى: هناك حاجة للوضوح في تقييم كل عملية منفردة بالتفصيل. وبالمثل، ينبغي أن يكون هناك استعداد لتغيير كل ما هو مطلوب لتحقيق الكفاءة الشاملة.

-عدم إعطاء الوقت الكافي للتركيز على تحسين أساليب العمل: التركيز على الشأن الداخلي وعدم التركيز الكافي على العمل وعلى أفضل ما يمكن إستعماله من إجراءات منافسة كأهداف.

11.3 بنية فريق عمل إعادة هندسة الأعمال

وفقاً لما أورده مانغانيلي وراسبا (1995) فإن فريق إعادة هندسة العمل يجب أن يكون متعدد التشكيل .

بعض الأعضاء الذين لا يعرفون شيئاً عن عملية إعادة هندسة العمل،

بعض الأعضاء الذين يعرفون عن العملية من الداخل إلى الخارج،

-إشراك العملاء إذا كان ذلك ممكناً،

-إشراك بعض الأعضاء الذين يمثلون

تهدف إعادة هندسة عمليات الأعمال بشكل أساسي إلى الحفاظ على الربحية على المدى البعيد ودعم التغلب على المنافسين لشركات التأمين بما يتلاءم مع تغيير وقائع السوق

10.3 الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى فشل عملية إعادة هندسة العمليات

-عدم الإقرار بحجم المشكلة: إذا لم يكن هناك استعداد واضح لوضع جميع العمليات القائمة على المحك؛ فلا توجد فرصة للنجاح.

-نقص التدريب: بدون التدريب، سوف تفشل عملية إعادة هندسة العمل. ويرجع ذلك إلى أنه سينظر لها على أنها عملية تتم مرة واحدة وبهدف تقليص التكاليف فقط. ولكن في الواقع، يعتبر تقليص التكاليف من النتائج الثانوية لعملية إعادة هندسة العمل وليس الشاغل الرئيسي لها.

-ضعف البنية التحتية: هناك حاجة إلى وجود بنية تحتية ملائمة، ودعم من قبل الإدارة والموظفين. فالعديد من مبادرات إعادة هندسة أساليب العمل لن تستطيع الإقلاع لأن جهوداً كافية لم تبذل لتوفير الدعم.

الآلية، التحليلية، المعلوماتية، التسلسلية، إدارة المعرفة، والتتبع، والوساطة. ويرى دروكر (1989) أن الطريقة التي تساهم فيها الوظائف ذات الصلة في العمل - أي، الترابط الوظيفي للعمل - قد تفاوتت من خلال بعدين: درجة الوساطة ودرجة التعاون. وقد عرّفا درجة الوساطة في العملية بأنها مدى التدفق المتسلسل للمدخلات والمخرجات بين الوظائف المشاركة. وعرّفا درجة التعاون في هذه العملية بأنها مدى تبادل المعلومات والتكيف المتبادل فيما بين الوظائف عند المشاركة في العملية نفسها. وفي إطار هذا المفهوم الذي طرحه، فإن تكنولوجيا المعلومات مفيدة في الحد من درجة الوساطة وزيادة درجة التعاون. كما أن الاستخدامات المبتكرة لتكنولوجيا المعلومات ستؤدي حتماً إلى قيام العديد من الشركات بتطوير هيكل جديدة ومركبة للتنسيق فيما بينها، مما يمكنها من تنسيق أنشطتها بطرق لم تكن ممكنة من قبل. ومثل هذه الهياكل المركبة للتنسيق قد ترفع من قدرات المؤسسة ودرجة استجابتها، مما يؤدي إلى مزايا إستراتيجية واعدة

لإعادة تشكيل الطريقة التي يتم فيها العمل. وينبغي النظر إلى أنشطة الأعمال على أنها أكثر من مجرد مجموعة من المهام الفردية أو حتى الوظيفية لعملية تستهدف تحقيق أقصى قدر من الفعالية. فالعلاقة بين عملية إعادة الهندسة للعمل وتكنولوجيا المعلومات هي علاقة متكررة. وقدرات تكنولوجيا المعلومات ينبغي أن تدعم سير الأعمال. كما ينبغي أن تكون العمليات الإنتاجية متوافقة مع ما يمكن أن توفره تكنولوجيا المعلومات. ويشير دافنبورت وشورت (1990) إلى هذا المنظور الواسع والمتكرر لتكنولوجيا المعلومات ولإعادة الهندسة العمل باعتباره مفهوم جديد للهندسة الصناعية. وتمثل عملية إعادة الهندسة العمل نهجا جديدا للتنسيق داخل الشركة؛ حيث تتيح تكنولوجيا المعلومات - وتأثيرها النهائي - أن تكون أداة قوية للحد من تكاليف التنسيق (دافنبورت وشورت 1990). يوضح دافنبورت وشورت (1990) القدرات التالية التي تعكس الأدوار التي يمكن أن تلعبها تكنولوجيا المعلومات في عملية إعادة الهندسة العمل: المعاملاتية، الجغرافية،

من القواعد التي عفا عليها الزمن ومن الافتراضات الأساسية التي طالما سارت عليها الأعمال ... وتلك القواعد التي أسس عليها العمل في الماضي والمبنية على افتراضات حول التكنولوجيا والناس والأهداف التنظيمية لم تعد قائمة اليوم. ويقترح «مبادئ إعادة هندسة الأعمال التالية: (أ) تنظيم العمل يتعلق بالنتائج وليس بالمهام؛ (ب) دع الذين يستخدمون نتائج العملية تنفيذ العملية؛ (ج) حوّل المعلومات إلى عمل حقيقي ينتج بدوره معلومات جديدة؛ (د) تعامل مع الموارد المتناثرة كما لو كانت مركزة؛ (هـ) أربط ما بين الأنشطة المتوازية بدلا من دمج نتائجها؛ (و) اجعل نقطة اتخاذ القرار في المكان الذي يتم فيه تنفيذ العمل، وراقب سير العمل، (ز) إلتقط المعلومة مره واحده ومن المصدر. يجادل دافنبورت وشورت (1990) بأن عملية إعادة هندسة العمل تتطلب إتلاك نظرة أوسع نطاقا لتكنولوجيا المعلومات وللأنشطة الخاصة بالعملاء وللعلاقة بينهما. وينبغي النظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها أكثر من مجرد قوة مؤتمنة أو ميكانيكية: بل باعتبارها قوة جوهرية

التغييرات في عالم العمل	
من النمط التقليدي	إلى إعادة هندسة عمليات الأعمال
الدوائر الوظيفية	فرق العمليات
المهام البسيطة (تقسيم العمل)	تمكين الموظفين
الإشراف والرقابة على الأشخاص (من قبل الإدارة)	أصبح العمل متعدد الأبعاد
تدريب الموظفين	تعليم الموظفين
التعويض مقابل المهارات والوقت المستغرق	التعويض مقابل النتائج
تزداد الدفعات بناء على الترقّيات والأقدمية	انخفاض الدفعات وزيادة العلاوات المرتبطة بالأداء العالي
التطور بناء على القدرات	التطور بناء على الأداء
تمتاز الثقافة المؤسسية بأنها وقائية	يتميز الهيكل التنظيمي بأنه مئثر وفعال
يتولى المدراء مسؤولية الإشراف والرقابة	يتولى المدراء مسؤولية التدريب والإرشاد
هيكل تنظيمي هرمي	هيكل تنظيمي أفقي (مسطح)
المدراء التنفيذيون هم الجهة المسؤولة	المدراء التنفيذيون هم القادة
فصل الواجبات والمهام	فرق عمل متعددة المهام
تتميز العمليات بأنها خطية ومتسلسلة	العمليات متماثلة
الإنتاج الشامل (بالجملة)	التخصيص الشامل

جدول 5: التغييرات في عالم العمل عند تنفيذ إعادة هندسة عمليات الأعمال

يبين الجدول التغييرات التي ستحدث للشركة عند تنفيذ إعادة هندسة عمليات الأعمال

A Man's House Is His Castle

Cumberland Saves You The Hassle



There is only One

Cumbrella

for your rainy days

C u m b r e l l a

your comprehensive residential insurance

Cumbrella is "YOUR" personal statement policy that protects your household against the unexpected.



Head Office : Dbayeh Highway, Cumberland Building, 3rd Floor
P.O.Box 90-554 Jdeidet El Metn - Lebanon
Tel: 961.4.403888 - Fax: 961.4.403666

Hamra : Clemenceau Street, Weaver Center Bloc A, 8th Floor
TeleFax: 961.1.366596 / 7 / 8

Tripoli : Mina Street, Mandarine Bldg., Tel: 961.6.200018 / 200019

Jounieh : Jounieh Highway, Sarkis Agha Bldg. Above FAP, 3rd Floor
Tel: 961.9.831979 / 830978

Hazmieh : Mar Roukoz Center - 3rd Floor (Facing Mar Roukoz Church)
TeleFax: 961.5.952813 / 4 / 5

Email : info@cumberland.com.lb www.cumberland.com.lb



Cumberland

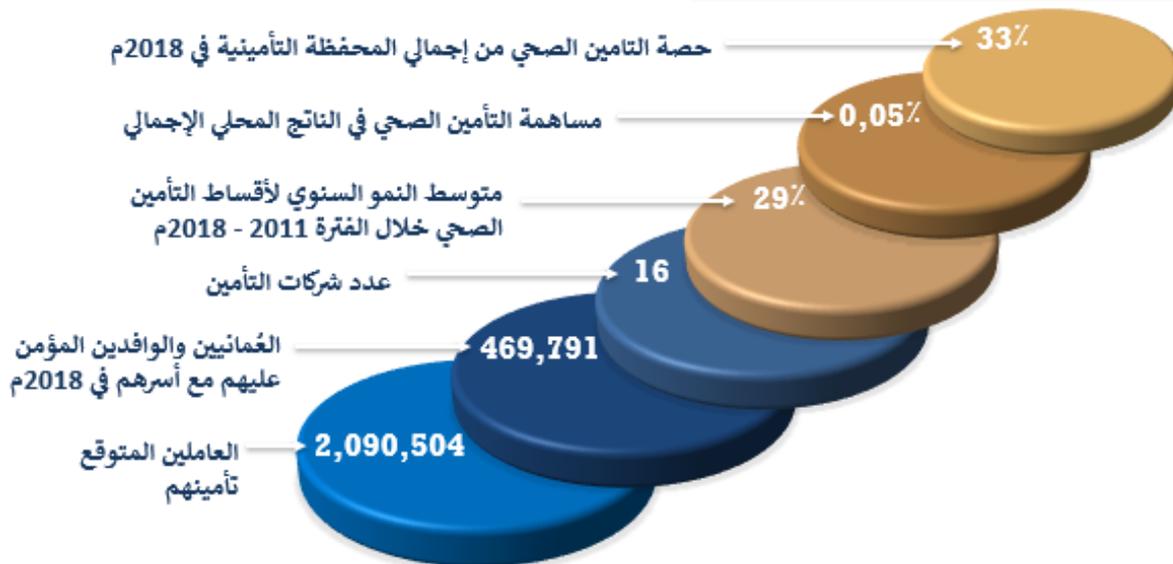
INSURANCE & REINSURANCE COMPANY S.A.L.

Insuring **One** Client At A Time

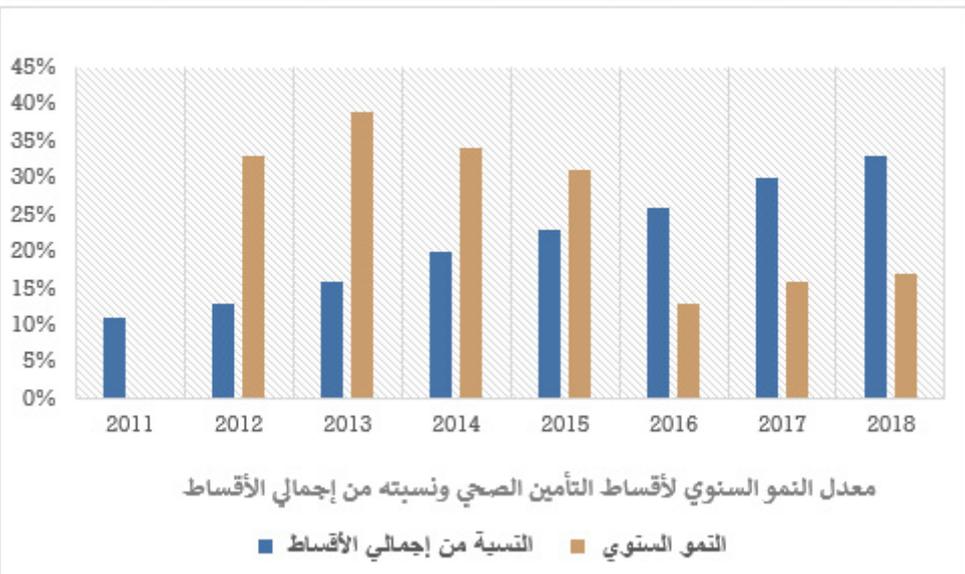
تطبيق التأمين الصحي على العاملين في القطاع الخاص والوافدين المقيمين في السلطنة و الزائرين لها

تم إلقاء هذه المحاضرة في الندوة العربية حول تطبيق التأمين الصحي و تحدياته مسقط - سلطنة عمان 17-18/3/2019

مؤشرات التأمين الصحي في السلطنة



ارتفعت نسبة مساهمة الأقساط المباشرة للتأمين الصحي خلال الفترة من عام 2011 إلى 2018م حيث بلغ متوسط مساهمة الأقساط ما نسبته (21%) وبلغ متوسط النمو السنوي لأقساط التأمين الصحي ما نسبته (29%)



*المصدر: كتاب مؤشرات سوق التأمين إصدار 2018 م، الهيئة العامة لسوق المال



عدد العمانيين والوافدين وأسرهم المؤمن عليهم

عدد العمانيين والوافدين المؤمن عليهم وأسرهم

ارتفع عدد العمانيين المؤمن عليهم وأسرهم صحياً بشكل ملفت خلال الفترة من عام 2016 إلى عام 2018م بنسبة بلغت 15 % من إجمالي عدد المؤمن عليهم.

في حين ارتفع عدد الوافدين المؤمن عليهم وأسرهم صحياً قليلاً خلال الفترة من عام 2016 إلى عام 2018م بنسبة بلغت 6% من إجمالي المؤمن عليهم.

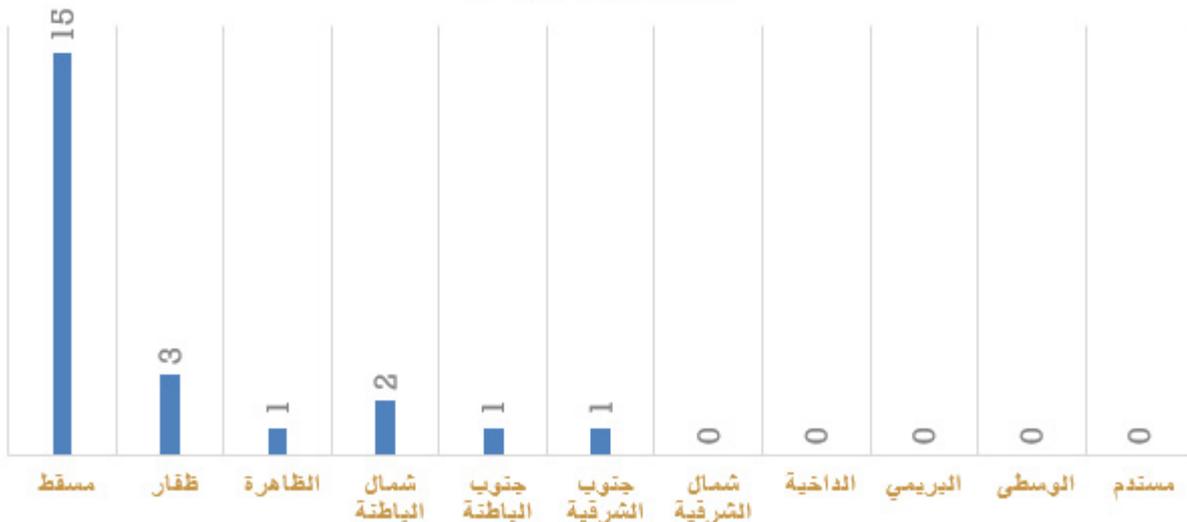


المصدر: شركات التأمين العاملة في السلطنة
تاريخ البيانات 17 يناير 2019 م

القطاع الصحي الخاص

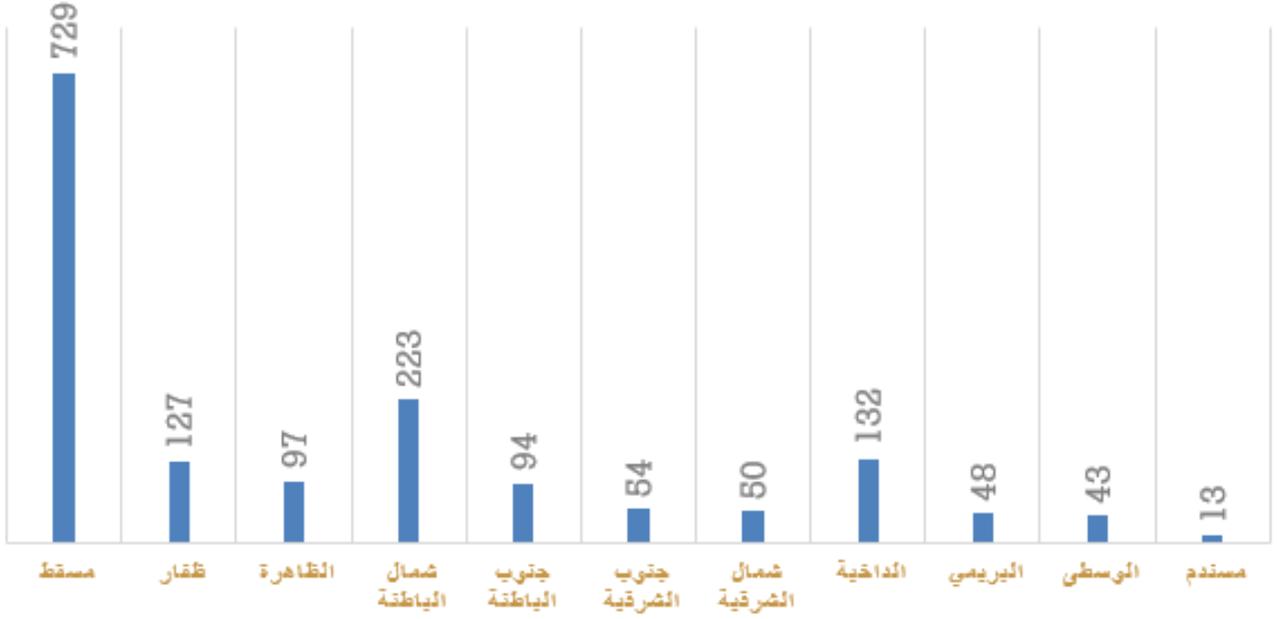
عدد المستشفيات الخاصة في محافظات السلطنة

■ عدد المستشفيات الخاصة



عدد المجمعات والعيادات والصيدليات في محافظات السلطنة

■ عدد المجمعات والعيادات والصيدليات



الوضع الراهن للقطاع الصحي الخاص

01 القدرة الاستيعابية للمؤسسات الصحية الحكومية محدودة وخاصة في الوقت الراهن، وتوسى إلى التركيز على المواطنين.

02 نمو المؤسسات الصحية الخاصة مرهون بتنظيم التأمين الصحي وإلزاميته.

03 الحاجة إلى خلق بيئة إيجابية استثمارية (سلسة ومرنة) لجذب المستثمرين في القطاع الصحي لتوفير المزيد من مقدمي الخدمات الصحية في القطاع الخاص.

قرار مجلس الوزراء

أصدر مجلس الوزراء الموقر في جلسته رقم 26/2017 المنعقدة بتاريخ 19 سبتمبر 2017م والمصدق عليه في جلسته رقم 27/2017 المنعقدة بتاريخ الأول من أكتوبر 2017م قرار على قيام الهيئة العامة لسوق المال بالتنسيق مع الجهات المعنية لإعداد مشاريع القوانين واللوائح لتطبيق نظام التأمين الصحي بالسلطنة على العاملين في القطاع الخاص والوافدين المقيمين في السلطنة والزائرين لها.



أهداف تطبيق نظام التأمين الصحي في السلطنة

الحد من التجاوزات التي يمكن أن تصاحب تطبيق التأمين الصحي لضمان نجاح المشروع.

ضمان جودة الخدمة المقدمة من قبل شركات التأمين ووحدات الرعاية الصحية، وسهولة الحصول عليها من قبل المؤمن عليهم.

الصحة حق أساسي من حقوق الإنسان، لا غنى عنه، ويحق لكل إنسان أن يتمتع بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه ويقصى على العيش بكرامة.



الحد قدر الإمكان من احتمالات التكلفة العالية التي سيتحملها أصحاب العمل في القطاع الخاص، لاسيما في ظل الأوضاع الاقتصادية الحالية.

الحث على مزيد من التنويع والمنافسة في تقديم الخدمات الطبية في مختلف ربوع السلطنة، وخلق بيئة إيجابية للاستثمار في هذا المجال.

الجهات المعنية بتطبيق مشروع تعميم التأمين الصحي للعاملين في القطاع الخاص والزائرين للسلطنة والمتمثلة في:





أبرز الخطوات التي قامت بها الهيئة في تطبيق نظام التأمين الصحي في السلطنة



أبرز الخطوات التي
وضعتها الهيئة لتعميم
التأمين الصحي للعاملين
في القطاع الخاص
والزائرين بالتنسيق مع
الجهات المعنية

الأطر التشريعية والقانونية والتنظيمية والعملية



الوثيقة الموحدة للتأمين الصحي

-تشمل الوثيقة الموحدة للتأمين الصحي على ثلاث فئات من الخدمات الصحية المتوجب إتاحتها لجميع المنتفعين من التأمين الصحي.

-تراعي الوثيقة الموائمة بين الكلفة وكفاية التغطية التأمينية الأساسية.

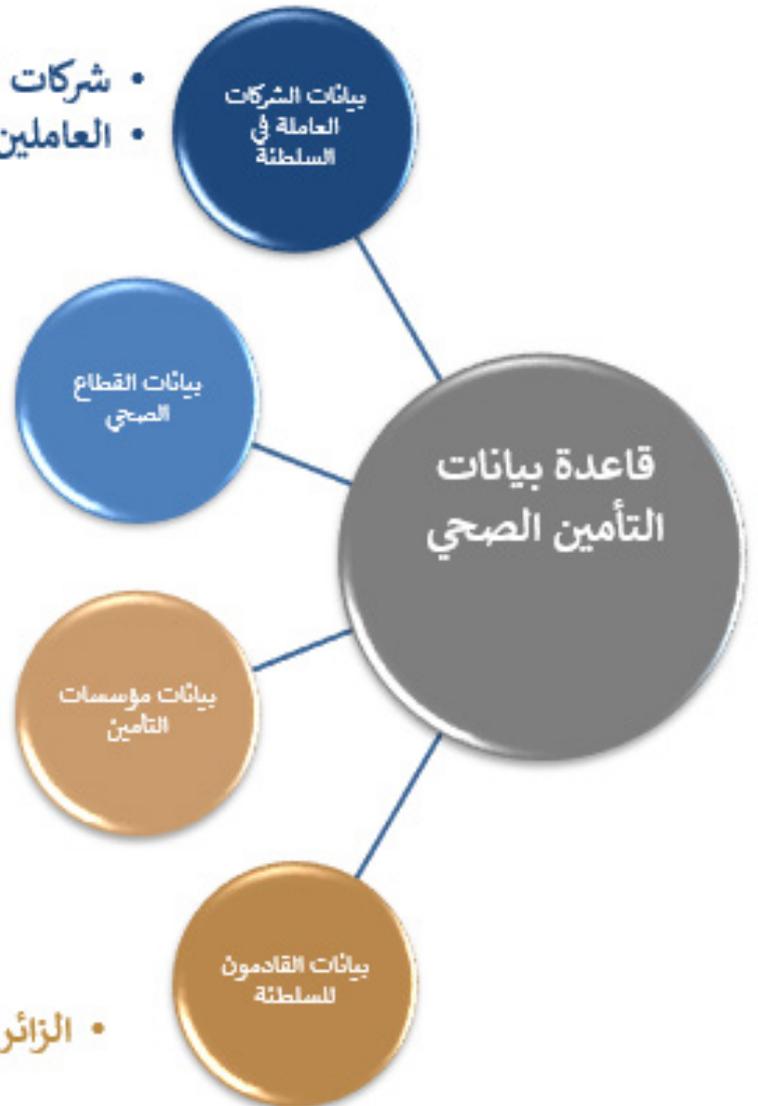


- شركات القطاع الخاص
- العاملين في القطاع الخاص

- المؤسسات الصحية العامة
- المؤسسات الصحية الخاصة
- الكادر الطبي
- الأسرة والتجهيزات

- شركات التأمين
- سماسرة ووكلاء التأمين

- الزائرين للسلطنة





نظام الربط الإلكتروني لمشروع التأمين الصحي

الحملة التوعوية

صناع القرار ومتخذي السياسات

الموظفين العاملين في الشركات (عمانيين ووافدين)

استخدام مختلف الأنشطة الإعلامية

أصحاب العمل

المخاطبة بكافة اللغات

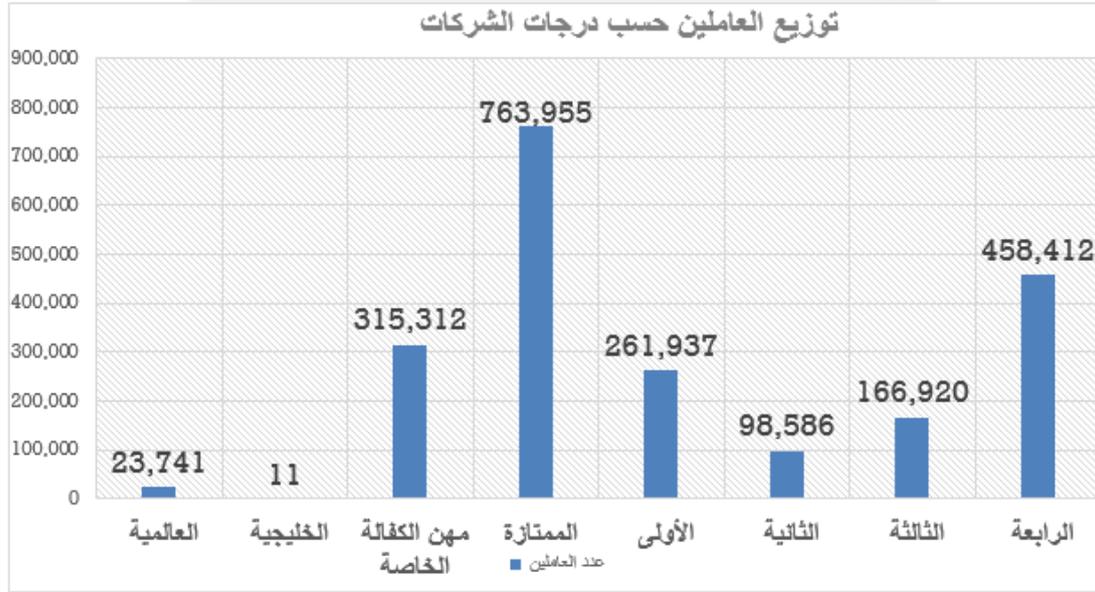
مصاحبة كافة مراحل تطبيق نظام التأمين الصحي

الاعداد المستهدفة حسب واقع السوق:

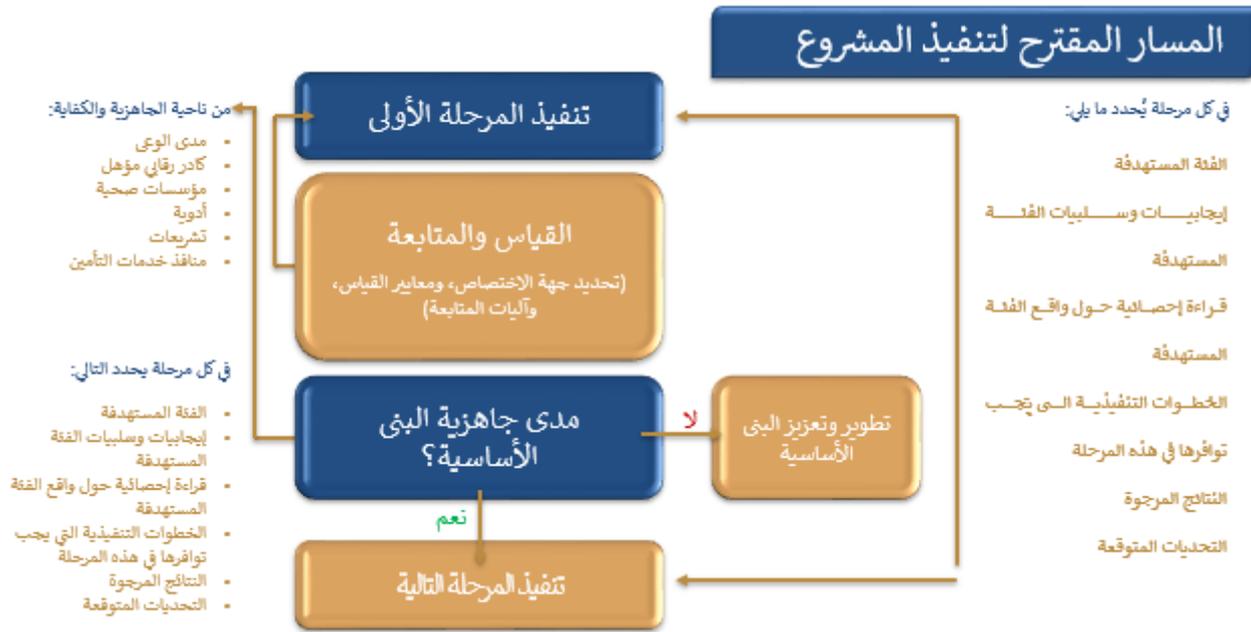


*المصدر: الإحصائيات الواردة من قسم الإحصاء والمعلومات بوزارة القوى العاملة تاريخ البيانات 2018\6\30

توزيع العاملين حسب درجة الشركة (السجل التجاري) للعام 2018 م

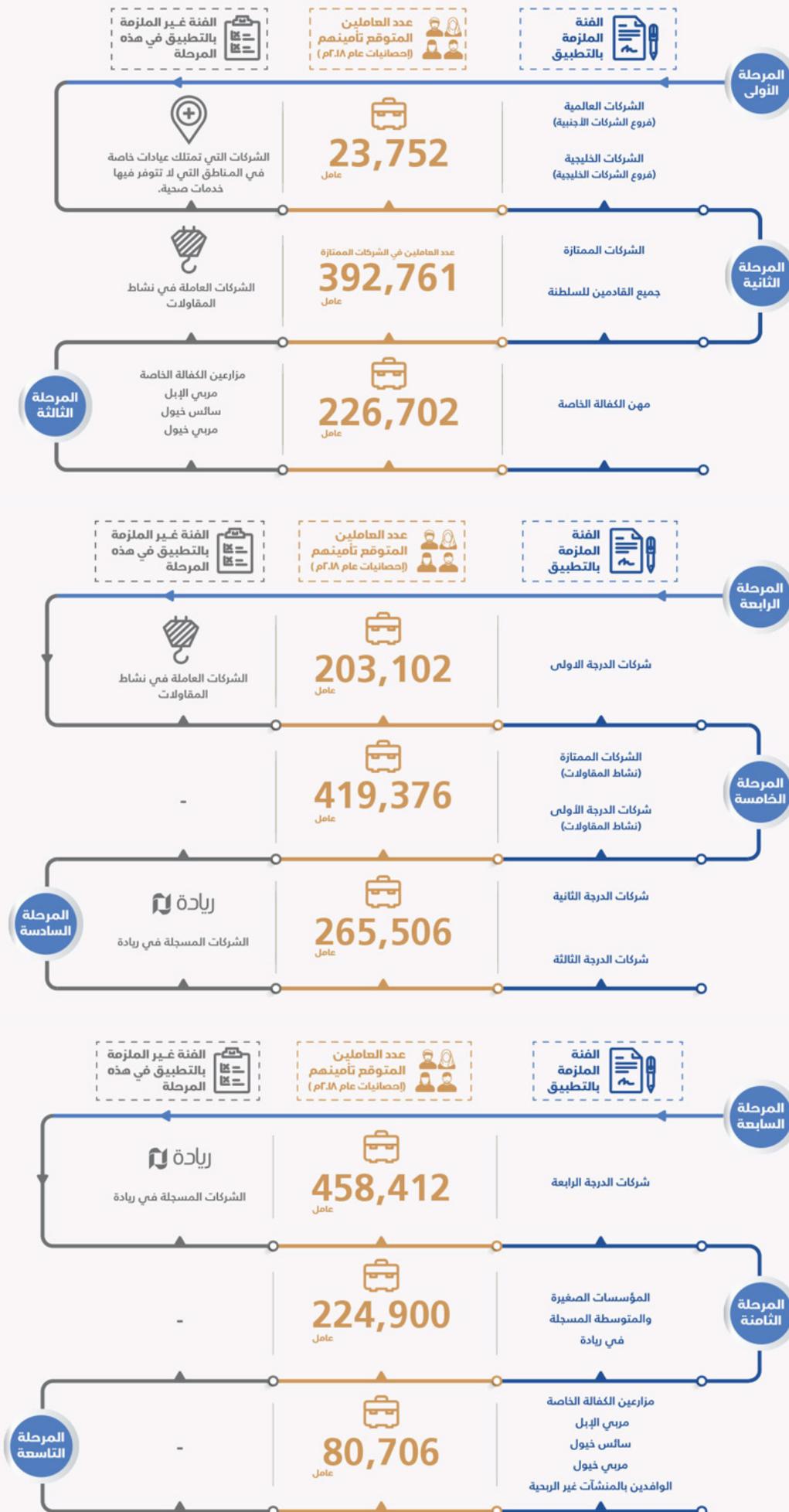


مراحل تطبيق التأمين الصحي الإلزامي في السلطنة



عدد العمال الذين سيطبق عليهم التأمين الصحي في كل مرحلة







الشركة المركزية لإعادة التأمين
COMPAGNIE CENTRALE DE REASSURANCE

**SERVING YOUR CHALLENGES,
SUPPORTING YOUR ACTIVITY**

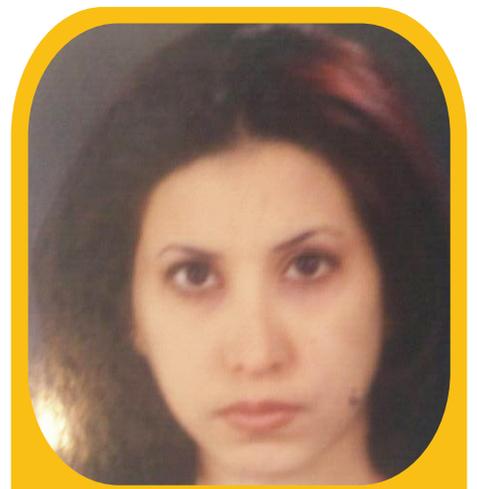


Îlot 135, N°2, Cité Administrative Plateau. Ouled Fayet. Alger 16035
Tél : +213 0 21 38 25 08 - Fax : +213 0 21 38 26 16
E-mail : contact@ccr.dz - Site Web : www.ccr.dz



يعتبر قطاع التأمين في الأردن من القطاعات المهمة الداعمة للأنشطة الاقتصادية. وذلك لما توفره من حماية تأمينية لمنشآت البلد الاقتصادية، فهي أيضاً تعتبر وعاء ادخاري من خلال الأموال المتجمعة لديها. حيث يساهم قطاع التأمين في أوجه الاستثمار المختلفة التي تدعم الاقتصاد الوطني. فقد كانت وما زالت صناعة التأمين تلعب دوراً أساسياً ومهماً في اقتصاد الدولة. فهي تشكل حاجة ضرورية لاستيعاب ما يترتب على المجتمعات من أعباء مالية، والتي تنجم عن الأضرار والخسائر التي قد تلحق بها سواء ما يتعلق بحياة أفراد المجتمع أو نشاطاتهم وأعمالهم اليومية أو ممتلكاتهم. إن لكل عصر تحدياته، ولعل أبرز تحدٍ منذ مطلع التسعينات من القرن المنصرم وحتى عبر الألفية الثالثة هو مرحلة اتخاذ القرار الاستراتيجي، فقد شدد أدب الإدارة الحديث (Wheelen et al، 2015) على أهمية القرارات الاستراتيجية، وعلى الرغم من إن الاعتراف بأهميتها للمنظمات ليس حديثاً، إذ بدأ النظر إلى التعامل المنهجي مع القرارات الاستراتيجية على أنها العامل الحاسم من أجل البقاء في دائرة المنافسة. وعلى هذا الأساس، تسعى الباحثة إلى إثراء البحث الحالي بكل ما يساهم في مساعدة المهتمين في شركات التأمين الأردنية محل البحث على تبني واعتماد خطط تركز على الاهتمام بمفهوم سمات الشخصية وذلك لأثره المباشر على نوعية القرارات الاستراتيجية المختارة. وبالتالي جاء البحث الحالي بهدف قياس أثر نمط شخصية المديرين وفق سمات الشخصية الخمس الكبرى على خصائص القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية.

تعامل مع المستقبل البعيد لمنظمة الأعمال. فالقرارات الاستراتيجية كما عرفها (Hickson، 1986) هي تلك القرارات التي تعمل على تشكيل المنظور الاستراتيجي الكلي للمنظمة الذي يجاري التغيير والتطور البيئي. لذا فهي قرارات غير اعتيادية غير نمطية، وهي مسؤولة عن موارد المنظمة وتتطلب الالتزام من لدن جميع العاملين فيها، وهي توفر الأسس التوجيهية للقرارات الأخرى وللعمليات والأعمال المستقبلية لعموم المنظمة. وقد قام كل من (Mintzberg & Quinn، 1996) بوصف القرارات الاستراتيجية على إنها قرارات خاطفة تُصنع وتُعمد من قبل شخص ريادي أو ممن يمتلك السلطة ويتمتع بعقلية متألقة وقادر على إقناع الآخرين بقبول وتبني قراراته. ولعل لهذه الخصائص التي تتمتع بها القرارات الاستراتيجية تأتي أهمية التركيز على شخصية القائمين على اتخاذ القرارات الاستراتيجية من الاهتمام بسمات شخصية متخذ القرار الاستراتيجي باعتبارها مؤشر ثابت وأساسي في نجاح وازدهار أية منظمة. وترى الباحثة بأن أهمية هذا البحث تنبع من أهمية مفهوم سمات الشخصية التي يتمتع بها المدير، وما لها من أثر بالغ على نوعية القرارات الاستراتيجية المختارة. حيث إن دراسة شخصية المدير بشكل علمي وممنهج، تشكل أساس التطور والتحديث اللازم لمواكبة التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والإدارية التي يشهدها عصرنا هذا. فالسمة أو النمط التي تحكم سلوك المدير تساهم بشكل كبير في عملية صنع واختيار القرار الاستراتيجي الأفضل. وقد اختارت الباحثة قطاع التأمين مجتمعاً لبحثها، فبالإضافة لكونه نشاط اقتصادي واجتماعي، هو أيضاً ظاهرة غامضة. فقد بدأ القطاع الخفي على طريق الحماية ضد الأخطار التي تصيب الأشخاص وممتلكاتهم. وتطورت هذه الظاهرة إلى أن أصبحت اتفاقيات تسهل التعامل التجاري وتقوم بخلق نوع من التناسق الاجتماعي في المجتمعات (Oliver، 1985). ويشترك قطاع التأمين مع عصرنا هذا بسمة الخطر وعدم التأكد. فالخطر هو محل عقد التأمين، وإن مضمون الخطر في التأمين يعود إلى عدم التأكد من الأمور الاقتصادية (Panda، 1985). حيث



السيدة/ داليا عباس
شركة الشرق الاوسط للتأمين
دائرة الحريق والحوادث
والعامّة والهندسي

-الجزء الاول من بحث (أثر سمات الشخصية الخمس الكبرى على خصائص القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية)

المقدمة تنشأ جميع المنظمات وهي تحمل أفاق المستقبل، وتمتلك إدارتها رغبة صادقة في النجاح سبيلاً لبقائها واستمراريتها وتطورها. إلا إن واقع حياة المنظمة وحركتها المتفاعلة مع محيط بيئتها مليء بالتهديدات والمفاجآت. حيث تعد التغيرات السريعة التي طرأت في العالم المتمثلة عبر التوجه نحو العالمية، والانفتاح على الآخرين وتخفيف القيود، وإزالة الحدود والمنافسة الشديدة بين المنظمات للاستحواذ على الأسواق والزبائن بمثابة التحدي الحقيقي لمنظمات الأعمال، ففرضت عليها واقعاً جديداً للتعامل والتكيف معه وذلك لتجنب الفشل ولتحافظ المنظمات على البقاء والاستمرار والنمو. ويعتبر القرار الاستراتيجي من أهم وأكثر القرارات حرجاً في منظمات الأعمال. وذلك كونه وبكل بساطة يمكن أن يؤدي بحياة المنظمة نحو حافة الهاوية، أو قد يقودها ويرتقي بها وبأفرادها إلى مراكز لم تحلم الوصول إليها. ويعد القرار قراراً استراتيجياً إذا



2-1 مشكلة البحث وأسنلته

تواجه شركات التأمين كسائر منظمات الأعمال الأردنية الأخرى خلال مسيرة حياتها ومزاولة أعمالها، وجوب اتخاذ القرارات الاستراتيجية لحل المشكلات بالطرق المختلفة. حيث تتأثر القرارات الاستراتيجية بعوامل ومتغيرات سلوكية عديدة، بعضها يؤثر على جانب من جوانب القرارات الاستراتيجية والبعض الآخر يؤثر على مجمل هذه القرارات. ولعل الشخصية من أهم تلك العوامل السلوكية حيث يتأثر القرار الاستراتيجي كثيراً بشخصية صانع القرار، (جواد، 2010) حيث أن الإمعان في دراسة الشخصية والتأكد من الأبعاد التكوينية لبنائها من شأنه أن يحقق المعرفة الواعية لطبيعة الأفراد والتخطيط لهم والتنبؤ بسلوكهم إزاء المواقف التي يواجهونها.

وقد قامت الباحثة بدراسة استطلاعية على عينة قصدية Purposive Sampling، والتي تمثلت بعدد من المديرين العاملين في شركات التأمين الأردنية، حيث التقت الباحثة بـ (25 مديراً)، ووجهت لهم مجموعة من الأسئلة الاستيضاحية (الملحق 4) والتي عكست مشكلة البحث. وأظهرت نتائج المسح الميداني ضرورة الانتباه إلى أثر أبعاد سمات الشخصية على خصائص القرار الاستراتيجي (الملحق رقم 4) حيث إن أغلبية المديرين أكدوا على إن لشخصية المدير أثر على نوعية القرار الاستراتيجي المتخذ. كما أوصى كل من Judge & Robbins (2015) على ضرورة الاهتمام بدراسة أبعاد سمات الشخصية وتطويرها لما لها من دور مهم في مسيرة عمل المديرين وبما يجعلهم قادرين ومؤهلين للوقوف بوجه التحديات من خلال اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتي من شأنها الحفاظ على بقاء واستمرارية المنظمة.

وبالتالي فإن الهدف من البحث الحالي هو قياس أثر أبعاد الشخصية الخمس الكبرى على خصائص القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية. ويمكن تحقيق غرض البحث من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

أسئلة البحث

السؤال الرئيسي الأول:

هل يوجد أثر لأبعاد الشخصية (حيوية

الضمير وانبساطية الفرد والقبول الاجتماعي والاستقرار العاطفي والانفتاح على الخبرة) على خصائص القرار الاستراتيجي، بأبعاده (الندرة والترابطية والتوجيهية) في قطاع شركات التأمين الأردنية؟
وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول:

هل يوجد أثر لأبعاد الشخصية (حيوية الضمير وانبساطية الفرد والقبول الاجتماعي والاستقرار العاطفي والانفتاح على الخبرة) على ندرة القرار الاستراتيجي في قطاع شركات التأمين الأردنية؟

السؤال الفرعي الثاني:

هل يوجد أثر لأبعاد الشخصية (حيوية الضمير وانبساطية الفرد والقبول الاجتماعي والاستقرار العاطفي والانفتاح على ترابطية القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية؟

السؤال الفرعي الثالث:

هل يوجد أثر لأبعاد الشخصية (حيوية الضمير وانبساطية الفرد والقبول الاجتماعي والاستقرار العاطفي والانفتاح على توجيهية القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية؟

3-1 فرضيات البحث

يستند البحث وفقاً لمشكلة البحث وأسنلته وبناء على الدراسات السابقة ذات الصلة في دراسة أثر السمات الشخصية الخمس على خصائص القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية إلى إثبات الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للشخصية بأبعادهما

المتغير المستقل

سمات الشخصية الخمس الكبرى

انبساطية الفرد (Extraversion)
حيوية الضمير (Conscientiousness)
القبول الاجتماعي (Agreeableness)
الاستقرار العاطفي (Emotional Stability)
الانفتاح على الخبرة
(Openness to Experience)

المتغير التابع

خصائص القرار الاستراتيجي

الندرة (Rare)
الترابطية (Consequential)
التوجيهية (Directive)

الشكل 1: أنموذج البحث

كونه غير منفتح على الخبرة وتقليدي في سلوكه وضيق الأفق والاهتمامات. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-القرار الاستراتيجي: هو القرار الذي يتعامل مع المستقبل البعيد لشركات التأمين. حيث يوصف القرار الاستراتيجي بالندرة والترابطية والتوجيهية. وتتميز القرارات الاستراتيجية بكونها قرارات خاطفة تصنع وتعتمد من قبل شخص متميز (ريادي) أو ممن يمتلك السلطة ويتمتع بعقوبة متأقنة وقادر على إقناع الموظفين في شركات التأمين بقبول قراراته. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-الندرة: القرارات الاستراتيجية هي قرارات نادرة غير اعتيادية وليس لها نمطية سابقة تتبع في شركات التأمين الأردنية. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-الترابطية: القرارات الاستراتيجية هي قرارات مسؤولة عن موارد الشركة الحيوية وتتطلب الالتزام من لدن جميع العاملين فيها بدون استثناء. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-التوجيهية: القرارات الاستراتيجية توفر الأسس التوجيهية للقرارات الأخرى وللفعاليات والأعمال المستقبلية لعموم شركة التأمين. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

1-6 أهمية البحث

-الأهمية النظرية

تتبع أهمية البحث من أهمية المتغيرات التي يناولتها البحث الحالي، كونها متغيرات معاصرة وذات طبيعة مؤثرة في حياة المنظمات المعاصرة، حيث تمنحها الأداء الكفؤ والإبداع المستمر. يمثل هذا البحث محاولة جادة لتقديم إطار نظري يربط مدى أثر سمات الشخصية الخمس الكبرى على خصائص القرار الاستراتيجي في شركات التأمين الأردنية وأثره في تعزيز أداء هذه الشركات.

-الأهمية العملية

وتتمثل أهمية البحث العملية في رفد المكاتب المحلية بمساهمة بحثية متواضعة

المصدر	المراجع والدراسات التي تم اعتمادها
المتغير المستقل: سمات الشخصية	Robbins & Judge (2015) Dessler (2015) Colbert & et. al. (2014) O' Neill & Allen (2011) سلطان (2004)
المتغير التابع: خصائص القرار الاستراتيجي	Wheelen & et. al. (2015) Shepherd & Rudd (2012) جواد (2010) Daft (2010) حريم (2009) Hickson (1986)

الجدول 1:مراجع النموذج

من التهذيب في التعامل وحسن التصرف والتعاون والتسامح والتفاؤل إلى القلق والشك وعدم التعاون وعدم المرونة. حيث تشير هذه السمة إلى أي مدى يكون الأفراد العاملين في شركات التأمين متعاونين ومحبين للآخرين ومقبولين لديهم. فيما يكون الأفراد الذين سجلت لهم درجات منخفضة من القبول الاجتماعي غير متعاونين وقلقين وغير مرنين. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-الاستقرار العاطفي: هو بعد يتراوح ما بين التوتر والاكتئاب والغضب وعدم الشعور بالأمان إلى الهدوء والأمان وعدم التوتر. حيث تشير هذه السمة إلى أي مدى يكون الموظف العامل في شركات التأمين قادراً على مقاومة الضغط وهادئاً مطمئناً ويمتلك الثقة بالنفس. في حين يكون الشخص غير المستقر عاطفياً ميالاً إلى القلق والتوتر والإحباط وعدم الاطمئنان في علاقاته مع الآخرين. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-الانفتاح على الخبرة: وتتراوح هذه السمة ما بين أن يكون الموظف العامل في شركات التأمين مبدعاً ومحباً للاستطلاع وقادر على التخيل ومتنوع الاهتمامات إلى

1-5 التعريفات الإجرائية:

- سمات الشخصية الخمس الكبرى: هي خمس سمات أساسية، تهدف إلى تجميع أشتات السمات المتناثرة في الشخصية الإنسانية في خمس أبعاد موسعة، وهي حيوية الضمير وانبساطية الفرد والقبول الاجتماعي والاستقرار العاطفي والانفتاح على الخبرة. حيث يمكن لهذه السمات التمييز بين فرد وآخر.

-انبساطية الفرد: ويتراوح هذا البعد من اجتماعي ومتحدث ونشط وفعال حيث يميل الفرد في شركات التأمين إلى المخاطرة والتوكيد والجزم، إلى الانطواء والعزلة والحذر والتحفظ حيث يميل الفرد إلى التردد والهرب من المواقف ويفضل العيش بعزلة وحذر بشأن العاملين في شركات التأمين. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-حيوية الضمير: هي الوعي بالوجود الأخلاقي، والشعور بقيمة الفرد، والالتزام بالعمل، والقدرة على تمييز ما هو مقبول أخلاقياً بالإضافة إلى وجود مشاعر الذنب والندم بسبب سوء التصرف اتجاه العاملين في شركات التأمين. وسوف يقاس المتغير عبر مجموعة من الفقرات ستظهر في استبانة البحث.

-القبول الاجتماعي: ويتراوح هذا البعد

تضاف إلى الدراسات والبحوث السابقة، بالإضافة إلى إبراز أثر الشخصية بجميع أبعادها في تعزيز أداء شركات التأمين الأردنية، فضلاً عن تقديم التوصيات المقترحة بشأنها ورفد المشاريع والبحوث بالبيانات والمعلومات عن السمات الشخصية والتي تسهم في الوصول إلى إمكانية تعزيزها.

7-1-1 حدود البحث

تتمثل حدود البحث بما يلي:

1-الحدود الزمانية: تم إجراء البحث الحالي

خلال العام الدراسي 2016 - 2017

2-الحدود المكانية: شركات التأمين الأردنية في عمان - الأردن.

3-الحدود البشرية: وتتمثل بالمديرين ومن هم بمستواهم من العاملين في شركات التأمين.

4-الحدود العلمية: تنحصر حدود البحث في أبعاد سمات الشخصية الخمس الكبرى وأثرها على خصائص القرار الاستراتيجي بأبعاده.

8-1 محددات البحث

لقد واجهت الباحثة بعض من المحددات في إعدادها البحث الحالي، وكان أهمها ما يلي:

1-ضيق الوقت المخصص للبحث، حيث تبين للباحثة أهمية وعمق الموضوع محل البحث.

2-محدودية المصادر العربية والإنجليزية الخاصة بمتغيرات المتغير التابع لموضوع البحث الحالي.

3-ضعف التعاون من بعض شركات التأمين وصعوبة الوصول إلى الإدارات العليا محل البحث.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن الفصل الحالي عرضاً للإطار النظري والأدبيات المتعلقة بموضوع سمات الشخصية الخمس الكبرى من جهة، وخصائص القرار الاستراتيجي من جهة أخرى. كما يستعرض الفصل الدراسات السابقة باللغتين العربية والإنجليزية ذات الصلة بموضوع البحث الحالي من قريب أو بعيد كونها أثرت البحث بالأفكار والبيانات والتي سيتم التعليق على بعض منها خلال مناقشة نتائج البحث الحالي في الفصل الخامس.

2-1 تمهيد

يشهد العالم تحولات وتغيرات كثيرة في تركيب المجتمعات والمنظمات تمثلت بالنمو الاقتصادي السريع والتسارع الهائل والخصخصة والعالمية ودخول العديد من الدول النامية مرحلة التصنيع واعتماد أسلوب التنمية والتطوير نحو مستقبل أفضل، هذه التغيرات لم تحدث نتيجة لزيادة رأس المال أو استخدام التكنولوجيا في المنظمات فحسب، بل بالدرجة الأولى من خلال القوى البشرية العاملة في هذه المنظمات، فالعنصر البشري المؤهل والمدرّب والكفؤ هو أهم عناصر الإنتاج (Von Glinow & McShane، 2000).

أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة إن القوى البشرية المؤهلة وطريق سلوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسية، وأداة التغيير والتطوير والتحسين، وأداة المنافسة الإيجابية مما أوجد الحاجة لدى الجميع من إداريين وأكاديميين وباحثين إلى الاهتمام بدراسة السلوك الإنساني وأثره في نجاح منظمات الأعمال، والذي أدى بدوره إلى ظهور تخصص رئيسي في إدارة الأعمال وهو السلوك التنظيمي (العميان 2004). وأعطت الحاجة لموارد بشرية كفؤة أهمية خاصة لدراسة محدد مهم من محددات السلوك التنظيمي ألا وهو طبيعة الشخصية الإنسانية والنظريات المختلفة الكثيرة حولها. وذلك لأنه كلما كان الإداري أقدر على معرفة شخصية الإنسان، كلما كان أقدر على التنبؤ بسلوكه وتوجيهه الوجهة المطلوبة والعكس صحيح (القيروتي، 2009).

ومن هنا جاء الاهتمام المتزايد بدراسة شخصية القادة الإداريين في منظمات

الأعمال وذلك من منطلق أن شخصية المدير لا تتفصل عن المنظمة التي يعمل فيها. فقد تبين أن شخصية المدير مؤثر ثابت وأساس في نجاح أية منظمة، خاصة في قدرته على اتخاذ أصعب القرارات ألا وهي القرارات الاستراتيجية، هذه القرارات المصيرية التي تتميز بالندرة والترابطة والتوجيهية.

2-2 مفهوم الشخصية

تعد الشخصية من أكثر المفاهيم غموضاً، نظراً لكثرة العوامل التي تدخل في تركيب الشخصية من وراثية وبيئية. ومع التسليم بهذا الغموض، إلا أن كثيراً من المعنيين في حقل السلوك التنظيمي يرون أن الشخصية هي الخصائص التي تميز الفرد عن غيره من الأفراد الآخرين من النواحي الجسمية والنفسية والخارجية (البيئية والثقافية والاجتماعية). فقد عرف Gordon Allport الشخصية (Judge & Robbins، 2015) قبل حوالي 70 سنة بأنها «التنظيم الديناميكي للأنظمة النفسية للفرد والتي تحدد طريقة تعامله وتكيفه مع المحيط الذي يعيش فيه». وتبعاً لهذا التعريف فإن شخصيات المديرين تختلف من مدير إلى آخر، ومن ثم تختلف سلوكياتهم من أقوال وأفعال وتعبيرات باختلاف تلك الشخصيات. بالرغم من الاهتمام المتزايد بتحديد ماهية الشخصية الإنسانية وتعريفها، لكن من الصعب بمكان وجود تعريف واحد ومحدد للشخصية. ويعود السبب في ذلك إلى تعقد هذا المفهوم واحتوائه على خصائص وسمات كثيرة. فقد ذكر العميان (2004) مجموعة من التعاريف والتي تقدم بها الباحثين الآخرين ومنها:

يُعرف Kinichi & keritne الشخصية بانها: «مجموعة من الصفات الفسيولوجية والسيكولوجية المتأصلة والتي تحدد للفرد هويته. وهذه الصفات تشتمل على مظهره الخارجي والكيفية التي يفكر ويتصرف ويشعر بها، حيث إنها جميعاً محصلة التفاعل بين الجينات والبيئة».

-ويعرفها Serman بأنها: «السلوك المميز للفرد»

-بينما يرى Driver الشخصية بأنها: «التنظيم المتكامل والديناميكي للخصائص الفسيولوجية والعقلية والخلقية والاجتماعية للفرد كما يعبر عن نفسه أمام الآخرين في مظاهر الأخذ والعطاء في الحياة



الاجتماعية. وتشمل الشخصية الخصائص الطبيعية والمكتسبة من الدوافع والميول والعواطف والمثل والآراء والمعتقدات والعادات كما تتضح من علاقات الفرد بوسطه الاجتماعي». ويلاحظ من التعريفات السابقة أن الشخصية هي مجموعة الصفات العقلية والجسمية والخلقية التي يتسم بها الإنسان، والتي تنتج من تفاعل الصفات الجسمية والعقلية بشكل مستمر مع البيئة المحيطة بالشخص، حيث ينتج عن هذا التفاعل وحدة متميزة تجعل لكل شخص ذاتيته واستقلالته. ولهذا لا نجد شبهة تاماً بين إثنين من الأفراد، فالشخصية تختلف من شخص إلى آخر وهي تتطور وتتشكل من خلال عملية التفاعل الاجتماعي والتكيف مع البيئة.

3-2 محددات الشخصية

تعددت الآراء حول محددات الشخصية فهناك من أكد على أن العوامل الوراثية والبيئية هي المحددات الرئيسة في الشخصية (Robbins & Judge، 2015) وهناك من أضاف إليهما الظروف الموقفية التي يمر بها الفرد كما جاء في القيروتي (2009). وتم إضافة محدد رابع للشخصية من قبل كل من جواد (2010) والعميان (2004) وهي المحددات الثقافية والاجتماعية. وفيما يلي شرح موجز لهذه المحددات:

1-المحددات الوراثية: تتمثل المحددات الوراثية أو الداخلية بمجموعة من العوامل البيولوجية والفسولوجية والنفسية التي عادة ما يرثها الفرد من والديه. وتتمثل في التكوين الجسماني والأمور المعرفية والأمور المزاجية.

2-المحددات البيئية: وتتمثل المحددات البيئية أو الخارجية بالوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد. فالعلاقات التي تسود الوسط البيئي الذي يعيش فيه الفرد لها اثر كبير على مدركات الفرد واتجاهاته.

3-المحددات الموقفية: تتمثل المحددات الموقفية بالظروف وطبيعة الموقف الذي يمر به الفرد في مختلف أدوار حياته، حيث تملي الموقف على الأفراد أنماطاً سلوكية معينة لها أثر في تشكيل شخصيته.

4-المحددات الثقافية والاجتماعية: تتمثل هذه المحددات بالقيم الدينية والعادات والتقاليد الاجتماعية والتي هي أهم مكونات ثقافة مجتمع ما. فهي تحدد الصفات التي تميز السلوك الإنساني، حيث تختلف

شخصيات الأفراد من مجتمع إلى آخر نتيجة لاختلاف ثقافات تلك المجتمعات. **4-2 أهم النظريات الحديثة حول مفهوم الشخصية**

لقد ظهرت العديد من النظريات التي تحاول تفسير وتحليل السلوك الإنساني والتي جاءت جميعها نتيجة الأبحاث والدراسات التي قام بها عدد كبير من علماء النفس والباحثين بهذا الموضوع. حيث يبني كلٌ منهم دراسته على دراسة الآخر إما مضيفاً أو داخضاً أو مؤكداً. وقد ذكر القيروتي (2009) بأنه يمكن تقسيم النظريات في موضوع الشخصية إلى قسمين، قسم يتناول محاولة تصنيف الشخصية الإنسانية إلى أنواع (Types) أو فئات على أسس مختلفة، قد تكون على أساس التكوين الجسمي أو النمط النفسي. وقسم آخر يتناول السمات (Traits) أو الخصائص السلوكية التي تميز الأفراد مثل العادات ونمط الاستجابة للموقف ونمط التفكير وغيرها من السمات السلوكية. وسيتم استعراض أهم النظريات الحديثة حول مفهوم الشخصية من غير الفصل بين النظريات العامة التي تحدد نوعية الشخصية وتلك التي تتناول السمات السلوكية، وذلك لصعوبة الفصل بين عام للشخصية هناك سمات أو خصائص معينة ترتبط بذلك التصنيف. وفيما يلي شرح موجز لأهم النظريات حول مفهوم الشخصية كما جاء في (Allen 2003) و (Feist & Feist، 2000) مع التركيز على نظرية السمات الخمس ل McRae نظراً لعلاقتها المباشرة بموضوع البحث الحالي:

نظرية Carl G. Jung: يرى Jung أن هناك نمطين مفسرين للشخصية، نمط انفتاحي منطلق أو انبساطي Extrovert ونمط انطوائي منغلق على الذات Introvert. حيث تميز الشخصية المنبسطة الإنسان المنفتح تجاه الآخرين ويحب الناس ويتميز بالمرح وبالحركة الدائمة إذا هو منفتح على البيئة الخارجية ويرى نفسه جزءاً من مجتمع خارجي، ولا يرى نفسه محور العمل كله مما يعني أكثر موضوعية في نظرته للأشياء. أما الشخصية الانطوائية فهي شخصية منغلقة تجاه الآخرين وصاحبها يكون منطوي على نفسه ولا يحب الاختلاط

بغيره. هو يرى نفسه المحور الأساس للبيئة. إذا هي شخصية أقل موضوعية في نظرتها للأمور والناس.

نظرية Hans Jargon Eysenck: قام العالم الألماني Eysenck بتطوير نظرية Carl G. Jung من حيث العلاقة بين أنواع الشخصيات والخصائص أو السمات الشخصية. حيث يرى إن الشخصية الانبساطية تتسم بالقدرة على إقامة علاقات اجتماعية والقدرة على التعبير وتحمل المخاطرة والتأثير والبرجماتية والنشاط وعدم تحمل المسؤولية. أما الشخصية الانطوائية فتتميز بخصائص عدة مثل الحرص والمسؤولية والرقابة والتفكير والانعزال وعدم النشاط وعدم القدرة على التعبير. ويميز Eysenck بين الشخصية العصابية Neurotic غير المستقرة عاطفياً القلقة، والشخصية المستقرة Emotional stability والتي يتميز صاحبها بالهدوء والتحرر من عقدة الذنب وبالسعادة والاستقلال واحترام الذات.

نظرية William Sheldon: يركز Sheldon في نظريته هذه على تصنيف الشخصيات على أساس النواحي المظهرية أو البنائية في الجسم Structural Aspects وما يقابلها من مظاهر نفسية أو سلوكية. وقد جاءت هذه النظرية نتيجة دراسة ميدانية وعمل مقابلات مع عينة من الأفراد.

النظرية النفسية الاجتماعية التفاعلية: يعتبر Alfrd Adle أول رواد هذه النظرية، وقام بتطويرها وإعادة صياغتها من بعده علماء النفس الاجتماعي Eric Fromm و Karen Horney و Hurry Stack و Sullivan. حيث يرى Adler أن شخصية الإنسان تتشكل نتيجة للعوامل الخارجية. فالإنسان يولد ومعه هذه الرابطة الاجتماعية، حيث يرى الأشياء ويفسرها من خلال تجربته. وهنا مفهوم الذات يلعب دوراً مهماً في تشكيل السلوك. وتختلف هذه الذات من فرد لآخر مما يعني أن هناك فروقاً فردية مهمة بين الأفراد رغم الخاصية الاجتماعية للشخصية.

النظرية العضوية: تركز هذه النظرية على العوامل العضوية أو البيولوجية (الدماغ) كعامل محدد رئيس للشخصية. ويعرف Henry Murray الشخصية بأنها المخزون العقلي المعقد لدى الفرد والذي يشمل

والترقية والنقل والحفز والتدريب .. الخ. وعلى هذا الأساس جاءت الجهود المبكرة لتضع قوائم طويلة لقياس الشخصية، والتي كان من الصعب التعميم على أساسها لأنها لم تثري الجانب العملي، حيث لم توفر الإرشاد العملي الكافي لمنفذ القرارات التنظيمية، باستثناء The Myers - Briggs (Type Indicator) (MBTI) و The Big Five Personality Model والتي تعتبر الأطر السائدة حالياً لقياس الشخصية Robbins و Judge (2015). إلا أن كميات كبيرة من البحوث تدعم وتؤكد على أولوية The Big Five Personality Model على غيره من أدوات قياس الشخصية (Wang et.al ، 2011). وبذلك (Barrick&Mount، 2005) وذلك لشمولية هذا النموذج، فهو يشمل معظم التباين الذي يكمن في الشخصية الإنسانية، بالإضافة إلى ذلك فإن عمليات التقييم هذه باستخدام نموذج السمات الخمس الكبرى توضح مدى وكيفية تباين الأشخاص عن أقرانهم في العمل فيما يتعلق بأساليب التواصل، ونظرتهم إلى مكان العمل، والتفاعل مع زملائهم، وتسوية النزاعات، إلى غير ذلك من الفروق الفردية. وقد ذكر كل من Fleenon و Gallagher (2009) بأنه من الممكن للقادة الإداريين أو المهنيين - ومن خلال هذه المعرفة - التنبؤ والتحكم في سلوكيات وتصرفات زملائهم في العمل وذلك تجنباً للوقوع في مزالق سوء التفاهم، ولتطوير أساليب التواصل ومهارات القيادة، والتدخل لحل النزاعات الشخصية، والعمل بروح الفريق بشكل أكثر سلاسة، بل وحتى الترقّي في وظائفهم.

Extraversion: يتسم هذا النمط من الشخصيات بالقدرة على إقامة العلاقات الطيبة مع الآخرين، وفي المحافظة على مثل هذه العلاقات.

2- الشخصية المتعاونة والموافقة Agreeableness: ويتسم هذا النوع من الشخصيات بإعطاء أهمية كبيرة لاحترام الآخرين وعدم معارضتهم، أكثر من الاهتمام بإبداء الرأي. ويتميز أفراد هذا النوع بالتعاون والثقة بالآخرين.

3- الشخصية المسؤولة الواعية Conscientiousness: يتسم أصحاب هذه الشخصيات بالوعي بالأهداف التي ينشدون تحقيقها، وتحمل المسؤولية والمثابرة، والقدرة وقوة الشعور بالحاجة للإنجاز.

4- الشخصية المستقرة عاطفياً Emotional Stability: يتميز أصحاب هذه الشخصيات بالهدوء وبالقدرة على تحمل التوتر والحماس والشعور بالأطمئنان.

5- الشخصية المنفتحة Open to Experience: يتسم أصحاب هذا النوع من الشخصيات بالانفتاح والقدرة على التخيل والحساسية وبالثقافة والمعرفة.

يتضح من النظريات السابقة حول مفهوم الشخصية بأنها مفهوم مركب ولا يقتصر على مجموعة من السمات، وإنها تنظيم ديناميكي ترتبط إجزائه بعضها ببعض وصولاً إلى حالة التوازن الداخلي والخارجي التي تأتي نتيجة التفاعل مع بيئة المحيط. وعلى هذا الأساس نجد علماء السلوك التنظيمي يهتمون بمعرفة خصائص وسمات الشخصية التي ذات علاقة مباشرة بالأداء الوظيفي، مثل الرغبة في الإنجاز والسيطرة وتكوين علاقات اجتماعية وتحمل المخاطر والاستقلالية في العمل وأخذها بعين الاعتبار عند قرارات التعيين

الدماغ كمركز تحكم رئيس في حياته. وقد ربط Murray بين العوامل الجينية وعملية التعلم. ولم تهمل هذه النظرية أثر العوامل البيئية المادية والإنسانية الاجتماعية، بل حتى اقترحت إن الشخصية هي عملية توفيق بين نوازع الفرد الذاتية وبين مصالح وضغوط الآخرين عليه. أما فيما يتعلق بعملية نمو الشخصية وتطورها، فإن عمر الفرد ومراحل تطوره بالإضافة إلى الخبرات الناتجة عن التعلم والعوامل الثقافية الاجتماعية كلها عوامل مهمة تؤثر على التطورات النفسية التي يمر بها الفرد والتي تتأثر بدورها بالعوامل الوراثية الجينية.

نظرية التعلم Learning Theory: يرى أنصار هذه النظرية إن تطور الشخصية عملية تدريجية تحدث بفعل التعلم ونتيجة التفاعل بين مؤثرات يتعرض لها الفرد وبين استجابته لهذه المؤثرات. وقد طور كل من John Dollard و Neal Miller نظرية التعلم معتمدين على مفهوم العادة وطرق تطويرها. حيث يعرفان العادة بأنها الربط بين مؤثر واستجابة، بشكل يمكن إيجاده ليس فقط بين مؤثرات خارجية واستجابة واضحة ولكن بين مؤثرات واستجابات داخلية. وتركز النظرية أيضاً على تحديد الظروف التي يمكن من خلالها تطوير أو تعديل العادات.

نظرية الأنماط العامة للشخصية: جاءت هذه النظرية على أساس إنه في أي تنظيم هناك متسع للكثير من الأعمال التي تستوعب وتحتاج أنواع أو صفات مختلفة من الشخصيات الإنسانية. وقد قدم Holland (1997) نموذجاً مفيداً حين صنف أنماطاً للشخصيات على أساس الشخصية الواقعية والتحقيقية والاجتماعية والتقليدية والمغامرة ذات العقلية التجارية. حيث لكل شخصية مواصفة تتناسب مع طبيعة عمل معينة.

2-5 نظرية السمات الخمسة ل (Robert McRae)

متغيرات البحث

تقوم هذه النظرية على أساس تحديد خمس أنماط للشخصية. وقد قام كل من Paul Costa و Robert McCrae بتطوير نموذج Allport حول سمات الشخصية، وبالتالي: 1- الشخصية الاجتماعية الوائقة

المقدم للمؤتمر العام 32 للإتحاد العام العربي للتأمين و الذي عقد في ياسمين الحمامات - تونس خلال الفترة 24-25 يونيو (حزيران) 2018

يعادل 34 دولار ، ليصبح نصيب التأمينات في الناتج الداخلي الخام 0,70%. أما فيما يخص مساهمة التأمين في الاقتصاد الوطني فقد قفزت الودائع المالية من 77 مليار دج سنة 2007 إلى 265 مليار دج نهاية سنة 2016 (أي ما يعادل 400 مليون \$).

أولاً: الإطار القانوني المنظم لصناعة التأمين

النصوص التشريعية (قوانين و أوامر) و التنظيمية (مراسيم و قرارات وزارية) المنظمة و المؤطرة للقطاع التأمين و التي تهدف إلى ترقية و مراقبة نشاط التأمين هي :

1- النصوص التشريعية :

- القانون رقم 31/88 المؤرخ في 19/07/1988 و المتمم للأمر رقم 15-74 المؤرخ في 1974/01/30 المتعلق بإلزامية التأمين على السيارات و بنظام التأمين على الأضرار.

-الأمر رقم 07/95 المؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بالتأمينات.

-الأمر رقم 06/96 المؤرخ في 1996/01/10 المتعلق بتأمين قروض الصادرات.

-الأمر رقم 03/12 المؤرخ في 2003/08/26 المتعلق بإلزامية التأمين على الكوارث الطبيعية وبتعويض الضحايا.

-القانون رقم 06/04 المؤرخ في 2006/02/20 المعدل و المتمم للأمر رقم 07/95 المؤرخ في 1995/01/25 المتعلق بالتأمينات.

نوعياً عميقاً بفضل الإصلاحات الجوهرية و الناجعة التي قامت بها الجهات الوصية والسلطات العمومية في ال 10 سنوات الأخيرة حيث قفز عدد الشركات من 16 سنة 2007 إلى 24 شركة حالياً كما تنوعت الشبكة التجارية وارتفع عدد الوكالات التجارية (بما فيها الوكالات المباشرة و الوكلاء العامون) من 1304 سنة 2007 إلى أكثر من 2310 وكالة سنة 2016 ، زيادة عن ما يقارب 750 وكالة بنكية في إطار توزيع منتجات التأمين عن طريق البنوك.

و تجدر الإشارة إلى النمو المستمر الذي عرفه نشاط التأمين حيث ارتفع رقم الأعمال من 54 مليار دج سنة 2007 إلى ما يقارب 130 مليار دج نهاية 2016 (أي ما يعادل مليار و 200 مليون \$) مسجلاً في نفس الوقت نمو يقدر بـ 1,3% مقارنة مع سنة 2015

فيما يخص قطاع التأمين الأضرار فقد سجل حصة تعادل 91 بالمائة بمقدار 118.3 مليار دج ، أما فرع تأمين عن الأشخاص فعرف زيادة معتبرة حيث سجل ارتفاعاً بزيادة قدرها 12% مرتفعاً من 10,1 مليار دج إلى 11,2 مليار دج. أما بالنسبة للتعويضات الممنوحة من طرف شركات التأمين، فقد ارتفع حجمها من 25 مليار دج سنة 2007 إلى 70 مليار دج عام 2016 منها 46 مليار دج تعويض عن حوادث المرور.

و على المستوى الإجمالي فقد ارتفع معدل التأمين الذي يدفعه كل مواطن جزائري سنوياً إلى 3137 دج عام 2016 أي ما

مقدمه يعتبر قطاع التأمين أحد أهم الموارد الممولة للاقتصاد لما يدره من ودائع التي تركز عليها معظم الدول للنهوض بالسياسة الاقتصادية و للدفع بها إلى الأمام.

أولت الجزائر اهتماماً بالغاً في إعادة تنظيم هذا القطاع الذي عرف تطوراً ملحوظاً توج بإصدار جملة من النصوص التشريعية و التنظيمية المؤطرة له. و قد بدأت هذه العملية بفتح المجال للقطاع الخاص إنشاء التأمين المصرفي. إنشاء صندوق ضمان المؤمن، رفع القدرة المالية لشركات التأمين و كذا فصل تأمين الأشخاص عن تأمين الأضرار .

يضم حالياً السوق الجزائري للتأمين 24 شركة منها 13 مؤسسة تمارس جميع أنواع التأمين على الأضرار و 8 شركات مختصة بتأمين الأشخاص إضافة إلى شركتين مختصتين بتأمين القروض و الشركة المركزية لإعادة التأمين.

تنشط هذه الشركات إلى جانب الهيئات و المتعاملين الآخرين (لجنة الإشراف، المجلس الوطني للتأمينات، اتحاد شركات التأمين، وسطاء و خبراء التأمين) في ظل الأمر 07/95 المعدل و المتمم بالقانون رقم 04/06 المتعلق بالتأمينات و الأمر 12/03 المتعلق بإلزامية التأمين على الكوارث الطبيعية و الأمر رقم 15/74 المعدل و المتمم بالقانون 31/88 المتعلق بإلزامية التأمين على السيارات و جميع هذه القوانين و النصوص التطبيقية تحكم و تنظم العلاقة بين المؤمن و المؤمن له و تبين حقوق و التزامات كل واحد منهما. و شهدت صناعة التأمين في الجزائر تحولاً



gig
Egypt

From Origin
to Excellence

Proudly the first & the
only insurance company
in Egypt to enjoy
double global ratings.

MOODY'S



WE INSURE

Oil &
Gas



Fire &
Property



Motor



Medical



General
Accident



Engineering



Marine

www.gig.com.eg

You can reach us @
Tel: 02-24517620 / 22 / 24

Hotline 19792

- القرار المؤرخ في 2014/03/30 الذي يحدد القائمة الاسمية لأعضاء المجلس الوطني للتأمين.

- القرار المؤرخ في 2016/05/14 الذي يتعلق بتمثيل الالتزامات المقتنة لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين.

- القرار المؤرخ في 2016/05/15 الذي يتضمن الموافقة على رخصة ممارسة النشاط على مستوى السوق الجزائرية للتأمين المسلمة لممارسة الأجانب في إعادة التأمين.

- قرار مؤرخ في 14 مايو 2016 يتعلق بتمثيل الالتزامات المقتنة لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين

- القرار رقم 20 المؤرخ في 19 مارس 2017 المعدل للقرار المؤرخ في 31 أكتوبر 2004 المتعلق بتحديد معايير التسعيرة الخاصة بتأمين الكوارث الطبيعية.

4- المقررات :

- المقرر رقم 43 المؤرخ في 2002/07/29 يتضمن تعيين المستفيد من التنازل الإلزامي لإعادة التأمين و تحديد القواعد التي ينبغي احترامها في عمليات إعادة التأمين.

- القرار رقم 01 المؤرخ في 2002/01/07 يعدل ويتمم القرار رقم ٧ المؤرخ في 02/10/96 الذي يحدد فيه النسب الدنيا الواجب تخصيصها لكل نوع من التوظيفات التي تقوم بها شركات التأمين و/أو إعادة التأمين.

- القرار رقم 180 المؤرخ في 2007/01/28 الذي يحدد كفاءات و شروط فتح مكاتب تمثيل شركات التأمين و/أو إعادة التأمين.

- القرار رقم 195 المؤرخ في 08/ 06/ 2007/ الذي يحدد منتوجات التأمين الممكن توزيعها بواسطة البنوك و المؤسسات المالية و ما شابهها و كذا النسب القصوى لعمولة التوزيع.

- القرار رقم 165 المؤرخ في 2008/02/20 الذي يحدد النسبة القصوى لمساهمة بنك أو مؤسسة مالية في رأسمال شركة تأمين و/أو إعادة تأمين.

- القرار رقم 166 المؤرخ في 2008/02/20 الذي يحدد كفاءات فتح فروع لشركات تأمين أجنبية.

- القرار المؤرخ في 2010/10/28 الذي يحدد نسبة الاشتراك السنوي لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين و فروع شركات التأمين الأجنبية المعتمدة في صندوق ضمان المؤمن لهم و كذا كفاءات تسديده و أجل تحصيله.

- المرسوم التنفيذي رقم 09-111 المؤرخ في 2009/04/07 الذي يحدد كفاءات تنظيم صندوق ضمان المؤمن لهم و سيره و كذا شروطه المالية.

- المرسوم التنفيذي رقم 09-375 المؤرخ في 2009/11/16 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 95-344 المؤرخ في 1995/10/30 و المتعلق بالحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين.

- المرسوم التنفيذي رقم 10-207 المؤرخ في 2010/09/09 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 95-409 المؤرخ في 1995/12/09 و المتعلق بالتنازل الإلزامي في مجال إعادة التأمين.

- المرسوم التنفيذي رقم 13-114 المؤرخ في 2013/03/28 المتعلق بالالتزامات المنظمة لشركات التأمين و إعادة التأمين.

- المرسوم التنفيذي رقم 13-115 المؤرخ في 28/03/2013 المعدل و المتمم للمرسوم التنفيذي رقم 95-343 المؤرخ في 1995/10/30 المتعلق بحدود قدرة شركات التأمين على الوفاء.

- المرسوم التنفيذي رقم 17-192 المؤرخ في 11 يونيو 2017 يعدل و يتمم المرسوم التنفيذي رقم 5-340 المؤرخ في 1995/10/30 الذي يحدد شروط منح و سطاء التأمين الاعتماد و الأهلية المهنية و سحب الأهلية منهم و مكافاتهم و مراقبتهم.

3- القرارات :

- القرار رقم 04 المؤرخ في 1996/07/22 الذي يحدد قائمة الوثائق الواجب إرسالها من طرف شركات التأمين و/أو إعادة التأمين إلى إدارة المراقبة و أشكالها.

- القرار رقم 05 المؤرخ في 1996/07/23 الذي يحدد قائمة الدفاتر و السجلات التي تمسكها شركات التأمين و/أو إعادة التأمين و سطاء التأمين و أشكالها.

- القرار رقم 07 المؤرخ في 1996/10/02 الذي يحدد النسب الدنيا الواجب تخصيصها لكل نوع من التوظيفات التي تقوم بها شركات التأمين و/أو إعادة التأمين.

هيئات تأمينية أخرى : تعاونيات، ضمانات خاصة	شركات سمسرة	شركات إ عادة التأمين			شركات تأمين مباشرة						بيان
		مجموع	أجنبية	وطنية	حيات + تأمينات عامة		تأمينات عامة		حيات		
					رأس مال مستترك	رأس مال وطني	رأس مال مستترك	رأس مال وطني	رأس مال مستترك	رأس مال وطني	
3				1			5	8	2	4	عام 2014
3				1			5	8	3	4	عام 2015
3				1			5	8	3	4	عام 2016

الجدول 1: بيان بعدد الشركات و الهيئات العاملة بسوق التأمين الجزائري

المجموع	البيان
14 434	عام 2014
14 687	عام 2015
13 977	عام 2016

الجدول 2: بيان بالقوى العاملة في السوق

الأرقام بالآلاف الدينار

عام 2016	عام 2015	عام 2014	البيان
6 614 000	5 652 000	6 406 000	فروع البحري و الطيران
25 731 000	22 718 000	22 390 000	الحريق
65 158 000	66 841 000	65 360 000	السيارات الالزامي التكميلي
5 754 000	6 317 000	4 074 000	حوادث متنوعة السطو أو السرقة
2 256 000	2 591 000	2 052 000	زراعي
12 758 000	11 603 000	12 295 000	التأمين الهندسي تأمينات البترول
50 000	2 089 000	4 402 000	تأمينات اخرى
118 321 000	117 811 000	116 979 000	مجموع تأمينات العامة

الجدول 3: نشاط التأمينات العامة (أقساط التأمين المباشر)

مجموع الوارد	الوارد		فروع
	خارجي	محلي	
2 155 000	563 000	1 592 000	البحري بضائع أجسام السفن الطيران
643 000	16 000	627 000	
950 000	53 000	897 000	
0			البري و النهري
0			
10 179 000	461 000	9 718 000	الحريق السيارات
0			
0			
1 522 000	159 000	1 363 000	حوادث متنوعة السطو او السرقة زراعي
0			
0			
5 410 000	216 000	5 194 000	التأمين الهندسي تامينات البترول
0			
0			
1 446 000	52 000	1 394 000	تأمينات أخرى
22 305 000	1 520 000	20 785 000	إجمالي

الجدول أ3: نشاط التأمينات العامة (أقساط التأمين المباشر) لسنة 2014

مجموع الوارد	الوارد		فروع
	خارجي	محلي	
2 239 000	82 000	2 157 000	البحري بضائع أجسام السفن الطيران
1 394 000	155 000	1 239 000	
			البري و النهري
			الحريق السيارات
20 100 000	1 896 000	18 204 000	حوادث متنوعة السطو او السرقة زراعي
			التأمين الهندسي تامينات البترول
			تأمينات أخرى
1 600 000 000	1 000	1 599 000	
25 333 000	2 134 000	23 199 000	إجمالي

الجدول ب3: نشاط التأمينات العامة (أقساط إعادة التأمين) لسنة 2015

مجموع الوارد	الوارد		فروع
	خارجي	محلي	
2 129 000	100 000	2 029 000	البحري بضائع أجسام السفن الطيران البري و النهري
1 286 000	66 000	1 220 000	
			الحريق السيارات
22 370 000	2 715 000	19 655 000	
			حوادث متنوعة السطو او السرقة زراعي التأمين الهندسي
1 416 000	2 000	1 414 000	
			تا مينات البترول تأمينات أخرى
27 201 000	2 883 000	24 318 000	إجمالي

الجدول ج3: نشاط التأمينات العامة (أقساط إعادة التأمين) لسنة 2016

الأرقام بالآلاف الدينار

عام 2016	عام 2015	عام 2014	البيان
2 482 000	2 363 000	2 473 000	فروع البحري و الطيران
14 629 000	14 982 000	7 164 000	الحريق السيارات
45 956 000	47 263 000	44 769 000	
			حوادث متنوعة زراعي
1 237 000	1 527 000	1 092 000	
2 513 000	2 033 000	3 319 000	التأمين الهندسي
			تا مينات البترول
23 000	47 000	301 000	تأمينات أخرى
66 840 000	68 215 000	59 118 000	إجمالي
2 722 000	2 873 000	2 714 000	تأمينات الحياة
69 562 000	71 088 000	61 832 000	مجموع تأمينات الحياة

الجدول 4: تعويضات التأمينات المباشرة

الأرقام بالآلاف الدينار

عام 2016	عام 2015	عام 2014	بيان
11 238 001	10 074 810	8 834 000	مجموع

الجدول 5: تطوير نشاط تأمينات الحياة

البيان	عام 2014	عام 2015	عام 2016
<u>تأمينات الحياة</u>			
الإحتياطي المخصص الحسابي	3 557 000	5 014 000	6 652 000
إحتياطي (مخصص) تعويضات تحت التسوية			
إحتياطات مخصصات أخرى		1 413 000	1 422 000
المجموع	3 557 000	6 427 000	8 074 000
<u>التأمينات العامة</u>			
إحتياطي المخصص أخطار سارية	45 702 000	45 649 000	46 579 000
إحتياطي مخصص تعويضات تحت التسوية	70 481 000	72 642 000	69 883 000
إحتياطات مخصصات أخرى			
المجموع	116 183 000	118 291 000	116 462 000
مجموع الإحتياطات المخصص الفنية	119 740 000	124 718 000	124 536 000

الجدول 6: الإحتياطات (المخصصات)

البيان	عام 2014	عام 2015	عام 2016
اوراق مالية - حكومية	93 437 000	113 431 000	138 959 000
أخرى			
إيداعات في البنوك			
قروض للسوق النقدية			
بضمانات أخرى			
إستثمارات أخرى	123 508 000	138 836 000	126 401 000
المجموع	216 945 000	252 267 000	265 360 000
عائد الإستثمار	3 818 000	5 439 000	6 658 000
النسبة %	2%	2%	3%

الجدول 7: بيان بتوزيع الأستثمارات و عائد الاستثمار



الندوة العربية حول تطبيق التأمين الصحي وتحدياته مسقط – سلطنة عُمان 17 و 18 مارس «أذار» 2019

لسوق المال سعادة الاستاذ عبد الخالق رؤوف خليل أمين عام الاتحاد العام العربي للتأمين يطيب لي بداية أن أتقدم بجزيل الشكر وبالغ التقدير لسعادة عبد الله بن سالم السالمي الرئيس التنفيذي للهيئة العامة لسوق المال على تكمه برعاية الندوة العربية حول تطبيق التأمين الصحي وتحدياته، والتي تنظمها كل من الهيئة العامة لسوق المال و الاتحاد العام العربي للتأمين الذي نقدر ونثمن اهتمامه بتنظيم هذه الندوة في السلطنة. كما يسعدني كذلك الترحيب بضيوفنا الأعزاء - المتحدثون والحضور الكريم - خاصة أولئك الذين قدموا من خارج السلطنة، راجيا لهم إقامة طيبة في بلدهم الثاني سلطنة عمان.

ان موضوع هذه الندوة يحظى بأهمية كبيرة في العديد من أسواق التأمين العربية ومنها السلطنة. حيث ان التأمين الصحي اصبح احد اهم فروع التأمين في العديد من الأسواق العربية كما انه اصبح الفرع الأكثر نموا لدى البعض منها كونه يمثل فرصة كبيرة لنمو اعمال قطاع التأمين وزيادة نسبة مساهمته في خدمة الاقتصاد الوطني. كما ان العديد من الدول العربية بدأت في تطبيق التأمين الصحي الالزامي

الصحي
- أثر التأمين الصحي على الاقتصاد الوطني
اليوم الثاني 2017/3/18
الجلسة الرابعة : الاستثمار في القطاع الصحي والفرص المستقبلية لمشغلي التأمين الصحي
-التحديات التي تواجه الاستثمار في القطاع الصحي في السلطنة
-الفرص الاستثمارية في القطاع الصحي في السلطنة
الجلسة الخامسة : تجارب الدول العربية في تطبيق نظام التأمين الصحي
أقيمت كلمات الإفتتاح - حسب ترتيب الإلقاء - من السادة /
-الأستاذ / أحمد بن علي المعمري نائب رئيس الهيئة العامة لسوق لقطاع التأمين
-الأستاذ / عبد الخالق رؤوف خليل الأمين العام للاتحاد العام العربي للتأمين ومن كلمة الأستاذ / أحمد بن علي المعمري نائب رئيس الهيئة العامة لسوق المال لقطاع التأمين
-سعادة الشيخ عبد الله بن سالم بن عبدالله السالمي الرئيس التنفيذي للهيئة العامة

انعدت الندوة العربية حول تطبيق التأمين الصحي وتحدياته برعاية سعادة / عبد الله بن سالم السالمي - الرئيس التنفيذي للهيئة العامة لسوق المال بسلطنة عُمان ، وبالتعاون والتنسيق بين الاتحاد العام العربي للتأمين والهيئة العامة لسوق المال بسلطنة عُمان وذلك بفندق شيراتون - مسقط يومي الأحد والأثنين الموافق 17 و 18 مارس «أذار» 2019.

وتحت شعار / تطبيق التأمين الصحي وتحدياته وقد تضمن برنامج الندوة خمس جلسات وفقاً للاتي:

اليوم الاول 2019/3/17
الجلسة الأولى: المشروع الوطني « ضمانني »
الجلسة الثانية: التحول الرقمي في التأمين الصحي
-تطورات الأنظمة الإلكترونية والتقنية للتأمين الصحي
-أنظمة الترميز الطبي
-مشروع منصة ضمانني لنظام التأمين الصحي
الجلسة الثالثة : نظام صحي مستدام
- جودة خدمات الرعاية الصحية
- حماية حقوق المستفيدين من نظام التأمين

تطبيق التأمين الصحي وتحدياته



او انها تدرس ذلك كون ان التأمين الصحي يرتبط وبشكل وثيق بسياسات الحكومات خاصة المتعلق منها بالقطاع الصحي وتطوير خدماته سواء اكان الخاص او العام منه.

وفي سلطنة عمان فإن الهيئة العامة لسوق المال ومنذ تكليفها من قبل مجلس الوزراء الموقر بالعمل على وضع الأطر التنظيمية والقانونية والاجرائية الممكنة لتطبيق التأمين الصحي الإلزامي على العاملين في القطاع الخاص، لم تدخر جهدا في اتخاذ جميع الخطوات الضرورية من خلال خارطة طريق واضحة، حددت الأطراف ذات العلاقة ودور كل منها، والاطلاع على التجارب العالمية والإقليمية المشابهة للاستفادة من النجاحات التي تحققت ولتفادي التحديات والعقبات التي تكون قد واجهتهم عند تطبيق التأمين الصحي، واضعين نصب أعيننا تحقيق الأغراض المنشودة من هذا المشروع. ونظراً لوجود ارتباط وثيق لمشروع التأمين الصحي مع عدد من المؤسسات الأمر الذي يتطلب التنسيق معها لتنفيذ متطلبات نظام التأمين الصحي، فقد قامت الهيئة بتشكيل فريق عمل يضم كل من وزارة الصحة ووزارة القوى العاملة وغرفة تجارة وصناعة عمان والهيئة العامة

حالياً مليونين وثمانية وثلاثين شخص من الوافدين العاملين والمقيمين في السلطنة والذين لا شك يحتاجون إلى الخدمات الصحية خاصة الأساسية منها والعلاج في الحالات الطارئة. ومن هذا المنطلق جاء قرار مجلس الوزراء الموقر مؤخراً والخاص بالإعداد لتطبيق مشروع التأمين الصحي الإلزامي على العاملين في القطاع الخاص من العمانيين والوافدين وكذلك المقيمين في السلطنة والزائرين لها. وبناء على ذلك قامت الهيئة العامة لسوق المال

للتأمينات الاجتماعية والجمعية العمانية للتأمين وذلك لتنسيق الجهود والأدوار وتفادي أي فجوات أو تعارض في تطبيق التأمين الصحي الإلزامي في السلطنة، وقد انبثق عن هذا الفريق لجان فنية وقانونية وإعلامية، ولا زال هذا الفريق ولجانه المختصة يواصلون جهودهم لاستكمال منظومة عمل نظام التأمين الصحي في السلطنة. كون أن السلطنة تعتبر من الدول الجاذبة للعمالة الوافدة، وتشير بيانات المركز الوطني للإحصاء إلى أنه هناك



تطبيق التأمين الصحي وتحدياته

تحت رعاية

سعادة / عبدالله بن سالم السالمي

الرئيس التنفيذي للهيئة العامة لسوق المال

17 - 18 مارس 2019 م



في أعمال الفريق وكذلك غرفة تجارة وصناعة عمان و وزارة القوى العاملة وشرطة عمان السلطانية والهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية وشركات التأمين ممثلة في الجمعية العمومية لشركات التأمين وممثلي القطاع الصحي الخاص واتحاد عمال السلطنة وغيرهم من المؤسسات على تعاونهم وجهدهم المثمر وجميع أشكال التعاون والتنسيق التي قدموها. وختاماً، لا يسعني إلا أن أرحب بكم مرة أخرى وأقدم بالشكر والتقدير لسعادة الشيخ راعي المناسبة، وإلى المتحدثين والمشاركين من الخبراء والمتخصصين والذين نطلع إلى الاستماع إليه والإفادة من تجاربهم وخبراتهم، ولكم جميعاً كل الشكر والتقدير على حضوركم ومشاركتكم. ومن كلمة الاستاذ عبد الخالق رؤوف خليل الامين العام:

بداية أرحب بكم جميعاً في رحاب أرض سلطنة عمان ، التي يسعدنا أن تحتضن أعمال هذا اللقاء الهام و يسرني أن أحييكم في حفل افتتاح الندوة العربية حول / تطبيق التأمين الصحي و تحدياته والتي ينظمها كل من الاتحاد العام العربي للتأمين بالتعاون والتنسيق مع الهيئة العامة لسوق المال - بسلطنة عمان. وأود أن أعرب عن عميق تقديري و شكري

الصحي على العاملين في القطاع الخاص والوافدين المقيمين في السلطنة والزائرين إلى البلاد والتي نوقح ان يتم تدشينه قريبا ان شاء الله تعالى وفق مراحل زمنييه مختلفة حسب حجم الشركات ونوع تصنيفها. و نأمل ان يسهم تطبيق التأمين الصحي في دعم نمو القطاع الصحي الخاص سواء من حيث نوع الخدمات الصحية المقدمة وجودة هذه الخدمات وانتشارها . كما ان هذا النمو لا شك سيسهم في زيادة الطلب على الكوادر الطبية بمختلف تخصصاتها، إضافة إلى مساهمته في تحفيز القطاع الصحي الخاص على تقديم خدمات أكثر تخصصية يمكن ان تكون خيارا بديلا لقيام العديد من المواطنين بالسفر إلى العلاج بالخارج. اما على صعيد قطاع التأمين فإن تطبيق هذا المشروع سيسهم في دعم نمو القطاع بشكل كبير الامر الذي سيعزز من دور القطاع في دعم الاقتصاد الوطني ومقدرته على توفير فرص وظيفية إضافية وتوسع في الخدمات والفروع. اسمحوا لي قبل ان أختتم كلمتي ان أغتنم هذه الفرصة لأقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع المؤسسات التي تتعاون معنا لاستكمال إعداد مشروع تطبيق نظام التأمين الصحي والتي بذلت جهوداً كبيرة ومخلصة خلال الفترة الماضية، ونخص بالشكر وزارة الصحة التي ساهمت بفاعلية

بالعمل على وضع هذا القرار موضع التنفيذ، وذلك بالتنسيق مع المؤسسات ذات العلاقة. ولن أتطرق بالتفصيل إلى الجهود المبذولة من قبل الهيئة العامة لسوق المال في وضع التشريعات والنظم والأسس اللازمة لتطبيق نظام التأمين الصحي في السلطنة، حيث سيتم تناولها في جلسات الندوة، إلا أنني أود أن أؤكد على أننا اولينا عدد من الجوانب جل اهتمامنا عند تطبيق هذه المشروع وهي الجوانب المتعلقة بضمان حق أي عامل في الحصول على التغطية الصحية المناسبة أيا كان مكان إقامته او عمله في السلطنة. وكذلك العمل والتنسيق مع الجهات المعنية على تجويد الخدمات الصحية والتأمينية المقدمة لهم إضافة إلى العمل قدر الإمكان للحد من احتمالات التكلفة العالية التي سيتحملها أصحاب العمل في القطاع الخاص، لذلك ارتأينا في هذه المرحلة أن يتم إلزام الشركات بالحد الأدنى من التغطية الصحية الأساسية عند بدء تطبيق نظام التأمين الصحي في السلطنة، آخذين بعين الاعتبار قدرة القطاع الخاص على استيعاب كلفة إضافة منافع عديدة، إلا انه لا شك يمكن لرب العمل او العامل بالاتفاق مع رب العمل إضافة منافع إضافية أخرى، لقد قمنا بالانتهاء من اعداد ما يلزم من اطر تشريعية وتنظيمية للبدء في تطبيق التأمين

معاً لئلا نصبوا إليه من تطورٍ وازدهار بصناعة التأمين العربية. وتجدر الإشارة الى انه يجب تحفيز المستثمرين في القطاع الصحي من خلال تسهيل الإجراءات للحصول على التراخيص المطلوبة لهم في أسرع وقت ممكن ، كما أنه يجب على الجهات المعنية بذلك و المتمثلة بوزارات الاستثمار بالدول العربية ان تنشئ إدارات خاصة بالاستثمار في القطاع الطبي و ان يكون هناك ضوابط ومعايير تعنى بالتقييم للمستثمرين ، حيث تقوم المؤسسة الصحية بالمرابعة وفق المعايير والمتطلبات النظامية وصولاً لتقديم خدمة طبية مميزة وأمنة. لا يسعني في ختام كلمتي الا ان أتمنى لأعمال هذه الندوة كل النجاح والتوفيق وأن تكون توصياتها خير حافظ لبناء مستقبل مشرق وزاهر لصناعة التأمين الصحي في بلادنا العربية. فمثل هذه اللقاءات الهامة هي التي تمكن أهل الاختصاص من إثراء الحوار وتدارس الإشكاليات وتقديم المقترحات البناءة، وكذلك بفضل تظافر جهود مختلف الأطراف الفاعلة من مؤسسات تأمين وإعادة تأمين وهياكل رقابية وحكومات يمكن الرقي بصناعة التأمين العربية ودروها من أخطار الأزمات التي تعصف بالعالم بين الحين والآخر وفي ختام فعاليات الندوة وفي ضوء ما قدم خلال الجلسات والمناقشات والمداخلات أوصى

إلى جانب الأعمال المُصاحبة له والتي تتمثل في الأطر التشريعية والتنظيمية للتأمين الصحي، بما يخدم المضي في تطبيق المشروع. أصبحت علوم تقنية المعلومات أكثر العلوم في وقتنا الراهن تقدماً وتطوراً، وأصبحت تُؤثر تأثيراً مُباشراً على حياة الشعوب والمجتمعات لما لها من إيجابيات كثيرة ، وقد ارتبطت المعلومات الصحية ارتباطاً وثيقاً بتقنية المعلومات من خلال وسائل الاتصالات ومعالجة البيانات وأنظمة الحواسيب الذكية التي تساهم كثيراً في اتخاذ القرارات الصحية وسرعة الاستجابة وتعزيز جودة الخدمات الصحية. ولعلنا نرى ان نظام إدارة السجلات الطبية وإدارة المعلومات الصحية وأنظمة المُختبرات والأشعة واسترجاع المعلومات الطبية ما هو الا دلالة واضحة على هذا الترابط الوثيق.. لذا فإن قطاع الرعاية الصحية على عتبة نمو كبيرة يحسن من كفاءته العمل على تنمية البنى التحتية للتكنولوجيا. فعلى جميع دول الوطن العربي خلق منظومة صحية إلكترونية مُتكاملة تواكب متطلبات الحياة العصرية من حيث رقمته وأتمته الأنظمة الصحية المختلفة وتوفير البنى الأساسية اللازمة لضمان استدامة التأمين الصحي ، فدور كافة العاملين بقطاع التأمين مُهم جداً في تطوير هذه المنظومة ، حتى نصل

للجهود المبذولة التي قام بها سوق التأمين العماني. باقتدار موفق وحسن استعداد لتنظيم مثل هذه اللقاءات الهامة حتى خرجت الندوة بالصورة التي ترونها. هذه الندوة فرصة لتُقيم مدى التقدم في التأمين الصحي و الخدمات المرتبطة به وكذلك لإلقاء نظرة موضوعية على ما لم يتحقق في هذا المجال وبحث سبل تحقيقه.

فجميعنا نعلم ما تواجهه بلادنا العربية من تحديات اقتصادية واجتماعية وذلك يحتم علينا تكثيف الجهود والعمل الجاد لتحقيق تطلعات و آمال الشعوب العربية نحو حياة أفضل تكفل كافة الحقوق الإنسانية الأساسية خاصة الحق في التمتع بصحة جيدة و الحصول على مستوى مُرض من التأمين الصحي. و أود أن أشير إلى مشروع (تعميم التأمين الصحي للعاملين في القطاع الخاص والزائرين للسلطنة «ضمانني») ، فهو يعد من أبرز الأعمال والمشاريع التحضيرية و المعدة للتطبيق خلال العام الجاري. فقد تضمن هذا المشروع عدد من ممثلي الجهات المعنية ممثلة في كل من وزارة الصحة، ووزارة القوى العاملة، وغرفة تجارة وصناعة عمان، والجمعية العمانية للتأمين، والهيئة العامة للتأمينات الاجتماعية. ويجب الإشادة بهذا التفاعل الإيجابي الذي تبديه كافة الأطراف المعنية بتطبيق المشروع هذا بالإضافة

الندوة العربية حول

تطبيق التأمين الصحي وتحدياته

تحت رعاية

سعادة / عبدالله بن سالم السالمي المحترم

الرئيس التنفيذي للهيئة العامة لسوق المال

18-17 مارس 2019 م





9. العمل على نشر الوعي التأميني وتوضيح أهمية المنافع المترتبة عنه والتوعية بشروطه باعتبار التأمين أصبح من ضروريات الحياة اليومية، بالإضافة إلى توعية المستفيدين بحقوقهم وأهم الاشتراطات لوثائق التأمين الصحية الإلزامية .

وفى ختام أعمال الندوة توجه السادة الحضور بالشكر إلى كل من :

• سعادة / عبد الله بن سالم السالمي – الرئيس التنفيذي للهيئة العامة لسوق المال بسلطنة عُمان لتفضله برعاية أعمال الندوة

• الأستاذ / أحمد بن علي المعمرى - نائب رئيس الهيئة العامة لسوق المال لقطاع التأمين لإلقاء كلمة في حفل الافتتاح الهيئة العامة لسوق المال بسلطنة عُمان.

• الأمانة العامة للاتحاد العام العربي للتأمين لحرصها على انعقاد هذه الندوة .

• السادة المتحدثون

• جميع الزميلات والزملاء الذين ساهموا بجهودهم نحو إنجاح أعمال الندوة .

• السادة ممثلي أجهزة الإعلام المقروءة لما بذلوه من مجهودات في تغطية فعاليات هذه الندوة .

التي تحدثت في كثير من الدول سواء كان ذلك من خلال الأطر التشريعية أو الأنظمة الإلكترونية .

5.مناشدة هيئات الإشراف والرقابة على التأمين العمل على تطوير واستقرار بيئة أعمال التأمين من خلال تطوير تشريعاته وضبط العلاقة بين أطرافه وكفالة سلامة مراكزها المالية لضمان حقوق المشتركين والمستفيدين.

6.أهمية عمل بروتوكولات طبية مُلزمه لكل من شركات الرعاية الصحية لتحديد الإجراءات الطبية منعاً للتجاوزات وتشجيع الالتزام بها من قبل مقدمي الخدمة في علاج المرضى .

7.العمل على إنشاء قاعدة بيانات تمهيداً لإيجاد بوابة إلكترونية في مجال التأمين لتبادل المعلومات ، وهذا بعد وضع الآليات التشريعية اللازمة لهذا الغرض .

8.الحث على تشجيع الاستثمار في قطاع التأمين الصحي الخاص للتطوير من خلال تقديم منتجات جديدة في شكل خدمات مساعدة مكتملة لضمان الاستدامة وتحقيق مستوى عال حتى يكون منافس وجاذب للمؤمنين عليهم .

السادة الحضور بالآتي :

1.وجوب العمل على مراعاة مدى قدرة وجدارة كل من شركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية بعد استعراض شروط ومتطلبات تقديم خدمات التأمين الصحي الإلزامي المطلوبة من هذه المؤسسات .

2.دعوة شركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية وجميع الجهات أصحاب العلاقة بأهمية أتباع أفضل الممارسات للحد من زيادة كلفة خدمات التأمين الصحي والعمل على توحيد عقود مقدمي الخدمات الصحية وتكلفة أسعار الخدمات التأمين الصحي .

3.العمل على دعم الجهود المبذولة لتجنب التضخم في القطاع الصحي الخاص وتفعيل الآليات البديلة مثل تطبيق التكنولوجيا الرقمية والتقنيات الحديثة ، والعمل على إيجاد أنظمة وبرامج متطورة لتحقيق مستوى عال من الكفاءة في تقديم الخدمات الطبية .

4.مناشدة جهات الرقابة على التأمين تنظيم التعامل بين الجهات ذات العلاقة بما يضمن حقوق كافة الأطراف والتأكيد على التطبيق السليم للقوانين ، بالإضافة إلى وضع الضوابط اللازمة لمنع حالات الاحتيال



قناة السويس للتأمين

Suez Canal Insurance

الثقة.. وراثة البال

16569
Call Center

SCI
تأسست عام ١٩٧٩

المركز الرئيسي : ٣١ شارع محمد كامل مرسى - المهندسين - الجيزة
تليفون : ٣٧٦٠١٠٥١ - ٣٧٦٠٦٨٦٨ فاكس : ٣٣٣٥٤٠٧٠ - ٣٣٣٥٠٩٨١



الاجتماع المشترك لمجلس الاتحاد / 100 / واللجنة التنفيذية / 69 / تونس 2019/4/27

بدعوة من الاستاذ / الاسعد زروق رئيس الاتحاد العام العربي للتأمين وباستضافة كريمة من سوق التأمين التونسي التأمين تم عقد:

الاجتماع المشترك لمجلس الاتحاد / 100 / واللجنة التنفيذية / 69 / تونس يوم 2019/04/27.

وقد تم مناقشة واقرار العديد من الموضوعات المدرجة علي جدول اعمال لاجتماع والخاصة بالشئون المالية والفنية والادارية والثقافية ومن بينها :-

1-القوائم المالية والميزانية العمومية عن السنة المنتهية في 2018/12/31

2-اعتماد محضر لجنة السيارات والمكاتب العربية الموحدة المتضمن كراسة الاصدار الالكتروني للبطاقة البرتقالية

3-الغاء عضوية بعض الشركات من سجلات الاتحاد

4-تعيين الاستاذ شكيب ابو زيد امين عام للاتحاد العام العربي للتأمين

5-اختيار مدقق حسابات الاتحاد للسنة المالية 2019

6-تحديد موعد الاجتماع القادم للمجلس



المؤتمر الدولي السابع للتأمين مؤتمر العقبة 2019 خلال الفترة ابريل 15-17 «نيسان» 2019 فندق انتركونتيننتال- العقبة - الاردن

بتحسين أداء الاسواق التأمينية وقد كانت كلمات افتتاح المؤتمر الذي أقيم مساء يوم 2019/4/15، وتم لقاء كلمات الافتتاح من قبل كل من:
-السيد/ رئيس الاتحاد الأردني لشركات للتأمين.
-السيد/ نائب رئيس الاتحاد العام العربي للتأمين.
-معالي السيد / رئيس مجلس مفوضي سلطة منطقة العقبة

-المحاضرة الأولى: مبادئ التأمين التجاري والتأمين التكافلي
-المحاضرة الثانية: التأمين التجاري والتأمين التكافلي من وجهة نظر معيدي التأمين
الجلسة الثالثة: مخاطر الكوارث الطبيعية:
-المحاضرة الأولى: تسعير تأمين أخطار الكوارث الطبيعية
-المحاضرة الثانية: التأمين الزراعي.
الجلسة الرابعة: تأمين الأخطار مقابل راس المال
-المحاضرة الأولى: نماذج احتساب راس المال والأخطار التي تقابلها
-المحاضرة الثانية: دور هيئات الرقابة

بالتعاون بين الاتحاد العام العربي للتأمين والاتحاد الأردني لشركات التأمين تم عقد المؤتمر الدولي السابع للتأمين مؤتمر العقبة 2019 في المملكة الاردنية الهاشمية بفندق انتركونتيننتال - العقبة خلال الفترة 15 إلى 17 ابريل (نيسان) 2019 وذلك تحت رعاية معالي السيد/ نايف البخيت- رئيس مجلس مفوضي سلطة منطقة العقبة وقد شارك في هذا المؤتمر كبرى شركات التأمين وإعادة التأمين العالمية وشركات ومؤسسات النقل والشحن ونوادي الحماية والتعويض الدولية بالإضافة إلى حضور مميز من القانونيين والقضاة المختصين بالتأمين والنقل البحري والعديد من ممثلي الشركات والمؤسسات التي ترتبط أعمالها بالتأمين.

وقد تضمن برنامج المؤتمر الجلسات الاتية:
الجلسة الأولى: موائمة التحول الرقمي بين الخطر والتأمين
-المحاضرة الأولى: «التحديات الإلكترونية وأخطارها من وجهة نظر تأمينية»
-المحاضرة الثانية: «التأمين المصرفي/ التأمين الإلكتروني»
الجلسة الثانية: التأمين التجاري مقابل التأمين التكافلي:



تهنئة



يتقدم الأمين العام للاتحاد العام العربي للتأمين باسمه و باسم كافة العاملين في الأمانة العامة للاتحاد العام العربي للتأمين بخالص التهنئة على هذه الثقة العالية للسيد / شكيب ابو زيد لانتخابه و تعيينه من قبل مجلس إدارة الاتحاد - أميننا عاما - للاتحاد العام العربي للتأمين خلفا لسيادته.

كما يتمنى له دوام التوفيق والنجاح في منصبه الجديد ، و للاتحاد العام العربي للتأمين مزيدا من التقدم والازدهار.

تهنئة

الاستاذ/ إبراهيم الرئيس
رئيس مجلس الادارة جمعية التأمين البحرينية - مملكة البحرين

والأمانة العامة للاتحاد العام العربي للتأمين تتقدم بخالص التهنئة
على هذه الثقة الغالية متمنين لكم دوام التوفيق والنجاح و كل التقدم
والازدهار لجمعية التأمين البحرينية تحت رئاستكم.

الاستاذ/ ماجد سميرات
رئيس الاتحاد الأردني لشركات التأمين

والأمانة العامة للاتحاد العام العربي للتأمين تتقدم بخالص التهنئة على
هذه الثقة الغالية وفوزكم بالتزكية برئاسة الإتحاد الاردني لشركات
التأمين كما يسرني أن أتقدم من خلالكم للساده أعضاء مجلس الإدارة
متمنين للجميع دوام التوفيق والنجاح و كل التقدم والازدهار للإتحاد
الاردني لشركات التأمين تحت رئاستكم.

تعازي

تتعي الامانة العامة للإتحاد العام العربي للتأمين بمزيد من الأسى
والحزن

المرحوم السيد/ صادق فاضل عليوي
المدير العام السابق
لشركة التأمين الوطنية

ويتقدم الامين العام للإتحاد العام العربي للتأمين ولسوق التأمين العراقي
باسمي شخصيا وباسم منتسبي الأمانة العامة للإتحاد بصادق وخالص
التعازي على هذا المصاب الاليم ، سائلين الله العلي القدير أن يتغمد
الفقيد بواسع رحمته وأن يسكنه فسيح جناته وأن يلهم أفراد أسرته
الصبر والسلوان
إنا لله وإن اليه راجعون

شكر و عرفان



في جو يسوده مشاعر الود والحب والوفاء, احتفلت الامانة العامة للاتحاد بالأستاذ/ عبد الخالق رؤوف خليل – الامين العام للاتحاد العام العربي بحضور ممثل سوق التامين المصرية بمجلس الاتحاد ورئيس الاتحاد المصري للتأمين السيد/ علاء الزهيري والامين العام للاتحاد العام العربي للتأمين الاستاذ/ محمد شكيب ابو زيد الامين العام المنتخب الذي سيتسلم مقاليد الامانة العامة للاتحاد اعتبارا من 2019/7/1 ويسر الامانة العامة ان تتقدم بالشكر والعرفان لما قدمه الاستاذ/ عبد الخالق رؤوف خليل خلال مسيرة اكثر من 21 عاما في ادارة الامانة العامة للاتحاد وتتمني لسيادته كل التوفيق في باقي مشوار حياته المستقبلية كما اشاد الاستاذ/ شكيب ابو زيد بالجهود التي قدمها الاستاذ/ عبد الخالق رؤوف خليل للاتحاد العام العربي للتأمين طوال فترة خدمته بالاتحاد ولما وصل اليه الاتحاد العام العربي للتأمين من نجاحات ملموسة في سوق التأمين العربية وانه سيكمل المشوار لما فيه افضل رؤية ومكانة للاتحاد العام العربي للتأمين.

شكر

من بيت التأمين العربي
الى السادة أعضاء أسواق التأمين العربية

السادة المحترمون / أعضاء الاتحاد العام العربي
للتأمين

ومن خلال ماتقدم يطيب لى ان اسجل إننى
تشرفت شخصيا» وشاركت بجهدى المتواضع
منذ عملى فى الاتحاد فى تحقيق جزء ولو يسير
من هذه الاهداف وكان من فضل الله وتعاون
الاخوات والاخوان الافاضل أن أحظى بثقة أسواق
التأمين العربية والسادة العاملين بها مما استقر
فى يقينى اننى اتعامل مع اصدقاء أعزاء ، مما
امكن معه تحقيق العديد من الانجازات خلال
فترة تولى مقاليد العمل فى الامانة العامة والتي
أمتدت لاكثر من عشرين عاما» وهو ماكان ان
يتحقق الا بالتعاون الجاد والنيات الصادقة لرجال
التأمين العرب او شركات تأمين وإعادة تأمين
وهيئات مراقبة ووسطاء . وأود أن أشير الى أن
كتابى هذا لكافة السادة المنتمين لسوق التأمين
العربى يأتى بمبادره منى لمجلس الاتحاد العام
العربى للتأمين بجلسته بتاريخ 2019/1/10
بانتهاء خدمتى فى إدارة أعمال الامانة العامة
للالاتحاد بحلول 2019/6/30 وذلك بهدف اعطاء
الفرصة للمجلس لاختيار امين عام جديد . ويطيب
لى أن أوجز بعض ماتحقق لإتحادنا العربى على
مدى عشرين عاما :-

1- تم بحمد الله وتوفيقه إجراء بعض التعديلات
على النظام الاساسى للاتحاد ليسمح للعديد من
عناصر المهنة الالتحاق بعضوية الاتحاد ليس

يهدى الامين العام للاتحاد العام العربي للتأمين
أطيب تحياته وتمنياته لكم بالتوفيق .

وفى البداية اود ان أوكد إن ايماننا العميق
بالدور الهام الذى تلعبه صناعة التأمين فى
الحياة الاقتصادية بوجه عام كان احد دوافعنا
الشخصية لأحرص على الالتحاق للعمل بهذه
الصناعة المتميزة منذ بداية ممارستى للعمل
التأمينى فى 1966/8/22 وذلك من خلال
عملى بشركة التأمين العراقية بداية من السلم
الوظيفى وحتى ارتقائى لتولى مهام المدير
العام ورئيسا لهذه الشركة عام 1982. ومع
قناعتى بأهمية دور التأمين ليس على المستوى
المحلى فقط ولكن من خلال انتشار التأمين
عن طريق الوجه الآخر له وهو إعادة التأمين
على المستوى الاقليمى والدولى ، وما لمستته
من أهمية ان يكون لسوق التأمين العربى هدف
أسمى بتحقيق التكامل الاقتصادى بين أسواق
التأمين العربية ، فقد التحقت بالاتحاد العام
العربى للتأمين أميناً عاماً» مع بداية عام
1999 ، لما لمستته من توافق أهداف الاتحاد
مع قناعتى الشخصية بدوره فى دعم الروابط
والصلات بين الأسواق العربية ودوره فى
تطوير هذه الصناعة ومجالات أعمال وأنشطة
السادة أعضاء الاتحاد والهيئات العاملة فى
هذا النشاط ، بل وتعميق التعاون بين الاتحاد
والمنظمات والهيئات العربية والدولية ذات
العلاقة .

7- تم تنظيم عشرة مؤتمرات عامة خاصة بالاتحاد العام العربي للتأمين بالإضافة الى العديد من الندوات التأمينية والملتقيات والتي بلغ عددها /64/ حيث تعرضت موضوعاتها الى التحديات والتغيرات السريعة فى كافة أنشطة التأمين وما صاحبها من تطوير فى تكنولوجيا الاتصالات وعولمة الاسواق لتعاضد دور شبكة الانترنت فى المجالات الاقتصادية والمالية والخدمية بهدف الا يكون قطاع التأمين بعيدا» عن هذه التطورات وانعكاس ذلك على تطوير الكفاءات الفنية والاداريه للكوادر العاملة بهذا القطاع .

8- حرصت الامانة العامة على نشر كل ما يستجد من تشريعات فى الدول العربية بهدف تطويرها والتنسيق بينها للعمل على توحيدها .

9- حرص الاتحاد على تعميق علاقات التعاون مع التجمعات التأمينية العربية والاقليمية (ملتقى التأمين الخليجي ، ملتقى الشرق الاوسط ، الاتحاد العالمى لشركات التكافل والتأمين الاسلامى ، الاتحاد الاوزباكستاني ، الاتحاد الافرواسيوى) .

10- تم توقيع مذكرات تفاهم مع العديد من المنظمات والاتحادات العربية والدولية ذات العلاقة

11- اتسع نطاق توزيع المجلة ، وحرص الكثير من رجال التأمين على نشر ابحاثهم بها بالإضافة الى نشر تقارير اسواق التأمين العربية ، مما شجع الشركات على ادراج اعلاناتهم بها ، مما

فقط داخل المنطقة العربية بل وايضا خارجها .

2- ارتفع عدد الشركات عند التحاقى فى 1999/1/1 من 192 شركة الى 340 شركة عام 2018 .

3- تنمية موارد الاتحاد مما انعكس على حجم الارصدة البنكيه التى ارتفعت من /448,061/ دولار امريكى فى 1999/1/1 الى /5,405,055/ دولار امريكى حتى تاريخه اى بزيادة قدرها /4,956,994/ (اربعة مليون وتسعمائة وستة وخمسون الف وتسعمائة واربعة وتسعون دولار امريكى) بما يمثل اكثر من 10 اضعاف ماكان عليه .

4- تم اصدار نموذج موحد يتميز بتقنية عالية لوثيقة أتفاقية التأمين الموحدة عن سير السيارات عبر البلاد العربية « البطاقة البرتقالية» .

5- تفعيل انضمام بعض البلدان العربية الى منظومة اتفاقية البطاقة البرتقالية.

6- استمرارا لعمل اللجان الفنية بالاتحاد فقد تم منذ عام ١٩٩٩ تأسيس لجان فنية وتجمعات جديدة لتساهم فى اثراء النواحي الفنية لسوق التأمين العربيه مثل : لجنة التأمين الصحى ، رابطة معيدى التأمين العرب ، الرابطة العربية لقوانين التأمين ورابطة وسطاء التأمين العرب

انعكس على زيادة موارد الامانة العامة بشكل ملحوظ جدا» مع الحرص على المشاركة فى المؤتمرات العامة والندوات باعداد متميزة ، مع دعمهم الواضح لمجلتهم مجلة بيت التأمين العربى مما تحقق معه للاتحاد ان يتبوا مكانة متميزة ماديه وثقافيه

« ومن الله التوفيق » عبد الخالق رؤوف خليل الامين العام

ساهم فى تفعيل إيرادات الاتحاد . ونتيجة للجهود المبذولة على مدى اكثر من عشرين عاما» وما تحقق فيها من انجازات يلمسها الجميع فقد تم تكريمى من قبل عدد كبير من المؤسسات التأمينيه والاقتصاديه

وختاما»ؤكد مرة اخرى ان هذه النجاحات لم تكن لتتحقق الا من خلال الجهود الطيبة والتعاون الصادق من كافة عناصر صناعة التأمين العربيه والمسئولين عن ادارتها من اصدقائنا الاعزاء وأخص منهم بالذكر كافة زملايى من منتسبى الامانة العامة للاتحاد العام العربى للتأمين وعلى كافة مستوياتهم الوظيفيه سواء السابقين منهم او الحاليين على الجهد والدعم الصادق المبذول من قبلهم طيلة عملي بالامانة العامة على مدى أكثر من عشرين عاما» .

ومع انتهاء مهامى أميناً عاماً» للاتحاد بحلول 2019/6/30 وتولى مقاليد الامور فى الامانة العامة لزميل وصديق آخر لايسعنى الا ان اتمنى له التوفيق والاستمرار فى تحقيق المزيد من النجاح والاضافة لهذا الصرح العربى الكبير .

ومع ختام كتابى هذا لايسعنى الا ان أكرر تقديرى واعتزازى الشخصى لكافة شركات التأمين وإعادة التأمين وهيئات المراقبة وهيئات الوساطة ولكافة الكوادر العاملة بها لما منحوه لى من دعم ومحبه واسناد غير مسبوق فى كافة أنشطة الاتحاد من خلال الحرص على سرعة مبادرتهم بتسديد اشتراكات الاتحاد السنويه مما

شكر

أخي العزيز عبد الخالق رؤوف خليل

تحية من القلب

قرارك في التقاعد عن ادارة التأمين اشجاني من جهة وانسني من جهة
اخرى

فأما الذي يشجي فغيابك عن حقل التأمين وهجر أصدقاء التأمين - ربما
- وقد فضيت في ذلك عمرا وبذلت فيه جهدا ...وأما المونس فهو تفرغك لحياتك
وأهلك وهواياتك وما تتشوق اليه نفسك.
وأما نحن فأصدقاؤك ومحبيك في موقع عمل او موقع تفرغ لنفسك
وهذه ابيات شعر من عاطفتي نحوك:

لقد أوفيت في التأمين جهدا*** نذرت له السواعد والشبابا
ومثلك يستحق الفخر دوما*** وشخصك حاضر .. لو كان غابا
على وصل , اهنيء فيك روحا*** لها في غربة , منا اقترابا
حضورك مائل في كل قلب *** ويبهج أخوة لك والصحابا
ولولا راحة لك في التخلي *** لما اخفيت في نفسي العتابا

مع تمنياتي لك واسرتك بالسعادة والتوفيق

المخلص

تقي محمد البحارنة

شركة التأمين الوطنية



نقد



زراعي



حوادث



سيارات



حياة



بحري



هندسي



طيران

العراقة والخبرة لتوفير أغطية التأمين
بأنواعها ومنذ تأسيسها في 1950

nic@nic.gov.iq

Planning_dep@nic.gov.iq

بغداد - ساحة الخلاني