الجامعة الإسلامية –غزة
عمادة الدراسات العليـــا
كليـــة التجـــــــــارة
قسم إدارة الأعمـــــال

تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

(دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية)

إعداد:
أسيل جميل قزعاط

إشراف:
أ.د. يوسف حسين عاشور

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

1430هـ - 2009م

سوره إبراهيم آيه 35

تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

ملخص الرسالة

الجهاز التأميني له دور مزدوج حيث يتعامل بأقساط التأمين في علاقته بالمؤمن وبتجميع المدخرات التي يمكن استثمارها فهو قريب جدا من دور الجهاز المصرفي الذي يتولي تعبئة المدخرات و استثمارها، فالجهاز التأميني يلعب دورا هاما في تحويل الاستثمارات من خلال الصناديق الاستثمارية والتأمينات الاجتماعية والاستثمار في أذونات الخزانة والسندات الحكومية وأوراق مالية وقروض للحكومة وودائع لدى البنوك.

ولهذا تحاول هذه الدراسة إبراز العوامل المؤدية لضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين، ومحاولة رفع مستواه.

وقد أجريت الدراسة على مجتمع مكون من فئتين: الفئة الأولى تتمثل في الشركات حيث تم توزيع 50 استبانه على مدراء خمس شركات تأمين (شركات التأمين المدرجة في سوق الأوراق المالية) ، وتم استرداد 33 استبانه أي ما نسبته 66% من العينة المستهدفة. والفئة الثانية تتمثل في الأفراد حيث تم توزيع 200 استبانه على الأفراد بشكل عشوائي لكي تشمل عدة مستويات من مجتمع الدراسة، وتم استرداد 194 استبانه أي ما نسبته 97%.

وخلصت الدراسة من نتائج الاستبيانين أن هناك عدة عوامل تؤدي إلى إضعاف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين، حيث أظهرت النتائج أن هناك تأثير إيجابي معنوي بين مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين وبين العوامل المؤثرة في نموه، حيث وجد أن هناك ضعف في الوعي التأميني لدى الأفراد وأيضا ضعف في تسويق الخدمات التأمينية لدى الشركات، بالاضافه إلى أن هناك ضعف في تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين، و وجد أن استثمارات شركات التأمين ليست بالمستوى المطلوب، ومن هذه الاستثمارات الأراضي والعقارات والأوراق المالية إلا أن هناك انخفاض في الوعي الاستثماري في عمليات التداول في السوق المالي حيث يكون الاعتماد على الخبرة .

وفي ضوء هذه النتائج اقترحت الدراسة بعض التوصيات التي من أبرزها، تحسين أداء مستوى شركات التأمين في فلسطين من خلال زيادة الحملات الإعلانية والإعلامية، وعمل دورات تدريبية متخصصة في التأمين لكافة موظفي شركات التأمين بهدف تأهيلهم وزيادة كفاءاتهم في المجال التأميني، وأيضا من ضمن المقترحات إنشاء كليات متخصصة في تدريس التأمين، و العمل على زيادة المساحة الاستثمارية والتنوع الاستثماري لشركات التأمين في مختلف المجالات الذي يعمل على تحسين أداء مستواها.

Analysis of the factors leading to the weak growth of the insurance sector and his investment in Palestine

Abstract

Insurance system has a dual role as insurance premiums in deals with the relationship with the insurers and the pooling of savings, which can be used is very close to the role of the banking system, which mobilizes savings and investment, machinery insurance plays an important role in the transfer of investments through investment funds and social security and investment in treasury bills government bonds and securities, loans and deposits to the government and banks.

This study highlight the factors leading of the weak contribution of the insurance sector in the Palestine economy and attempts to raise its level in comparison to the other sector in the Palestine economy .

This study was conducted using a population made up of two categories. The first category is comprised of questionnaire distributed to 50 managers of the insurance companies that are included in the Palestine Security Exchange market. while only thirty-three questionnaires we completed and returned resulting in sixty-six percent of the targeted sample . The second category is comprised of the two hundred questionnaires distributed at random which includes as levels of society, out of which one hundred questionnaires distributed at random which included as levels as levels society, out of which one hundred ninety four were completed and returned resulting in ninety seven percent of the targeted sample.

Several factors were shown, through this study, to weaken the contribution of the insurance sector in the areas of investment in Palestine and the factors which affect its growth.

Where the results showed that there is a positive moral influence of the contribution of the insurance sector in the areas of investment in Palestine and among the factors affecting the growth, where it found that there are weaknesses in the insurance awareness among individuals, as well as weakness in the marketing of services to insurance companies, in addition to that there are weaknesses in the application of the laws insurance, and found that the investments of insurance companies is not the level required, including land and real estate investments and securities, however, that there is low awareness of the investment in trading in the financial market, where the reliance on experience.

In light of these results, the study recommends some suggestion highlighted by improving the performance level of the insurance companies in Palestine via increasing corporate advertising and media campaigns, carrying out specialized insurance training courses for the

employees of insurance companies and the Palestine that aim at rehabilitating every employee to raise their competence in the insurance industry, the establishment of colleges specialized in insurance education and its practices , work harder to insurance the area of investment and diversification of investment for insurance companies in the various fields, as well as working to improve the performance level of the insurance companies.

الشكر والتقدير

أتوجه بالشكر لله سبحانه وتعالى الذي أرتضى أن يكون شكر الناس شكرا له . . .

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم في إخراج هذا البحث إلى حيز الوجود، كما أتقدم إلى الجامعة الإسلامية بالشكر والتقدير وإلى جميع الأساتذة والأخوة العاملين في الجامعة وإلى كل من أعطاني باقة أمل وشعلة نور وأخص بالذكر أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور يوسف عاشور، على مجهوداته ولما قدمه من نصائح سديدة، وتفضله بالإشراف على هذه الدراسة جزاه الله كل خير. . .

كما و أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الدكتور علي شاهين ، والدكتور علاء الرفاتي لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة، وتوجيهاتهما السديدة في الارتقاء بمستواها . . .

و أخيرا لا يسعني في هذا المقام إلا أن أتوجه بالشكر والعرفان وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم وساعد في إتمام و إنجاح هذه الدراسة .

الإهداء

إلى من تجري في دمي وعروقي ...

فلسطين الحبيبة

إلى مصدر فخري واعتزازي ...

إلى من استقي منهما عزيمتي ...

إلى من كانا القدوة في الصبر والعطاء ...

إلى من دعما مسيرتي وآزراني في كل الأوقات ...

إلى من غمراني ببعة صدورهم وزوداني بدفء قلوبهم وأكرمني الله بفضل دعائهم ...

والدي الأحباء أطال الله في عمرهما .

إلى شقيقتي وأشقائي الأعزاء ...

أمل وفادي وشادي ومحمود حفظهم الله .

إلى جدتي الحبيبة وخالتي العزيزة ...

كل الاحترام والتقدير رعاهما الله .

إلى أساتذتي وأصدقائي وزملائي ...

إلى من أدين لهم بالفضل والمن منهم النبل .

إلى كل من أحب العلم للعلم ... فعلم نفسه وتعلم من غيره .

إلى من يسعى للنجاح والتوفيق ويرجوه لي ...

إلى كل من وقف بجانبي وجعل من فكره وعلمه رأي سديدا أنجر به نحو العلا ...

إلى كل من له علي فضل ...

أهدي هذه الثمرة المتواضعة ... راجيا من الله التوفيق والقبول

الفهرس

م	الموضوع	رقم
1	آية من القران الكريم	أ
2	ملخص باللغة العربية	ب
3	ملخص باللغة الانجليزية (Abstract)	ج
4	الشكر والتقدير	هـ
5	الإهداء	و
6	الفهرس	ز
7	قائمة الجداول	ي
8	قائمة الأشكال	ن
9	الفصل الأول الإطار العام للدراسة	1
10	أولاً : مقدمة الدراسة	2
11	ثانياً : مشكلة الدراسة	4
12	ثالثاً : متغيرات الدراسة	4
13	رابعاً : فرضيات الدراسة	4
14	خامساً : أهداف الدراسة	5
15	سادساً : أهمية الدراسة	5
16	سابعاً : مجتمع و عينة الدراسة	6
17	ثامناً : منهجية الدراسة	6
18	تاسعاً : الدراسات السابقة	7
19	الدراسات العربية	7
20	الدراسات الأجنبية	11

21	تعليق على الدراسات السابقة و ما تضيفه الدراسة الحالية	14
22	الفصل الثاني (الإطار النظري) التأمين في مجالات الاستثمار	16
23	المبحث الأول : التأمين	17
24	أولاً : مفهوم التأمين، تعريفه	18
25	ثانياً : مصادر عمليات التأمين	19
26	ثالثاً: أهمية التأمين	20
27	المبحث الثاني : دور شركات التأمين كمؤسسة مالية	
28	أولاً: دور شركات التأمين كمؤسسة مالية	24
29	ثانياً: مجالات التأمين الرئيسية والدور الادخاري فيها	26
30	ثالثاً : موارد ومصادر شركات التأمين	26
31	رابعاً : الاستثمار في شركات التأمين	27
32	خامساً : خصائص أو مبادئ استثمار أموال شركات التأمين	29
33	سادساً : سياسات الاستثمار	30
34	سابعاً :العوامل المؤثرة علي السياسة الاستثمارية في شركات التأمين	32
35	ثامناً : المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين	33
36	المبحث الثالث: مساهمة التأمين في الاستثمار الفلسطيني	35
37	أولاً : نبذة عن قطاع التأمين في فلسطين	36
38	ثانياً : شركات التأمين في فلسطين	37
39	ثالثاً : تقييم إنتاج قطاع التأمين الفلسطيني	40
40	رابعاً : المركز المالي لشركات التأمين و اتفاقيات إعادة التأمين.	43
41	خامساً: إدارة الرقابة علي شركات التأمين	44
42	سادساً:علاقة شركات التأمين العاملة في فلسطين بسوق فلسطين للأوراق المالية	46
43	سابعاً: المشاكل والمعوقات التي تواجه قطاع التأمين في فلسطين	48

44	المبحث الرابع: العوامل المؤثرة في نمو قطاع التأمين	50
45	أولاً : الثقافة التأمينية لدى الأفراد وتواضع الدخل والعامل الديني وتزايد البطالة	51
46	ثانياً : قوانين التأمين	52
47	ثالثاً : تسويق الخدمات التأمينية	53
48	رابعاً : تأهيل الكوادر البشرية المتخصصة في التأمين	56
49	خامساً: الثقة بمؤسسات وشركات التأمين	56
50	سادساً : الاستثمار في شركات التأمين	57
51	سابعاً : معدل تداول أسهم شركات التأمين في سوق الأوراق المالية	58
52	ثامناً : أهمية الرقابة على شركات التأمين	60
53	الفصل الثالث الإطار العملي (الطريقة والإجراءات)	61
54	أولاً : المقدمة	62
55	ثانياً : منهجية الدراسة	62
56	ثالثاً : أداة الدراسة	63
57	رابعاً: صدق وثبات الاستبانه	64
58	خامساً: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف – سمرنوف)	75
59	سادساً : المعالجات الإحصائية	76
60	الفصل الرابع الإطار العملي:التحليل واختبار الفرضيات	77
61	أولاً: خصائص عينة الدراسة	78
62	ثانياً: تحليل فقرات الدراسة	85
63	ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة	109
64	الفصل الخامس النتائج والتوصيات	123

65	أولاً: النتائج	124
66	ثانياً: التوصيات	133
67	ثالثاً: الدراسات المقترحة	135
68	المراجـــــــع	136
70	الملاحـــــــق	141

قائمة الجداول

م	عنوان الجدول	الصفحة
(1-3)	شركات التأمين المرخصة والعاملة في فلسطين	37
(2-3)	المؤشرات المالية والأداء التشغيلي لقطاع التأمين 2006-2007 – 2008	41
(3-3)	المؤشرات الإحصائية الرئيسية لقطاع التأمين في سوق فلسطين للأوراق المالية	47
(1-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بمدى أهمية أنواع التأمين) والمعدل الكلي لفقراته	65
(2-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة بغياب الثقافة التأمينية(غياب الوعي التأميني) والمعدل الكلي لفقراته	66
(3-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة بالبيئة القانونية والمعدل الكلي لفقراته	67
(4-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بالتسويق للخدمات التأمينية، والتركيز على العمولة) والمعدل الكلي لفقراته	67
(5-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بالمستوي الاقتصادي و الاجتماعي) والمعدل الكلي لفقراته	68
(6-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بعدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين) والمعدل الكلى لفقراته	69
(7-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(باستثمارات شركات التأمين) والمعدل الكلي لفقراته	70
(8-4)	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(باستبانة الأفراد) والمعدل الكلي لفقراته	72
(9-4)	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	74
(10-4)	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	75
(11-4)	معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)	76

(12-4)	اختبار التوزيع الطبيعي	77
(1-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	79
(2-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	80
(3-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	81
(4-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	81
(5-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي	82
(6-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية	82
(7-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص	83
(8-5)	جدول يبين هل هناك تخطيط استراتيجي لدى الشركات	84
(9-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	84
(10-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	85
(11-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	86
(12-5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	86
(13-5)	تحليل الفقرات المتعلقة بمدى أهمية أنواع التأمين لدى الشركات	87
(14-5)	تحليل الفقرات المتعلقة باهتمام الأفراد بالتأمين	88
(15-5)	تحليل الفقرات المتعلقة بأسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد	89

(5-16)	تحليل الفقرات المتعلقة سبب نجاح شركات التأمين ونموها	90
(5-17)	تحليل الفقرات المتعلقة بالبيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	91
(5-18)	تحليل الفقرات المتعلقة بالتسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة	92
(5-19)	تحليل الفقرات المتعلقة بعملية الترويج للخدمات التأمينية	93
(5-20)	تحليل الفقرات المتعلقة بالمستوي الاقتصادي و الاجتماعي	94
(5-21)	تحليل الفقرات المتعلقة وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	95
(5-22)	تحليل فقرات المحور الثامن(انخفاض الوعي الاستثماري)	97
(5-23)	تحليل فقرات المحور الثامن(الوسائل التي يتم بها تحصيل الأقساط)	98
(5-24)	تحليل فقرات المحور الثامن(تداول الأسهم لدى شركات التأمين)	99
(5-25)	تحليل فقرات الاستبيان المتعلقة بالأفراد "مدى أهمية أنواع التأمين"	104
(5-26)	جدول يبين اهتمام الأفراد بالتأمين	105
(5-27)	جدول يبين أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد	106
(5-28)	تحليل فقرات الاستبانة المتعلقة " بانخفاض التوعية التأمينية لدى الأفراد"	108
(5-29)	تحليل محاور الدراسة مجتمعة	109
(5-30)	معامل الارتباط بين غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني) و ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين	110
(5-31)	معامل الارتباط بين البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) و ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين	111

(32-5)	معامل الارتباط بين المستوي الاقتصادي و الاجتماعي و ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين	112
(33-5)	معامل الارتباط بين التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة و ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين	113
(34-5)	معامل الارتباط بين عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين و ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين	114
(35-5)	معامل الارتباط بين استثمارات شركات التأمين و ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين	115
(36-5)	اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين	117
(37-5)	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين تعزى للخبرة العملية	119
(38-5)	اختبار شفيه للمقارنات المتعددة لآراء أفراد العينة في (التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة، وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين،استثمارات شركات التأمين) يعزى للمسمى الوظيفي	120
(39-5)	جدول يبين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى (One Way ANOVA) نتائج تحليل التباين الأحادي قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين تعزى للتخصص	121
(40-5)	اختبار شفيه للمقارنات المتعددة لآراء أفراد العينة في (البيئة القانونية " ضعف القوانين المتعلقة بالتأمين"، التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة) يعزى للتخصص	122

قائمة الأشكال

م	عنوان الشكل	الصفحة
(1-3)	هيكل الإدارة العامة للرقابة على التأمين	46

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

أولاً : مقدمة الدراسة

ثانياً : مشكلة الدراسة

ثالثاً : متغيرات الدراسة

رابعاً : فرضيات الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً : أهمية الدراسة

سابعاً : مجتمع وعينة الدراسة

ثامناً : منهجية الدراسة

تاسعاً: الدراسات السابقة

أولاً : المقدمة (Introduction)

لا يقتصر التأمين على تخفيض الخسائر التي يتعرض لها المؤمن لهم وما يتبع ذلك من توفير الأمان والاستقرار لأفراد المجتمع بل إن للتأمين أيضا دوره ومساهمته في التنمية الاقتصادية، ومن أهم هذه الإسهامات توفير الموارد المالية وتنمية وتشجيع الوعي الادخاري. فشركات التأمين لها دور مزدوج فإلى جانب قيامها بتقديم خدمة التأمين لمن يطلبه، فهي مؤسسة مالية تتلقى الأموال من المؤمن لهم ثم تعيد استثمارها نيابة عنهم مقابل عائد شأنها في ذلك شأن البنوك التجارية، وشركات وصناديق الاستثمار، وهي بذلك تعمل كوسيط يقبل الأموال التي تتمثل في الأقساط التى يقدمها المؤمن لهم ثم تعيد استثمارها (قرياقص، 2005، ص 95).

كون شركات التأمين تعتبر مؤسسات مالية ومن أهم الأدوات لجذب المدخرات في النظام المالي، حيث يلاحظ أن الجزء الأكبر من المدخرات السنوية يتجه نحو هذه المؤسسات المختلفة. فهذا يدفعنا إلى ضرورة دراسة هذه المؤسسات لإبراز دورها ووظائفها في خدمة الاقتصاد المحلى والأدوات التى تستخدمها سواء لتجميع وجذب المدخرين أو لتوظيف هذه المدخرات من أجل تنشيط سوق المال بصفة عامة وسوق الأوراق المالية بصفة خاصة، ففي ظل تسارع التوجه نحو اقتصاديات السوق وظهور العديد من الأدوات والوسائل التي تكفل توفير الأموال اللازمة للتنمية الاقتصادية. و أبرزها تنشيط سوق المال وتنمية الأدوات المالية واستحداث أساليب وأدوات جديدة كصناديق الاستثمار، بما تتلاءم مع البيئة المحلية ومرحلة النمو التي يمر بها الاقتصاد القومي ومتطلباته.

ويلعب سوق المال بما يتضمنه من سوق الأوراق المالية أو سوق رأس المال إلى جانب المؤسسات المالية الأخرى مثل البنوك، شركات التأمين، شركات الاستثمار... دورا هاماً في تحقيق هذا الهدف.

وفي فلسطين بدأ التركيز على تطوير سوق المال و تنشيط سوق الأوراق المالية و ذلك من خلال العديد من الإجراءات والقوانين التي كان آخرها صدور قانون الأوراق المالية رقم 12لسنة 2004، وأيضا قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005(www.pcma.com,20.02.2008)، وما تبع ذلك من إجراءات وقواعد منظمة للعمل داخل سوق رأس المال وذلك للوصول لسوق نشطة وفعالة. غير أن التركيز على جانب التمويل لا يفي بالهدف، لذا يجب التركيز على دور شركات التأمين التمويلي والتأميني في ظل ظروف البيئة الفلسطينية والتي تتصف بانخفاض متوسط دخل الفرد وبالتالي انخفاض حجم المدخرات.

لا يشكل قطاع التأمين سوى 3% من إجمالي تداول قطاعات سوق فلسطين للأوراق المالية.

ويعمل في قطاع التأمين داخل فلسطين 10 شركات تأمين، منهـا ثمـاني شـركات محليـة، وشركتان تمثلان فرعان لشركات أحداهما أجنبية والأخرى عربية، حيث تتنافس على حـصة سوقية صغيرة خاصة و أن هذه الشركة تمارس نفس أنواع التأمين.

ونجد أن حجم المحفظة التأمينية في الأراضي الفلسطينية شهد ارتفاعا من نحو 62.7 مليـون دولار في العام 2004، إلى نحو 71.75 مليون دولار في العام 2005، وليعاود الارتفاع إلى نحو 72 مليون دولار في العام 2006.

ومن هذه الأرقام يتبين أن سوق التأمين الفلسطينية يتسم بالصغر مقارنة مع أسـواق المنطقـة فإجمالي إنتاج سوق التأمين الفلسطينية يعادل ما نسبته 18% فقط من إجمالي سـوق التـأمين الأردني التي يقارب حجمها نحو 300 مليون دولار مع الأخذ بالاعتبـار أن عـدد شـركات التأمين في فلسطين لا يتجاوز 30% من عدد شركات التأمين العاملـة فـي الأردن فيمـا لا يتجاوز حجم محفظة التأمين الفلسطينية في أفضل حالاتها نـسبة 1% مـن حجـم التـأمين الاسرئيلي(مجلة سوق المال الفلسطيني ،2008، ص 34).

ويسعى البحث من خلال الدراسة التحليلية لشركات التأمين المدرجة فـي سـوق فلـسطين للأوراق المالية بكافة فروعها للتعرف على أوجه القصور أو العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته، وإيجاد صيغة علمية تساهم في تحسين وضع قطاع التـأمين فـي الاقتصاد الفلسطيني.

ثانياً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها(The problem Of The study And Questions)

تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الآتي:

- ما العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين؟

ثالثاً : متغيرات الدراسة (Study Variables)

تنقسم متغيرات الدراسة إلى نوعين وهما كما يلي:

- المتغير التابع (Dependent Variable)

ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

- المتغيرات المستقلة (Independent Variables)

تنقسم المتغيرات المستقلة إلى قسمين القسم الأول متغيرات خارجة عن شركات التأمين ومتغيرات داخل شركات التأمين وهي كما يأتي :

- عوامل خارجية (External Factors)

1 – غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني).

2 – النواحي الدينية (التشكيك في مشروعية التأمين).

3 – البيئة الاستثمارية (انخفاض الوعي الاستثماري).

4 – البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين).

5 – المستوى الاقتصادي والاجتماعي المتمثل في زيادة معدل البطالة وانخفاض معدل دخل الفرد.

6 – ضعف معدل تداول الأسهم وظهور المضاربات في سوق فلسطين للأوراق المالية.

- عوامل داخلية (Internal Factors)

1 – عدم وجود كوادر متخصصة في التأمين.

2- ضعف التسويق للخدمات التأمينية و التركيز فقط على العمولة.

3- ضعف معدل تداول أسهم شركات التأمين.

4- غياب التخطيط الاستراتيجي.

رابعاً : فرضيات الدراسة (Hypotheses Of The study)

تتمثل فرضيات الدراسة كما يلي :

- الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين وبين العوامل الخارجية المؤثرة على قطاع التأمين.

ويتفرع عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية الآتية :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين وبين:

– غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني).

– النواحي الدينية (التشكيك في مشروعية التأمين).

– البيئة الاستثمارية "انخفاض الوعي الاستثماري".

– البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين).

– انخفاض المستوى الاقتصادي والاجتماعي المتمثل في زيادة معدل البطالة وانخفاض معدل دخل الفرد.

– ضعف معدل تداول الأسهم وظهور المضاربات في سوق فلسطين للأوراق المالية.

- **الفرضية الرئيسية الثانية** : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين وبين العوامل الداخلية المؤثرة على قطاع التأمين.

ويتفرع عن هذه الفرضية، الفرضيات الفرعية الآتية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين وبين:

– عدم وجود كوادر متخصصة في التأمين.

- ضعف التسويق للخدمات التأمينية و التركيز فقط على العمولة.
- ضعف معدل تداول أسهم شركات التأمين.
- غياب التخطيط الاستراتيجي.

خامساً : أهداف الدراسة (Objectives of the study)

تهدف هذه الدراسة للتعرف على :

1- أهم الأسباب وراء ضعف دور قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

2- العوامل المؤدية لتدني مستوى قطاع التأمين في السوق المالي مقارنة بالقطاعات الأخرى .

سادساً : أهمية الدراسة (The importance of the study)

تنبع أهمية الدراسة من الدور الذي تلعبه الأسواق المالية في الاقتصاد المحلي لأي دولة وفي ظل وجود سوق رأس المال، لقد وجدت الباحثة من الضروري معرفة العوامل المؤدية لتدني مستوى التأمين واستثماراته داخل فلسطين و ذلك من أجل تشخيصها وإيجاد الحلول المناسبة

والعمل على تحسين ورفع مستوى قطاع التأمين ومضاعفة مساهمته في السوق مما لها الأثر الجيد في رفع مستوى الاقتصاد المحلي.
و تأتي هذه الدراسة لتساهم في سد فراغ في الدراسات الاقتصادية العلمية المتعلقة بقطاع التأمين الذي يعاني من ندرة في هذا المجال حيث أن هذه الدراسة ستركز على قصور و تدني حجم قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

سابعاً : مجتمع و عينة الدراسة(Population and study sample)

يتكون مجتمع الدراسة من شركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية والتي يبلغ عددها حوالي خمس شركات. حيث تمثل حوالي 13.51% من الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.
حيث يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من فئتين: الفئة الأولى هي العاملين في شركات التأمين العاملة في فلسطين (المدراء، نوابهم ورؤساء أقسام) البالغ عددهم (50 موظف).
والفئة الثانية هي الأفراد المستفيدين من التأمين وعددهم 200، وقد تم توزيع استبانه الدراسة على كل فئة منهم.

ثامناً : منهجية الدراسة (Methodology Study)

تتكون منهجية الدراسة من :

البيانات الأولية :

حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيانات، وتطبيق المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج SPSS(Statistical Package for Social Science) .

البيانات الثانوية :

وتم جمع البيانات الثانوية من خلال المصادر التالية:

- الكتب والأبحاث والدراسات والرسائل العلمية والدوريات العربية والأجنبية والنشرات التي لها علاقة بالموضوع.
- التقارير المالية المنشورة في الصحف والمجلات والمواقع الالكترونية التي لها صلة بالموضوع.

تاسعاً: الدراسات السابقة (Previous Studies)

هناك دراسات متعددة تناولت جانب من جوانب موضوع البحث وهي كما يأتي:

1- الدراسات العربية (Arabic Studies)

أ – دراسة عبد الحميد (1997)، بعنوان " ترشيد القرارات الخاصة باستثمار أقساط التأمين " "دراسة مقارنة ".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التأمين وخواصه و أنواعه وكيفية الاستثمار في شركات التأمين بالإضافة إلى العيوب الناتجة عن الاستثمار في شركات التأمين، وقد تم إجراء دراسة ميدانية وتم جمع البيانات من خلال إعداد قائمة الاستقصاء تتضمن العديد من الأسئلة للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق الهدف من الدراسة الميدانية. وحيث اشتملت العينة التي أجريت عليها الدراسة الميدانية 8 شركات التأمين في جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية بالتساوي، ومن نتائج هذه الدراسة والجزء الخاص باستثمار الأقساط فقد وجد أن كافة الشركات سواء في مصر أو في المملكة العربية السعودية تقوم بوضع أقساطها في البنوك وتحصيل فائدة عليها كأرباح باعتبارها استثمار ووجد أن استثمارات التأمين على الحياة هي استثمارات طويلة الأجل تمتد عشرات السنين وبذلك فأنها تختلف عن الاستثمارات الخاصة بالتأمينات العامة وهي الحريق والحوادث وغيرها و التى تتصف بقصر الأجل وبناء على ذلك مادام لدى بعض تلك الشركات هيئة خاصة لدراسة الاستثمارات فعلي تلك الشركات أن تخوض أكثر من نوع من الاستثمارات وان تتجه إلى الاستثمار في العقارات مثلا أو مانحوه كما يجب أن توجه استثمارات التأمين على الحياة واستثمارات التأمين العامة بدرجة أقل مع التعويضات بمعنى أن تستهلك الاستثمارات بالمحفظة المالية. ومن النتائج أيضا ما يتعلق بالأقساط والتعويضات وإعادة التأمين.

و أوصى الباحث في هذه الدراسة الأخذ بالاتجاه الحديث في استثمار أقساط التأمين والذي يقوم على استثمار الأقساط بما يتمشي مع التضخم المالي الحالي، ويتغلب على النقص في القوى الشرائية للنقود وذلك بشراء أسهم وعقارات...الخ. وزيادة الوعي التأميني حيث أن التأمين في الدول المتقدمة يلي البنوك في المرتبة من حيث القوه الاقتصادية وهي بذلك عنصر فعال في التنمية بأنواعها، كما أوصى زيادة دور قطاع التأمين لحماية أصول الشركة بمختلف أنواعها من خلال التغطيات التأمينية المختلفة، وتطوير قطاع التأمين لتقديم خدمات تأمينية، زيادة رؤوس أموال الشركات التأمين وتدعم المركز المالي بما يعكس قدرتها الحقيقية على توفير الحماية والضمان ضد المخاطر لرؤوس الأموال المستثمرة في عملية التنمية.

ب - دراسة أباظة (1997) بعنوان " أهمية الإشراف والرقابة على سوق التأمين السعودي".

توضح هذه الدراسة أهمية إصدار قوانين منظمة للإشراف والرقابة على سوق التأمين السعودي، ويعرض بعض البنود الرئيسية التي يجب أن تطولها يد المشرع لحماية الحقوق المستقبلية لحملة الوثائق والمستفيدين الذين عقدت التأمينات لصالحهم أو من أجلهم، وفي نفس الوقت وبالتوازي وجوب أن يساعد إصدار مثل هذه القوانين في تنشيط وحماية السوق التأميني السعودي من التقلبات غير المواتية الناتجة من الارتباط غير المنظم وغير المراقب بأسواق التأمين وإعادة التأمين الأجنبية، وأيضا التحقق الدائم من توافر درجة كبيرة من الانسجام والتوافق بين السياسات الاستثمارية التى قد تسلكها شركات وهيئات التأمين من ناحية، والتوجهات المستقبلية العامة في المملكة ومن ناحية أخرى العالم كله مقبل على تغييرات اقتصادية جذرية حاسمة وشاملة. وتتبني هذه الدراسة الإطار المحاسبي الموحد الشامل لتسهيل عملية الإشراف على السوق التأميني، وأيضا الأسلوب الكمي للإنذار المبكر لتقدير حد الملاءة المالية وقياس درجة الخطر في محافظ الاستثمارات.

ويتبين من نتائج هذه الدراسة أن التأمين يرتبط ارتباطا وثيقا بالنظرية الاقتصادية، وأن صناعة التأمين في المملكة يشوبها قدر كبير من النقص في الوعي التأميني نتيجة لعوامل متداخلة، أكثرها أثرا بلا شك هو نقص التكوين المؤسسي لصناعة التأمين في المملكة، أو بالأحرى عدم وجود سياسة للإشراف والرقابة من قبل الدولة على سوق التأمين السعودي.

جـ- دراسة أقاسم (2003)، بعنوان " دور قطاع التأمين في التنمية: دراسة لقطاع التأمين الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية المعتمدة – الفترة 1992-2003.

هذه الدراسة تحاول دراسة قطاع التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات التي عرفتها منذ التسعينات والي جاءت في سياق انتقالها إلى اقتصاد السوق، وتحاول إبراز دور قطاع التأمين الجزائري في تعبئة الادخار وفي تنشيط سوق رؤوس الأموال من ناحية ومدى تأثيره في المتغيرات الاقتصادية مع الإشارة إلى وضعية التأمين في الوطن العربي.

و يتبين من النتائج أن السماح بفتح سوق التأمين في الجزائر من خلال صدور الأمر المتعلق بالتأمينات في 1995بخلق جو للمنافسة وديناميكية بإنشاء شركات تأمين خاصة قائمة بذاتها ودخول وسطاء التأمين والذي من شأنهم ترقية إنتاج أقساط التأمين، و علما بأن مساهمة أقساط التأمين في الجزائر ضئيلة إذا ما قورن بأقساط التأمين العالمية فهي تمثل بـ0.0011% في سنة 2001، ويرجع ذلك إلى ضعف مستوى النشاط الاقتصادي و إلى ضعف القطاع الخاص. وأكثر من 70% من أقساط إعادة التأمين يعاد إسنادها لشركات إعادة

التأمين في الخارج وهذا يعني تدفق الأموال نحو الخارج. وأيضا تبين أن هناك عوامل تكبح من تطور نشاط التأمين في الجزائر وهي نقص الوعي التأميني نظرا لغياب الثقافة التأمينية في أوساط المجتمع العربي عموما بما فيه الجانب العقائدي، والتعود على حماية الدولة في كثير من المجالات مثل التعليم، السكن، الصحة.

وهناك عوامل تنظيمية مثل قلة الخبرة والإبداع ومحدودية مستوى عمال قطاع التأمين، حيث نجد أن 45% منهم لهم مستوى تعليمي ثانوي، وطول تسوية المتضررين.

د - دراسة حميدة (2003)، بعنوان"دور جهاز التأمين في تمويل الاستثمار في الاقتصاد المصري"

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور جهاز التأمين في تمويل التنمية من منظور شامل لا يقتصر فقط على نوعية معينة من الهيئات التأمينية دون الأخرى، وأيضا تحديد المعوقات والمشاكل التي تعوق أداء الجهاز التأميني ودوره في تمويل الاستثمارات على النحو الأفضل.

حيث أوضحت أن المهمة الأساسية للجهاز التأميني هي الحماية التأمينية لعنصري رأس المال المادي والبشري أولا ثم يليها بعد ذلك تنمية المدخرات وتوفير أموال المستثمر، ومن هنا تتضاعف مسئولية الجهاز التأميني ودوره في حركة الاقتصاد بحكم آلية العمل وطبيعة الأداء، ومن ثم وظيفة الاستثمار والتي لا تقل أهمية من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية. وهذه الدراسة تركز على الوظيفة الثانية مرتبطة تماما بوظيفة الحماية وجودا وعدما. ويمكن القول من خلال هذه الدراسة أنه كلما زادت عدد الوحدات المؤمنة سواء بشريا أو ماديا زادت الأقساط المحصلة وزادت بالتالي قيمة المخصصات والاحتياطيات المحتجزة والتي بدورها تمثل الأموال القابلة للاستثمار.

ويتبين من نتائج هذه الدراسة أن للجهاز التأميني عددا من الوظائف الاقتصادية والاجتماعية على مستوى الفرد والمؤسسة والاقتصاد الكلي تجعله على رأس الأنشطة الاقتصادية التي تقود التنمية في المجتمع، وأن الجهاز التأميني يلعب دورا هاما في تمويل الاستثمارات من خلال فرع التأمينات الاجتماعية، ومن خلال الصناديق الاستثمارية، ومن خلال شركات التأمين التجارية، و أن دور جهاز التأمين المزدوج من تأمين وادخار لم يكن بعيدا عن الجهاز المصرفي الذي تتركز على تعبئة المدخرات. وأن الجانب الأعظم من أموال الاستثمار لدى جهاز التأمين تستثمر في قروض أو أوراق حكومية سواء في شكل أموال محولة إلى بنك الاستثمار القومي أو قروض مقدمة إلى وزارة المالية أو في شكل سندات و أذون حكومية وأن البقية توجه إلى مختلف عناصر الاستثمار الأخرى من أوراق مالية متنوعة وأراضي وعقارات وقروض لغير الحكومة وودائع ثابتة بالبنوك.

ويواجه الجهاز التأميني بمختلف فروعه العديد من المشاكل والمعوقات التى تؤثر تأثيرا سلبيا على دوره سواء في توفير الحماية التأمينية أو في تعبئة المدخرات وتوفير أموال الاستثمارات وهي من التعدد والتنوع ما يتطلب توفر وتحديد برامج لازمة لحلها.

هـ – دراسة ماضي (2004)، بعنوان"محددات العائد على الاستثمار لشركات التأمين المصرية (نموذج كمي)".

تهدف هذه الدراسة إلى تصميم نموذج كمي للتوصل إلى أكثر المتغيرات تأثيرا على نسبة العائد على الاستثمار لكل شركة من شركات التأمين المباشر العاملة في السوق المصرية، وتقتصر هذه الدراسة على ست شركات تأمين وهي (مصر للتأمين، الشرق للتأمين، الأهلية للتأمين، قناة السويس للتأمين، المهندس للتأمين، الدلتا للتأمين) خلال الفترة 1988-2002، وتم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج لتحديد أكثر المتغيرات تأثيرا على نسبة العائد على الاستثمار لكل شركة من شركات التأمين المصرية التي شملتها الدراسة و قد توصلت النتائج أن هناك تذبذب في معدل العائد على الاستثمار لدى شركات التأمين المصرية ما بين الانخفاض والارتفاع خلال فترة الدراسة وقد اتجه نحو الانخفاض لدى جميع الشركات التأمين فيما عدا شركة المهندس للتأمين والأهلية للتأمين وذلك خلال أخر سنتين من الدراسة 2000-2002.

فنجد أن شركة مصر للتأمين تم التوصل إلى أن المتغير الخاص بكل من(حجم الأموال المستثمرة، وخبرة شركة التأمين، ومعدل الفائدة السائد في السوق، ونسبة الفائدة السنوية لحجم الأموال المستثمرة للشركة) هم أكثر المتغيرات تأثيرا على نسبة العائد على الاستثمار للشركة، أما بالنسبة لشركة الشرق للتأمين فقد تم التوصل إلى أن المتغير الخاص بنسبة استثمارات تأمينات الحياة إلى إجمالي الاستثمارات هو أكثر المتغيرات تأثيرا على نسبة العائد على الاستثمار للشركة.

أما بالنسبة لشركة الأهلية للتأمين فقد تم التوصل إلى أن المتغير الخاص بالزيادة السنوية في نشاط الشركة والمعبر عنه بمعدل نمو أقساط التأمين لكافة أنواع وثائق التأمين هو أكثر المتغيرات تأثيرا على نسبة العائد على الاستثمارات للشركة، ونجد بالنسبة لشركة قناة السويس للتأمين فقد تم التوصل إلى أن المتغير الخاص بكل من(حجم الأموال المستثمر، وخبرة شركة التأمين، والتوزيع النسبي لمحافظ الاستثمارات، ونسبة الزيادة في حجم الأموال المستثمرة للشركة هي أكثر المتغيرات تأثيرا على نسبة العائد على الاستثمار للشركة، وبالنسبة لشركة الدلتا للتأمين تم التوصل إلى أن المتغير الخاص بكلا من (نسبة الزيادة في

حجم الأموال المستثمرة، ومعدل الفائدة السائد في السوق) هما أكثر المتغيرات تـأثيرا علـى نسبة العائد على الاستثمار للشركة .

2- الدراسات الأجنبية (English Studies)

A - Berķis, Uldis (2004),"Strategic Role Of Information In Insurance Industry"

دراسة بركيس اولديس،(2004)، "الدور الاستراتيجي للمعلومات في صناعة التأمين"

وتهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى تأثير توفر المعلومات للعملاء عـن العـرض والأسـعار، وحيث أن النظرية الاقتصادية الحديثة تساهم في خلق سوق مبتكره حيـث تـشجع شـركات التأمين على خلق منتجات جديدة وتقديمها للسوق (المستهلكين) استجابة لظهور الطلب عليها.

وهذه الدراسة تبحث في مشاكل قطاع التأمين في اقتصاد لاتيفيا بسبب استحالة التأمين لبعض البنود والعمليات تحت الخطر المتزايد، ويحدث ذلك بسبب عدم وجود عروض مناسبة لتأمين أو عدم توافق خصائص العرض والطلب، وهناك مشاكل أخرى تتعلـق بالتـأمين الـصحي والزراعي وأيضا تأمين السيارات حيث تكشف البيانات الإحصائية عن زيادة فـي معـدلات الأقساط، وفي الوقت نفسه عدم وجود بيانات مشتركة لمنع ازدواجية التـأمين وغيرهـا مـن أشكال الغش، والتأمين من أجل السيطرة على المخاطر، أما بالنسبة للتأمين على الحياة، تتمثل في نسبة ارتفاع التكاليف الإدارية، ولذلك يتم استبعاده، أما بالنسبة لتحديد الأسعار مـن قبـل شركات التأمين تتسم بالركود في السوق لأن بعض مدراء شركات التأمين تنتهج نهج تخفيض الأسعار وهذا لا يعتبر ميزة بالرغم من أن النمو في الناتج المحلي الإجمالي مرتفع جدا.

ويتبين من نتائج هذه الدراسة أن تباين المعلومات يكون له دورا رئيسيا فـي ظهـور فـشل السوق حيث عدم تحديد ما يلزم منتجات تأمين في السوق أي نقص هناك نقص فـي ابتكـار المنتجات التأمينية. وعدم وجود بيانات إحصائية لتقييم المخاطر، وعدم اسـتيعاب الـشركات جميع المخاطر في السوق، ولا بد من الموازنة بين تكلفة الخصائص وبـين المخـاطر وفقـا لتراكم المعلومات.. وأيضا بالنسبة لقنوات البيع عبر الانترنت، بحيث لا يوجد سـوى تقـديم طلبات فقط وتكشف الدراسة أن منتجات التأمين ليست مؤهلة للحصول على مبيعـات علـى الانترنت بسبب عدم وجود المؤسسات التي تدعم هذه العملية. والتأمين يقدم بعقـود قـصيرة الأجل، وبعد انقضاء العقد يعاد النظر فيه، والانتقال من العقود قصيرة الأجل إلي عقود طويلة الأجل و هذا يتطلب استثمارات عالية.

B – Al sharrah (2004) "strategic expansion as investment option for insurance companies in middle east"

دراسة الشراح (2004)" إستراتيجية التوسع والاستثمار خيار لشركات التأمين في الشرق الأوسط"

هذه الدراسة تبحث في أن شركات التأمين العاملة في الشرق الأوسط التي تبحث عن التوسع في ظل العولمة وسياسات التحرر الاقتصادي في المنطقة، وأيضا الأحوال الاقتصادية والسياسية المؤثرة على استثمار تلك الشركات وعلى الرغم من أن هناك أفاق جيدة إلا أن هناك تهديدات على عدة نواحي، حيث أن وسائل الاستثمار لم تعد أمنة ومن ناحية أخرى الاتجاه إلى العالمية حيث الدخول فيها والانتقال من الأسواق المحلية وبحماية عالية. وأيضا التوسع إلى أسواق أخرى كخيار الاستثمار لشركات التأمين في الشرق الأوسط و ذلك كله من خلال عمل تحليل نقدي لصناعة التأمين بشكل عام، وتلك الموجودة في دول الشرق الأوسط على وجه الخصوص، ومعرفة الإستراتيجية المتبعة لدى الشركات في الشرق الأوسط ومدى جاذبية وملائمة صناعة التأمين وأيضا معرفة مواطن القوة والضعف. وتم الحصول على البيانات من السجلات المتعلقة بالصناعة واستخدام التحليل الاستراتيجي لتقييم الوضع الراهن للشركات، ووجد من الظروف الخارجية المتاحة بأن حجم الأسواق الأساسية صغير، إذن من الصواب أن على شركات التأمين الاستثمار والتوسع في برامج أو مشاريع مشتركة أو عمليات اندماج للشركات. وتوصي هذه الدراسة بأن على شركات التأمين التوسع حسب استراتيجيات جديدة. ومرحلة عولمة الأسواق ، بالإضافة إلى لائحة مختلفة من التأمين، وتولد المزيد من المنافسة. وكما شهد تغير تدريجي في التغلب على التوزيع من خلال قناة واحدة وذلك بسبب ظهور قنوات جديدة لتوزيع منتجات التأمين مثل البنوك والسماسرة الوكلاء وشركات التأمين نفسها وأيضا البيع المباشر للخدمات.

وقد وجدت شركات التأمين عند التعامل مع الزبائن، يطالبون بشكل متزايد العلم بالخدمات المقدمة، وبالتالي مع الحاجة المتزايدة للتحول من بيع المنتجات إلى القصور التي أنشئت مجموعة من الخدمات المخصصة لقطاعات معينة للعملاء. نتيجة لهذه التغيرات التي أثرت ومازالت تؤثر على سوق التأمين، وأقل حيوية وهوامش الربح. تغير صناعة التأمين قد جعل مهمة أولئك الذين يحكمون شركات التأمين أكثر صعوبة، مما يكشف عن الحاجة إلى وضع أكثر أساليب لتحسين الإدارة، ومنها مدى الأهمية الكبيرة التي تغطي تلك المتعلقة بالبرمجة والمراقبة، ومفيدة على حد سواء لجعل الخيارات الإستراتيجية بما يتفق مع التغيرات البيئية السريعة و من أجل تنفيذ فعال لإدارة تنظيمية تهدف إلى استعادة الكفاءة الداخلية.

C -Krishna Chaitanya, Vadlamannati (2007) "Does Insurance Sector Growth & Reforms Effect Economic Development?"
Empirical Evidence from India

دراسة كريشنا و فادلاماناتي (2007)، بعنوان "هل نمو قطاع التأمين و الإصلاحات تــؤثر في التنمية الاقتصادية؟"

يعتبر النمو السريع في قطاع التأمين خلال فترة ما بعد التحرير أهم حدث في تاريخ القطــاع المالي في الهند. ومنذ ذلك الحين، حصلت الكثير من التغيرات في هــذا القطــاع تعرضــت لتحديات جديدة، والقطاع الخاص والجهات الأجنبية، وبالتالي ونظرا لدخول هذا القطاع شــهد معدل نمو في أعماله. وتطور قطاع التأمين وكان هناك حاجــة للتنميــة الاقتــصادية لأحــد الاقتصاديات الناشئة مثل الهند، حيث أنه يوفر الأموال على المدى الطويل للهياكل الأساســية المادية والاجتماعية للتنمية في الوقت نفسه يعزز قدرة المخاطرة. شروط الاستثمار في الهنــد خلال السنوات المقبلة. وهكذا فان قطاع التأمين إلى حد ما، يمكن أن يمكن الاستثمارات فــي تنمية البنية التحتية للمساعدة على استمرار النمو الاقتصادي للبلد. وفي هذه الخلفية، وهذا يثير تساؤل: ما هي مساهمه قطاع التأمين من اجل النمو والتنمية الاقتصادية والوساطة المالية في الهند، و لا تتوقف الدراسة هنا بل تخطو خطوة أخرى لدراسة الآثار المالية والآثار المترتبــة على النمو الاقتصادي وإصلاحات قطاع التأمين ونسبة النمو من الإصلاحات.

المنهجية المعتمدة تتضمن توليد سبع نماذج مختلفة في الاقتصاد القياسي التي تتيح الحــصول على بعض خصائص العامة للآثار في قطاع التأمين على النمو والإصــلاحات الاقتــصادية والتنمية والوساطة المالية في الهند. و في عملية وضع المؤشر المركب الذي يقــيس قطــاع التـــــأمين والإصـــــلاحات هـــــو فـــــي نمـــــاذج الاقتـــــصاد القياســـــي.

تساهم هذه الدراسة في الأدبيات الاقتصادية. أولا: أنها تختلف عن غيرها من الدراسات فــي قطاع التأمين وكيف أن آثار التنمية الاقتصادية، و إنشاء المؤشــر المركــب الــذي يــدعى الإصلاحات لقطاع التأمين من الرقم القياسي، تقدير معدل النمو من الإصــلاحات. ودراســة تــأثير قطــاع التــأمين النمــو والإصــلاحات علــى عمليــة الوســاطة الماليــة. ومن النتائج التي لخصت في أن المطالبات التي قدمت مــن قبــل هــذه الدراســة مختلطــة. ومساهمه قطاع التأمين في التنمية الاقتصادية هي إيجابية ولكن لا يكاد يؤثر فــي الوســاطة المالية. وهذه الدراسة أيضا فشلت من العثور على أي مدى بعيد يمكن أن توازن العلاقة بــين قطاع التأمين والوساطة المالية، و كان معدل النمو الإصلاحات له تأثير إيجابي فــي التنميــة الاقتصادية والوساطة المالية. ولذلك فإننا تخلص هذه الدراسة إلى جعل قطاع التــأمين أكبــر بكثير من العناصر الهامة في عملية الوساطة المالية، يجــب رفــع القيــود و زيــادة وتيــرة الإصلاحات وهذا ما يعني هذه الدراسة.

3- تعليق على الدراسات السابقة وما تضيفه الدراسة الحالية
Comment on previous studies and add the current study

لقد أجريت غالبية الدراسات السابقة في بيئات عربية أو غربية، ولا يوجد دراسات محلية في هذا المجال، ونجد أن غالبية الدراسات تناولت هذا الموضوع من عدة نواحي كالتالي:

و نجد دراسة أباظة توضح أهمية إصدار قوانين منظمة للإشراف والرقابة، ويعرض بعض البنود الرئيسية التي يجب أن تطولها يد المشرع لحماية الحقوق المستقبلية لحملة الوثائق والمستفيدين وأيضا وجوب أن يساعد إصدار مثل هذه القوانين في تنشيط وحماية السوق التأميني، وأيضا التحقق الدائم من توافر درجة كبيرة من الانسجام والتوافق بين السياسات الاستثمارية التي قد تسلكها شركات التأمين، وأيضا نجد أن دراسة عبد الحميد ركزت على التأمين وخواصه وأنواعه وكيفية اتخاذ قرارات الاستثمار في شركات التأمين بالإضافة إلى العيوب الناتجة عن الاستثمار في شركات التأمين، وأيضا تناولت دراسة أقاسم قطاع التأمين في الجزائر في ظل الإصلاحات التي حصلت منذ التسعينات والتي جاءت في سياق انتقالها إلى السوق المالي، ومحاولة إبراز دور قطاع التأمين الجزائري في تعبئة الادخار وفي تنشيط سوق رأس المال، ومدى تأثيره في المتغيرات الاقتصادية مع الإشارة إلى وضعية التأمين في الوطن العربي، وأيضا جاءت دراسة حميدة لتقييم دور جهاز التأمين في تمويل التنمية من منظور شامل لا يقتصر فقط على نوعية معينة من الهيئات التأمينية دون الأخرى، وأيضا تحديد المعوقات والمشاكل التي تعوق أداء الجهاز التأميني لدوره في تمويل الاستثمارات على النحو الأفضل.

وجاءت دراسة ماضي للتوصل إلى أكثر المتغيرات تأثيرا على نسبة العائد على الاستثمار لكل شركة من شركات التأمين المباشر، و دراسة أولديس بركيس تبحث في واقع المعلومات المتعلقة بقطاع التأمين في جمهورية لاتيفيا من حيث كيفية تقييم المخاطر، وابتكار منتجات تأمينية جديدة مع النظرة الحديثة للاقتصاد، وإمكانية البيع عبر الانترنت، ومحاولة لحل المشاكل المتعلقة بفروع التأمين. و دراسة الشراح تبحث في أن شركات التأمين العاملة في الشرق الأوسط التي تبحث عن التوسع في ظل العولمة وسياسات التحرر الاقتصادي في المنطقة، وأيضا الأحوال الاقتصادية والسياسية المؤثرة على استثمار تلك الشركات وعلى الرغم من أن هناك أفاق جيدة إلا أن هناك تهديدات على عدة نواحي، حيث أن وسائل الاستثمار لم تعد أمنة، وأيضا دراسة كريشنا وفادلافاني ركزت على نمو قطاع التأمين وأثره في الإصلاح الاقتصادي والتنمية في الهند حيث تعتبر من الدول النامية.

نلاحظ مما سبق أن جميع الدراسات قد تناولت صناعة التأمين من عدة جوانب كما بينا سابقا،

ولكن تعتبر هذه الدراسة هي الأولى التي تطرقت إلى هذا الموضوع حيث تفتقر الدراسات المحلية إلى ذلك، بالرغم من أن هذا القطاع يمثل أحد ركائز الاقتصاد الفلسطيني، من خلال الدور المزدوج الذي تلعبه في الاقتصاد الوطني، إلا أن هناك ضعف ملحوظ في هذا القطاع سواء على مستوى الأفراد في معدل الإقبال على التأمين نفسه، أو على مستوى الشركات ومدى مساهمتها في السوق المالي والاقتصاد الفلسطيني ككل، وذلك من خلال إجراء دراسة تحليلية لشركات التأمين المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية وذلك لمعرفة العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين، أما بالنسبة للاختبارات التي استخدمت في الدراسات السابقة هي نفسها التي سيتم استخدامها في هذه الدراسة.

الفصل الثاني

التأمين و استثماراته (الإطار النظري)

المبحث الأول : التأمين

المبحث الثاني : دور شركات التأمين كمؤسسة مالية

المبحث الثالث : مساهمة التأمين في الاستثمار الفلسطيني

المبحث الرابع: العوامل المؤثرة في نمو قطاع التأمين

المبحث الأول

التأمين

أولاً : مفهوم التأمين، تعريفه

ثانياً : مصادر عمليات التأمين

ثالثاً : أهمية التأمين

أولاً: مفهوم التأمين وتعريفه Definition of the concept Of Insurance

تعرض الإنسان منذ نشأته للعديد من المخاطر والتي ترتب على حدوثها خسارة مالية أو معنوية، وتختلف هذه المخاطر من حيث طبيعتها ونوعيتها وحجم الخسائر المترتبة على تحققها حسب تطور الحياة البشرية و ظهور وسائل المدنية الحديثة وتقدمها المستمر، فالفرد منذ اللحظة التي يولد فيها يتعرض لخطر الوفاة المبكرة وخطر المرض مثلا.

وعندما يتقدم في العمل فإنه يتعرض لخطر الحوادث الشخصية والعجز الكلي أو الجزئي والشيخوخة والبطالة والوفاة، كذلك يتعرض للعديد من المخاطر التي تهدد ممتلكاته مثل خطر الحريق والسرقة والتلف والهلاك والتصادم وخيانة الأمانة والاختلاسات ... الخ.

فالقانون يلزم الفرد بتعويض الغير عن الأضرار التي يتسبب فيها نتيجة خطأ ارتكبه أو نتيجة لإهماله، ويترتب على وقوع الأخطار خسارة مالية تصيب الفرد نفسه صاحب الشئ المعرض للخطر أو من يعولهم، وقد تكون الخسارة المترتبة على تحقق الخطر خسارة معنوية تصيب الآخرين أيضا (السبعاوي ،1998،ص19-20).

وفي عملية تقاسم الخطر مع الفرد وإعادة توزيع في الخسائر على أساس منصف وفق عملية تقييم للمخاطر وتصنيفها مع مخاطر مماثلة، هذه الخصائص تؤدي لتخفيض المخاطر في المجتمع، والحد من الشعور بالقلق.

و المخاطر التي تواجهها شركات التأمين ليست مجموع المخاطر التي نقلت إليها من الأفراد. و شركة التأمين يمكنها التنبؤ بالخسائر في المستقبل وتقليلها بناء على دقة توقعات المؤمن التي تستند إلى قانون الأعداد الكبيرة (baranoff,2006,p30).

ونجد أن أسواق التأمين والمال تعمل وفقا لأنواع مختلفة من الشكوك التي يمكن أن تؤثر على المراكز المالية للشركات والأفراد، وهذه الشكوك عادة ما يشار إليها في المالية والتأمين والنظريات وتتمثل في المخاطر المتوقعة الحدوث. والاقتصاد بصفة عامة يمكن التعرض للمخاطر من خلال ممارسة أي أنشطة اقتصادية للأفراد أو الشركات تتولى دراسة التعرض للمخاطر(milnikov,2004,p1).

ومن هنا يتضح أن المفهوم الذي ينصرف إليه التأمين هو نقل عبء الخطر وتقرير الخسائر المستقبلية. و كون شركات التأمين تهدف للربح فهي تحصل على مقابل تحمل الخطر متمثلا بالأقساط والعمولات التي تستوفيها من أولئك الأشخاص المؤمن لهم والذين يلتزمون بتسديدها وفقا لشروط وأحكام عقد التأمين في المواعيد المتفق عليها (الشرع، 1998، ص296).

1 - التعريف القانوني للتأمين: فهو عقد يلتزم بمقتضاه أن يؤدى إلى المؤمن أو إلى المستفيد الذي اشترى التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا مرتبا أو عوض مالي أخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك في نظير قسط أو دفعه مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن (إسماعيل،1989،ص271).

2- تعريف التأمين كمؤسسة تجارية: فيعرف على أنه خطة لتجميع مجموعة من الناس لتحويل المخاطر التي تقع من الأفراد ليتحملها الجميع، كما أن التأمين بهذا المفهوم يعتبر جزءا هاما من عالم المال، حيث يقوم التأمين كأساس للائتمان ووسيلة للادخار والاستثمار وهو إلي جانب كل ذلك يشتمل على ألاف الهيئات إلى تقوم عليه وتضم ملايين العاملين فيها ومن ثم فأنه أصبح جزءا رئيسيا من مشاريع الاقتصاد الحر(العطير،2006،ص17).
ونري أن المملكة المتحدة قامت بوضع قاعدة موحدة لشركات التأمين لكي تتبع النهج العلمي في الاكتتاب و اتخاذ القرارات السليمة وهذا من أجل ضمان الأداء، في أقساط التأمين وتقييم الاحتمالات وغيرها من المخاطر، وهذا بدوره أدى إلى تسارع تنامي عدد المؤمنين حيث يتم توفير المعلومات اللازمة من خلال التقارير عن الشركات (cloughton,2000,p265).

وقد تعددت التعاريف التي تناولت موضوع التأمين، وذلك للوصول إلى تعريف شامل ودقيق حيث عرفه القانون **الفلسطيني** رقم (20) لسنة 2005بأن"عقد التأمين: أي اتفاق أو تعهد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيراداً أو مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك نظير قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن" (www.pif.ps,10.07.2008).

ثانياً: مصادر عمليات التأمين Sources of Insurance Operations

كل شركة من شركات التأمين تحرص على جذب العملاء وخاصة في ظل وجود منافسة في سوق التأمين، حيث يتوقف نجاح شركة التأمين على حجم العمليات التأمينية التي تحصل عليها، وتستخدم شركات التأمين الحملات الإعلانية المختلفة مثل الإعلانات في الأجهزة المرئية والمسموعة والجرائد والمجلات إضافة إلى تقديم بعض المزايا التأمينية المختلفة للعملاء، وتوجد ثلاث طرق لتحقيق الاتصال بين الشركة والمستأمنين وتتمثل في الأتي (عيد و خليفة ، 1992،ص 230-232):

1 – اتصال المستأمنين المباشر بالشركة

يتم التعاقد على وثيقة التأمين بين المستأمن والشركة في مقر الشركة أو أحد فروعها دون أن يكون هناك وسيط.

2 – اتصال الشركة بالمستأمنين عن طريق وسطاء (وكلاء)

في هذه الطريقة تقوم شركة التأمين بالتعاقد مع وسطاء يطلق عليهم وكـــلاء أو منـــدوبون أو سماسرة التأمين من خلال عقد وكاله يستطيع بموجبه الوكيل من تمثيـــل الـــشركة وتـــسويق نشاطها التأميني في حدود منطقته الجغرافيا وعقد وثائق التأمين مع المستأمنين مقابل عمولـــة عن الوثائق التي ينتجها، والوكلاء نوعان:

أ – وكلاء مفوضون تفويضا كاملا

طبقا لعقد الوكالة المبرم مع الشركة، يحق لهؤلاء الـــوكلاء تحـــصيل قيمـــة الأقـــساط مـــن المستأمنين، وإمضاء واستخراج الإيصالات التي تثبت ذلك، ولا يتحمل الوكلاء آية مـــسؤولية نظير تأخر المستأمنين عن سداد بعض الأقساط.

ب – وكلاء مفوضون تفويضا غير كاملا:

هذا النوع من الوكلاء تتحدد علاقته مع شركة التأمين في استجلاب المستأمنين دون أن يكون هناك لهم أي سلطة إجراء التعاقد ومن ثم عدم تحصيل قيمة الأقساط من المستأمنين أو تقـــديم الإيصالات الدالة على السداد.

3 – اتصال شركات التأمين الأخرى بالشركة

في هذه الحالة تقبل شركات التأمين عمليات محولة من شركات تأمين أخرى، ويحـــدث ذلـــك عند قيام إحدى شركات التأمين لا تباشر نوعا معينا من التأمينات بتحويلها إلى شركة تباشـــر هذا النوع من التأمين.

ثالثاً: أهمية التأمين (The importance of Insurance)

أن شركة التأمين من خلال أدائها لوظيفتها الأصلية المتمثلة فـــي تعـــويض الـــضرر، تقـــوم بمجموعة أخرى من الخدمات والوظائف، فهي تقوم بتجميع مدخرات المواطنين والوحـــدات الاقتصادية، ومن ثم فهي تلعب دورا في توزيع الدخل القومي، وتعمل على استخدام جزء من فائض أموالها في مجموعة من أشكال الاستثمار، وطبقا لما تحدده قوانين الأشراف والرقابـــة في مختلف الدول:

ويمكن تلخيص أهمية التأمين في الاقتصاد القومي بما يلي(عساف ،1986،ص 272):

1- تتمثل الوظيفة الأساسية للتأمين في منح الأمان للأفراد و وحدات الاقتصاد القومي ضد الأخطار التي يترتب عنها أضرار مادية ولا يمكن التنبؤ بها مقدما. وتبدو النتيجة الطبيعية لاستبعاد الخطر وعدم التأكد لدى الوحدات الاقتصادية في زيادة كفاية تلك الوحدات الاقتصادية. حيث أن استبعاد الخطر أو نقله للغير وخاصة الأخطار الكبيرة يتيح للشركة أن تكرس جهدها لما يمكنها من الوقوف في وجه منافسيها.

2- يساعد التأمين على توسيع نطاق الائتمان الذي يعد ضروريا لكل المشروعات، ومن ذلك على سبيل المثال حالة القروض برهن عقاري حيث يمتنع المقرض عن منح الائتمان إلا إذا اطمأن إلى أن العقار مؤمن عليه ضد الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها.

3- يعمل التأمين على أن يظل الإنسان قادرا على الكسب وان لا يصبح عبئا، وبهذا يظل الإنسان بمثابة أصل منتج ولا يتحول إلى التزام مما يوفر الحماية لأسرته.

4- تقوم شركات التأمين في مقابل منح الأمان بجمع أقساط التأمين من المؤمن لهم وهي بهذا تلعب دورا في تجميع المدخرات القومية.

5- تكوين رؤوس الأموال: بما أن التأمين يلعب دور مهم وفعال في تجميع رؤوس الأموال، وذلك من خلال الوقت الطويل بين تجميع الأقساط من المستأمنين(أي تحقيق إيراد لشركة التأمين) وبين سداد التزاماتها المتمثلة في التعويضات أو المبالغ المدخرة للمستأمنين(أي التزامات الشركة)، فإنها تعمل على استثمار تلك الأموال التي كونتها الشركة لديها وتعود على المجتمع بفوائد اقتصادية.

ونظرا لخطورة الدور التي تقوم به شركات التأمين فإن التشريعات تتدخل بشكل مستمر وذلك من خلال وضع سياسة مرسومة مع إحكام الرقابة عليها لتطبيق هذه السياسة. ويظهر ذلك بجلاء من خلال قوانين مراقبة أعمال التأمين التي تضعها الدول.

6- تقوم شركات التأمين بأداء وظيفة رقابية تتمثل في محاولة منع حدوث الخطر، حيث تلعب قواعد وشروط التأمين في حد ذاتها دورا بارزا في التقليل من حدوث الأخطار. فكلما قل حدوث الخطر انخفض القسط بما يدفع بالمؤمن لهم التي بذل الجهد للتقليل من حدوث تلك الأخطار رغبة في تخفيض تكلفة التأمين متمثلة في الأقساط، هذا بالإضافة إلي الأبحاث والتجارب التي تقوم بها شركات التأمين في المجالات المختلفة للتقليل من حدوث الأخطار وتجنب مسبباتها وخاصة في مجال التأمينات العامة (شحادة، 1993، ص7).

7- عامل من عوامل الوقاية: حيث أن التأمين يعمل على تجنب المخاطر، والتقليل من الحوادث بقدر الإمكان، ولذلك فإنه يمثل عاملا من عوامل الوقاية في المجتمع. و يمكن تحقيق

ذلك بوسائل متعددة مثل قيام شركات التأمين بدراسة أسباب وقوع المخاطر المختلفة كالحرائق وإصابات العمل، وحوادث المرور والعمل على تجنبها واتخاذ ما يلزم من الوسائل والاحتياطيات لتقليل فرص وقوعها، وهي تستعين بذلك بالخبراء والمختصين الذين يتولون البحث والدراسة و إرسال النشرات والإعلانات الخاصة بالوقاية(هلالي وشحادة، 2007،ص 256).

8- تحسين ميزان المدفوعات: وذلك بزيادة الصادرات غير المنظورة، فمثلا المبالغ التي تحصل عليها شركات التأمين من عملات صعبة مقابل الخدمات التأمينية التي تقدمها للأجانب أو من عائد استثماراتها في البلاد الأجنبية وعائد إعادة التأمين التي تباشرها. والمتحصلات التي تظهر من العمليات الجارية في ميزان المدفوعات تحت بند التأمين، تزيد قيمتها كلما زادت الخدمات التأمينية التي تؤديها الشركات الوطنية للأجانب أو كلما زادت معاملاتها في إعادة التأمين مع الخارج. وكلما زاد هذا القيد كلما تحقق فائض في ميزان المدفوعات أو على الأقل يمكن تجنب العجز فيه(هلالي وشحادة، 2007،ص 256).

المبحث الثاني

دور شركات التأمين كمؤسسة مالية

أولاً : دور شركات التأمين كمؤسسة مالية

ثانياً : مجالات التأمين الرئيسية والدور الادخاري فيها

ثالثاً : موارد ومصادر شركات التأمين

رابعاً : الاستثمار في شركات التأمين

سادساً : خصائص أو مبادئ استثمار أموال شركات التأمين

سابعاً : سياسات الاستثمار

ثامناً : العوامل المؤثرة علي السياسة الاستثمارية في شركات التأمين

تاسعاً : المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين

أولاً: دور شركات التأمين كمؤسسة مالية

The role Of Insurance Companies As a Financial Institution

لا تختلف طبيعة ونشاط شركات التأمين وأشكال الوثائق المتعددة في جوهرها وأساسياتها من بلد لآخر غير أن الاختلاف ربما يكمن في الأهمية النسبية لمكونات موارد أموال هذه الشركات وسياستها الاستثمارية.

و لأهمية الدور الذي تؤديه شركات التأمين في المجتمع تتدخل الدولة من جانبها في تنظيم أعمال شركات التأمين سواء من حيث الشكل القانوني لهذه الشركات أو الكيفية التي يتم بها إدارة أموالها أو القوائم المالية التي يتعين إعدادها بصفة دورية (ربع سنوية) وفي نهاية السنة المالية(عصر،2007،ص307).

و تعتبر شركات التأمين من المؤسسات المالية فهي تختص بإدارة حركة الأموال، ويطلق عليها أحيانا (الوسطاء الماليين) وتشمل البنوك وشركات التأمين، وتتخذ من المال مجالا أساسيا للتعامل، فتقوم بتجميع الأموال من حملة الوثائق و تكون من هذه الأموال الاحتياطيات والمخصصات الفنية الكافية لمواجهة هذه الالتزامات مع السعي للمحافظة على هذه الأموال وتنميتها. و يتوقف تحقيق ذلك على مدى نجاح الشركة في تحديد سياسة مثلى لاستثمار هذه الأموال بما يحقق عائد مناسب في ظل أدني درجات الخطورة. (حنفي، قرياقص، 2003، ص121)، وتتلخص العمليات التي تقوم بها شركة التأمين فيما يلي(العربيد،1999،ص 13):

1 - تجميع المدخرات (Accumulating Savings)

يتضح في وثائق التأمين على الحياة وتكوين الأموال بأن المبلغ الذي يستحقه المؤمن له أو المستفيد يزيد عادة عما دفعه من أقساط في معظم وثائق التأمين على الحياة وكذلك في كل وثائق تكوين الأموال.

2 – الائتمان (Credit)

تقدم شركات التأمين فرصا متعددة للائتمان بشكل مباشر وكذلك غير مباشر.

أ - الائتمان المباشر(Direct Credit):

ويتمثل في القروض التي تمنح لحملة وثائق التأمين وبضمانتها حيث يتم رهن الوثيقة لشركة التأمين والحصول على قرض يحدد بنسبة من قيمة الأقساط المسددة حتى تاريخ الاقتراض، كما تقدم شركة التأمين قروضا أخرى بضمانات عقارية وغيرها.

ب - الائتمان الغير مباشر(Indirect Credit):

حيث تساعد شركة التأمين عن طريق وثائق التأمين على الأشخاص والممتلكات في زيادة حجم الائتمان كما في الحالات التالية:

- قيام المؤمن له برهن وثيقة التأمين لدى المقرض كضمان للقرض المطلوب.

- قيام المؤمن له بالتأمين على الأصول والممتلكات كشرط أساسي يشترطه المقرض لمنحه الائتمان اللازم.
- قيام شركة التأمين بالتقييم السليم للممتلكات عند التأمين عليها بواسطة خبرائها بما يساعد على تحديد قيمة الائتمان الممنوح بضمانها من غير البنوك.

3 – الاستثمار (Investment):

و هو يعتبر جوهر النشاط في شركة التأمين حيث يحقق الاستثمار أهدافا متعددة لشركة التأمين.

أ - يعتبر الضمان الحقيقي لحملة الوثائق لحصولهم على حقوقهم من شركات التامين عند استحقاق الوثائق بأنواعها المختلفة.

ب - يمثل إيراد الاستثمارات نسبة هامة من إيرادات شركة التأمين بما يمكنها بالمشاركة مع الأقساط المحصلة في:

- توفير الأموال اللازمة لسداد التعويضات.
- تغطية المصروفات الإدارية.
- تحقيق فائض (ربح) للشركة.

ج - تؤدي إيرادات الاستثمارات بشكل مباشر إلى تخفيض قيمة قسط التأمين الذي يرتفع بالضرورة عن عدم استثمار الأموال المملوكة لشركة التأمين، وتتنوع استثمارات شركات التأمين تبعا لتنوع المخاطر، وتتناسب مع اختلاف طبيعة الوثائق، ولذلك نجد أن الاستثمارات تشمل:

- إنشاء وشراء العقارات.
- تقديم القروض بضمان الوثائق.
- الاستثمار في شراء أوراق مالية بأنواعها (أذون الخزانة – السندات الحكومية المضمونة – الأوراق المالية ذات الفائدة الثابتة – وذات الإيراد المتغير – والأوراق المالية الاخري).
- الودائع النقدية في البنوك لأجال مختلفة.
- ما تبقي يمثل الرصيد النقدي، ويتم إيداعه في الحسابات الجارية في البنوك ويشير استعراض أنواع الاستثمارات مدى أهمية الدور الذي تلعبه شركات التأمين في الاقتصاد القومي، كالمساهمة في حلول بعض المشكلات الاجتماعية كالإسكان، و تكوين الشركات وتمويل الموازنة العامة للدولة كشراء أذونات الخزانة والسندات الحكومية.

ثانياً: مجالات التأمين الرئيسية والدور الادخاري فيها

Main areas of insurance and its role in saving

يتمثل التأمين في ثلاث مجالات رئيسية وهي التأمين على الحياة، والتأمين العام الـذي يمكـن أن نطلق عليه التأمين على الممتلكات وضد المسئولية المدنية اتجاه الغير، إضافة إلى التـأمين الصحي. و تمارس تلك المجالات التأمينية من خلال شركات متخصصة. ومن هنا سوف يتم التركيز على إظهار الدور الذي تقوم به شركة التأمين بوصفها مؤسسة مالية، وعلى فـرض أن المجالات التأمينية تمارسها شركات متخصصة (الهندي، 1999،ص 427-442).

ثالثاً: موارد أو مصادر شركات التأمين

Resources or sources of insurance companies

تتكون موارد شركات التأمين من المصادر الآتية :

1 - أموال وحقوق المساهمين (Funds and the rights of shareholders)

وتتمثل في رأس المال المدفوع والاحتياطات الرأسمالية التي تكونها شركة التأمين من الأرباح المحتجزة لتدعيم مركزها المالي أو لمواجهة أي ظروف غير متوقعة مستقبلا مثل الكـوارث. وتعتبر هذه الأموال هامش الأمان الأخير لحملة الوثائق للحصول على مستحقاتهم التأمينيـة. وتمثل هذه الأموال نسبة ضئيلة جدا من حجم الأموال الموجه للاسـتثمارات فـي شـركات التأمين.

2 - أموال حقوق حملة الوثائق (Funds of the rights of the documents)

وتتمثل في الأموال المتجمعة من تحصيل أقساط التأمين وتنقسم هذه الأموال إلى مجموعتين :

أ - حقوق حملة وثائق تأمينات الحياة

يطلق عليها المخصصات الفنية لعمليات الحياة وتكوين الأموال وتحتوي علـى مخصـصات فنية. ويعتبر هذا المخصص من أهم مصادر أموال التأمين على الحياة، وهو مخصص طويل الأجل نظرا لطول مدة وثائق هذا النوع من التأمينات، وتتزايد أموال هذا المخصص من عـام لآخر كلما زادت الإصدارات الجديدة في وثائق التأمين على الحياة. و إلي جانب هذا المصدر الرئيسي هناك أيضا مخصصات للتعويضات تحت التسوية، وأية مخصصات إضافية أخرى.

ب - أموال التأمينات العامة

وتتمثل أهم مصادرها في المخصصات التالية :

– مخصص الأخطار السارية

يتكون من المبالغ المحتجزة من أقساط وثائق التأمينات العامة والمدفوعة مقدما عـن سـنوات قادمة لتغطية الأخطار السارية مستقبلا عن إصدارات هذا العام. وهذه الأمـوال و إن كانـت

بطبيعتها تعتبر أموالا قصيرة الأجل لأن غالبية وثائق التأمينات العامة وثائق سنوية إلا أنها تزداد وتتراكم من عام لآخر، وعلى الأخص كلما زادت الإصدارات الجديدة من وثائق التأمينات العامة فتتحول إلى مصدر للاستثمارات طويلة الأجل، وقد تدخل المشرع بتحديد نسب الأموال لهذا المخصص في فروع التأمين المختلفة.

– مخصص التعويضات تحت التسوية

يتكون هذا المخصص من الأموال المحتجزة عن الحوادث التي وقعت خلال السنة الحالية، ولكنها لم تسوى أو لم تسدد بعد. بل سيتم تسويتها وسدادها في السنة أو السنوات المالية التالية، وهذه الأموال تتراكم كلما زادت الإصدارات الجديدة، وتتحول إلي استثمارات طويلة الأجل بطبيعتها.

- مخصص التقلبات في معدلات الخسارة

وقد استحدث المشرع **المصري** هذا المخصص في القانون 10 لسنة 1981م وبطبيعته يكون في السنوات ذات النتائج الجيدة لمواجهة أي تقلبات غير متوقعة تحدث مستقبلا، نتيجة زيادة معدلات الخسائر الفعلية عن معدلات الخسائر المتوقعة لكل فرع من فروع التأمينات العامة على حدة، وهو حق من حقوق حملة الوثائق حيث تزيد التزامات شركات التأمين اتجاههم في السنوات الرديئة ذات الكوارث.

3 - أموال غير مرتبطة بالنشاط التأميني (Funds Were Not Linked To The (Insurance Activity

ويطلق عليها المخصصات الأخرى الغير فنية والتي تخصص لمقابلة خسائر معينة أو ديون معدومة. وتتمثل هذه الأموال في المبالغ المستحقة لشركات التأمين وإعادة التأمين وللوكلاء، والمنتجين و أرصدة أي حسابات جارية دائنة أو دائنين متنوعين. وهذه الأموال قصيرة الأجل وتمثل نسبة ضئيلة جدا مقارنة بموارد الأموال الأخرى والمجتمعة لدى شركة التأمين.

ومن ثم يعتبر هذا المورد هو المصدر الأساسي لاستثمارات شركات التأمين(حنفي، قرياقص،2003، ص 121-127).

رابعاً: الاستثمار في شركات التأمين

The investment in insurance companies

الاستثمار من وجهة نظر شركة التأمين هو تخصيص وتشغيل قدر من الموارد المتاحة للشركة، بغرض تحقيق فوائد مستقبلا مع تقليل المخاطر الاستثمارية إلى أدني حد ممكن.

ولذا نجد أن شركات التأمين تهدف من وراء الاستثمار إلى ضمان الوفاء بمختلف التزاماتها الحقيقية تجاه حملة الوثائق، وعند التعاقد مع حملة الوثائق يفترض استثمار أموالهم بمعدلات

استثمار معينة، ولذلك لابد أن تهدف السياسة الاستثمارية لشركة التأمين إلى تحقيق هذه المعدلات على الأقل مع ضمان عائد سنوي لا يقل عن العائد السائد في السوق للمساهمين. وأن تكفي العوائد المحققة من السياسة الاستثمارية لشركة التأمين في تغطية التزاماتها تجاه العاملين من أجور ومكافآت وعمولات ومختلف مصاريفها الإدارية والعمومية، واحتياطات مناسبة تساعد الشركة على مواجهة إي تقلبات عكسية غير متوقعه، وتدعيم مركزها المالي، وهو ما يمكن تسميته مواجهة التزامات المنشأة نحو نفسها (حنفي، قرياقص،2003،ص121).

ولضمان قيام شركات التأمين بتقديم خدمات ملائمة للمواطنين، فقد قامت الجهات المختصة بتعديل تشريعات التأمين وذلك لمحاولة إصلاح أوضاع شركات التأمين وقد شمل الإصلاح الاهتمام بموضوع الاستثمارات، ويمكن تلخيص أسباب اهتمام شركات التأمين باستثمار أموالها في الأتي(عطية ، 2003،ص.44):

1- تجمع مبالغ لدى شركة التأمين في بداية عملها بينما تأتي الالتزامات والمطالبات بالتعويضات بعد مرور فترة من الزمن تطول أو تقصر، مما يسمح باستثمار هذه الفوائض من الأموال في تلك الفترة من الزمن لذا تعتبر شركات التأمين أوعية لتجميع المدخرات لذلك لابد من توجيه هذه المدخرات لخدمة الاقتصاد القومي.

2 - استمرار تدهور قيم العملات (التضخم) يفرض على الشركة أن تتجنب آثار التضخم باستثمار النقدية المتوفرة في استثمارات (أسهم وسندات) أي أن تجعل آثار التضخم ايجابية لا سلبية.

3- العوائد العالية للاستثمارات في الخارج تغري شركات التأمين بتحويل الأموال الفائضة لديها للاستثمار.

4 – سيولة الاستثمارات (أسهم وسندات) أي قابليتها للتحويل إلى نقدية في أي وقت، تغري شركات التأمين باستثمار أموالها لآجال قصيرة في هذه الاستثمارات للمحافظة على أموالها، وتنميتها لتلبية الالتزامات التي تعاقدت عليها مع عملائها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب، أي أن الاستثمار وسيلة وليس غاية، والغاية هي توفير عنصر السيولة والأمن والضمان لاستثمارات شركة التأمين (ظاهر،سعادة،1999،ص467).

و بما أن نشاط الاستثمار أحد الأنشطة الرئيسية لشركات التأمين لدرجة أن تقييم أدائها قد يعتمد اعتمادا كبيرا أو شبه كامل على ما تسفر عنه نتائج هذا النشاط. وترجع هذه الحقيقة إلى ضخامة الأموال التي تتجمع لديها نتيجة لوجود أكثر من مصدر من مصادر الأموال فيها مثل رأس مال الشركة، والاحتياطيات الرأسمالية، والمخصصات الفنية، وهو ما يطلق عليه فنيا ضمان أو احتياطي حملة الوثائق، و يمثل رصيدا كبيرا يتطلب استثماره بشكل جيد و إلا

انخفض العائد على رأس المال المستثمر من جهة، وارتفعت أسعار التأمين من جهة أخرى مما يؤثر على عملية تقييم أداء الشركة.

ونجد أن شركات التأمين تستثمر أموالها في مجالات الاستثمار التالية :

أ - الاستثمارات العقارية (العقارات والأراضي).

ب - القروض بضمان وثائق التأمين وبضمان رهون عقارية وبضمانات أخرى.

ج - الاستثمارات في الأوراق المالية.

د - الودائع النقدية الثابتة والحسابات الجارية بالبنوك.

وبصفة عامة تصنف الاستثمارات إلى نوعين هما :

- استثمارات قصيرة الأجل: وهي تلك الاستثمارات التي يمكن تحويلها بسرعة وسهولة إلى نقدية سائلة، وتقتنيها الشركات عادة بقصد المتاجرة فيها وبيعها خلال دورة الأعمال أو خلال سنة واحدة.
- استثمارات طويلة الأجل: وهي استثمارات يصعب تحويلها إلى نقدية سائلة في فترة وجيزة، وعادة ما تقتنيها الشركة بقصد الاحتفاظ بها لمدة أكثر من سنة .

خامساً: خصائص أو مبادئ استثمار أموال شركات التأمين

Characteristics of the principles of investment funds or insurance companies

أن استثمار أموال شركات التأمين يجب أن تقوم على ثلاث محاور أساسية متلازمة وهي السيولة ، الضمان ، الربحية :

1 – السيولة (Liquidity)

عادة شركات التأمين تراعي جانب (السيولة) وذلك لضمان الوفاء بتعهدات وتعويضات حملة الوثائق.

ولتحقيق ذلك تقوم شركة التأمين بتوزيع استثماراتها حسب طبيعة الالتزامات. فهناك التزامات دورية قصيرة الأجل، وهذه تتطلب ضرورة وجود سيولة أو أموال تحت الطلب كحسابات جارية أو ودائع قصيرة الأجل بالبنوك، بالإضافة إلى تخصيص جزء من الأموال في أصول سهلة التحويل دون تحمل خسائر، ويراعي ألا تزيد هذه الأموال عن القدر الكافي، وإلا انخفض عائد التأمين، ولا تقل عن القدر المناسب لتغطية هذه الالتزامات.

2 – الضمان (Security)

بما أن الأموال المستثمرة تخص حملة الوثائق، لذا كان من الملزم لشركة التأمين بأن تستثمر هذه الأموال في أوعية مضمونة سواء كانت محددة بواسطة القانون أو بقرارات إدارية.
و بصفة عامة تحذر شركات التأمين من أن تلجأ إلى استثمارات مرتفعة المخاطر بغرض المحافظة على قيمة الأصول حتى ولو انخفض العائد. والهدف من وراء ذلك المحافظة على قيمة الأصول حتى ولو كانت استثمارات مرتفعة المخاطر بغرض المحافظة على قيمة الأصول الحقيقية وليست الأسمية لمواجهة التضخم. ومن الأساليب التي يمكن أن تستخدمها شركات التأمين لزيادة الضمان هو سياسة التنويع في محفظة الاستثمار.

2 – الربحية (Profitability)

نجد أن الربحية تأتي في مرحلة تالية بعد تحقيق قدر كبير من السيولة والضمان، وتعتبر الربحية أمر ضروري لتدعيم مركز الشركة التنافسي في السوق، وتغطية مختلف التوزيعات للمساهمين العاملين بها وغيرها.

سادساً: سياسات الاستثمار (Investment policy)

يتميز التأمين على الحياة عن التأمين العام بالقدر الهائل من الأموال التي يمكن توجيهها للاستثمار. وهذا التباين له انعكاساته بالنسبة للإدارة ففي التأمين العام يكون الاهتمام الأساسي حول ماذا كان مجموع الأقساط في سنة ما أكثر من التعويضات المدفوعة أم لا. أما في حالة التأمين على الحياة فإن الاهتمام يكون حول ما إذا كانت الأموال المتاحة إضافة إلى عوائد استثماراتها سوف تغطي الالتزامات المتوقعة مستقبلا أم لا. بمعنى أن تمثل فوائد الاستثمارات مصدر أساسي لتغطية التعويضات في شركات التأمين على الحياة.
حيث أن التأمين العام يطلق على التأمين قصير الأجل، نظرا لأن الوثيقة عادة ما تغطي سنة واحدة بتوجيه الجانب الأكبر من حصيلة أقساطه إلى استثمارات قصيرة. أما في التأمين على الحياة الذي هو تأمين طويل الأجل، فتوجه فيه الأقساط المحصلة إلى استثمارات طويلة الأجل تتمثل في تشكيلة تتكون عادة من أسهم عادية وسندات و رهونات ، ولذا نجد أن السياسات الاستثمارية تتمثل في(الهندي، 1999،ص455- 463):

1 - تنويع الاستثمارات (Diversification of investments)

من أهم الأمور الذي يجب أخذها بعين الاعتبار ضرورة التنويع. لأن من الخطأ التركيز على الاستثمار في شركة واحدة، حيث هناك مداخل عدة للتنويع منها مدخل التنويع الساذج الذي يقوم على فكرة أساسية مؤداها انه كلما زاد التنوع في الاستثمارات التي تتضمنها المحفظة، كلما انخفضت المخاطر التي يتعرض لها عائدها.

2 – مستوى المخاطر (The level of risk)

يرتبط مستوى مخاطر المحفظة ارتباطا وثيقا بالسياسة التي حددتها الشركة لمحفظة الأوراق المالية. وفي هذا الصدد يمكن للشركة أن تتحكم في مستوى تلك المخاطر من خلال تشكيلة الأسهم المكونة للمحفظة، ففي ظل السياسة المحافظة، التي تستهدف تجنب المخاطر قدر الاستطاعة، تزيد نسبة الأسهم الدفاعية على حساب الأسهم المتنامية. أما في ظل السياسة الأقل تحفظا فقد يعطي قدرا أكبر من الاهتمام بالأسهم المتنامية. على أن كلاهما قد يستبعد من البداية الأسهم المضاربة.

ولا يعد هذا هو المدخل الوحيد للتحكم في المخاطر، ولكن ممكن للشركة أن تضمن محفظة أوراقها المالية سندات حكومية أو سندات شركات الأعمال ذات الجودة العالية، وذلك إلى جانب التشكيلة المختارة من الأسهم، ووفقاً لمفهوم مخاطر المحفظة يتوقع أن يترتب على ذلك تخفيض المخاطر التى تتعرض لها الشركة، إضافة إلى توفير متطلبات السيولة اللازمة لتغطية الالتزامات المتوقعة، فالسندات الحكومية والسندات مرتفعة الجودة يمكن التخلص منها في أي وقت دون خسائر تذكر أو ربما دون خسائر على الإطلاق. هذا إلى جانب أن دخلها محدد وأسعارها ليست عرضه لتقلبات كبيرة.

3 - الاعتبارات الضريبية (Tax considerations)

تلعب الاعتبارات الضريبية دوراً هاماً في اختيار الأسهم التي ينبغي أن تتضمنها المحفظة. حيث تفضل شركات التأمين توجيه الجانب الأكبر من مخصصاتها المالية إلي أسهم الشركات التي لا تجري توزيعات لأرباحها، أو تجري توزيعات لجزء صغير من تلك الأرباح. يحدث هذا عندما يكون معدل الضريبة على الأرباح الايراديه (التوزيعات) أكبر من معدل الضريبة على الأرباح الرأسمالية التي تنجم عن ارتفاع أسعار الأسهم التي تتكون منها المحفظة، ومن بين الاعتبارات الضريبية الأخرى الرغبة في تأجيل دفع الضريبة من خلال استخدام فكرة المبادلات الضريبية.

4 – السيولة (Liquidity)

ينبغي أن يكون هدف السيولة واضحا عند تشكيل مكونات المحفظة، بما يضمن الوفاء بالاحتياجات المتوقعة للشركة من الأموال السائلة. ويقصد بالسيولة إمكانية التخلص من الورقة المالية بسرعة ودون خسائر. هذا الهدف يتطلب أن تتضمن المحفظة أسهما نشطة تتسم بقدر من الاستقرار في قيمتها السوقية، أو قد يتطلب تضمين المحفظة أذونات الخزانة أو سندات حكومية أو سندات مرتفعة الجودة تصدرها شركات الأعمال.

5- توقيت الاستثمار (The timing of investment)

لا يعتبر توقيت الاستثمار مشكلة كبيرة، في ظل إستراتيجية الشراء والاحتفاظ. فالقاعدة أن تشترى الشركة الأوراق المالية عندما تتوافر النقود، وتبيعها عندما تحتاج إلى النقود . مثل هذه الإستراتيجية – في ضوء الاعتبارات الثلاثة السابقة – تعد أكثر ربحية وأقل مخاطر من إي إستراتيجية أخرى بديلة. فالسوق الكفؤ تكون فيه القيمة السوقية للأسهم قريبة من قيمتها الحقيقة، وان أي محاولة للمضاربة على الأسعار لن تسفر إلا عن المزيد من تكاليف المعاملات.

سابعاً: العوامل المؤثرة على السياسة الاستثمارية في شركات التأمين

Factors Affecting The Investment Policy Of Insurance Companies

هناك عدة عوامل تؤثر على السياسة الاستثمارية في شركات التأمين وهي كالتالي(حنفي، قرياقص،2003،ص 135-137).

1 – الهيكل المالي لشركات التأمين (Financial Structure Of Insurance Companies)

يقصد بالهيكل المالي النسبة بين حجم أموال المساهمين أو ملاك المشروع وحجم أموال حملة الوثائق، وأن الغالبية العظمي للهياكل المالية لشركات التأمين تتكون من أموال حملة الوثائق، ويلي ذلك توزيع الهيكل على كل من التأمينات العامة حيث تختلف طبيعة التزامات تأمينات الحياة عن التزامات وثائق التأمينات العامة.

2 – طبيعة التزامات الشركة(The nature Of The obligations Of The Company)

لابد من تصنيف التزامات التأمين تجاه حملة الوثائق (أصحاب النصيب الأكبر من الأموال) من حيث التزامات طويلة ومتوسطة وقصيرة الأجل.

3 – منافسة الشركات المالية الأخرى والاستثمارات المتاحة

(Companies And Other Financial Investments Available)

تتنافس شركات التأمين مع الشركات المالية في بعض أوجه الاستثمار العقاري والاستثمار في الأوراق المالية المتاحة، ولابد من دراسة هذه الأوجه المتاحة في السوق من ناحية العائد والمخاطرة، بما لا يؤثر على طبيعة أموال شركات التأمين. وتنفرد شركات التأمين ببعض أوجه استثمار خاصة مثل الاستثمار في القروض بضمان وثائق التأمين على الحياة.

4 – القوانين واللوائح المنظمة لاستثمارات شركات التأمين

(Laws and regulations governing the investments of insurance companies)

تحكم السياسة الاستثمارية لشركات التأمين أخذ هذه القوانين واللوائح والقرارات في الاعتبار وعدم مخالفتها.

5 – التضخم (Inflation)

التضخم يؤثر على السياسة الاستثمارية لشركة التأمين، وخاصة في الالتزامات الطويلة و متوسطة الأجل. وعموما الالتزامات التي تطالب فيها شركات التأمين في سداد القيمة الحقيقية خاصة في التأمينات العامة في حالة الإحلال والاستبدال والإصلاح، وعلى واضعي السياسة الاستثمارية لشركات التأمين أخذ معدلات التضخم السائد في السوق في الاعتبار عند تحديد المحفظة المثلى للاستثمار أموال شركات التأمين.

ثامناً: المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين

Risks faced by insurance companies

بما أن لشركة التأمين دور مزدوج ، فهي مؤسسة تأمين إضافة إلى كونها مؤسسة مالية. ينعكس هذا الدور على السياسات التي تحكم نشاط الشركة، فهناك سياسات الاستثمار وهناك كذلك سياسات التأمين، ولكن هناك بعض المخاطر التي قد تتعرض لها شركات التأمين ويجب الآخذ بها في عين الاعتبار.

التعويضات التي تدفعها الشركة للمستفيدين لا تعتبر نوعا من المخاطر. ذلك أن دفعات التعويض هي في عداد التكاليف المبرمجة أي يمكن توقعها بدرجة عالية من الدقة. أما المخاطر الحقيقية التي قد تواجه شركات التأمين تتمثل في أربعة أنواع رئيسية هي(الهندي، 1999، ص454-555):

1 - النوع الأول أي زيادة حجم التعويضات عما هو متوقع ، فقد يكون مرجعه حدوث كارثة معينة أو حدوث ارتفاع كبير في معدل التضخم الأمر الذي قد يصاحبه زيادة في قيمة التعويضات، كما قد يرجع لخطأ في تقدير الحجم الحقيقي للأخطار وقيمة التعويضات بالتبعية.

2- النوع الثاني يتمثل في انخفاض المبيعات وقد يحدث هذا نتيجة دورة كساد كان من شأنها أن تعذر على بعض المؤمن لهم سداد الأقساط، أو تراجع بعض العملاء المحتملين عن خططهم في شأن شراء وثائق للتأمين. يضاف لذلك أنه في ظل التضخم قد يحجم الأفراد عن شراء وثائق للتأمين على الحياة على أساس أن استثمار ما يعادل الشق الادخاري من قيمة أقساط التأمين من خلال المؤسسات المالية الأخرى كالبنوك مثلا، من شأنه أن يزيد من قيمة الأصل المستثمر بدرجة أكبر، مقارنة بالقيمة النقدية لوثيقة التأمين التي يمكن للمؤمن له

الحصول عليها، والتي عادة ما تحسب على أساس معدل فائدة متواضع على الشق الادخـــاري من قسط التأمين.

3 - النوع الثالث و يتمثل في الانخفاض المحتمل في القيمـــة الـــسوقية لمكونـــات محفظـــة الاستثمار فأنه في فترات التضخم ترتفع معدلات الفوائد وتنخفض القيمة الـــسوقية لـــلأوراق المالية ذات العائد الثابت مثل الأسهم الممتازة والسندات. وحتى الأسهم العاديـــة فـــإن العائـــد المتولد عنها قد ينخفض مع موجات التضخم، مما يترتب عليه انخفاض في قيمتها الـــسوقية. حتى في فترات الكساد تنخفض أيضا القيمة السوقية لمكونات محفظة الاستثمار. فالتوقف عن سداد فوائد السندات أو ربما قيمة السندات ذاتها يصبح ظاهرة مرئية، كذلك فإن الانخفاض في عائد الأسهم العادية نتيجة لانخفاض أرباح المنشآت يكون أمرا محـــتملا. وفـــي مثـــل هـــذه الظروف تنخفض مستويات الأسعار في سوق رأس المال، وتنخفض معهـــا القيمـــة الـــسوقية لمكونات محفظة الاستثمار لشركة التأمين.

4 - النوع الرابع من المخاطر و تتمثل في مخاطر الإلغاء ومخاطر تقدم حملة بعض وثـــائق التأمين على الحياة بطلبات للحصول على قروض. فإلغاء الوثائق وكذا معـــدلات الاقتـــراض تزداد خلال فترات التضخم كما يمكن أن تزداد خلال فترات الكساد، وذلك في محاولة للمؤمن لهم الحصول على دخل يعوضهم عن انخفاض الدخل الذي نجم عن الكساد أو عن انخفـــاض القيمة الشرائية للنقود.

أن كون القيمة السوقية للأوراق المالية تنخفض في فترات التضخم وأيضا في فترات الكـــساد، يعني تحت ضغط الحاجة لموارد مالية لمواجهة الزيادة في التعويضات (النـــوع الأول مـــن المخاطر) أو لمواجهة نقص التدفقات الداخلة بسبب انخفاض حجم المبيعات (النـــوع الثـــاني من المخاطر) أو لمواجهة إلغاء وثائق التأمين أو الطلب المتزايد على الاقتـــراض (النـــوع الرابع من المخاطر) قد تضطر الشركة لبيع جزء من الأوراق المالية بالأسعار الجاريـــة، أي بقيمة أقل من القيمة التي سبق أن اشتريت بها (النوع الثالث مـــن المخـــاطر). ولا يقتـــصر الأمر على تلك المخاطر، فالخسائر التي تمني بها محفظة الأوراق المالية تخصم من إجمـــالي حقوق الملكية لشركة التأمين، مما يؤدي إلى انخفاض نسبة حقوق الملكية، وتـــنخفض معهـــا عدد وثائق التأمين التي يمكن للشركة إصدارها.

المبحث الثالث

مساهمة التأمين في الاستثمار الفلسطيني

أولاً : نبذه عن قطاع التأمين في فلسطين

ثانياً : شركات التأمين في فلسطين

ثالثاً : تقييم إنتاج قطاع التأمين الفلسطيني

رابعاً : المركز المالي لشركات التأمين و اتفاقيات إعادة التأمين.

خامساً : إدارة الرقابة على شركات التأمين

سادساً: علاقة شركات التأمين العاملة في فلسطين بسوق فلسطين للأوراق المالية

سابعاً: المشاكل والمعوقات التي تواجه قطاع التأمين في فلسطين

أولاً: نبذة عن قطاع التأمين في فلسطين

باشرت السلطة الوطنية الفلسطينية إشرافها على صناعة التأمين في فلسطين منذ 1993وتوسع النطاق الجغرافي لمسؤوليتها عن قطاع التأمين عام 1994، وبموجب اتفاق نقل الصلاحيات، أصبحت السلطة الوطنية الفلسطينية هي الجهة المخولة قانونا والمشرفة في مجال التأمين في فلسطين بما يشتمل على الترخيص للمؤمنين ولوكلاء التأمين والإشراف على نشاطهم، وحافظت القوانين الفلسطينية على نظام تعويض إلزامي مطلق لضحايا حوادث الطرق. وكانت تعمل في البلاد شركات تأمين محلية وأجنبية، وأصبح عدد الشركات في العام 2008 (10) شركات تأمين تعمل في أنواع التأمين المختلفة.

ولقد عانى قطاع التأمين الفلسطيني من غياب التشريعات وآليات الإشراف والرقابة الحكومية لفترة طويلة، في ظل غياب قانون تأمين فلسطيني. وعانى من فوضى العمل وضعف الثقافة التأمينية. إلى أن تأسست هيئة سوق رأس المال وأصبحت الجهة المخولة قانونا بسنة 2004 في الإشراف والرقابة وتنظيم أعمال قطاع التأمين، وساعد إصدار المجلس التشريعي الفلسطيني لقانون التأمين في البدء بتنظيم قطاع التأمين. كما عملت الهيئة على إصدار التشريعات الثانوية، وباشرت العمل المنظم للنهوض بصناعة التأمين الفلسطينية، والتي تشكل حوالي 2% من الناتج القومي المحلي. وفي عام 2008 ورغم الانتكاسة التي لحقت بقطاع التأمين نتاج ضعف العمل في قطاع غزة، إلا أن قطاع التأمين قد حقق نموا بلغ (28%) عن العام 2007(www.pcma.ps,20.04.2009).

ويظهر النمو المضطرد في عالم التأمين، الحاجة الفعلية لتنشيط و وضع أطر و نظم ولوائح هذه الصناعة، والتي بدورها تؤدى إلى تشجيع الشركات والمؤسسات والمنشآت التجارية والصناعية والأفراد على التأمين ضد الأخطار المحتملة، كالسرقة والحريق وحوادث السيارات، فالإنسان لا يخلو في أي لحظة من اللحظات من مواجهة ظروف قدرية خارجة عن إرادته، وهذا الخطر الذي يواجهه الإنسان في تعاملاته الاقتصادية، أو في حياته الاجتماعية، كان هو الدافع الرئيسي لنشوء فكرة التأمين ضد الأخطار، وذلك عندما اجتمع أصحاب مقهى لويدز بلندن قبل 250 عاما، وقرروا التضامن والتعاون ضد أخطار الغرق والقرصنة البحرية وبالتالي نشأت من هنا آلية توزيع الخطر وتفتيته، ثم تطورت أشكال التأمين فيما بعد وتنوعت (مجلة التأمين العربي،1999،ص5).

المرجعية القانونية لشركات التأمين الفلسطينية :

قانون هيئة سوق رأس المال الفلسطينية رقم 13 لسنة 2004.

قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005.

المكونات الرئيسية لقطاع التأمين الفلسطيني

يتكون قطاع التأمين في فلسطين من العناصر الرئيسية التالية :-

1- إدارة الرقابة على التأمين في هيئة سوق رأس المال
2- شركات التأمين المحلية وفروع الشركات الأجنبية
3- وكلاء التأمين
4- اللجنة الاستشارية لشؤون التأمين
5- الصندوق الفلسطيني لتعويض مصابي حوادث الطرق
6- الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وأعضاءه
7- أصحاب المهن الأخرى المرتبطة بالتأمين

ثانياً: شركات التأمين في فلسطين (Insurance Companies In Palestine)

بلغ إجمالي عدد شركات التأمين العاملة في فلسطين عشر شركات منها سبع شركات تعمل في جميع مجالات التأمين وشركة واحدة تعمل في مجال التأمين على الحياة وشركة واحدة تعمل في مجال تأمين الرهن العقاري وهناك شركة من المتوقع أن تبدأ بمزاولة أعمالها في جميع أنواع التأمين بالنظام التكافلي بعد استكمال المتطلبات القانونية(مرآة التأمين،2007،ص23).

وهذا الجدول يبين كافة شركات التأمين العاملة في فلسطين والخدمات التى تقدمها وهي كالتالي:

جدول رقم (3-1) شركات التأمين المرخصة والعاملة في فلسطين

م	الشركة	سنة التأسيس	سنة الأدراج بالسوق المالي	رأس المال	العملة	التأمينات المقدمة	محلية / أجنبية	عدد الفروع	عدد الوكلاء	عدد الموظفين
1	المجموعة الأهلية للتأمين	1994	1997	8052728	دولار	التأمين الصحي - تأمين الحوادث ، تأمين الحريق و أضرار الممتلكات – التأمين البحري .	محلية	15	30	120

2	شركة التأمين الوطنية المساهمة العامة المحدودة	1992	1997	8000000	دينار	التأمين على الحياة - التأمين الصحي - تأمين الحوادث - تأمين الحريق و أضرار الممتلكات - التأمين البحري .	محلية	11	23	145
3	شركة ترست العالمية للتأمين	1994	2008	10000000	دولار	التأمين علي الحياة - التأمين الصحي - تأمين الحوادث - تأمين الحريق و أضرار الممتلكات - التأمين البحري .	محلية	8	27	139
4	شركة المشرق للتأمين المساهمة العامة المحدودة	1992	2006	6214690	دولار	التأمين الصحي - تأمين الحوادث وأضرار ممتلكات - تأمين الحريق - التأمين البحري .	محلية	8	20	85
5	شركة المؤسسة العربية للتأمين المساهمة المحدودة	1975	1997	1000000	دينار	التأمين الصحي - تأمين الحوادث - تأمين الحريق وأضرار الممتلكات - تأمين بحري	محلية	7	13	99

6	شركة فلسطين للتأمين المساهمة العامة المحدودة	1994	-	5000000	دولار	التأمين الصحي - تأمين الحوادث ، تأمين الحريق و أضرار الممتلكات - التأمين البحري .	محلية	8	23	92
7	شركة فلسطين لتأمين الرهن العقاري المساهمة الخصوصية المحدودة	2000	-		دولار	تأمين إقراض رهن عقاري	محلية	2	0	10
8	شركة التكافل الفلسطينية للتأمين	2007	-	8500000	دولار	التأمين الصحي - تأمين الحوادث ، تأمين الحريق و أضرار الممتلكات - التأمين البحري .	محلية	1	0	19
9	فرع الشركة الامريكية للتأمين على الحياة – اليكو	1996	-		دولار	تأمينات الحياة - تأمين صحي	أجنبية	2	6	7

10	فرع شركة العرب للتأمين على الحياة والحوادث	1995	-		دولار	التأمين علي الحياة - التأمين الصحي - تأمين الحوادث - تأمين الحريق و أضرار ممتلكات – التأمين البحري .	أجنبية	6	3	37

المصدر :(www.pcma.ps)

ملاحظة: هناك ثلاث شركات لم يتوفر معلومات عن رأس المال وهي (شركة فلسطين لتأمين الرهن العقاري – وفرع الشركة الأمريكية للتأمين على الحياة (اليكو) – فرع شركة العرب للتأمين على الحياة والحوادث)لذلك تركت فارغة في الجدول.

ثالثاً: تقييم إنتاج قطاع التأمين الفلسطيني

Evaluation Of The Palestinian Insurance Sector Between Production And The results

لا توجد إحصائية دقيقة عن قطاع التأمين الفلسطيني سواء ما يتعلق بإنتاج شركات التأمين من الأقساط المكتتب بها في مختلف فروع التأمين وحجم التعويضات المسددة جراء المطالبات الناجمة عن الحوادث ذات العلاقة بفروع التأمين، ويعزى ذلك إلى عدم وجود سلطة رقابية فاعلة تقوم بتنظيم هذا القطاع وإجراء عمليات الرقابة والإشراف عليه حتى ولو بالحد الأدنى. الأمر الذي أصبحت معه عملية تقييم هذا القطاع صعبة وخاصة بعد مرور أكثر من عشر سنوات تقريباً من قدوم السلطة الفلسطينية وبالتالي فان نسبة مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي لا يمكن تحديدها بدقة.

وقطاع التأمين من القطاعات الخدمية الاقتصادية المهمة لا بل أهمها على الإطلاق إلى درجة أن كثيراً من الاقتصاديين ينظرون إلى شركات التأمين على أنها أمهات البنوك باعتبارها تشكل حماية أكيدة لجميع العمليات التي تقوم بها البنوك وبالتالي ضمان تطوير ونجاح عمليات التنمية الاقتصادية.

أن أشكال التنافس المختلفة في سوق التأمين الفلسطيني التي نسمع بها لا ترقى إلى الحد الذي يعكس الطموحات التي يتطلع إليها الاقتصاد الفلسطيني الذي عاني وما يزال يعاني من سوء التنظيم والإدارة في شتى المجالات. فالإدارات الناجحة هي التي تركز في خططها على تحقيق النتائج الايجابية للشركات التي تديرها آخذة بعين الاعتبار احترام الأسس والمبادئ الفنية التي تقوم عليها أعمال شركات التأمين والالتزام بأخلاقيات هذه المهنة سواء كان ذلك في اختيار الكفاءات الإدارية والفنية والمالية الحقيقية أو في تعيين الوكلاء والمنتجين المؤهلين

القادرين على إبراز سمعة هذه الشركات التي يتعاملون معها ومستوى برامج إعـــادة التـــأمين التي تحصل عليها الشركات لتحقيق الحماية التأمينية لعمليات التأمين المباشرة وعمليات إعادة التأمين المحلية والخارجية والواردة إلى محفظتها من الأسواق وضرورة التركيـــز علـــى أن يكون التنافس مركزاً على نوعية الخدمات التي تقدمها شركات التأمين وهذا بـــالطبع يتطلـــب ضرورة قيام الشركة بتوفير الكادر الوظيفي المتكامل إدارياً وفنياً ومالياً بما يـــضمن ســـلامة الأداء وتقديم الخدمة الأفضل (مجلة مرآة التأمين ، 2006،ص19-20)، وفيما يلي بعض المؤشـــرات المالية لقطاع التأمين خلال ثلاث أعوام.

جدول (3-2)

المؤشرات المالية والأداء التشغيلي لقطاع التأمين 2006 – 2007 – 2008

البيان	2006	2007	2008
عدد فروع الشركات	64	66	79
عدد الموظفين في قطاع التأمين	734	758	795
عدد وكلاء التأمين	146	145	220
عدد الوثائق الصادرة	201,280	209,421	-
إجمالي أقساط التأمين (دولار)	72,208,915	75,459,539	94,310,529
إجمالي التعويضات (دولار)	43,402,982	46,668,238	49,802,357
إجمالي الموجودات المتداولة (دولار)	75,024,082	81,582,708	130,382,632
إجمالي الاستثمارات (دولار)	127,687,889	134,562,793	122,159,107
إجمالي الذمم المدينة (دولار)	55,498,414	59,027,374	57,226,854
صافي الذمم المدينة (دولار)	38,357,648	38,928,704	33,790,478
إجمالي الموجودات (دولار)	217,540,815	231,258,381	275,348,026
مجموع الاحتياطيات الفنية	112,616,062	117,488,484	-
مجموع حقوق المساهمين (دولار)	49,133,006	53,230,635	75,666,397
رأس المال المدفوع (دولار)	39,436,696	41,819,719	53,295,009
نسبة إجمالي الموجودات إلى الناتج المحلي الإجمالي	5.21%	5.54%	-
نسبة إجمالي الاستثمارات إلى الناتج المحلي الإجمالي	3.06%	3.23%	-

المصدر: (www.pcma.ps,20.04.2009)
المصدر: (www.pcma.ps,15.05.2009)

ملاحظة: -

تم إدراج معلومات عن عام 2008 باستثناء (عدد الوثائق الصادرة - الاحتياطيات الفنية – نسبة إجمالي الموجودات إلى الناتج المحلي الإجمالي – نسبة إجمالي الاستثمارات إلى الناتج المحلي الإجمالي) ، لم يتوفر بيانات عنها حسب المصدر.

من الجدول السابق رقم (3-2) يتبين أن هناك ازدياد في عدد فروع شركات التأمين وأيضا عدد الموظفين العاملين لدى شركات التأمين بشكل تصاعدي ونلاحظ ارتفاع عدد وكلاء التأمين من 2006 إلى 2008 وهذا نمو مضطرد بالرغم من الظروف الصعبة التي تمر فيها البلاد خلال هذه الفترة .

ونلاحظ أن هناك ارتفاع ملحوظ في أقساط التأمين وأيضا التعويضات على التوالي، وفي نفس الوقت نجد أن إجمالي الاستثمارات انخفض بشكل واضح مقارنة مع السنوات السابقة وخصوصا بعد ارتفاع الاستثمارات في 2007 وهذا نتيجة الأوضاع الصعبة التي تعيشها البلاد خلال هذه الفترة ، ونجد أيضا هناك انخفاض في إجمالي الذمم المدينة في 2008 بعد ما كان هناك ارتفاع في 2007، وأيضا نلاحظ أن هناك ارتفاع في إجمالي الموجودات على التوالي خلال السنوات الثلاث المذكورة أعلاه ، ويتبين أن هناك ارتفاع في مجموع حقوق المساهمين ورأس المال المدفوع مما يدل على قوة المركز المالي للشركات.

ونجد أن نمو أو تراجع قطاع التأمين الفلسطيني كغيره من القطاعات الاقتصادية يتوقف على الظروف السياسية والأمنية السائدة سواء كانت هذه الظروف بسبب عوامل خارجية أو كانت بسبب عوامل داخلية تتمثل بالتجاذبات المختلفة التي تتغير من وقت إلى آخر على الساحة الفلسطينية أو بتوافر العوامل الخارجية والداخلية في آن واحد.

ما هو جدير بالذكر هنا أن التأمين عبارة عن وعود تقدمها شركات التأمين بموجب وثائق التأمين المختلفة إلى المؤمن لهم تضمن على أساسها تعويضهم عن الخسائر أو الأضرار التي لحقت بهم وبممتلكاتهم نتيجة خطر أو مجموعة من الأخطار المؤمن عليها في هذه الوثائق لقاء قسط تأمين يدفعه المؤمن له إلى المؤمن (شركة التأمين) في وثيقة التأمين.

وسوف نبين أقساط التأمين المباشر التي اكتتبتها شركات التأمين العاملة في فلسطين وما يقابلها من تعويضات قامت هذه الشركات بتسديدها لحملة وثائق التأمين و المستفيدين من هذه الوثائق بحكم القانون.

وقد تحصلنا على معلومات لأقساط وتعويضات التأمين المباشر في النصف الأول من عام 2006 والنصف الثاني من العام نفسه والنصف الأول من العام 2007 لتسهيل عملية مقارنة الأرقام التي وردت إلينا من شركات التأمين العاملة في فلسطين بحيث تكون المقارنة بين فترة ما وفترة أخرى. مع الأخذ بعين الاعتبار أن فترة الأساس التي تستند عليها هذه المقارنة هو النصف الأول من عام 2006.

ونستطيع بناء على ما تقدم معرفة مقدار زيادة أو نقصان أقساط التأمين المباشر وما يقابلها من زيادة أو نقصان في تعويضات التأمين المباشر في السوق الفلسطيني.

1- فرع التأمين البحري:

شهد فرع التأمين البحري نمواً في أقساط التأمين المباشر في النصف الثاني من العام 2006 بلغ 327 ألف دولار أمريكي أي بنسبة نمو بلغت 64% مقارنة بأقساط النصف الأول من العام نفسه. وفي النصف الأول من العام 2007 زادت أقساط التامين البحري مقدار 65 ألف دولار أمريكي عن أقساط النصف الأول من العام 2006 أي ما نسبته 13%.

في المقابل انخفضت تعويضات التأمين البحري خلال النصف الثاني من لعام 2006 مقارنة بتعويضات النصف الأول من نفس العام بنسبة 91% كما انخفضت تعويضات التأمين البحري في النصف الأول من العام 2007 بمبلغ 8 آلاف دولار أمريكي مقارنة بتعويضات النصف الأول من العام 2007 أي بنسبة 24% .

2- فرع تأمين الحريق:

شهد فرع تأمين الحريق تراجعاً في أقساط التأمين خلال النصف الثاني من العام 2006 بلغت نسبتها 71% و 12.5% على التوالي.

وفي المقابل انخفضت تعويضات التأمين المباشر خلال النصف الثاني من العام 2006 والنصف الأول من العام 2007 على التوالي مقارنة بتعويضات التأمين المباشر عن النصف الأول من العام 2006 بنسبة 37% و26% على التوالي.

3- فرع تأمين السيارات:

انخفضت أقساط التأمين الإلزامي خلال النصف الثاني من العام 2006 مقارنة بأقسام النصف الأول من العام نفسه بنسبة 6% بينما سجلت الأقساط نمواً خلال النصف الأول من العام 2007 مقارنة بأقساط النصف الأول من العام 2006 بلغت نسبة 19% (مرآة التأمين ، 2007 ، ص22).

رابعاً: المركز المالي لشركات التأمين واتفاقيات إعادة التأمين

The financial Position Of Insurance Companies And Reinsurance Agreements

إن قوة المركز المالي لأي شركة تأمين يعتبر من أكبر الاهتمامات حيث يضمن المركز المالي استمرار عمل الشركة والأمر الذي تضمن معه الوفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم كما أن ارتباطها باتفاقيات إعادة تأمين بتغطيات واسعة ومناسبة لحجم وطبيعة السوق مع أفضل شركات إعادة التأمين العالمية يضمن لها الدعم بتوفير الحماية الضرورية لمركزها المالي

عن طريق حصولها على الإيرادات التي تمنحها وثائق التأمين الإلزامي على المركبات وكذلك التغطيات التي تمنحها وثائق التأمين من أخطار إصابات العمل واسعة جداً.
كما أن على شركات التأمين الاحتفاظ باحتياطات تأمينية كافية ضماناً لوفائها بالتزاماتها وتعتبر هذه الاحتياطات علامة مميزة لقدرة الشركة على الاستمرار بعملها في المستقبل.
من ناحية أخرى فان استمرار أصول الشركة له قواعد تنظمه إذ لا يسمح لشركات التأمين استثمار أموالها أو جزء منها إلا في مجالات آمنة لتحقيق عوائد تساعد على أدائها بواجباتها تجاه حملة الوثائق وحملة الأسهم في آن معاً عن طريق تقديم تقاريرها المالية إلى دائرة الرقابة على التأمين التي تقوم بفحصها ودراستها وفق المعايير التي تضعها هذه الدائرة (**www.albayan.ae**,17.07.2008).

خامساً:إدارة الرقابة على شركات التأمين(Department Of Insurance (Supervision

تتولى هيئة سوق رأس المال الإشراف والرقابة على أعمال التأمين في فلسطين بهدف تنظيم وتنمية قطاع التأمين بما يعود بالنفع على النشاط الاقتصادي في فلسطين وبما يحقق التوازن العادل بين حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من وثائق التأمين من جهة ومصالح شركات التأمين ومساهميها من جهة أخرى. وذلك وفق قانون هيئة سوق رأس المال وقانون التأمين والتشريعات الثانوية المكملة لهما، وذلك بموجب قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005 فهذه الهيئة تتخذ الإجراءات والقرارات والتعليمات اللازمة لذلك. وأن الهيئة تضع سياسات مفصلة لتطوير وتنمية قطاع التأمين، وتعمل على توفير كل المناخات التي تؤسس لنمو صناعة التأمين في فلسطين وذلك بالتعاون والتنسيق مع كافة الجهات المعنية، و بحرص إدارة الرقابة على التأمين على حماية حقوق المؤمن عليهم وكل القطاعات المستفيدة من خدمات التأمين (www.pcma.ps,20.02.2008).
بالإضافة إلى قانون هيئة سوق رأس المال رقم 13 لسنة 2004، يشكل قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005 الذي أصبح نافذا بتاريخ 2006/4/25 المرجعية القانونية لعمل إدارة الرقابة على التأمين، ومنذ ذلك التاريخ عكفت إدارة الرقابة على التأمين على استكمال وضع الأطر التشريعية المنظمة لقطاع التأمين عن أعداد وإصدار عدد من التشريعات الثانوية المساندة للقانون (الأنظمة ، التعليمات ، القرارات ، التعاميم) حسب الأولوية وبناء على أهميتها، وتم تعميمها على مكونات قطاع التأمين.

- **قانون التأمين الفلسطيني (The Palestinian Insurance Law)**

شكل وجود قانون فلسطيني للتأمين مطلبا أساسيا لدى شركات التأمين، التي رأت في القانون الحل الأمثل والأنجع لضبط سوق التأمين الفلسطينية وإنهاء حالة الفوضى التي كانت سائدة. وبعد أن رقد في أدراج المجلس التشريعي لنحو خمس سنوات رأي قانون التامين الفلسطيني النور في العام 2005، ليسجل عهدا جديدا في تاريخ قطاع التأمين الفلسطيني.

ولكن كيف كان تأثير القانون على بيئة العمل في قطاع التأمين وعلى شكل السوق بعد نحو أكثر من سنتين على صدوره .

و لقد ساهم قانون التأمين بالدرجة الأولى في استقرار سوق التأمين و حدد متطلبات وشروط الترخيص للشركات، وأن القانون نظم عمل الشركات وهو أيضا رسخ وجود اتحاد شركات التأمين بل أوجب وجوده حكما وألزم أي شركة تأمين مرخصة أو فرع لشركة تأمين أجنبية تعمل في السوق الفلسطينية بالانضمام إلى عضوية الاتحاد.

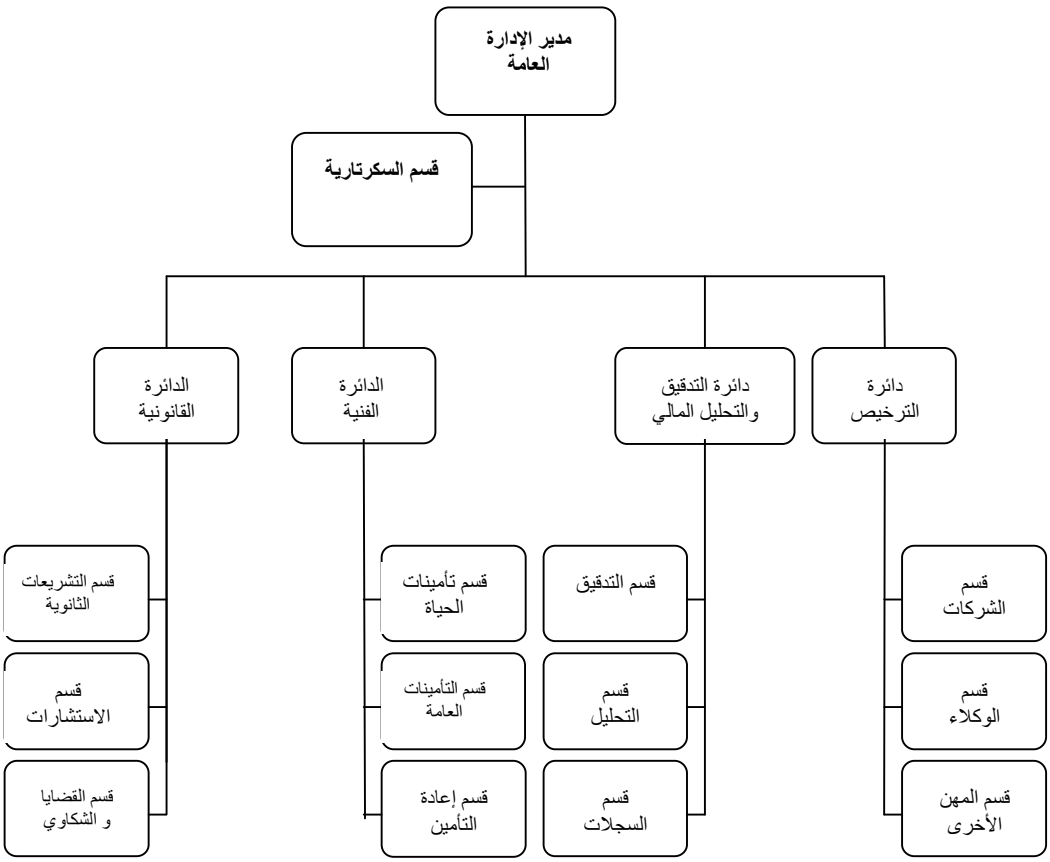
- الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين

نشأ بموجب قانون التأمين رقم 20 لسنة 2005 اتحادا يسمي الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين ذو شخصية اعتبارية مستقلة.

- تكون جميع الشركات العاملة في فلسطين أعضاء في الاتحاد حكما، ويختارون من بينهم مجلس إدارة مؤقت لمدة لا تزيد عن سنة، وعليه فإن هذا الاتحاد يضم في عضويته 9 شركات كما في نهاية 2006.
- ويعتبر الاتحاد الممثل القانوني لشركات التأمين لدى الدوائر الرسمية والغير رسمية وسائر الجهات المختصة فيما يتعلق بقضايا وأمور التأمين العامة بمقتضى قانون التأمين.
- تم المصادقة على النظام الداخلي للاتحاد من قبل هيئة سوق رأس المال الفلسطينية.
- يتولي الاتحاد تنظيم العلاقات بين الأعضاء فيما يتعلق بتسوية التعويضات والتأمينات المشتركة وله أن يقترح تحديد الحدود الدنيا لأسعار التأمين الاختياري بما يتناسب والأسعار العالمية، كما يكون له صلاحية التوصية إلى اللجنة الاستشارية لشؤون التأمين بتوقيع العقوبات من الهيئة على الأعضاء المخالفين لقرارات الاتحاد أو مسلكيات المهنة، كما له التوصية بوقف إجازة العضو لنوع أو أكثر من أنواع التأمين.
- على الاتحاد أن يزود الهيئة بنسخة عن أي قرار تتخذه جمعيته العمومية أو مجلس إدارته على أن تكون مصدقة من رئيس الاتحاد وذلك خلال 15 يوم من تاريخ صدور القرار

كما حدد القانون أسس التعامل القانوني مع الشركات وأيضا حدد دور إدارة الرقابة على التأمين في هيئة سوق رأس المال. وأيضا وضع آليات الترخيص والشروط الواجب توافرها في شركة حتى تتمكن من تجديد رخصتها (مجلة سوق المال الفلسطيني، 2008 ، ص 37).

شكل رقم (3-1) هيكل الإدارة العامة للرقابة على التأمين



المصدر:(**www.pcma.ps,20.4.2008**)

سادساً:علاقة شركات التأمين العاملة في فلسطين بسوق فلسطين للأوراق المالية

Relationship With Insurance Companies Operating In The market Of Palestine Securities Exchange

نجد أغلب شركات التأمين المساهمة العاملة في فلسطين شركات تواجه متطلبات إدراج أسهمها في السوق المالي ولذلك فهي أغلبها مدرجة في تلك السوق أي أنه يمكن بيع وشراء أسهمها في السوق المالي وهو أمر لا يسمح به إلا إذا توافرت في الشركة شروط معينه يمكن معها أدراج أسهمها في قائمة الشركات التي يسمح لأسهمها بأن تباع وتشتري في تلك السوق (رمضان ، 1984 ،ص 84).

ويعتبر قطاع التأمين من القطاعات الصغيرة سواء من حيث عدد الشركات المدرجة أو من حيث قيم التداول وأحجامه، ووصل عدد شركات هذا القطاع مع نهاية العام 2008 إلى خمس شركات من أصل 36 شركة مدرجة بالسوق ليشكل ما نسبته (13.9%) من إجمالي

عدد الشركات المدرجة، حيث يعتبر قطاع التأمين من القطاعات الحديثة نسبيا في فلسطين، و كان لانطلاق عملية التسوية السياسية وتوقيع اتفاق أوسلو أثر بالغ على تطور القطاع المالي الفلسطيني والذي يشمل المؤسسات العاملة في مجال التأمين، إذ ارتفع عدد شركات التأمين من شركة واحدة قبل العام 1992 إلى تسع شركات في العام 2000 ويبلغ حالياً عدد شركات التأمين العاملة في فلسطين عشر شركات منها 8 شركات فلسطينية جميعها شركات مساهمة عامة باستثناء واحدة.

وبالرغم من هذا الارتفاع إلا أن سوق التأمين في الأراضي الفلسطينية يتسم بصغر حجمه نسبيا، وانخفاض أهمية خدمات التأمين لدى الفلسطينيين(أفراد ومؤسسات)، حيث أن التأمين الإلزامي على المركبات تمثل النسبة الغالبة من عمل شركات التأمين. وشهد قطاع التأمين نقلة نوعية بعد العام 2005 مع بدء تطبيق قانون التأمين رقم (20) لسنة 2005، ومع بدء عمل (إدارة الرقابة على التأمين) التابعة لهيئة سوق رأس المال، مما يتوقع أن ينعكس ذلك إيجابا على تنظيم هذا القطاع وتنميته(مجلة دليل الشركات، 2006،ص 23).

الشركات المدرجة تحت قطاع التأمين :

- شركة المؤسسة العربية للتأمين
- شركة المجموعة الأهلية للتأمين
- شركة المشرق للتأمين
- شركة التأمين الوطنية
- شركة ترست للتأمين

جدول رقم (3-3) المؤشرات الإحصائية الرئيسية لقطاع التأمين في سوق فلسطين للأوراق المالية

مؤشرات وبيانات السوق	2004	2005	2006	2007	2008
عدد الشركات المدرجة	3	3	4	4	5
القيمة السوقية $	47.817.263	107.801.999	152.139.667	90.679.466	98,016,998
قيمة الأسهم المتداولة $	5.091.891	29.699.352	19.997.996	23.622.024	5,043,300
عدد الأسهم المتداولة	1.797.329	3.946.598	5.098.508	8.477.744	3,106,453

(المصدر: مجلة دليل الشركات،2006،ص16)

(المصدر: مجلة دليل الشركات،2007،ص10)

نجد من الجدول السابق أن هناك ارتفاع لعدد شركات التأمين المدرجة في السوق وهذا مؤشر جيد إلا أن هناك انخفاض في تداول الأسهم لدى الشركات في 2008 بعد أن كان هناك ارتفاع مستمر بالنسبة لتداول أسهم شركات التأمين في السنوات السابقة .

وأيضا نجد أن القيمة السوقية للأسهم انخفضت في العامين 2007,2008

وأيضا بالنسبة لقيمة الأسهم المتداولة حيث كان هناك ارتفاع في 2004,2005 ثم عادت وانخفضت في عام 2006، وعاودت الارتفاع في عام 2007 ، وعاودت الانخفاض في عام 2008 وقد يعزو هذا الانخفاض بالنسبة لقيمة الأسهم المتداولة والقيمة السوقية إلى الأوضاع السياسية الصعبة والحصار المفروض داخل البلاد خلال هذه الفترة.

سابعاً: المشاكل والمعوقات التي تواجه قطاع التأمين

Problems And Constraints Facing The Insurance Sector

أن المشكلة الحقيقية التي تواجه سوق التأمين الفلسطيني هي غياب الوعي التأميني لدى المواطنين مما أدى إلى وجود خلل بين العرض والطلب، وعدم إدراك الجهات الرسمية لأهمية قطاع التأمين، هذا ما نراه متجسدا في الأتي:

- ضعف قطاع التأمين بسبب الجمهور والذي ينظر إلى هذا الأمر كونه من الكماليات، مع العلم أنه يعتبر أحد أهم روافد الاقتصاد الفلسطيني على مستوي الأفراد والشركات.
- انخفاض مستوى الوعي التأميني للأفراد بالنسبة لكثير من أنواع التأمين وعدم قيام شركات التأمين بدورها لتنمية هذا الوعي بما يعود بالفائدة على المواطنين وعليها يعود بالفائدة على الاقتصاد الوطني.
- عدم وجود الرقابة الحكومية الكافية للتأكد من تقيد المواطنين بإبرام التأمينات الإلزامية التي يفرضها القانون.
- كثرة حوادث التزوير ومحاولة المواطنين تضخيم حوادث السير مستغلين التسهيلات غير العادية التي يعطيها قانون تعويض مصابي حوادث الطرق (مجلة البنوك في فلسطين،1997،ص40).
- أن العديد من شركات التأمين تعاني من صعوباتٍ مالية، مما ينعكس على الخدمة التي تقدمها للزبائن كالمماطلة والتسويف والبخس في الحقوق.
- رأس مثلث عملية التأمين هو الجهاز القضائي والشرطي، والذي يعاني من مشاكل عديدة كعدم الدقة في تقارير حوادث السير، بل والتلاعب في بعض الأحيان كتسجيل حوادث وهمية أو مفتعلة، كما أن المحاكم تعاني من تأخيرٍ في إصدار الإحكام.

- نقصٍ الخبرات الفنية والكوادر المؤهلة المدربة لأنواع التأمين المختلفة وخاصة المختص في التأمين والاقتصاد الإسلامي وضمنيًا نقص في العاملين في قطاع التأمين الإسلامي، وهذا ينعكس على نوعية الخدمات المقدمة.
- تعانى الجامعات الفلسطينية من نقص في تخصصات التأمين.
- غياب الرقابة الفاعلة على التأمين،وغياب قانون التأمين الملائم، كما يعاني من تجاوز الوزارات والمؤسسات المعنية كالعمل والصحة والشرطة والمواصلات، إضافةً إلى وجود ثغرات كثيرة في قانون تعويض مصابي حوادث الطرق الحالي(**www.alaswaq.net**).
- السلوك المهني لصناعة التأمين في فلسطين بحاجة إلى تقييم شامل للوصول بهذه المهنة إلى الأساس الأخلاقي السليم.
- هناك أزمة ثقة بين المؤمن لهم وشركات التأمين وخاصة مجال التأمين على السيارات من حيث تحديد مسؤولية شركة التأمين عن التعويض عن الحوادث ومقدار التعويضات وسبب هذه الأزمة هو السلوك المهني لصناعة التأمين الذي تم الإشارة إليه سابقا(رمضان،1984،ص84).
- عدم الاهتمام بتطبيق تشريعات وأحكام القانون، وتنظيم سوق التأمين ، وتضع له ضوابط على أسس علمية وعملية مستعينة بخبراء التأمين.
- عدم ربط الترخيص بمدة التأمين.
- ويتطلب نمو صناعة التأمين ازدهار الحركة العمرانية والتجارية والسياحية وإنشاء المصانع والوحدات الإنتاجية، كما يلزمه ارتفاع مستوى المعيشة ومستوى دخل الفرد السنوي، وهذه المتطلبات لا توجد في السوق الفلسطيني (مجلة الداخلية ، 1998،ص36).

المبحث الرابع

العوامل المؤثرة في نمو قطاع التأمين

أولاً : الثقافة التأمينية لدى الأفراد وتواضع الدخل وتزايد البطالة

ثانياً : قوانين التأمين

ثالثاً : تسويق الخدمات التأمينية

رابعاً : تأهيل الكوادر البشرية المتخصصة في التأمين

خامساً: الثقة بمؤسسات وشركات التأمين

سادساً : الاستثمار في شركات التأمين

سابعاً : معدل تداول أسهم شركات التأمين في سوق الأوراق المالية

ثامناً : أهمية الرقابة على شركات التأمين

العوامل المؤثرة في نمو قطاع التأمين
Factors Affecting The growth Of Insurance Sector

هناك توجه كبير نحو صناعة التأمين في المنطقة وهناك أيضا وعي متزايد بأهميته مقارنة مع السنوات الماضية رغم أن نسبة انتشار التأمين متزايدة إلا أنها ما زالت متدنية جدا مقارنة مع الأسواق العالمية وهذا يعود إلى عدة عوامل:

أولاً: الثقافة التأمينية لدى الأفراد وتواضع الدخل والعامل الديني وتزايد البطالة
Culture of insurance for individuals, the modest income, Religious factors and increased unemployment

نجد أن التأمين لم يصل إلى المستوى المأمول به حيث أن المجتمعات العربية في مختلف مستوياتها الثقافية تشكو من غياب ثقافة الآمان بصورة عامة وهذا الغياب شكل إحباطا في خلق وعي تأميني لدى المواطنين العاديين.

حيث أن الإقبال على التأمين في غالب الأحيان يكون من جهة أصحاب رؤوس الأموال وأصحاب المنشآت الصناعية والتجارية ليس لأنهم مقتنعون بالتأمين، بل لأنهم ملزمين بحكم القانون نظراً لوجود مسؤوليات مدنية و جزائية قد يتعرضون لها في حال المخالفة.

وأن ضعف إقبال المواطنين على التأمين، يمكن إرجاعها إلى أسباب متعددة يأتي في مقدمتها(www.alwehda.gov.sy,17.7.2008):

1- غياب الوعي التأميني الذي يعد أحد أهم المعوقات التي تواجه السوق التأمينية فالمواطن العربي عموما ليس لديه الوعي الكافي بأهمية التأمين، وهو أقل بكثير مما عليه الأمر في أوروبا والعالم المتطور، ونجد أن هناك عدد من المواطنين ليسوا لديهم أدنى فكرة عن التأمين وهناك مواطنين يعتقدون أنهم ليسوا بحاجة للتأمين، والسبب في ذلك يعود إلى عدم دخول التأمين في المناهج التعليمية والدراسية ضمن البرامج التي تقدمها المدارس المعاهد والجامعات العامة والخاصة، وهذا قد أثر سلباً في حضور المادة التأمينية في وسائل الإعلام المحلية. المفترض أن تساهم بنشر ثقافة التأمين وإتاحة المعلومات التى تساعد على توعية كافة المواطنين بالمفاهيم التأمينية واستضافة أهل الخبرة والاختصاص لتوضيح أبعاد مفهوم التأمين، وشرح العقود المتصلة به .

2 - محدودية الدخل وضعفه حيث أن الوضع المادي يلعب دوراً مهما إما في زيادة أو انخفاض الوعي التأميني، وحيث أن الغالبية العظمي من المواطنين دخولهم محدودة وضعيفة، وهي بالكاد تكفي لسداد فواتير الكهرباء والماء والهاتف والغاز والمأكل

والمشرب، وإن ما قد يدخره المواطن من مال قليل فهو إما لتأمين حاجاته من الملبس أو لتغطية أمور طارئة كالمرض وغيره،وهكذا لن يجد الوقت الكافي، ولا المال للتفكير في التأمين لدى شركات التأمين، لذا يجعل تواضع الدخل الفردي لدى الأكثرية من المواطنين الطلب على سلعة التأمين محدودا ومرنا جدا لسبب مهم أن هؤلاء لا يملكون القوة الشرائية للحصول على وثيقة تأمين.

3 - العامل الديني يأتي في المقام الثالث من حيث تراجع التأمين العربي ولكن أثره محدود في بعض المجتمعات.

4- ارتفاع معدلات البطالة يعتبر من العوامل المؤثرة سلبا على نمو قطاع التأمين ارتفاع في الدول العربية وهذا يخرج عدداً كبيراً من السكان من تحت مظلة التأمين.

ثانياً: قوانين التأمين Insurance laws

في السنوات القليلة الماضية شهدّت جهوداً حثيثة في عدد من البلدان لتحديث الأطر التنظيمية وسنّ قوانين جديدة في مجال التأمين، و تعزيز استقلالية الجهات المنظّمة وقدراتها الرقابية بما يتماشى مع المبادئ الأساسية للاتحاد الدولي لمراقبي التأمين (International Association of Insurance Supervisors"IAIS"). هذا بالإضافة إلى إصدار توجيهات تتناول على سبيل المثال أسس تنظيم شركات التأمين وإدارتها (تطبيق مبادئ الحوكمة)، وأساليب مراقبة سلوكيات السوق وإدارة المخاطر.

وعلى الرّغم من ذلك، لا يزال التفاوت كبيرا بين بلدان المنطقة لجهة شمولية الأطر القانونية ومدى تطبيقها، ممّا يحتّم على الجهات المنظّمة تحديث الأطر التنظيمية، حتى تتناسب مع السياسات والمعايير الدولية، للاتحاد الدولي لمراقبي التأمين(www.albayan.ae,17.7.2008).

هذا ويجب على صانعي السياسات إنشاء سلطة قضائية متخصّصة تتولّى تسوية نزاعات التأمين، ومواجهة متطلبات التطوير في ظل التحولات التي تشهدها أسواق العالم وذلك لعدم كفاية الأنظمة والتشريعات التأمينية، كان لا بدّ من إصدار القوانين والتشريعات الملائمة لتنظيم التأمين التكافلي في البلدان التي تشهد طلباً متنامياً على هذا النوع من الخدمات التأمينية(www.alwehda.gov.sy,17.7.2008).

والأهم من القوانين هو التنفيذ الفاعل لها ووضع قوانين تأمين تتلاءم مع ظروف السوق وأنظمته ومبادئ توجهه للتطبيق ولا مانع من وجود سلطة قضائية متخصصة في شؤون التأمين. هناك الكثير من القوانين بحاجة إلى تعديل لكن علينا أن لا ننسى أن هناك تباينا بين دولة وأخرى في المنطقة ويمكن القول أن بعض الدول ومن بينها الإمارات وقطر والكويت

لا تـــزال الإجـــراءات الرقابيـــة أقـــل تطـــورا ومحـــصورة عمومـــا بأعمـــال إدارية(www.albayan.ae,17.7.2008).

ثالثاً: تسويق الخدمات التأمينية Marketing Of Insurance Services

التسويق هو تحديد وتعريف حاجات الزبائن وإرضاء هذه الحاجات بشكل مربح للمؤسسة أو الشركة. وهذا التعريف للتسويق يتضمن ثلاثة عناصر: تحديد وتعريف حاجات الزبائن، إرضاء هذه الحاجات وتحقيق الأرباح (Davis&Dvis, 1988، p15).

وبما أن تسويق الخدمات التأمينية يعتبر من المهمات الصعبة لأي مدير تسويق كونه يتعامـل مع أفكار ومنتجات من صفاتها أنه غير محسوسة وتتميز بالتلازم أي أنه يـتم إصـدارها أو إنتاجها وقت حاجة العمل لها. وتتصف أيضاً بالاختلاف والتميز من حيث وقت تقديمها نظراً لتفاوت إمكانيات وقدرات الأفراد الذين يعرضونها وهي منتجات وخدمات لا يمكن تخزينهـا وتستخدم لتغطية أخطار معينة (مرآة التأمين،2006،ص10).

أن هذه الصفات والملامح فرضت تصوراً وشروطاً لتسويق الخدمات التأمينية وصولاً لتحقيق الأهداف التالية والبعيدة للشركة ومن أهم هذه الشروط ما يلي(مرآة التأمين،2006،ص10):

1 - الاهتمام بالإنسان كونه أهم عامل في عملية التسويق فهو الذي يقـوم بتقـديم الخدمـة وشرحها والاتصال المباشر بالعملاء والإقناع وتعتمد عليه عملية البيع وتكرار البيع وخدمـة ما بعد البيع مع ضرورة اهتمام الشركة بتطوير كفاءة جميع موظفيها كوحدة واحدة متكاملـة تضمن له التميز والتفرد في الأداء.

2 - عدم محسوسية هذه الخدمات يجعل لزاماً على الشركات التأكيد على مبدأ الثقة المتناهيـة وصولاً إلى علاقة شراكة وولاء طويلة الأمد مع العملاء ونتيجة لذلك فأنه تستطيع الاحتفـاظ بالعميل الحالي و جذب مزيد من العملاء الجدد.

3 - إن مبدأ تلازم تقديم الخدمة مع موعد انتهاء تاريخ وثائق التأمين للعملاء يجعـل عمليـة التحضير للبيع مبدأ تسويقياً مهما يستغرق وقتاً طويلاً ويحتاج لجهـد كبيـر مـن المتابعـة والمثابرة لتسويق هذه الخدمات من قبل مسوقين لهم هوية مميزة وطريقة عمل متفردة وواقـع فعال ورؤية واضحة عن المستقبل وتمسك بالفضيلة والمبادئ والقيم والأخلاق الحميدة.

4 - معرفة الخطر وتحديده وتلمسه ومن أجل الوصول إلـى إسـتراتيجية تـسويقية تتميـز بالانسجام ما بين السعر والتغطية مع نوعية الخطر.

لذلك أن الإستراتيجية اللازمة لتحقيق الأهداف التي ستركز عليها شركات التـأمين تتطلـب تطوير هذه الإستراتيجية التسويقية بأهداف محددة وهي مهمة ليست سهلة وتتطلب فهم قـوي

لجميع النقاط كذلك تتطلب تعاون جميع الأقسام المشاركة في تنفيذ هذه الإستراتيجية. ويعتبر الاتصال داخل الشركة عاملاً حاسماً لنجاح إستراتيجية وخطة التسويق الموضوعة.

وتأخذ الإستراتيجية بعين الاعتبار المنتج والخدمات والسعر والمكان و وقت التوزيع والترويج للزبائن والمنافسة ومعرفة حجم المبيعات وحصة السوق والوضع الاقتصادي العام وعليه لا يمكن إنجاح خطة العمل أو خطة التسويق بواسطة فرد واحد بل تتطلب عمل وتعاون والتزام جماعي بحيث تبقي الموظفين في حالة تحفز دائم.

ويعتبر وسطاء التأمين هم من أهم الأساليب المستخدمة في بيع التأمين، بالإضافة إلى الطرق الأخرى تشمل الإعلانات في الصحف والعاملين في شركات التأمين وشركات مثل وكالات السفر و المرائب التي تبيع التأمين كعامل مساعد لأهم الأعمال التأمينية(levene,1989,p6).

5 - الدعايات التأمينية التي تصاحب الإعلان عن قيام شركات التأمين الخاصة وطريقة تعاملها مع المواطنين أعطى للإنسان العادي انطباعاً أن تلك الشركات ليست إلا مجرد مشروعاً استثمارياً يهدف إلى الربح ولاشيء غيره. مما اثر سلباً على عدم إقبال الناس على التأمين (www.free-syria.com,17.07.2008).

لا يختلف اثنان على أن نشر الوعي و الإرشاد يعتبر سببا رئيسا في خفض نفقات شركات التأمين، كما يعود بالفائدة على المجتمع. فإذا دققنا في نفقات و فواتير شركات التأمين نجد أنها مرتفعة من ناحية، وأن نسبة لا بأس بها من هذه المدفوعات كان من الممكن تفاديها من ناحية أخرى، فلو أن سياسات التسويق و المبيعات تأخذ منحى آخر للوصول إلى العميل، و توصيل فكرة التأمين و أهدافه، و إبراز حاجة الناس و السوق إلى التأمين و فوائده، و ما يتوجب على العميل أن يتحمله من نفقات مقابل الحصول على عقد التأمين الجيد، و في المقابل، ماذا يمكن للعميل أن يجنيه من عقد التأمين، و ماذا لا يمكن تغطيته في عقد التأمين، من دون مبالغة و لا مجاملة أو خداع. فالتأمين عملية طويلة الأمد و ليست عملية بيع لمنتج مستهلك و لمرّة واحدة فقط، بل أمر قد يمتد أمده طيلة حياة البعض، أو ما دام يمارس الأعمال و التجارة التي تدر عليه مصادر دخله.

ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لإعادة النظر في السياسات التسويقية و أساليبها وطرق تطويرها، فلا يجب أن يغيب عن ذهن القائمين على التخطيط و الدراسات أهمية التوجه و بكثافة نحو سوق التأمين، ولكنه يخشى التورط في هذا الموضوع، و ذلك لعدة أسباب، منها المادية: وقد تكون بسبب ارتفاع كلفة التأمين أو ضعف إمكانيات العميل المادية أو سوء تنظيم أموره المادية، أو الدينية : فمثلا هل التأمين حلالا أم حراما، أو الجهل بالفكرة: بحيث لم

تخطر على باله أو لم يسمع بها، أو الفهم الخاطئ لها: وذلك نتيجة معلومات خاطئة أو ناقصة أو مشوشة وصلت إليه، أو من خلال تجربة شخصية سيئة خاضها بنفسه مع شركات التأمين أو سمع عنها من أطراف أخرى: كأن يفاجأ في أحدى المستشفيات أو إحدى العيادات عند حاجته للعلاج بأن هذا العقد لا يشمل هذه المعالجة أو لا يغطي هذه الخدمة أو اصطدم بمماطلة وكيل تأمينه عند مطالبته بمستحقاته، ومن بعض أسبابها توصيل المعلومات من قبل المندوب بطريقة خاطئة أو تضليلية من أجل بيع عقد التأمين والحصول على عمولته، أو ربما عن عدم سوء نية ولكن نتيجة خلل في التدريب الذي تلقاه المندوب وهنا لا يفوتنا التنويه بعدم إيفاء أهمية التدريب و فوائده الحق الكافي من قبل الكثير من مؤسسات و شركات دول العالم الثالث، إما للتوفير أو المحسوبية، بحيث تكون الأولوية للمصالح الخاصة والاعتبارات الشخصية هي الدافع أو الهدف عند اختيار المواضيع التدريبية أو الأشخاص المراد إيفادهم للتدريب، ولا يخفى أيضا خطورة المعلومات الصادرة عمّن يسوّق لصالحه فقط ويعيب في الخدمات التي تقدمها شركات التأمين المنافسة الأخرى.

وفي ظل اضمحلال الوعي التأميني في السوق و توجيهه، فإن القسم الأكبر من اللوم يقع على شركات التأمين وخاصة القائمين على برامج الأبحاث و التسويق أولا ثم دوائر المبيعات ثانيا، بسبب المفهوم الخاطئ عن التأمين و فوائده و أبعاده، نتيجة أخطاء تسويقية، أو ممارسات يلمسها المؤمن له، بسبب تجربة له مع التأمين مر بها أو بتناقلها الناس ... ! ، مما يساهم في خلق أجواء من عدم الثقة بين طرفي المعادلة في العملية التأمينية (www.ahewar.org,17.07.2008).

لذا يجب على قسم التسويق لكل شركة أن يركز على خمس عناصر تؤثر في نجاح أي شركة للحصول على أفضل ممارسة تسويقية (dorfman, 1993 ,p5o):

أ – التوجه التسويقي الصادق بتعريف وتحديد حاجات الزبائن و إرضاء هذه الحاجات.

ب – التحسس الكبير للبيئة التجارية وبيئة السوق أي الالتزام بمراقبة ومسح وتقييم التغيرات التي تحصل في السوق.

ج - المرونة التنظيمية والتكيف التنظيمي وتشمل ضرورة تجنب البنيان التنظيمي الجامد للشركة أو المؤسسة ووجود آلية لتغيير هذا البنيان بما يتوافق مع تغيرات السوق.

د – يجب أن تكون أقساط على نسبة الفائض في حدود معقولة، لأن ارتفاع أسعار التأمين ليس دائما يكون على أساس زيادة العرض في الطلب على التأمين.

هـ – إتقان الأساليب المهنية التسويقية بالالتزام بتوظيف موظفين مدربين جيدا على هذه الأساليب وإدراك منافع مواصلة التدرب علي هذه الأساليب وأساليب أخرى (دايفز ودايفز، 1988، ص 14)

رابعاً: تأهيل الكوادر البشرية المتخصصة في التأمين

The rehabilitation Of Cadres Specialized In Insurance

يفتقر قطاع التأمين في المنطقة إلى الاختصاصات والمهارات الضرورية، لاسيّما في مجال تصميم المنتجات التأمينية والاكتتاب وخبراء التأمين وهي إحدى المعوقات. ولعلّ أحد الشروط اللازمة لتطوير قطاع التأمين العمل على تطوير مجموعة المهارات المحلية في الخدمات التأمينية في ظلّ النقص الحادّ في ذوي المقدرة والاختصاص في هذا الميدان ويتوجب على صانعي السياسات والجهات المنظمّة القيام بدور المحفّز في تطوير المعارف المهنية وتحديد المؤهلات المهنية وشروط الاعتماد في مهنة التأمين.

هناك حدّ أدنى متعارف عليه من المؤهلات المهنية للعاملين في الخدمات التأمينية تستوجب إلى جانب التحصيل العلمي العام امتلاك مؤهلات متخصصة في قطاع التأمين. يمكن للجهات المنظمة التأثير في السوق ورفع مستوى معايير البرامج التدريبية باعتماد برامج معترف بها دولياً وبرامج محلية تلبيّ الحدّ الأدنى من المعايير المطلوبة. وتنظيم برامج تدريبية متخصصة.

يمكن أن تتولى مهمة تنظيم البرامج التدريبية الجهة المنظمة، أو الأطراف المعنيّون بصناعة التأمين (كاتحادات شركات التأمين والشركات نفسها)، أو القطاع الخاص مع ازدياد الطلب على هذا النوع من التدريب. ويجب على الجهات المنظمة في البلدان التي تشهد طلباً متسارعاً على التأمين التكافلي الحرص على توفير البرامج التدريبية لتثقيف السوق وتزويده بالمعارف اللازمة لاستخدام هذه المنتجات الجديدة نسبياً (www.albayan.ae,17.07.2008).

خامساً:الثقة بمؤسسات وشركات التأمين

Trust Institutions, Insurance Companies

ونتيجة طبيعية للفساد الموجود في بعض تلك المؤسسات، وعدم احترام بعضها لقيمة الإنسان كإنسان، فالبعض قد يقدر قيمة الإنسان الذي دهسته إحدى السيارات المؤمنة بمبلغ لا يغطي تكاليف الاصابه أو محاولة التهرب والبحث عن ثغرات لعدم دفع التعويض أو المماطلة في التعويض، وهذا مما أدى إلى أزمة ثقة بين العملاء والشركات، وبين الشركات والشركات، وعدم استقرار البيئة القانونية التي يستطيع القطاع التأميني العمل والحركة في ظلها، فالعميل يخاف أن يخسر أقساطه، والشركات تخاف من التعرض للخسارة، في جميع الأحوال وفي غياب المعلومات الكافية والشفافية والقانون الحاكم فإن سوق التأمين لا بد أن تعاني من الفوضى، وانعدام الثقة ! في ظل هذا الاضطراب والفوضى أخذ رجال الأعمال موقفا سلبيا

من عملية التأمين، ورجال الأعمال والشركات التي يديرونها في الواقع هم المحرك الرئيسي للعملية التأمينية، ويأتي بعد ذلك فئة الأفراد الذين يفتقدون إدراك أهمية العملية التأمينية عليهم أو على أسرهم، وذلك يعود لأسباب منها رفض فكرة التأمين من الناحية الدينية والتشكيك في مدى شرعية التأمين على الحياة (www.aleqt.com,17,07.2008).

سادساً:الاستثمار في شركات التأمين

Investment In Insurance Companies

يعرف على أنه ارتباط مالي بهدف تحقيق مكاسب يتوقع الحصول عليها على مدى مدة طويلة في المستقبل (الهواري ، 1996،ص29)، ويعرف أيضاً على أنه " توظيف الأموال المتاحة في اقتناء أو تكوين أصول بقصد استغلالها لتحقيق أغراض المستثمر " (الحضيرى ، 2000،ص33)، و أيضا يعرف " بأنه العملية الاقتصادية التي تقوم بتوظيف رؤوس الأموال، بهدف شراء مواد الإنتاج والتجهيزات، و ذلك لتحقيق تراكم رأسمالي جديد، ورفع القدرة الإنتاجية أو تجديد وتعويض رأس المال القديم ، حيث يتسم التعريف بالشمولية ويبين هدف الاستثمار كإنفاق مالي (p33,1996,froyen).

حيث تعتبر الأقساط أهم مصدر لإيرادات شركات التأمين والتي تمثل من ناحية أخرى التزام على المؤمن له في مقابل الحصول على التعويضات المحددة عند وقوع الخطر المؤمن ضده.

و يرتبط قسط التأمين بعلاقة طردية بمبلغ التأمين بحيث يزيد القسط بزيادة المبلغ وينقص بنقصه كما يرتبط القسط مع الخطر بعلاقة طردية أيضا بحيث إذا زاد الخطر أرفع القسط وبالعكس.

وغالبا ما يكون القسط مبلغا ثابتا يدفع بصفة دورية و لذلك يطلق عليه القسط الثابت وهذا القسط قد يكون صغيرا و ذلك في حالة التأمين التبادلي هذا ويجب الإشارة إلى أن قسط التأمين على الحياة قد يدفع بصورة دورية لشركة التأمين أو قد يدفع مرة واحدة عن عملية التعاقد ولذلك يطلق عليه قسط وحيد وهو يمثل القيمة الحالية للأقساط المتوقعة(بدوى ومحمد، محمد و أحمد،2002،ص259).

ونجد أن الاستثمار من صميم عمل شركات التأمين والمطلوب تعزيز الجانب الرقابي والإشرافي على عمل هذه الشركات، ونتيجة لعمليات شركات التأمين وتراكم المبالغ الكبيرة وذلك لدفع المطالبات في المستقبل، وتضاف هذه الأموال إلى رصيد حساب الشركة، بالتالي فإن مجموع الموجودات يزيد، وبالتالي يجب استثمار هذه الأموال، وهذا من مسؤولية إدارة الشؤون المالية أو لجنة مالية للشركة لتستثمر تلك الأموال بشكل سليم.

نجد أن هناك جزء من الأموال المستثمرة يجب أن يكون لتلبية مطالبات المستقبل، وهذا هو الهدف الأساسي وهو الأخذ بمبدأ الأمان. وبالإضافة إلى ذلك، الحصول على عائد من الاستثمار، في معظم الدول عادة ما تقوم شركات التأمين على الحياة تحمل على الحد الأدنى من سعر الفائدة وذلك للكسب في قسط العمليات الحسابية، ويمكن القول أن إيرادات الاستثمارات التي تحصل عليها شركات التأمين تمثل عاملا مهما في رفع الصناعة (p123,1992, Vaughan).

- ومن الوسائل التي يجب إتباعها من أجل تقليل المخاطر الاستثمارية، يجب أن تلتزم شركات التأمين بالإطار المسموح به من قبل وزارة الاقتصاد وخاصة فيما يتعلق بالاستثمار والاقتراض ولابد أن يكون لمجلس إدارة شركة التأمين دراية كافية بالسياسات الاستثمارية إلى جانب إنشاء قسم خاص بشركات التأمين يضم ذوي الخبرة والدراية بالمجالات الاستثمارية المتاحة بالسوق تكون مهمته الإشراف على الاستثمارات(www.argaam.com,20.02.2008).

سابعاً: معدل تداول أسهم شركات التأمين في سوق الأوراق المالية

Trading In shares Of The rate Of Insurance Companies In The stock Market

جاءت انتشار ظاهرة التداول بالأسهم انعكاساً للتطورات الاقتصادية التي شهدتها المنطقة والتي أدت بدورها إلى ازدهار ونمو المدخرات والاستثمارات الفردية. وقد ترافقت ظاهرة تداول الأسهم بازدياد عدد الشركات المساهمة وذلك تلبية لحاجات البناء الاقتصادي والتي بدأت تأخذ إطارها المتكامل والتنظيمي، والتي كان لها الأثر الأكبر في خلق اقتصاد يملك كافة المقومات اللازمة لوجوده وتطوره. منوهة أن تداول الأسهم يعتبر في حد ذاته ظاهرة إيجابية تتمثل في تطور وسائل استثمار رؤوس الأموال الفردية والانطلاق إلى مجالات أوسع مما يخلق ويوفر الفرص لتنويع مصادر الدخل القومي وتنويع الإنتاج.

و أدى تطوير عمليات التداول بالأسهم إلى تنوع المنافذ الاستثمارية في الدولة وحدت من تسرب رؤوس الأموال الوطنية إلى الخارج وساعدت على خلق قاعدة إنتاجية متنوعة في الدولة كما أنها أدت إلى خلق وعي استثماري بين المتعاملين بداية مرحلة جديدة ترافقت مع عودة الانتعاش إلى النشاط الاقتصادي في الدولة والذي شمل معظم القطاعات الاقتصادية، حيث انتعشت عمليات التداول في الأسهم كإحدى القنوات الاستثمارية المفضلة وبدأت مفاهيم عديدة تتغير لمصلحة التداول وبرزت شريحة من تجار الأسهم نشطوا في السوق للاستفادة من فروقات الأسعار لتحقيق أرباح كبيرة.

إلا أنه لا تزال عملية التداول بحاجة إلى إجراءات جديدة ودعم مستمر من قبل السلطات المشرفة وبحيث تكون هذه السوق من المرونة بحيث تستوعب كافة المتغيرات الاقتصادية المحلية والدولية، أن أعداد الشركات المساهمة وحجم الأسهم المتداولة لا تزال تشكل حجما ضئيلاً ومحدوداً، فضلاً عن نقص الخبرة لدى المتعاملين في بيع وشراء الأسهم مما أدى إلى زيادة ظاهرة المضاربة، إضافة إلى عدم وجود تخصص لدى الشركات المتعاملة في الأسهم خارج الأسواق الرسمية، حيث نجد أن كثيراً من الشركات تمارس هذا العمل إضافة إلى أعمالها الأخرى كالمقاولات والتجارة وغيرها.

أن عملية تداول السهم تتأثر بعوامل عديدة، منها عوامل داخلية كالسيولة والطاقة الاستيعابية للمدخرات في الاقتصاد من خلال تعدد منافذ الاستثمار المختلفة، ومنها عوامل خارجية حيث تلعب الأوضاع الاقتصادية والسياسية العالمية دوراً كبيراً في تحديد اتجاهات الاستثمار والمفاضلة بين الاستثمار المحلي والخارجي. ومن أهم العوامل المؤثرة على أسواق التداول أسعار الفائدة العالمية التي تلعب دوراً كبيراً في حركة أسواق التداول حيث تعتبر إحدى البدائل المنافسة للاستثمار المحلي، فارتفاع معدلات الفائدة العالمية تؤدي إلى انتقال الأموال المحلية إلى الخارج مما يؤدي إلى هبوط النشاط في سوق الأوراق المالية المحلية وعلى العكس فإن انخفاض تلك المعدلات يؤدي إلى عودة الأموال المستثمرة في الخارج وتحريك النشاط في السوق المحلي . وتلعب تقلبات أسعار الصرف دوراً مهماً في تخفيف أثر أسعار الفائدة العالمية على السيولة المحلية(www.uaesm.maktoob.com,20.02.2008).

و أن استقرار سوق الأسهم وإيجاد طرق من الوعي يجنب الكثير من المتعاملين عواصف السوق ومفاجأته، وبالتالي تهيئة كافة عمليات التداول للمثول أمام قراءات وتحليلات كثير من المختصين الذين سيضيفون دون أدنى شك المزيد من الاستقرار على الأوضاع المتغيرة وغير المستقرة التي يشهدها السوق. و إن شفافية سوق الأوراق المالية ومقدار الإفصاح الموجود فيه يحدد من عملية سلبية أو إيجابية هذه المضاربات، بمعنى أن السوق الذي يكون فيه مجال خصب للشائعات أو لاتخاذ قرارات بناء على الشائعات ومعلومات غير مؤكدة تكون نتائجها سلبية على الصغار المستثمرين التي ممكن إنهم يدخلوا في أسعار عالية تعتبر أسعار مضاربة وأسعار مضخمة لكثير من الشركات(www.alarabiya.net,20.07.2008).

ثامناً: أهمية الرقابة على شركات التأمين

Importance Of Oversight Of Insurance Companies

تتمثل في الدور الكبير والهام الذي تقوم به هيئات ودوائر الرقابة على أنشطة التأمين بصفة عامة والدور الرقابي والإشرافي على أعمال شركات التأمين بصفة خاصة.

حيث كانت شركات التأمين الفلسطينية على قلة عددها تقوم بدور رقابي ذاتي على أنشطتها التأمينية والاستثمارية في ظل الفوضى وشدة المنافسة إبان فترة الاحتلال وحتى بعد قيام السلطة الوطنية واستلامها زمام الأمور ومناداة تلك الشركات للسلطة بإنشاء أجهزة متخصصة ترعى وتحمى جميع من عمل في هذه المهنة أو تعامل معها حفاظاً على المدخرات والمكاسب الاقتصادية والوطنية.

واعتماداً على التصنيف المالي الذي توضع ضمنه فلا بد من أن يخضع أداء شركات التأمين لقوانين وتشريعات تقودها جهات مالية حكومية لها صلاحيات محددة ومنظمة(مرآة التأمين، 2007 ، ص25-27).

الفصل الثالث

الإطار العملي

الطريقة والإجراءات

أولاً : المقدمة

ثانياً : منهجية الدراسة

ثالثاً : أداة الدراسة

رابعاً : صدق وثبات الاستبانه

خامساً: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمر نوف)

سادساً : المعالجات الإحصائية

أولاً : مقدمة (Introduction)

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، والأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل بيانات الدراسة.

ثانياً : منهجية الدراسة Methodology Study

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لغرض تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين، و يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من فئتين: الفئة الأولى هم العاملون في شركات التأمين العاملة في فلسطين (المدراء، نوابهم ورؤساء أقسام) البالغ عددهم (50 موظف).

والفئة الثانية هم الأفراد المستفيدين من التأمين وعددهم 200، وقد تم توزيع استبانه الدراسة على كل فئة منهم.

وتم استرداد 33 استبانه من الفئة الأولى أي ما نسبته 66% من العينة المستهدفة، كما تم استرداد 194 استبانه من الفئة الثانية أي ما نسبته 97% من العينة المستهدفة، أي تم استرداد ما مجموعه 227 استبانه أي ما نسبته 90% من الفئتين مجتمعتين، وبعد تفحص الاستبيانات لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

- منهجية جمع البيانات

تعتمد الدراسة على نوعيين أساسيين من البيانات:

أ - البيانات الأولية (Preliminary Data)

وذلك بالبحث في الجانب الميداني بتوزيع استبانتين لدراسة بعض مفردات البحث وحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن ثم تفريغهما وتحليلهما باستخدام برنامج SPSS (Statistical Package for Social Science) الإحصائي واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ب - البيانات الثانوية (Secondary Data)

تم مراجعة الكتب و الدوريات و المنشورات الخاصة ودراسات سابقة و مواقع الكترونية أو المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، وأية مراجع أخرى قد تسهم في إثراء الدراسة بشكل علمي.

ثالثاً: أداة الدراسة (Study Tool)

وقد تم إعداد استبيانين على النحو التالي:

أ - استبانه الشركات (Questionnaire companies)

وقد تم إعداد الاستبانة على النحو التالي:

1- إعداد استبانه أولية من اجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

2- عرض الاستبانة على المشرف من اجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

3- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

4- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم (ملحق رقم 1).

5- إجراء دراسة ميدانية أولية للاستبانة وتعديل حسب ما هو مناسب.

6- توزيع الاستبانة على جميع إفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة ، **ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى عدة أقسام** كما يلي(ملحق رقم 2).

- **القسم الأول** : يتكون من البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة ويتكون من (7 فقرات).
- **القسم الثاني**: يتكون من البيانات الخاصة بالشركات ويتكون من (فقرتان).
- **القسم الثالث**: تتناول العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين. وتم تقسيمه إلى ستة محاور كما يلي:
  - **المحور الأول**: غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)، ويتكون من (3 فقرات).
  - **المحور الثاني**: البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)، ويتكون من (4 فقرات).
  - **المحور الثالث**: ضعف التسويق للخدمات التأمينية، والتركيز علي العمولة، وكيفية الترويج ويتكون من (8 فقرات)
  - **المحور الرابع**: انخفاض المستوى الاقتصادي والاجتماعي المتمثل في البطالة ومعدل الدخل للفرد، ويتكون من (4 فقرات).
  - **المحور الخامس**:عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين، ويتكون من (7 فقرات)
  - **المحور السادس**: استثمارات شركات التأمين، ويتكون من (33 فقرة).

ب - استبانه الأفراد (Questionnaire individuals)

1- إعداد استبانه أولية من اجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

2- عرض الاستبانة على المشرف من اجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات.

3- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

4- تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم (ملحق رقم 1).

5- إجراء دراسة ميدانية أولية للاستبانة وتعديل حسب ما هو مناسب.

6- توزيع الاستبانة على جميع إفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة ، **ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين** كما يلي(ملحق رقم 3).

- **القسم الأول**: يتكون من البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة ويتكون من (4 فقرات).
- **القسم الثاني** تتناول أسباب غياب الثقافة التأمينية ومدى تأثيرها في الإقبال علي التأمين ويتكون من (8 فقرات) .

رابعاً: صدق وثبات الاستبانة (The sincerity and firmness resolution)

تم تقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراتها كالتالي:

V صدق فقرات الاستبيان (Ratified paragraphs questionnaire):

تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

1- صدق المحكمين (Certified arbitrators):

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من (12) عضو، منهم 10 أعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة بالجامعة الإسلامية متخصصين في المحاسبة والإدارة والإحصاء، وعضوين آخرين ممن يعملون في مجال التأمين، وقد استجابت الباحثة لآراء السادة المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم بعد تسجيلها في نموذج تم إعداده لهذا الغرض.

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة (Ratified by the internal consistency of the paragraphs of resolution)

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغ حجمها 30 مفردة (استبانه الأفراد) و 33 (استبانه الشركات)، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:-

أ - استبانه الشركات (Questionnaire companies)

أولاً : مدى أهمية أنواع التأمين (The importance of types of Insurance)

جدول رقم (4-1) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة (بمدى أهمية أنواع التأمين) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة اقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة (بمدى أهمية أنواع التأمين) صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4 -1)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بمدى أهمية أنواع التأمين) والمعدل الكلي لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
12	**مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:**	0.797	0.00
12.1	التأمين ضد أخطار الحريق	0.780	0.00
12.2	التأمين من الحوادث العامة	0.757	0.00
12.3	تأمين المسؤولية المدنية	0.689	0.00
12.4	التأمين على الحياة	0.789	0.00
12.5	تأمين المركبات (السيارات)	0.677	0.00
12.6	التامين الصحي	0.797	0.00

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

ثانياً : غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني) (Lack of insurance culture)

جدول رقم (4-2) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة (بغياب الثقافة التأمينية (غياب الوعي التأميني) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)،حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة بغياب الثقافة التأمينية (غياب الوعي التأميني) صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-2)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة بغياب الثقافة التأمينية(غياب الوعي التأميني) والمعدل الكلي لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
13	**اهتمام الأفراد بالتأمين يعود إلي:**		
13.1	ارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة	0.568	0.001
13.2	التزام جهات حكومية معينة بالتأمين	0.443	0.010
13.3	إلزامي للأفراد مثل تأمين المركبات	0.459	0.007
14	**أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد يعود إلى:**		
14.1	قبول المصاعب والأزمات والتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء و القدر	0.789	0.00
14.2	الاعتماد على العائلة والروابط الاجتماعية	0.413	0.017
14.3	عدم الثقة بشركات التأمين	0.669	0.00
14.4	قلة الثقة بالتأمين بسبب خبرات ماضية سيئة	0.676	0.00
14.5	عدم المعرفة بوجود التأمين	0.420	0.015
14.6	عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي	0.543	0.001
14.7	تجاهل التأمين	0.799	0.00
14.8	ضعف برامج التسويق للشركات	0.571	0.001
14.9	عدم تطوير وتحديث مجالات التأمين	0.412	0.017
14.10	نظرة الأفراد المتشككة حول مشروعية التأمين	0.055	0.001
14.11	ارتفاع تكلفة التأمين	0.568	0.00
15	**سبب نجاح شركات التأمين ونموها يعتمد علي:**		
15.1	انخفاض المخاطرة	0.531	0.001
15.2	إمكانية التنويع في الاستثمارات	0.470	0.006
15.3	التسهيلات الحكومية المقدمة	0.382	0.0028
15.4	ارتفاع معدلات الأرباح	0.518	0.002

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

ثالثـــاً: البيئـــة القانونيـــة (ضـــعف تطبيـــق القـــوانين المتعلقـــة بالتـــأمين) (Legal environment)

جدول رقم (4-3) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة (بالبيئـــة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) والمعدل الكلي لفقراتـــه، والـــذي يبـــين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)،حيث إن مستوى الدلالة لكل فقـــرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تـــساوي 0.349، وبـــذلك

تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة بالبيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-3)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة بالبيئة القانونية والمعدل الكلي لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
16	هناك تطبيق فعلي للقوانين المتعلقة بالتأمين	0.835	0.00
17	القوانين المتعلقة بالتأمين بحاجة إلي تحديث	0.408	0.018
18	هناك سلطة رقابية تتابع نشاط التأمين لدى شركات التأمين	0.806	0.00
19	هناك تحديث للأطر التنظيمية وسن قوانين جديدة في مجال التأمين	0.822	0.00

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

رابعاً :ضعف التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة (Marketing of (Insurance Services, And Focus On The commission

جدول رقم (4-4) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة (بالتسويق للخدمات التأمينية، والتركيز على العمولة) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)،حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة (بالتسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة) صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بضعف التسويق للخدمات التأمينية، والتركيز على العمولة) والمعدل الكلي لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
20	الدعاية التأمينية التي تصاحب الإعلان عن شركات التأمين تعطي انطباعا إنها ليست إلا مجرد مشروعا استثماريا يهدف إلي الربح ولا شئ غيره	0.583	0.00
21	لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر	0.516	0.002
22	مستوى الخدمات التي تقدمها الشركات غير جذابه	0.370	0.034
23	تتبع شركتكم التسويق المباشر في تقديم خدمة التأمين	0.527	0.002
24	الوكلاء يركزون فقط على العمولة في عملية التسويق	0.524	0.002
25	تتبع شركتكم سياسة التحديث في التسويق لخدماتكم	0.488	0.004

تابع جدول رقم (4-4)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بضعف التسويق للخدمات التأمينية، والتركيز على العمولة) والمعدل الكلي لفقراته

26	تواجه شركتكم معوقات في عملية التسويق	0.539	0.001
27	تتم عملية الترويج للخدمات التأمينية لدى شركتكم :	0.583	0.00
27.1	1-إعلان بالصحف	0.747	0.005
27.2	2-الراديو والتلفزيون	0.398	0.022
27.3	3 –الوكلاء	0.639	0.00
27.4	4 –الموظفين	0.430	0.012

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

خامساً: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي

(The economic and social)

جدول رقم (4-5) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة (بالمستوي الاقتصادي و الاجتماعي) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة (بالمستوي الاقتصادي و الاجتماعي) صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-5)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بالمستوي الاقتصادي و الاجتماعي) والمعدل الكلي لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
28	الوضع الاقتصادي للبلد قد يؤثر بالسلب على شركات التأمين	0.422	0.014
29	المستوي الاجتماعي له تأثير مباشر على شركات التأمين	0.627	0.00
30	الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض الوعي التأميني	0.794	0.00
31	ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين	0.530	0.00

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

سادساً : عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين (The lack of cadres (specialized in insurance companies

جدول رقم (4-6) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة (بعدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)،حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة (بعدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين) صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(بعدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين) والمعدل الكلى لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
32	هناك وفره في التخصصات التأمينية لدى شركات التأمين	0.743	0.00
33	هناك كليات أو معاهد تدريب للحصول على كوادر بشرية مؤهلة	0.615	0.00
34	تمتلك شركتكم كوادر متخصصة في التأمين	0.630	0.00
35	هناك روابط عائلية تربط بين الموظفين العاملين لدى شركتكم	0.680	0.00
36	هناك روابط عائلية تربط بين أعضاء مجلس الإدارة والموظفين	0.460	0.007
37	التعيين يتم وفق إجراءات التعيين (تقديم طلب-اختبار- تدريب)	0.483	0.004
38	يتم تدريب الموظفين لدى شركتكم بشكل مستمر	0.710	0.00

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

سابعاً : استثمارات شركات التأمين (Investments of Insurance companies)

جدول رقم (4-7) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة المتعلقة (استثمارات شركات التأمين) والمعدل الكلي لفقراته ، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)،حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة (استثمارات شركات التأمين) صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(باستثمارات شركات التأمين) والمعدل الكلي لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
39	عمليات تداول الأسهم تمثل إحدى القنوات الاستثمارية، هل تعتقد إن هناك وعي استثماري لدى الأفراد	0.493	0.004
40	نقص الخبرة لدى المتعاملين في بيع وشراء الأسهم أدى إلى زيادة ظاهرة المضاربة	0.509	0.003
41	تؤثر المضاربات التجارية بالسوق المالي على أسهم شركات التأمين	0.428	0.013
42	لدى شركتكم قسم خاص لمتابعة وضع السوق المالي والأسواق الخارجية	0.394	0.023
43	يتم الاعتماد على مستشارين ومحللين ماليين لمتابعة عمليات تداول الأسهم	0.425	0.014
44	يتم الاعتماد على الخبرة في عمليات تداول الأسهم	0.440	0.010
45	تستثمر شركتكم موارد أقساط التامين	0.362	0.039
46	**انخفاض الوعي الاستثماري عائد إلى:**		
46.1	حداثة السوق	0.405	0.019
46.2	عدم الشفافية في البيانات المالية	0.556	0.001
46.3	عدم الإفصاح عن التقارير المالية السنوية	0.522	0.002
46.4	عدم وجود محللين ماليين	0.417	0.016
46.4	تجاهل التقارير المالية وعدم إجراء تحليل مالي	0.450	0.009
46.5	العشوائية	0.529	0.002
47	أي من الوسائل التالية يتم بها تحصيل الأقساط		
47.1	1- نقدا	0.366	0.036
47.2	2- على الحساب	0.631	0.00
47.3	3- بطاقات الائتمان	0.439	0.011
48	يتم تحصيل الأقساط دفعة واحدة	0.463	0.007
49	يتم تحصيل الأقساط على دفعات	0.393	0.024
50	في حالة التحصيل على الدفعات يتم تحصيل الدفعات في مواعيد استحقاقها	0.353	0.044
51	إستراتيجية شركتكم الاستثمارية تقوم علي أساس استثمار الأقساط فور استلامها	0.727	0.00
52	إستراتيجية شركتكم الاستثمارية تقوم علي أساس حجز مبلغ من الأقساط لتوفير السيولة والأمان	0.579	0.00
53	يتم استثمار أقساط التأمين في فلسطين	0.542	0.001
54	يتم استثمار أقساط التأمين في الخارج	0.644	0.00
55	لدى شركتكم استثمارات في العقارات	0.641	0.00

تابع جدول رقم (4-7)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(باستثمارات شركات التأمين) والمعدل الكلي لفقراته

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
56	لدى شركتكم استثمارات في الأراضي	0.468	0.006
57	لدى شركتكم استثمارات في الأوراق المالية (الأسهم–السندات)	0.625	0.00
58	تقوم شركتكم بربط ودائع في البنوك والحصول علي فائدة	0.702	0.00
59	تأخذ شركتكم بمبدأ التنويع في الاستثمارات	0.690	0.00
60	هناك إجراءات قانونية محددة للمحافظة علي الاستثمارات	0.584	0.00
61	يتم إعادة التأمين مع شركات أخرى	0.481	0.005
62	هناك اتفاقيات محددة بين الشركات على إعادة التأمين وفق عقود مسبقة	0.370	0.034
63	إذا الشركة المعيدة للتأمين حققت خسارة هل يؤثر ذلك على شركتكم	0.507	0.003
64	إذا الشركة المعيدة للتأمين حققت أرباحا هل يؤثر ذلك على شركتكم	0.596	0.00
65	يتم إعادة التأمين لكافة الأقساط المحصلة	0.629	0.00
66	تواجه شركتكم مشكلات تتعلق بالاستثمار	0.593	0.023
67	هناك مخاطر تواجه شركات التأمين العاملة في فلسطين	0.512	0.002
68	تعتقد أن اتحاد شركات التأمين يقوم بدوره في دعم شركات التأمين	0.398	0.022
69	تعتقد أن هيئة سوق رأس المال تقوم بدورها في دعم شركات التأمين	0.470	0.066
70	يساهم قانون تشجيع الاستثمار الفلسطيني في دعم قطاع التأمين	0.592	0.00
71	نظريا إلى انتشار الثقافة الإسلامية فلو توجهنا إلى التأمين التكافلي سوف تحل مشكلة ضعف الإقبال على التأمين	0.631	0.00
56	لدى شركتكم استثمارات في الأراضي	0.468	0.006
57	لدى شركتكم استثمارات في الأوراق المالية (الأسهم–السندات)	0.625	0.00
58	تقوم شركتكم بربط ودائع في البنوك والحصول علي فائدة	0.702	0.00

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

ب - استبانه الأفراد (Personnel questionnaire)

أولا : صدق الفقرات المتعلقة باستبانة الأفراد (مدى أهمية أنواع التأمين، اهتمام الأفراد بالتأمين، أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد)

جدول، حيث (4-8) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات (استبانه الأفراد) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.361، وبذلك تعتبر فقرات الاستبانة المتعلقة بالأفراد صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (4-8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(باستبانة الأفراد) **والمعدل الكلي لفقراته**

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.6	**مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لديك:**		
6.1	التأمين ضد أخطار الحريق	0.529	0.002
6.2	التأمين الصحي	0.489	0.004
6.3	التأمين من الحوادث العامة	0.534	0.002
6.4	تأمين المسؤولية المدنية	0.585	0.00
6.5	التأمين على الحياة	0.410	0.20
6.7	تأمين المركبات (السيارات)	0.544	0.001
.7	**اهتمام الأفراد بالتأمين يعود إلي:**		
7.1	ارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة	.678	00.0
7.2	التزام جهات حكومية معينة بالتأمين	0.395	.025
7.3	إلزامي للأفراد مثل تأمين المركبات	0.395	0.025
.8	**أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد يعود إلى:**		
8.1	قبول المصاعب والأزمات والتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء و القدر	0.363	0.041
8.2	الاعتماد علي العائلة والروابط الاجتماعية	0.417	0.018
8.3	عدم الثقة بشركات التأمين	0.594	0.00
8.4	قلة الثقة بالتأمين بسبب خبرات ماضية سيئة	0.422	0.016
8.5	عدم المعرفة بوجود التأمين	0.369	0.038
8.6	عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي	0.370	0.037
8.7	تجاهل التأمين	0.406	0.021
8.8	ضعف برامج التسويق للشركات	0.355	0.046
8.9	عدم تطوير وتحديث مجالات التأمين	0.469	0.007

تابع جدول رقم (4-8)

معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المتعلقة(باستبانة الأفراد) **والمعدل الكلي لفقراته**

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
8.10	نظرة الأفراد المتشككة حول مشروعية التأمين	0.654	0.00
8.11	ارتفاع تكلفة التأمين	0.457	0.008
.9	الدعاية التأمينية التي تصاحب الإعلان عن شركات التأمين تعطي انطباعا إن تلك الشركات ليست إلا مجرد مشروعا استثماريا يهدف إلى الربح ولا شئ غيره	0.583	0.00
10	لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر	0.474	0.006
11	مستوى الخدمات التي تقدمها الشركات غير جذابة	0.519	0.002
12	الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض الوعي التأميني	0.373	0.036
13	ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين	0.516	0.003
8.10	نظرة الأفراد المتشككة حول مشروعية التأمين	0.654	0.00
8.11	ارتفاع تكلفة التأمين	0.457	0.008
.9	الدعاية التأمينية التي تصاحب الإعلان عن شركات التأمين تعطي انطباعا إن تلك الشركات ليست إلا مجرد مشروعا استثماريا يهدف إلي الربح ولا شئ غيره	0.583	0.00
10	لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر	0.474	0.006
11	مستوى الخدمات التي تقدمها الشركات غير جذابة	0.519	0.002
12	الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض الوعي التأميني	0.373	0.036
13	ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين	0.516	0.003

القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

- **صدق الاتساق البنائي للمجالات**

جدول رقم (4-9) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قسمة r الجدولية والتي تساوي0.361 بالنسبة لاستبانه الإفراد و 0.349 لاستبانه الشركات.

جدول رقم (4-9)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

محتوى المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
أولا: الاستبانة الخاصة بالأفراد	**0.348	0.047
ثانيا :مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:	**0.410	0.018
ثالثا: غياب الثقافة التأمينية (غياب الوعي التأميني)	**0.642	0.00
رابعا : البيئة القانونية (ضعف القوانين المتعلقة بالتأمين)	**0.607	0.00
خامسا :التسويق للخدمات التأمينية، والتركيز علي العمولة	**0.605	0.00
سادسا: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	**0.570	0.001
سابعا : عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	**0.916	0.00
ثامنا : استثمارات شركة التأمين	**0.348	0.047

*قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361

**القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349

- **ثبات الاستبانه** Reliability:

تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطـــريقتين همـــا طريقـــة التجزئـــة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half coefficient: تم إيجاد معامل ارتباط بيرســـون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تـــم تـــصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتبـــاط ســـبيرمان بـــراون للتـــصحيح (Spearman-brown coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2ر}{1+ر}$ حيث ر معامل الارتباط وقد بين جدول رقم (4-10) يبين أن هنـــاك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان.

جدول رقم (4-10)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

محتوى المحور	التجزئة النصفية			
	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى المعنوية
أولا: الاستبانة الخاصة بالأفراد	25	**0.6857	0.8135	0.00
ثانيا :مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:	6	**0.7242	0.8252	0.00
ثالثا: غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)	18	**0.7215	0.8382	0.00
رابعا : البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	4	**0.6584	0.7940	0.00
خامسا :التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة	11	**0.6951	0.8201	0.00
سادسا: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	4	**0.7122	0.8319	0.00
سابعا : عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	7	**0.6750	0.8060	0.00
ثامنا : استثمارات شركات التأمين	40	**0.7540	0.8597	0.00
جميع الفقرات	**115**	**0.7245**	**0.8402**	**0.00**

***/قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "28" تساوي 0.361**

****القيمة الجدولية لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "31" تساوي 0.349**

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقــد يبــين جدول رقم (4-11) أن معاملات الثبات مرتفعة

جدول رقم (4-11)

معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)

محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
أولا: الاستبانة الخاصة بالأفراد	25	0.8254
ثانيا :مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:	6	0.8461
ثالثا: غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)	18	0.8562
رابعا : البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	4	0.8105
خامسا :التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة	11	0.8346
سادسا: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	4	0.8549
سابعا : عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	7	0.8325
ثامنا : استثمارات شركات التأمين	40	0.9150
جميع الفقرات	115	0.8634

خامسا : اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S))

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن جميع الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (4-12) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور اكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلميه.

جدول رقم (4-12)

اختبار التوزيع الطبيعي

محتوى المحور	قيمةz	مستوى الدلالة
أولا: الاستبانة الخاصة بالأفراد	0.682	0.740
ثانيا :مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:	0.692	0.298
ثالثا: غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)	0.956	0.193
رابعا : البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	0.959	0.240
خامسا :التسويق للخدمات التأمينية، والتركيز علي العمولة	0.936	0.052
سادسا: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	0.908	0.008
سابعا : عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	0.971	0.499
ثامنا : استثمارات شركات التأمين	0.137	0.120
جميع الفقرات	0.129	0.181

سادسا: المعالجات الإحصائية (Statistical treatments)

لقد تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات
2- اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
3- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات
4- معادلة سبيرمان براون للثبات
5- اختبار t للفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي " 3"
6- اختبار t للفرق بين متوسطي عينتين فأكثر
7- اختبار تحليل التباين الأحادي للفرق بين ثلاث متوسطات فأكثر
8- اختبار شفيه للمقارنات المتعددة بين المتوسطات

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

أولا: خصائص عينة الدراسة

ثانيا: تحليل فقرات الدراسة

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة

أولا : خصائص عينة الدراسة (Characteristics Of the study Sample)

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من فئتين: الفئة الأولى هي العاملين في شـركات التـأمين العاملة في فلسطين (المدراء، نوابهم ورؤساء أقسام) البالغ عددهم (50 موظف).

والفئة الثانية هي الأفراد المستفيدين من التأمين وعددهم 200، وقد تم توزيع استبانه الدراسـة على كل فئة منهم.

وتم استرداد 33 استبانه من الفئة الأولى أي ما نسبته 66% من العينة المستهدفة، كمـا تـم استرداد 194 استبانه من الفئة الثانية أي ما نسبته 97% من العينة المستهدفة، وبعد تفحـص الاستبيانات لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

الجداول التالية تبين خصائص عينة الدراسة: -

أ - فئة الشركات (Companies category)

أولا: معلومات شخصية (Personal information)

1 – الجنس:_

يبين جدول رقم (5-1) أن 78.8% من عينة الدراسة الفئة الأولى موظفي الـشركات مـن الذكور، و 21.2% من عينة الدراسة من الإناث .

جدول رقم (5-1)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	26	78.8
أنثى	7	21.1
المجموع	**33**	**100**

من النتيجة السابقة نجد أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث و هذا يعود إلى أن الـشركات تفضل تعيين الذكور عن الإناث لاعتقادهم أن الذكور متفرغين أكثر وأيضا ولديهم قدرة على اتخاذ القرارات والتعامل مع جميع المواقف وبكل الظروف بشكل أفضل.

وهذا يتفق مع دراسات في قطاعات أخرى مثل قطاع المصارف فدراسـة (زيديـة ،2007) ودراسة (بركات،2007)، حيث كان أغلبية المدراء ورؤساء الأقسام من الذكور بمـا نـسبته 81% من مجتمع الدراسة المطبق على البنوك إلى 19%من الإناث، وهـذا يـشير إلـى أن التوجه في توظيف الذكور بنسبة أكبر، وعزت هذه النسبة مع تركيبة القـوى العاملـة فـي فلسطين حسب الإحصاء الفلسطيني القوى العاملة(2007) حيـث تـشير نتـائج الإحـصاء

الفلسطيني أن نسبة القوى العاملة في فلسطين 78.5% وأن نسبة الذكور العاملين 66.1% ونسبة الإناث العاملات 54.9% من القوى العاملة.

2 – العمر: _

يبين جدول رقم (5-2) أن 27.3% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم أقل من 30 سنة، و 48.5% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، و 9.1% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، و 15.2% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم 50 سنة فما فوق.

جدول رقم (5-2)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	9	27.3
30-40 سنة	16	48.5
40-50 سنة	3	9.1
50 سنة فما فوق	5	15.2
المجموع	**33**	**100**

تدل النتيجة السابقة على تنوع الفئات العمرية لأفراد الدراسة بما يخدم أهداف الدراسة حيث يضمن التعرف على أراء المستويات العمرية بما تحمله من خبرات متراكمة قد تفيد في تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين و استثماراته في فلسطين.

و وجد أن الفئة العمرية الأكثر هي الفئة الأقل من 40 سنة وهي فئة الشباب ونجد أن هذه النسبة مرتفعة والتي بلغت (75,8%) وهذا يعود إلى أن الشركات دائما تحاول تعيين فئة الشباب مما يشير إلى توفر طاقات تملك روح التطوير والإبداع، وبالإضافة أن هناك سبب أخر وهو أن قطاع التأمين جاء مع السلطة الوطنية ولم يكن في عهد الاحتلال وبالتالي فالتوظيف يتم للشباب، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العاجز(2008) التى تم إجراءها على قطاع المصارف، وأيضا يفضل الذين يملكون خبرات سابقة سواء كانوا يملكون خبرة في مجال التأمين أو قد أنهوا دراستهم في التأمين من الخارج وذلك لأنه لا يوجد في بلادنا دراسات أو تخصصات متعلقة بالتأمين. نجد أن نسبة فما فوق ال 50 سنة تصل إلى (15.2%) وهذا يعود إلى هذه الفئة غالبا ما تكون من المؤسسين الذين يملكون حق اتخاذ القرارات في مجلس الإدارة.

3- الحالة الاجتماعية:_

يبين جدول رقم (5-3) أن 9.1% من عينة الدراسة الحالة الاجتماعيـــة لهـــم " أعـــزب"، و 90.9% من عينة الدراسة الحالة الاجتماعية لهم " متزوج".

جدول رقم (5-3)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	3	9.1
متزوج	30	90.9
مطلق	0	0
أرمل	0	0
المجموع	**33**	**100**

من النتيجة السابقة يتبين أن النسبة الأعلى من المبحوثين من المتـــزوجين بلغـــت (90,9%) ويعزو ذلك إلى أن الغالبية من المتزوجين كونهم أكثر ميلا للاستقرار في وظائفهم لما تتطلبه حياتهم الشخصية من مسؤولية تجاه عائلتهم.

4 – المؤهل العلمي:_

يبين جدول رقم (5-4) أن 18.2% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمـــي " دبلـــوم فاقـــل" ، و 66.7% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " بكالوريوس" ، و 15.2% من عينـــة الدراســـة " ماجستير".

جدول رقم (5-4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم فأقل	6	18.2
بكالوريوس	22	66.7
ماجستير	5	15.2
المجموع	**33**	**100**

يتبين من النتيجة السابقة أن فئة الحاصلين على درجة البكالوريوس هي الأعلى وهـــذا يعـــود إلى أن الشركات دائما تفضل تعيين أصحاب الشهادات الجامعية مما يدل على توفر قـــدرات متعلمة و لها القدرة على التطوير في الأداء، ونجد أن نسبة المستجيبين الحاصلين على درجة الماجستير (15,2)، وهذا يعطي مؤشر إلى أن هناك توجه نحو الدراسات العليا وعلى الرغم

من ضعفه إلا أنه يتوقع التوجه لذلك في السنوات القادمة وتتفق مع دراسة العاجز(2008) والتي تم إجراءها في قطاع المصارف.

5 - المركز الوظيفي:_

يبين جدول رقم (5-5) أن 54.5% من عينة الدراسة مركزهم الوظيفي " مدير"، و 45.5% من عينة الدراسة مركزهم الوظيفي " موظف في الدائرة".

جدول رقم (5-5)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير	18	54.5
نائب مدير	0	0
موظف في الدائرة	15	45.5
المجموع	**33**	**100**

يتبين أن نسبة فئة المدراء هي الأعلى وهذا يعود إلى أن الاستبيان موجه إلي الإدارة العليا ومدراء الأقسام.

6 – الخبرة العملية :_

يبين جدول رقم (5-6) أن 18.2% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم أقل من 5 سنوات، و 21.2% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات، و 39.4% من عينة الدراسة تراوحت سنوات الخبرة لديهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنوات، و 21.2% من عينة الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم 15 سنة فأكثر.

جدول رقم (5-6)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة العملية

الخبرة العملية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	6	18.2
5-10 سنوات	7	21.2
10-15 سنة	13	39.4
15 سنة فأكثر	7	21.2
المجموع	**33**	**100**

من النتيجة السابقة يتبين أن الفئة الثالثة (10-15سنة) وهي الفئة الأعلى من بين الفئات وهذا يتناسب طرديا مع ارتفاع نسبة الشباب كما بينا سابقا في الجدول(5-2)، وهذا يعود إلى أن شركات التأمين لديها كوادر بشرية ذات خبرة ودراية بالعمل مما يزيد من كفاءة الأداء، و الذين يعملون في مجال التأمين يفضلون أن يبقوا في هذا المجال وان يطوروا من أنفسهم ليصلوا إلي مناصب عليا كما نري ذلك بوضوح بالنسبة للنسب، ولكن نجد أن غالبية الشركات المدرجة في البلد لا تزيد فترة تواجدها عن 15 سنة تقريبا.

7 – التخصص:_

يبين جدول رقم (5-7) أن 39.4% من عينة الدراسة متخصصين في " التأمين " ، و 27.3% من عينة الدراسة متخصصين في " محاسبة "، و 18.2% من عينة الدراسة متخصصين في "إدارة الأعمال"، و15.2% من عينة الدراسة متخصصين في " تخصصات أخرى مختلفة" .

جدول رقم (5-7)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
التأمين	13	39.4
محاسبة	9	27.3
أدارة أعمال	6	18.2
أخرى حددها	5	15.2
المجموع	**33**	**100**

نجد من النتيجة السابقة أن المتخصصين في التأمين تمثل أعلى نسبة وهذا مؤشر جيد، وهذا يعود لأن الفئة المستهدفة هي من القيادات الإدارية في مجال التأمين، و نجد أن أكثر من 50% من تخصصات أخرى، وربما يرجع ذلك لعدم توافر هذا التخصص في الجامعات المحلية في فلسطين.

ثانيا : معلومات خاصة بالشركة (Company information)

8 - هل هناك تخطيط استراتيجي لدى شركتكم:

يبين جدول رقم (5-8) أن 97.0% من عينة الدراسة يذكرون بأنه يوجد تخطيط استراتيجي لدى شركاتهم، و 3.0% من عينة الدراسة لا يذكرون بأنه لا يوجد تخطيط استراتيجي لدى شركاتهم.

جدول رقم (5-8)

هل هناك تخطيط استراتيجي لدى شركتكم

هل هناك تخطيط استراتيجي لدى شركتكم	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	97
لا	1	3
المجموع	33	100

من النتيجة السابقة نجد أن اغلب شركات التأمين تعمل وفق خطة إستراتيجية تم وضعها من قبل الإدارة العليا و هذا مؤشر جيد حيث أن التخطيط الاستراتيجي للشركات يمثل القاعدة الأساسية للشركات .

ب - فئة الأفراد (Personnel category)

المعلومات الشخصية (Personal information):

1 – الجنس:_

يبين جدول رقم (5-9) أن 53.6% من عينة الدراسة فئة الأفراد من الذكور، و 46.4% من عينة الدراسة من الإناث

جدول رقم (5-9)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	104	53.6
أنثى	90	46.4
المجموع	194	100

تدل النتيجة السابقة على أنه ليس هناك فرق شاسع بين الجنسين بمعنى أن هناك إقبال على التأمين من قبل الجنسين وهذا التنوع لأفراد الدراسة يخدم أهداف الدراسة حيث يضمن التعرف على أراء كلا الطرفين بما يحملان من معارف و خبرات مختلفة. في الواقع العملي وبناء على خبرة الباحثة السابقة في العمل بالتأمين أن نسبة الذكور المؤمنين أعلى بكثير من النسبة الظاهرة في نتيجة التحليل وهذا يعود أن الذكور هم في الأغلب أصحاب المصالح التي تستدعي التأمين في كل المجالات .

2 – العمر:_

يبين جدول رقم (5-10) أن 45.9% من عينة الدراسة فئة الأفراد بلغت أعمارهم أقل من 30 سنة، و 26.8% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة،

و 14.9% من عينة الدراسة تراوحت أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، و 12.4% من عينة الدراسة بلغت أعمارهم 50 سنة فما فوق.

جدول رقم (5-10)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	89	45.9
30-40 سنة	52	26.8
40-50 سنة	29	14.9
50 سنة فما فوق	24	12.4
المجموع	194	100

تدل النتيجة السابقة على تنوع الفئات العمرية لأفراد الدراسة بما يخدم أهداف الدراسة حيث يضمن التعرف على أراء المستويات العمرية بما تحمله من خبرات مختلفة لتفيدنا في تحليل العوامل المؤدية لضعف نمو قطاع التأمين و استثماراته في فلسطين.

يتبين أن الفئة العمرية الأكثر هم فئة (أقل من 30 سنة) وفئة (30 سنة - أقل من 40 سنة) وهي فئة الشباب، ونجد أن هذه النسبة مرتفعة والتي بلغت (72.7) ويعزي ذلك أن فئة تملك خلفية أكثر عن باقي الفئات في التأمين وأهميته في حياتنا، حيث أصبح الاتجاه نحو التأمين يشكل ضرورة كبرى في حياتنا وخصوصا في عصرنا الحديث ، بينما نجد أن الفئة العمرية فما فوق 40 سنة لا يقتنعون بالتأمين كثيرا لذ لا يتجهون نحو التأمين وذلك لعدة أسباب قد تكون من ناحية محرمة دينيا أو غير مهمة أو مكلفة ولأي سبب أخر.

3- الحالة الاجتماعية: _

جدول رقم (5-11) أن 30.4% من عينة الدراسة فئة الأفراد الحالة الاجتماعية لهم " أعزب"، و 64.4% من عينة الدراسة الحالة الاجتماعية لهم " متزوج"، و 2.6% من عينة الدراسة الحالة الاجتماعية لهم " مطلق"، و 2.6% من عينة الدراسة الحالة الاجتماعية لهم " أرمل".

جدول رقم (5-11)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	59	30.4
متزوج	125	64.4
مطلق	5	2.6
أرمل	5	2.6
المجموع	194	100

نجد أن النسبة الأعلى من المبحوثين كانت من المتزوجين بلغت (64.4%) ويعزى ذلك إلى إقبال المتزوجين على التأمين أكثر من غيرهم لمدى أهميته في حياتهم الشخصية من مسؤولية اتجاه عائلتهم ، وحيث أن التأمين يقدم لهم خدمات متعددة سواء كانت تأمين سيارات أو منازل أو مصانع أو غيره.

4 – المؤهل العلمي:_

يبين جدول رقم (5-12) أن 33.5% من عينة الدراسة من الفئة الأولى فئة الأفراد مؤهلهم العلمي " دبلوم فأقل" ، و 53.1% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي " بكالوريوس" ، و 13.4% من عينة الدراسة " ماجستير".

جدول رقم (5-12)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم فأقل	65	33.5
بكالوريوس	103	53.1
ماجستير	26	13.4
المجموع	194	100

تدل النتيجة السابقة على تنوع المستوى التعليمي لمفردات الدراسة مما يعني أن توجهم للتأمين سيتأثر بخلفيتهم العلمية وقد بلغت النسبة الأعلى (53.1%) إلى حملة البكالوريوس، ويعزى ذلك إلى أن الأفراد كل ما زاد مستواهم التعليمي كلما كان هناك إقبال علي التأمين، أما بالنسبة للماجستير فنسبتها (13.4%) وهذا لا يعني أنه ليس هناك إقبال ولكن هذا يعني أن نسبة الحاصلين على الماجستير نسبته قليلة بالنسبة لعينة الدراسة.

ثانياً: تحليل فقرات الدراسة (Analysis of the paragraphs of the study)

أ- استبانه الشركات (Questionnaire Companies)

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانه المتعلقة بالشركات، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04(أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -2.04(أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05 والقيمة المطلقة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04.

9 - مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-13) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **بمدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم** مرتبة حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

جدول رقم (5-13)

تحليل الفقرات المتعلقة بمدى أهمية أنواع التأمين لدى الشركات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
9.1	التأمين ضد أخطار الحريق	4.39	0.7475	87.88	10.713	0.000	1
9.2	التأمين من الحوادث العامة	4.33	0.7773	86.67	9.854	0.000	2
9.3	تأمين المسؤولية المدنية	4.03	1.0749	80.61	5.506	0.000	5
9.4	التأمين على الحياة	2.64	1.5775	52.73	-1.324	0.195	6
9.5	تأمين المركبات (السيارات)	4.18	0.8823	83.64	7.695	0.000	3
9.6	التامين الصحي	4.06	0.7475	81.21	8.151	0.000	4
	جميع الفقرات	**3.94**	**0.6358**	**78.79**	**8.488**	**0.000**	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04

حيث نالت البنود الظاهرة أعلاه في جدول رقم (5-13) درجات موافقة عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05%) وهي كالتالي: التأمين ضد الحريق ومن ثم التأمين من الحوادث العامة ومن ثم تأمين المركبات (السيارات) ومن ثم يأتي التأمين

الصحي وأخيرا تأمين المسؤولية المدنية، بينما جاء التأمين على الحياة غير دال إحصائيا حيث كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05%). ويرجع ذلك إلى الاعتقاد لدى البعض بأن هذا النوع من التأمين يتعارض مع الشريعة الإسلامية. بما يعنى أن هناك إقبال على جميع أنواع التأمينات ويعزو ذلك إلى أن بعض أنواع التأمينات تكون إلزامية وأن هناك فئة من الأفراد لديها وعي تأميني يعلم بأهميته وضرورته.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول(مدى أهمية أنواع التأمين) تساوي3.94، و الوزن النسبي يساوي 78.79% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي8.488 وهي أكبر من قيمة t الجدولية و التي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه توجد أهمية كبيرة لبعض أنواع التامين لدى الشركات.

10- غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني):

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-14) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة باهتمام الأفراد بالتأمين مرتبة الأهمية حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

جدول رقم (5-14)

تحليل الفقرات المتعلقة باهتمام الأفراد بالتأمين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
10.1	ارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة	3.73	1.0390	74.55	4.021	0.000	2
10.2	التزام جهات حكومية معينة بالتأمين	3.21	1.0234	64.24	1.191	0.243	3
10.3	إلزامي للأفراد مثل تأمين المركبات	4.03	1.0150	80.61	5.831	0.000	1
	جميع الفقرات	**3.66**	**0.6318**	**73.13**	**5.970**	**0.000**	

نالت البنود المذكورة أعلاه في الجدول رقم (5-14) درجة موافقة عالية، وذلك بناء على أراء مدراء الشركات أن إقبال الأفراد على التأمين يعود إلى أن بعض أنواع التأمين إلزامي وارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة حيث كان مستوى الدلالة أقل من (0.05%)، بينما جاء التزام الجهات الحكومية بالتأمين بمستوى دلالة أكبر من(0.05%) غير دال إحصائيا.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بغياب الثقافة التأمينية (اهتمام الأفراد بالتأمين) تساوي3.66، و الوزن النسبي يساوي 73.13% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي5.970 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على اهتمام الأفراد بالتأمين.

11- أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد يعود إلى:

تبين الفقرات التالية جدول رقم (5-15) **أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد** مرتبة الأهمية حسب الوزن النسبي كما يلي:

جدول رقم (5-15)

تحليل الفقرات المتعلقة بأسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
11.1	قبول المصاعب والأزمات والتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء و القدر	3.12	1.1112	62.42	0.627	0.535	6
11.2	الاعتماد علي العائلة والروابط الاجتماعية	2.97	0.8833	59.39	-0.197	0.845	8
11.3	عدم الثقة بشركات التأمين	3.21	1.0234	64.24	1.191	0.243	4
11.4	قلة الثقة بالتأمين بسبب خبرات ماضية سيئة	2.91	1.2084	58.18	-0.432	0.669	9
11.5	عدم المعرفة بوجود التأمين	2.82	1.2107	56.36	-0.863	0.395	10
11.6	عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي	3.70	1.3343	73.94	3.001	0.005	1
11.7	تجاهل التأمين	3.27	1.2060	65.45	1.299	0.203	2
11.8	ضعف برامج التسويق للشركات	3.18	0.8823	63.64	1.184	0.245	5
11.9	عدم تطوير وتحديث مجالات التأمين	3.06	0.6586	61.21	0.529	0.601	7

تابع جدول رقم (5-15)

تحليل الفقرات المتعلقة بأسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
11.10	نظرة الأفراد المتشككة حول مشروعية التأمين	3.06	1.1440	61.21	0.304	0.763	7
11.11	ارتفاع تكلفة التأمين	3.27	1.0085	65.45	1.554	0.130	3
	جميع الفقرات	**3.14**	**0.5839**	**62.87**	**1.409**	**0.168**	

نلاحظ من جدول رقم (5-15) أعلاه أن البند المتعلق بعدم تقدير مدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي درجة موافقة عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة (0.05%) وهي أقل من (0.05%)، ونلاحظ من الجدول رقم (5-18) أعلاه بأن باقي العوامل غير دالة إحصائيا.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بغياب الثقافة التأمينية (أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد) تساوي3.14، و الوزن النسبي يساوي 62.87% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي1.409 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.168 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على أن باقي أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد المذكورة ليست لها أهمية.

12- سبب نجاح شركات التأمين ونموها يعتمد علي :

تبين الفقرات التالية جدول رقم (5-16) **أسباب** نجاح شركات التأمين و هي مرتبة حسب الوزن النسبي كما يلي:

جدول رقم (5-16)

تحليل الفقرات المتعلقة سبب نجاح شركات التأمين ونموها

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
12.1	انخفاض المخاطرة	3.42	1.2508	68.48	1.948	0.060	2
12.2	إمكانية التنويع في الاستثمارات	4.00	0.8292	80.00	6.928	0.000	1
12.3	التسهيلات الحكومية المقدمة	2.70	1.2866	53.94	-1.353	0.186	4
12.4	ارتفاع معدلات الأرباح	2.94	0.9334	58.79	-0.373	0.712	3
	جميع الفقرات	**3.27**	**0.7904**	**65.30**	**1.927**	**0.063**	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04

و نلاحظ من الجدول رقم (5-16) أعلاه أن سبب نجاح شركات التأمين يعود إلى التنويع في الاستثمارات بدرجة موافقة عالية حيث أن مستوى الدلالة كان أقل من (0.05%)، حيث وجد من النتيجة أن المدراء يتجهون نحو التنويع في الاستثمارات مع انخفاض درجة المخـــاطرة، وهذا مؤشر جيد لأن الشركات تعلم أن أي نوع من الاستثمارات ينطوي عليه مخاطرة كبيرة، فالاستثمار الذي قد يكون رابح حاليا قد يترتب عليه خسارة في المستقبل أو الاستثمار الخاسر حاليا قد يترتب عليه أرباحا طائلة في المستقبل، وهذا من أجل تقليل المخاطرة المترتبة علـــى الاستثمار و حتى لا تؤثر في رأس مال الشركة. بينما جاءت باقي الأسباب بمـــستوى دلالـــة أكبر من (0.05%) وهي غير دالة إحصائيا.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بغياب الثقافة التأمينية (سبب نجاح شركات التأمين ونموه) تساوي3.27 ، و الوزن النسبي يساوي 65.30% وهي أكبـــر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي1.927وهي أقل مـــن قيمـــة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.063 وهي اكبر من 0.05 ممـــا يدل على عدم توفر سبب لنجاح شركات التأمين ونموها بصورة جيدة.

ثالثاً : البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-17) والـــذي يبـــين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بالبيئة القانونية (ضعف القوانين المتعلقة بالتـــأمين) و هي مرتبة حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

جدول رقم(5-17)

تحليل الفقرات المتعلقة بالبيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
13	هناك تطبيـــق فعلـــي للقـــوانين المتعلقة بالتأمين	2.76	1.1734	55.15	1.187-	0.244	4
14	القوانين المتعلقة بالتأمين بحاجة إلي تحديث	3.91	0.9139	78.18	5.714	0.000	1
15	هناك سلطة رقابية تتابع نـــشاط التأمين لدى شركات التأمين	3.52	1.0932	70.30	2.707	0.011	2
16	هناك تحديث للأطر التنظيمية وسن قوانين جديدة في مجال التأمين	3.00	1.0607	60.00	0.000	1.000	3
	جميع الفقرات	3.30	0.7615	65.91	2.229	0.033	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04

نالت البنود المذكورة أعلاه في الجدول رقم (5-17) درجة موافقة ايجابية عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة كانت أقل من (0.05%) وهي بذلك تكون دالة إحصائيا وهي كالتالي: القوانين المتعلقة بالتأمين بحاجة إلى تحديث و إجراء بعض التعديلات، و أيضا هناك سلطة رقابية تتابع نشاط التأمين لدى شركات التأمين، وهذا مؤشر جيد ولكن يفضل رفع مستواه و ذلك لحماية الزبائن والمساهمين على حد سواء وحقوق كل منهما وفق الإطار القانوني، ونجد أن هناك عدة جهات تتابع هذا الدور مثل هي مثل هيئة سوق رأس المال وأيضا اتحاد شركات التأمين، بينما جاء بند التطبيق الفعلي لقوانين التأمين غير دال إحصائيا.

رابعاً :التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-18) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بالتسويق للخدمات التأمينية والتركيز على العمولة وهي مرتبة حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

جدول (5-18)

تحليل الفقرات المتعلقة بالتسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
17	الدعاية التأمينية التي تصاحب الإعلان عن شركات التأمين تعطي انطباعا إنها ليست إلا مجرد مشروعا استثماريا يهدف إلي الربح ولا شئ غيره.	2.85	0.9722	56.97	-0.895	0.377	7
18	لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر	3.85	1.0038	76.97	4.856	0.000	2
19	مستوى الخدمات التى تقدمها الشركات غير جذابة	3.06	0.7882	61.21	0.442	0.662	5
20	تتبع شركتكم التسويق المباشر في تقديم خدمة التأمين	4.15	0.6185	83.03	10.695	0.000	1
21	الوكلاء يركزون فقط علي العمولة في عملية التسويق	3.79	0.9604	75.76	4.713	0.000	3
22	تتبع شركتكم سياسة التحديث في التسويق لخدماتكم	3.64	1.0252	72.73	3.566	0.001	4
23	تواجه شركتكم معوقات في عملية التسويق	3.03	1.0454	60.61	0.167	0.869	6
	مجموع الفقرات	**3.48**	**0.478**	**69.61**	**5.780**	**0.000**	

حيث نالت بعض البنود المذكورة أعلاه في الجدول رقم (5-18) درجة موافقة ايجابية عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة كان أقل من (0.05%) وهي دالة إحصائيا كما يلي: أن الشركات تتبع سياسة التسويق المباشر في تقديم خدمة التأمين وتعزو هذه النتيجة إلى أن شركات التأمين تحاول دائما أن تجذب الزبائن بشكل مباشر على المراكز الرئيسية أو الفروع بدون وكلاء و ذلك لتوفير العمولة "عمولة الوكلاء "، ومن ثم نجد أنه لا توجد برامج فعالة لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر و تعزو ذلك لارتفاع تكلفتها على الشركات وأيضا الوكلاء يركزون فقط على العمولة وليس على جذب العملاء وتقديم خدمات جيدة. وتعزو ذلك إلى أن الوكلاء فقط معنيين بالربح الشخصي وليس لصالح الشركة، وأخيرا أن هناك سياسة لتحديث في تسويق الخدمات التأمينية ولكن بدرجة متوسطة، بينما جاءت باقي البنود بمستوى دلالة أكبر من (0.05%) وهي بذلك غير دالة إحصائيا.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بالتسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة تساوي3.48، و الوزن النسبي يساوي 69.61% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي5.780 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني.

24- بالنسبة لعملية الترويج للخدمات التأمينية لدى شركتكم

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-19) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بكيفية الترويج للخدمات التأمينية **لدى شركتكم** و هي مرتبة حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

جدول رقم (5-19)

تحليل الفقرات المتعلقة بعملية الترويج للخدمات التأمينية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
24.1	1-إعلان بالصحف	3.27	1.0390	65.45	1.508	0.141	3
24.2	2-الراديو والتلفزيون	2.79	0.7398	55.76	-1.647	0.109	4
24.3	3 –الوكلاء	3.82	0.9505	76.36	4.945	0.000	1
24.4	4 –الموظفين	3.58	1.0616	71.52	3.116	0.004	2
	جميع الفقرات	3.36	0.696	67.27	13.00	0.005	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04

حيث نالت بعض البنود المذكورة أعلاه في الجدول رقم (5-19) درجة موافقة عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة كان أقل من (0.05%) وهي دالة إحصائيا كما يلي: الوكلاء ومن ثم الموظفين، ويعزو ذلك إلى أن الشركات تفضل التعامل من خلال الوكلاء والمنتجين و موظفيهم، أما بالنسبة لباقي البنود فهي غير دالة إحصائيا لأنها أكبر من (0.05%).

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بعملية الترويج للخدمات التأمينية تساوي3.36، و الوزن النسبي يساوي 67.27% وهي اكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي3.01 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه عملية الترويج للخدمات التأمينية هي بصورة متوسطة

خامساً: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي المتمثل في معدل الدخل وازدياد البطالة

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-20) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي و هي مرتبة حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

جدول رقم (5-20)

تحليل الفقرات المتعلقة بالمستوي الاقتصادي و الاجتماعي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
25	الوضع الاقتصادي للبلد قد يؤثر بالسلب على شركات التأمين	4.73	0.4523	94.55	21.939	0.000	1
26	المستوي الاجتماعي له تأثير مباشر علي شركات التأمين	4.09	0.9799	81.82	6.395	0.000	3
27	الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض **الوعي** التأميني	4.09	0.9799	81.82	6.395	0.000	3
28	ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين	4.61	0.6093	92.12	15.143	0.000	2
	جميع الفقرات	4.38	0.4765	87.58	16.623	0.000	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04

نلاحظ من الجدول رقم (5-20) أنها نالت درجة موافقة عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05%)، وأن الوضع الاقتصادي للبلد يؤثر بالسلب على شركات التأمين وتعزو ذلك إلى أن الوضع السياسي والاقتصادي مرتبط ببعضه البعض وحقيقة الأمر أن الأوضاع في البلد غير مستقره سياسيا وبالتبعية الاقتصادية، وهذا نتيجة الاعتداءات الإسرائيلية المستمرة والخلافات الداخلية الفلسطينية، مما يؤثر بالسلب على الوضع الاقتصادي الداخلي و بالتبعية قطاع التأمين يتأثر بذلك مثله مثل القطاعات الأخرى، ومن ثم يأتي ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين بدرجة أقل ويعزو ابتعاد الأفراد عن التأمين نتيجة خروجهم عن دائرة العمل، ويأتي المستوى الاجتماعي له تأثير مباشر على شركات التأمين والوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض الوعي التأميني ولكن بدرجة أقل.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المتعلقة بالمستوي الاقتصادي و الاجتماعي تساوي3.48 ، و الوزن النسبي يساوي 69.58% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي5.335 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه الوضع الاقتصادي و المستوي الاجتماعي للبلد قد يؤثر بالسلب على شركات التأمين.

سادساً : عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-21) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بعدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين **لدى شركات التأمين** وهي مرتبة حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

جدول رقم (5-21)

تحليل الفقرات المتعلقة وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
29	هناك وفره في التخصصات التأمينية لدى شركات التأمين	3.36	1.1677	67.27	1.789	0.083	4
30	هناك كليات أو معاهد تدريب للحصول على كوادر بشرية مؤهلة	2.36	1.0553	47.27	-3.464	0.002	7
31	تمتلك شركتكم كوادر متخصصة في التأمين	4.30	0.9180	86.06	8.154	0.000	1

تابع جدول رقم (5-21)

تحليل الفقرات المتعلقة وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
32	هناك روابط عائلية تربط بين الموظفين العاملين لدى شركتكم	3.12	1.1390	62.42	0.611	0.545	6
33	هناك روابط عائلية تربط بين أعضاء مجلس الإدارة والموظفين	3.21	1.1390	64.24	1.070	0.293	5
34	التعيين يتم وفق إجراءات التعيين (تقديم طلب-اختبار- تدريب)	3.91	0.9475	78.18	5.512	0.000	2
35	يتم تدريب الموظفين لدى شركتكم بشكل مستمر	3.88	0.8572	77.58	5.889	0.000	3

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04

نلاحظ من الجدول رقم (5-21) جاءت درجة موافقة عالية من أغلبية المبحوثين بأن هناك كوادر متخصصة في التأمين وهذا يعتبر مؤشر جيد بالنسبة للشركات، ويعزو ذلك بأن هناك كوادر متخصصة بالتأمين ولكن من الخارج، وذلك لعدم وجود تخصص التأمين في بلادنا، و أيضا إجراءات التعيين تتم وفق الإجراءات اللازمة من (تقديم طلب – اختبار – فترة تدريب) وهذا لا يعني أن كل إجراءات التوظيف تتم وفق الإجراءات الرسمية، ويعزو ذلك إلى أن هناك توظيف غير مباشر مبني على علاقات شخصية.

أما بالنسبة للفقرة الثالثة فيتبين أن الموظفين يتلقون تدريبات خلال فترة العمل بناء على التغيرات والتطورات الحاصلة في العمل و لكن بدرجة متوسطة وقد تعزو ذلك ليس كل الموظفين يخضعون للتدريب، وإنما موظفين دون آخرين.

أما بالنسبة للبند الأخير بأن هناك كليات ومعاهد تدريب و ذلك للحصول على كوادر بشرية مؤهلة قد نال درجة موافقة سالبة حيث تعتبر دالة إحصائيا و كانت أقل من (0.05%). وتعزو ذلك إلى أن لا يوجد في بلادنا أي كليات أو معاهد متخصصة لتدريس التأمين حيث أنه يدرس في الجامعات بشكل مهمش ومن ضمن تخصصات أخرى، أما الباقي جاء غير دال إحصائيا.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور السابع (عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين) تساوي3.45، و الوزن النسبي يساوي 69.0% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 4.215 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين بشكل مرضي.

سابعاً : استثمارات شركات التأمين

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-22) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة بانخفاض الوعي الاستثماري وهي مرتبة حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

36 - انخفاض الوعي الاستثماري عائد إلى

جدول رقم (5-22)

تحليل فقرات المحور الثامن(انخفاض الوعي الاستثماري)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
36.1	حداثة السوق	3.67	1.0508	73.33	3.645	0.001	2
36.2	عدم الشفافية في البيانات المالية	3.39	1.0289	67.88	2.199	0.035	5
36.3	عدم الإفصاح عن التقارير المالية السنوية	2.94	1.1440	58.79	-0.304	0.763	6
36.4	عدم وجود محللين ماليين	3.79	0.9924	75.76	4.561	0.000	1
36.5	تجاهل التقارير المالية وعدم إجراء تحليل مالي	3.55	1.1750	70.91	2.667	0.012	3
36.6	العشوائية	3.45	1.2271	69.09	2.128	0.041	4
	مجموع الفقرات	**3.46**	**0.824**	**69.29**	**3.241**	**0.003**	

ونلاحظ من الجدول رقم (5-22) أن البنود المذكورة أعلاه ذات دلالة إحصائية حيث نالت درجة موافقة إيجابية عالية من أغلبية المبحوثين حيث كان مستوى دلالة أقل من (0,05%) ويعزو ذلك إلى أن انخفاض الوعي الاستثماري يكون بناء على عدم الوعي لأهمية التحليل والعشوائية، ويعتمدون على الخبرات وحتى أن كانت ليست على أساس تحليلي علمي، بينما جاء بند عدم الإفصاح عن التقارير المالية السنوية بمستوى دلالة أكبر من (0.05%) هي بذلك غير دالة إحصائيا.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات(انخفاض الوعي الاستثماري) تساوي3.46، و الوزن النسبي يساوي 36.29% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد"60%" و قيمة t المحسوبة تساوي3.241 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.003 وهي أقل من 0.05 مما يدل على انخفاض الوعي الاستثماري.

37 - تحليل الفقرات المتعلقة بالوسائل التي يتم بها تحصيل الأقساط

تبين الفقرات التالية جدول رقم (5-23) **الوسائل التي يتم بها تحصيل الأقساط** مرتبة حسب أهمية الوزن النسبي كما يلي:

جدول رقم (5-23)

تحليل فقرات المحور الثامن(الوسائل التي يتم بها تحصيل الأقساط)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
37.1	1- نقدا	4.61	0.4962	92.12	18.594	0.000	1
37.2	2- على الحساب	3.36	1.0845	67.27	1.926	0.063	2
37.3	3- بطاقات الائتمان	3.21	1.4088	64.24	0.865	0.394	3

نجد من نتائج جدول رقم (5-23) نال البند الأول درجة موافقة إيجابية عالية من أغلبية المبحوثين وهي دالة إحصائيا حيث أن جميع الشركات يتم التحصيل لديها بالنسبة للأقساط بصورة نقدية بدرجة عالية، أما التحصيل على الحساب كان بدرجة أقل حيث كان مستوى الدلالة أقل من (0.05 %)، بينما التحصيل عن طريق بطاقات الائتمان غير دال إحصائيا حيث كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05%)، وقد يعود اختلاف طرق التحصيل إلى اختلاف وثائق التأمين وكذلك على حساب علاقة الشركة بالمؤمن لهم أي أن هناك وثائق يجب التحصيل فيها فورا ولا يعتبر ساريا مفعول العقد إلا في تاريخ الدفع النقدي، إلا نجد أن هناك علاقات قوية مع عملاء مهمين للشركة يمكن من خلالها أن يسرى مفعول العقد إلى مدة وتاريخ محدد تجاوزا عن ما ذكرناه مسبقا وان يكون التحصيل على الحساب وبعد فترة يتم التسديد وقد يكون التحصيل بشيكات حتى تحافظ الشركة على عملائها.ولكن في جميع الأحوال الشركات تفضل التحصيل النقدي عن غيره لما يوفر سيولة وأمان في أوقات الحاجة. ومن ثم يأتي التسديد على الحساب وبطاقات الائتمان كنوع من التيسير على العملاء ولكن حاليا بدأ الاتجاه إلى التحصيل النقدي، أما بالنسبة للحالات الأخيرة تكون باستثناءات.

- **تحليل بقية فقرات المحور الثامن المتعلقة بتداول الأسهم لدى شركات التأمين:**

يبين جدول رقم (5-24) تحليل الفقرات المتعلقة بتداول الأسهم لدى شركات التأمين مرتبة حسب أهمية الوزن النسبي كما يلي:

جدول رقم (5-24)

تحليل فقرات المحور الثامن(تداول الأسهم لدى شركات التأمين)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
38	نقص الخبرة لدى المتعاملين في بيع وشراء الأسهم أدى إلى زيادة ظاهرة المضاربة	3.70	0.9180	73.94	4.361	0.000	13
39	تؤثر المضاربات التجارية بالسوق المالي على أسهم شركات التأمين	3.88	0.9604	77.58	5.256	0.000	10
40	لدى شركتكم قسم خاص لمتابعة وضع السوق المالي والأسواق الخارجية	3.88	1.0234	77.58	4.933	0.000	10
41	يتم الاعتماد على مستشارين ومحللين ماليين لمتابعة عمليات تداول الأسهم	3.64	0.8951	72.73	4.084	0.000	14
42	يتم الاعتماد على الخبرة في عمليات تداول الأسهم	3.97	0.7282	79.39	7.649	0.000	9
43	تستثمر شركتكم موارد أقساط التامين	4.21	0.7398	84.24	9.412	0.000	5
44	يتم تحصيل الأقساط دفعة واحدة	3.64	0.9943	72.73	3.677	0.001	14
45	يتم تحصيل الأقساط على دفعات	4.12	0.8572	82.42	7.514	0.000	6
46	في حالة التحصيل على الدفعات يتم تحصيل الدفعات في مواعيد استحقاقها	3.42	0.9024	68.48	2.701	0.011	15
47	إستراتيجية شركتكم الاستثمارية تقوم على أساس استثمار الأقساط فور استلامها	2.94	1.0880	58.79	-0.320	0.751	20
48	إستراتيجية شركتكم الاستثمارية تقوم على أساس حجز مبلغ من الأقساط لتوفير السيولة والأمان	3.85	0.9395	76.97	5.188	0.000	11

تابع جدول رقم (5-24)

تحليل فقرات المحور الثامن(تداول الأسهم لدى شركات التأمين)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
49	يتم استثمار أقساط التأمين في فلسطين	4.21	0.7809	84.24	8.916	0.000	5
50	يتم استثمار أقساط التأمين في الخارج	3.00	1.2990	60.00	0.000	1.000	19
51	لدى شركتكم استثمارات في العقارات	4.27	0.9108	85.45	8.027	0.000	3
52	لدى شركتكم استثمارات في الأراضي	4.12	0.9273	82.42	6.946	0.000	6
53	لدى شركتكم استثمارات في الأوراق المالية (الأسهم–السندات)	4.21	0.6963	84.24	10.000	0.000	5
54	تقوم شركتكم بربط ودائع في البنوك والحصول علي فائدة	4.06	0.6586	81.21	9.251	0.000	7
55	تأخذ شركتكم بمبدأ التنويع في الاستثمارات	4.24	0.6629	84.85	10.767	0.000	4
56	هناك إجراءات قانونية محددة للمحافظة على الاستثمارات	4.06	0.7882	81.21	7.730	0.000	7
57	يتم إعادة التأمين مع شركات أخرى	4.70	0.4667	93.94	20.888	0.000	1
58	هناك اتفاقيات محددة بين الشركات على إعادة التأمين وفق عقود مسبقة	4.70	0.5294	93.94	18.413	0.000	2
59	إذا الشركة المعيدة للتأمين حققت خسارة هل يؤثر ذلك على شركتكم	3.82	0.8461	76.36	5.555	0.000	12
60	إذا الشركة المعيدة للتأمين حققت أرباحا هل يؤثر ذلك على شركتكم	3.70	0.8472	73.94	4.726	0.000	13
61	يتم إعادة التأمين لكافة الأقساط المحصلة	3.27	1.2060	65.45	1.299	0.203	16
62	عمليات تداول الأسهم تمثل إحدى القنوات الاستثمارية، هل تعتقد أن هناك وعي استثماري لدى الأفراد	3.03	1.0150	60.61	0.171	0.865	18

تابع جدول رقم (5-24)

تحليل فقرات المحور الثامن(تداول الأسهم لدى شركات التأمين)

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
63	تواجه شركتكم مشكلات تتعلق بالاستثمار	3.03	0.9515	60.61	0.183	0.856	18
64	هناك مخاطر تواجه شركات التأمين العاملة في فلسطين	4.03	0.8095	80.61	7.311	0.000	8
65	تعتقد أن اتحاد شركات التأمين يقوم بدوره في دعم شركات التأمين	2.79	1.0234	55.76	-1.191	0.243	21
66	تعتقد أن هيئة سوق رأس المال تقوم بدورها في دعم شركات التأمين	3.12	1.1390	62.42	0.611	0.545	17
67	يساهم قانون تشجيع الاستثمار الفلسطيني في دعم قطاع التأمين	3.27	1.1531	65.45	1.359	0.184	16
68	نظريا إلى انتشار الثقافة الإسلامية فلو توجهنا إلى التأمين التكافلي سوف تحل مشكلة ضعف الإقبال على التأمين	2.94	1.3214	58.79	-0.263	0.794	20
	جميع الفقرات	**3.73**	**0.508**	**74.60**	**8.255**	**0.000**	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04

يتبين من الجدول رقم(5-24) أن البنود المذكورة أعلاه قد نالت درجة موافقة إيجابية عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05%) وهي بذلك تكون ذات دلالة إحصائية، وهي مرتبة كالتالي: نقص الخبرة لدى المتعاملين في بيع وشراء الأسهم أدى إلى زيادة ظاهرة المضاربة، وهذا يؤثر على الإقبال في شراء وبيع أسهم شركات التأمين، وأيضا نرى أن المضاربات التجارية لها تأثير على أسهم شركات التأمين بالسوق المالي، ويعزى بأن المضاربات تروج أخبار تضر صغار المستثمرين وانتشار الأخبار الكاذبة عن ارتفاع الأسعار وأنها سوف تحقق أرباحا كبيرة وبالتالي تكبد المستثمرين خسائر بالملايين قد يلتهمها فئة قليلة من المضاربين، أو العكس صحيح.

و أيضا نلاحظ من النتائج أن شركات التأمين تعتمد على محللين ماليين لمتابعة عمليات التداول ولكن في الواقع يتم الاعتماد على الخبرة في عمليات تداول الأسهم، وتعزو هذه النسبة إلى أن الشركات تعتمد على الخبرة أكثر من الاعتماد على محللين ماليين ونجد لدى شركات التأمين قسم خاص لمتابعة وضع السوق المالي والأسواق الخارجية الأخرى، وتعزو

ذلك أن الدائرة المالية هي التى تتابع تلك الأمور الخاصة بالتداول ولكــن بعــض الــشركات يكون لديها قسم خاص للبنوك والاستثمارات. وهذا مؤشر جيد ولكن هناك شركات لا يتــوفر لديها ذلك ولكن تقوم بذلك من خلال الإدارة المالية، ولكن نجد أن الصلاحية الأولى والأخيرة في اتخاذ مثل هذه القرارات يعود في الإدارة العليا.

وتستثمر شركات التأمين موارد أقساط التأمين بدرجة عالية حيث يتم استثمار جزء منه وجزء أخر لا يتم استثماره بهدف سداد حقوق حملة الوثائق أو إعادة تأمينها، وهذا مؤشر جيد بــأن الشركات تقوم بالاستثمار و ذلك للنمو بالاقتصاد الوطني، و يتم التحصيل على شــكل دفعــة واحدة أو عدة دفعات وخصوصا إذا كانت عام فما فوق، وأيضا بالنسبة لتحصيل الدفعات في مواعيد استحقاقها وهذا يدل على أن المؤمنين لا يلتزمون بالسداد فــي المواعيــد المــستحقة عليهم وهذا قد يكون عائد إلى الإهمال أو سوء الظروف الاقتصادية.

من الملاحظ أن إستراتيجية شركات التأمين الاستثمارية تقوم على أساس حجــز مبلــغ مــن الأقساط لتوفير السيولة والأمان، ويكون ذلك لمواجهة أي طوارئ قد تتعرض لها الــشركة أو ظروف خارجه عن إرادتها، أو مقابلة أي مصروفات خارجية مفاجئة.

و يتم استثمار أقساط التأمين في فلسطين وأيضا لدى شركات التأمين استثمارات في الأراضي و الأوراق المالية (الأسهم–السندات)، ولدى شركات التأمين استثمارات في العقارات بدرجــة، وهذا يعتبر مؤشر جيد ويعزو ذلك إلى أن الاستثمار في العقارات يضمن ربح كبير ولا يمكن أن يتعرض إلى انخفاض الذي يؤدي إلى الخسارة، وان الاستثمار في العقار يكــون للمــدى الطويل ويكون الربح أفضل ولأن العقارات دائما في ارتفاع مستمر نتيجة زيادة الطلب علــى العقارات في كل مكان.

وتلاحظ أن الشركات تقوم بوضع أقساط التأمين في البنوك و ربطهــا بمــدة معينــة وذلــك للحصول على فوائد على المدى الطويل ولأنها تعتبر هذه الطريقة من أكثر الطــرق ضــمانا وأقل مخاطرة وأيضا تلاحظ أن هناك إجراءات قانونية محددة للمحافظة على الاســتثمارات، وتعزو ذلك لحماية حقوق المساهمين والاستثمارات في تلك الــشركات وحتــى تــتمكن مــن استثمارها في جهات مضمونة، وقد تكون هذه الإجراءات موضوعة من قبل الشركة نفــسها مثلا كتحديد فترة الربط للودائع في البنوك ومنها ما يكون مصدره الدول مثل قانون التــأمين 2005.

و أيضا تأخذ شركات التأمين بمبدأ التنويع في الاستثمارات ويعزو ذلك إلى أن الشركات تعلم أن أي نوع من الاستثمار ينطوي عليه مخاطرة كبيرة فالاستثمار قد يكون استثمار رابح فــي الوقت الحالي وخاسر في المستقبل، والعكس صحيح. ومن أجل عــدم تــأثير الــدخول فــي

استثمارات خاسرة على رأس مال الشركات كان لابد من التنويع في الاستثمارات ومن أجل المحافظة على رأس المال من النقصان.

حيث أن الشركات تقوم بإعادة التأمين مع شركات أخرى، و هناك اتفاقيات محددة بين الشركات على إعادة التأمين وفق عقود مسبقة، وهذا يعطي مدلولا على صغر حجم هذه الشركات لأن الشركات التي تقبل إعادة التامين في الغالب يكون نشاطها محدودا. و بالتالي تكون هناك اتفاقيات محددة بين الشركات على إعادة التأمين وفق شروط مسبقة، وذلك لضمان حق الشركة الأصلية وشركة إعادة التأمين وحتى المؤمن له، حيث أنه كلما كانت العقود قوية من حيث عدم توفر ثغرات فيها حتى لا يضيع حق أي طرف من الأطراف المعنية وهذا يدل على كفاءة الإدارة في عملها بالنسبة للشركة الأصلية (المؤمن لها). أما بالنسبة للشركات المعيدة للتأمين سواء حققت أرباح أو خسائر قد تؤثر على الشركات المؤمنة، وجاءت النتيجة متباينة حيث أنه قد يكون هناك تأثير فقط على عقود الاتفاقيات المبرمة بين الشركتين وأنه في حالة تحقق الربح أو الخسارة (شركة إعادة التامين تفرض شروط جديدة ومنها مثلا تخفيض عمولة الشركة الأصلية) أما في حالة تحقق الربح (الشركة الأصلية تطلب زيادة عمولتها) وهذا يتحقق عند وجود الإدارة الجيدة.

ولكن هناك بعض المخاطر التي تواجه شركات التأمين، ويعزو إلى أن هناك العديد من المخاطر مثل زيادة حجم التعويضات عما هو متوقع نتيجة كارثة مثلا أو حدوث ارتفاع كبير في معدل التضخم الأمر الذي قد يصاحبه زيادة في قيمة التعويضات أو قد يرجع إلى تقدير خاطئ للتعويضات، أو انخفاض للمبيعات، وهذا قد يحدث نتيجة كساد من شأنه يتعذر على بعض المؤمن لهم سداد الأقساط أو تراجع العملاء من خططهم في شراء وثائق التأمين أو مخاطر إلغاء الوثائق، أو قد يكون انخفاض محتمل في القيمة السوقية لمكونات محفظة الاستثمار، فأنه في فترات التضخم ترتفع معدلات الفوائد، وتنخفض القيمة السوقية للأوراق المالية، أما فترة الكساد تنخفض القيمة السوقية لمكونات محفظة الاستثمار، أما باقي البنود غير دالة إحصائيا حيث أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05%).

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثامن (تداول الأسهم لدى شركات التامين) تساوي3.73، و الوزن النسبي يساوي74.60% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي8.255 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على تداول الأسهم لدى شركات التأمين بدرجة معقولة.

ب - استبانه الأفراد Questionnaire individuals

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97(أو مستوى الدلالة اقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60 %)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -1.97(أو مستوى الدلالة أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان مستوى الدلالة لها اكبر من 0.05 **وجدول رقم (5-25) يبين** آراء أفراد عينة الدراسة في الفقرات المتعلقة **بفقرات الاستبيان الخاص بالأفراد**" مدى أهمية أنواع التأمين، اهتمام الأفراد بالتأمين، أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد" (مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

5 - مدى أهمية أنواع التأمين

يبين جدول رقم (5-25) تحليل الفقرات المتعلقة باهتمام الأفراد بالتأمين وهي مرتبة حسب الأهمية النسبية كما يلي:

جدول رقم (5-25)

تحليل فقرات الاستبيان المتعلقة بالأفراد "مدى أهمية أنواع التأمين"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
5.1	التأمين ضد أخطار الحريق	3.79	1.139	75.77	9.645	0.000	3
5.2	التأمين الصحي	4.55	0.899	90.93	23.951	0.000	1
5.3	التأمين من الحوادث العامة	3.60	1.140	71.96	7.308	0.000	4
5.4	تأمين المسؤولية المدنية	2.89	1.206	57.84	-1.250	0.213	5
5.5	التأمين على الحياة	2.60	1.514	52.06	-3.651	0.000	6
5.6	تأمين المركبات (السيارات)	4.40	0.967	87.94	20.123	0.000	2
	جميع الفقرات	**3.64**	**0.737**	**72.75**	**12.044**	**0.000**	

ونلاحظ من الجدول رقم (5-25) أعلاه أن البنود المذكورة قد نالت درجة موافقة إيجابية عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05%) وهي بالتالي ذات دلالة إحصائية، بينما جاء تأمين المسؤولية المدنية والتأمين على الحياة بمستوى دلالة أكبر من (0.05%) وهي تعتبر غير دالة إحصائيا.

وهذا يعني أن هناك إقبال كبير على التأمين الصحي و تأمين السيارات من قبل الأفراد، ويمكن تفسير ذلك على أن هذه التأمينات غالباً ما تكون إلزامية ولكن نري في ذلك أن هذا مؤشر جيد بالنسبة لنسبة المؤمنين من الأفراد، لما يمثل التأمين ضرورة وأهمية كبيرة في حياتنا، ولكن نلاحظ أن هذه النسبة تقل بالنسبة للتأمين ضد الحريق ومن ثم التأمين من الحوادث العامة حيث يكون الإقبال عليها أقل، وقد يعود ذلك إلى أن هذا النوع من التأمينات ليس إلزاميا ولكن هناك نسبة إقبال عليه فهذا مؤشر جيد وهذا يدل على أن هناك نسبة وعي تأميني للأفراد يوضح إقبال الأفراد على التأمين، ولكن هذه النسب تضمحل عند أنواع أخرى من التأمينات.

ونلاحظ اختلاف شاسع في وجهات النظر بين أراء الأفراد وأراء المدراء حيث أن ترتيب التأمينات لدى الأفراد كالتالي: التأمين الصحي، تأمين السيارات ، تأمين ضد أخطار الحريق، تأمين ضد الحوادث العامة ومن ثم تأمين المسؤولية المدنية بينما ترتيب التأمينات لدى الشركات كالتالي: تأمين ضد الحريق، تأمين ضد الحوادث العامة، تأمين السيارات، التأمين الصحي، تأمين المسؤولية المدنية واتفقت الفئتان على أنه لا يوجد إقبال على التأمين على الحياة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لفقرات" مدى أهمية أنواع التأمين" تساوي3.64، و الوزن النسبي يساوي 72.75% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي12.044وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود أنواع من التأمين يهتم بها الأفراد بدرجة جيدة.

6 - اهتمام الأفراد بالتأمين يعود إلي:

يبين جدول رقم (5-26) تحليل الفقرات المتعلقة باهتمام الأفراد بالتأمين مرتبة حسب الوزن النسبي كما يلي:

جدول رقم (5-26)

اهتمام الأفراد بالتأمين يعود إلي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
6.1	ارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة	4.17	0.964	83.40	16.905	0.000	1
6.2	التزام جهات حكومية معينة بالتأمين	3.73	1.196	74.64	8.524	0.000	3
6.3	إلزامي للأفراد مثل تأمين المركبات	4.05	1.090	81.03	13.432	0.000	2
	جميع الفقرات	**3.98**	**0.770**	**79.69**	**17.803**	**0.000**	

ونلاحظ من الجدول رقم (5-26) أعلاه أن البنود المذكورة قد نالت درجة موافقة عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05%).

ويمكن تفسير هذه النتائج على أن الإقبال على التأمين والاهتمام به يأتي بالدرجة الأولى ارتفاع معدلات الإصابة والحوادث الخطيرة، حيث أن التأمين يخفف العبء على كل الإطراف، ومن ثم يأتي إلزامية التأمين على المركبات وذلك لتفادي حوادث الطرق وللتخفيف منها عند حدوثها، أما بالنسبة للحكومة فهي تأتي بالدرجة الثانية حيث لا تدعم كثيرا و يكون اختياري ونرى ذلك في التأمين الصحي وأيضا في تأمين المركبات وهذا مؤشر سلبي، حيث يفضل أن يكون للحكومة دور في دعم التأمين ونشر الوعي التأميني لما له أثر جيد على الفرد وأيضا بالنسبة لشركات التأمين حيث تدعم الاقتصاد الوطني.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبيان المتعلقة بالأفراد" اهتمام الأفراد بالتأمين " تساوي 3.98 ، و الوزن النسبي يساوي 79.69% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 17.803 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن هناك اهتمام لدى الأفراد بالتأمين.

7 - أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد يعود إلى:

يبين جدول رقم (5-27) تحليل الفقرات المتعلقة بأسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد و هي مرتبة حسب الوزن النسبي كما يلي:

جدول رقم(5-27)

أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
8.1	قبول المصاعب والأزمات والتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء و القدر	3.76	1.208	75.15	8.737	0.000	2
8.2	الاعتماد علي العائلة والروابط الاجتماعية	3.59	1.113	71.75	7.355	0.000	6
8.3	عدم الثقة بشركات التأمين	3.48	1.214	69.59	5.500	0.000	9
8.4	قلة الثقة بالتأمين بسبب خبرات ماضية سيئة	3.35	1.260	67.01	3.876	0.000	10
8.5	عدم المعرفة بوجود التأمين	2.82	1.347	56.49	-1.813	0.071	11

تابع جدول رقم(5-27)

أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
8.6	عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي	3.48	1.205	69.69	5.599	0.000	8
8.7	تجاهل التأمين	3.49	1.162	69.90	5.933	0.000	7
8.8	ضعف برامج التسويق للشركات	3.69	1.118	73.81	8.602	0.000	5
8.9	عدم تطوير وتحديث مجالات التأمين	3.70	1.098	74.02	8.893	0.000	4
8.10	نظرة الأفراد المتشككة حول مشروعية التأمين	3.75	1.187	75.05	8.828	0.000	3
8.11	ارتفاع تكلفة التأمين	4.08	1.023	81.55	14.673	0.000	1
	جميع الفقرات	**3.56**	**0.658**	**71.27**	**11.927**	**0.000**	

ونلاحظ من الجدول رقم (5-27) أعلاه أن البنود المذكورة قد نالت درجة موافقة عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05%) وهي بالتالي ذات دلالة إحصائية، بينما جاء عدم المعرفة بوجود التأمين بمستوى دلالة أكبر من (0.05%) وهي تعتبر غير دالة إحصائيا، وبالتالي هي مرفوضة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبيان المتعلقة بالأفراد" أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد " تساوي3.56، و الوزن النسبي يساوي 71.27% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي11.927وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن هناك أسباب لضعف الوعي التأميني لدى الأفراد.

كما كانت آراء أفراد العينة في بقية الفقرات المتعلقة بانخفاض التوعية التأمينية لدى الأفراد كما بين جدول رقم (5-28) وهي مرتبة حسب الوزن النسبي كما يلي:

جدول رقم (5-28)

تحليل فقرات الاستبانة المتعلقة " بانخفاض التوعية التأمينية لدى الأفراد"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
9	الدعاية التأمينية التي تصاحب الإعلان عن شركات التأمين تعطي انطباعا إن تلك الشركات ليست إلا مجرد مشروعا استثماريا يهدف إلي الربح ولا شئ غيره	3.87	1.082	77.42	11.218	0.000	5
10	لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر	4.08	1.043	81.55	14.391	0.000	3
11	مستوى الخدمات التى تقدمها الشركات غير جذابة	3.89	1.025	77.84	12.119	0.000	4
12	الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض الوعي التأميني	4.34	0.965	86.80	19.354	0.000	2
13	ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين	4.49	0.859	89.79	24.149	0.000	1
	جميع الفقرات	**4.13**	**0.641**	**82.68**	**24.651**	**0.000**	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 193" تساوي 1.97

ونلاحظ من الجدول رقم (5-28) أعلاه أن البنود المذكورة قد نالت درجة موافقة إيجابية عالية من أغلبية المبحوثين حيث أن مستوى الدلالة أقل من (0.05%) وهي بالتالي ذات دلالة إحصائية. ولهذا يتبين أن ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا رئيسيا في عدم إقبال الإفراد على التأمين حيث أن البطالة تبعد الأفراد عن التأمين بما أنهم خارج دائرة العمل، وعدم قدرتهم على دفع أقساط التأمين، ولهذا نجد أن الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض في الإقبال على التأمين.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبيان المتعلقة بالأفراد" مدى أهمية أنواع التأمين، اهتمام الأفراد بالتأمين، أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد" تساوي4.13، و الوزن النسبي يساوي 82.68% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي24.651 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.97، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن مستوى الخدمات التي تقدمها الشركات غير جذابة وهناك ضعف في الوعي اتجاه شركات التأمين.

تحليل جميع المحاور مجتمعة (Combined analysis of all axes)

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5-29) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في العوامل المؤثرة في نمو قطاع التأمين و استثماراته في فلسطين مرتبة تنازليا حسب الوزن النسبي لكل عامل كما يلي:

جدول رقم (5-29)

تحليل محاور الدراسة مجتمعة

محتوى المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة t	مستوى الدلالة	الترتيب
أولاً: الاستبانه الخاصة بالأفراد	**3.75**	**0.446**	**74.92**	***23.286**	**0.000**	**2**
ثانياً :مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:	**3.56**	**0.3160**	**71.20**	****10.184**	**0.000**	**4**
ثالثاً:غياب الثقافة التأمينية(انخفاض الوعي التأميني)	**3.26**	**0.4457**	**65.12**	****3.298**	**0.002**	**8**
رابعاً:البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	**3.30**	**0.7615**	**65.91**	****2.229**	**0.033**	**7**
خامساً:التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة	**3.44**	**0.3738**	**68.76**	****6.732**	**0.000**	**6**
سادساً: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	**4.38**	**0.4765**	**87.58**	****16.623**	**0.000**	**1**
سابعاً : وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	**3.45**	**0.6135**	**69.00**	****4.215**	**0.000**	**5**
ثامناً : استثمارات شركات التأمين	**3.69**	**0.4656**	**73.89**	****8.571**	**0.000**	**3**
جميع الفقرات المتعلقة بالشركات	**3.56**	**0.3160**	**71.20**	**10.184**	**0.000**	

***قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 193" تساوي 1.97**

****قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية " 32" تساوي 2.04**

نالت البنود التالية درجة موافقة عالية من قبل المبحوثين وهي مرتبه حسب الأوزان النسبية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع محاور الدراسة تساوي3.56 ، و الوزن النسبي يساوي 71.20% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 10.184وهي أقل من t الجدولية والتي تساوي 2.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على وجود عوامل مثل (غياب الثقافة التأمينية، ضعف القوانين المتعلقة بالتأمين، التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة، المستوي الاقتصادي و الاجتماعي، عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين بدرجة كبيرة، انخفاض استثمارات شركات التأمين بدرجة كبيرة) أدى إلى ضعف نمو قطاع التأمين في فلسطين ولكن بدرجة قليلة.

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة (Test the study hypotheses)

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 = a بين غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني) و بين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين:

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين غياب الثقافة التأمينية (غياب الوعي التأميني) و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة 0.05 = a والنتائج مبينة في جدول رقم (5-30) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.036 وهي أقل من 0.05، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي0.366 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، مما يدل على وجود علاقة بين غياب الثقافة التأمينية (غياب الوعي التأميني) وبين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة 0.05 = a

جدول رقم (5-30)

معامل الارتباط بين غياب الثقافة التأمينية (غياب الوعي التأميني)

و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

المحور	الإحصاءات	ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين
غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)	معامل الارتباط	**0.366**
	مستوى الدلالة	**0.036**
	حجم العينة	33

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 31" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.349

مما يعني قبول الفرضية وهذا ما أكدته النتائج في تحليل النتائج السابقة المتعلقة بااستبانه الأفراد واستبانه الشركات نجد أن غالبية الأفراد يقبلون على التأمين لأنه إلزامي وارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة ونجد أيضا أن هناك أسباب وراء غياب الوعي التأميني يعود إلى عدم وجود برامج فعالة لرفع الوعي التأمين وانخفاض معدل الدخل وارتفاع معدل البطالة فى نفس الوقت ارتفاع تكلفة التأمين وضعف برامج التسويق للشركات وانخفاض مستوى الخدمات المقدم بالإضافة إلى نظرة الأفراد لهذه الشركات على أنها شركات استثمارية ربحية وليست خدماتية، وقلة الثقة بشركات التأمين، وهناك فئة من الأفراد حتى الآن تشكك في مشروعية التأمين، وفئة لا تعرف مدى أهمية العملية التأمينية و دورها الاقتصادي والاجتماعي في المجتمع ككل.

ونجد أن هذه الدراسة تتفق مع دراسة عبد الحميد(1997) في أن شركات التأمين توفر جميع أنواع التأمينات ماعدا التأمين على الحياة وكل منه له أهميته وتعود درجة الأهمية على مدى الوعي التأميني للأفراد وتوصي بزيادة الوعي التأميني، وتتفق مع دراسة أباظة (1997)، ودراسة شموط (2001)، ودراسة أقاسم (2003) في أن التأمين يشوبه قدر كبير من النقص في الوعي التأميني نتيجة لعوامل متداخلة، وتختلف عن الدراسات السابقة في أنها تحاول معرفة العوامل المؤدية إلي ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين. وهذا يعني أن بعض المحاور لم يتم لتطرأ لها من قبل، ولكن كانت وليدة قراءات.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 = a بين البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين:

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة 0.05 = a والنتائج مبينة في جدول رقم (5-31) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.00 وهي أقل من 0.05، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي0.648 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي، مما يدل على وجود علاقة بين البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة 0.05 = a

جدول رقم (5-31)

معامل الارتباط بين البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

المحور	الإحصاءات	ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين
البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	معامل الارتباط	**0.648**
	مستوى الدلالة	**0.000**
	حجم العينة	33

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 31" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.349

مما يعني قبول الفرضية وهذا ما أكدته النتائج السابقة المتعلقة بااستبانه الشركات حيث لا يوجد تطبيق فعلي للقوانين المتعلقة بالتأمين وأن وجد فهي بحاجة إلى متابعة وعدم وجود رقابة وإشراف على شركات التأمين بشكل ملحوظ وهذا يتفق مع دراسة أباظة(1997)، وهذه الدراسة تختلف عن الدراسات في أنها تطرقت إلى البيئة القانونية المتعلقة بالتأمين.

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 = a بين المستوى الاقتصادي و الاجتماعي و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين:

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين المستوي الاقتصادي و الاجتماعي و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة **0.05** = a والنتائج مبينة في جدول رقم (5-32) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي0.662 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي0.349 ، مما يدل على وجود علاقة بين المستوي الاقتصادي و الاجتماعي و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة **0.05** = a

جدول رقم (5-32)

معامل الارتباط بين المستوي الاقتصادي و الاجتماعي و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

المحور	الإحصاءات	ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين
المستوى الاقتصادي والاجتماعي	معامل الارتباط	**0.662**
	مستوى الدلالة	**0.000**
	حجم العينة	33

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 31" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.349

مما يعني قبول الفرضية وهذا ما أكدته النتائج في تحليل النتائج السابقة المتعلقة باستبانه الشركات ويعزى ذلك أن الوضع الاقتصادي للبلد يؤثر على شركات التأمين بالسلب وهذا يتفق مع دراسة أباظة (1997) و دراسة عبد الحميد (1997)، ويعود ذلك إلى عدم الاستقرار السياسي مما أدى إلى ارتفاع مستوي البطالة وتدني الوضع المادي للأفراد حيث تؤثر مباشرة عليهم، ولأن المجتمع يتكون من مستويات مختلفة فنجد أن المستويات الأقل من المتوسطة لا تقبل على التأمين إلا أذا كانت إلزامية مثل تأمين السيارات وضرورية مثل التأمين الصحي، ولذا أن المستوى الاجتماعي له تأثير مباشر على إقبال الأفراد على التأمين، وهذه الدراسة تتفق مع دراسة كريشنا وفادلاماناتى(2007) في أن مساهمة قطاع التأمين في مجالات الاستثمار في فلسطين هي إيجابية، ولكن لا يكاد أن يؤثر في السوق المالي ويعود ذلك إلى الوضع الاقتصادي الصعب الذي يؤثر بالسلب عليه .

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 = a بين ضعف التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين الاستثمار عند مستوى دلالة $a = 0.05$ والنتائج مبينة في جدول رقم (5-33) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.645 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349 ، مما يدل على وجود علاقة بين التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة $a = 0.05$

جدول رقم (5-33)

معامل الارتباط بين التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

المحور	الإحصاءات	ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين
التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة	معامل الارتباط	**0.645**
	مستوى الدلالة	**0.000**
	حجم العينة	33

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 31" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.349

مما يعني قبول الفرضية وهذا ما أكدته النتائج في تحليل النتائج السابقة المتعلقة بااستبانه الشركات نجد أن غالبية الوكلاء يركزون على العمولة أكثر من التسويق للخدمات التأمينية للشركة مما يؤثر على إقبال الأفراد على الشركة، في نفس الوقت لا يوجد لدى الشركة برامج فعالة لرفع الوعي التأميني ولا تتبع التحديث في السياسات التسويقية ومستوى الخدمات ضعيف جدا وغير جذاب بالنسبة للأفراد. وهذا يعني يجب التطوير في أساليب التسويق وهذا يتفق مع دراسة معلا (1995)،وتطوير وابتكار الخدمات التأمينية بما يتلاءم مع التغير المستمر، وهذا يتفق مع دراسة عبد الحميد (1997) و دراسة بركيس (2004)، وتتفق مع دراسة شموط (1997) في أنه لا يوجد سياسات متبعة لجذب العملاء، وتتفق مع دراسة شموط (2001) في أن هناك منافسة بين الوكلاء على وثائق التأمين وذلك للحصول على العمولة.

ونجد أن أهم الوسائل للترويج للخدمات التأمينية من خلال الوكلاء ومن ثم الموظفين ومن الإعلان بالصحف وبدرجة ضعيفة جدا الإعلان عبر الراديو والتلفزيون، وتتفق مع دراسة سيد و درويش (2005) مدى أهمية توجيه إدارات الترويج والإعلان لشركات التأمين بحسب الدخول.

5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 = a بين عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة 0.05 = a والنتائج مبينة في جدول رقم (5-34) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 ، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي 0.836 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، مما يدل على وجود علاقة بين عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة 0.05 = a

جدول رقم (5-34)

معامل الارتباط بين عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين و استثماراته في فلسطين

المحور	الإحصاءات	ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين
عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	معامل الارتباط	**0.836**
	مستوى الدلالة	**0.000**
	حجم العينة	33

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 31" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.349

مما يعني قبول الفرضية وهذا ما أكدته النتائج في تحليل النتائج السابقة المتعلقة باستبانه الشركات حيث أنه لا يوجد معاهد أو كليات متخصصة لتدريس أو التأمين، وهذا لا يعني أنه ليس هناك كفاءات ولكن من الخارج وتعمل لدى الشركات، ونجد أن التعيين يتم وفق إجراءات التوظيف المتعارف عليها ولكن القرار النهائي في سلطة الإدارة العليا .

ونجد أن هذه الدراسة تتفق مع دراسة شبير (2004) في أنه لا يوجد تخطيط سليم للتوظيف، حيث يكون هناك ممارسات غير ايجابية في عملية التوظيف، وغياب بعض الاستراتيجيات الشاملة والهامة بشكل مكتوب وواضح. ولذا يجب إجراء تدريب وتطوير لمهارات الموظفين ذلك لتحسين أداء الموظفين و هذا يتفق مع دراسة معلا (1995)، وأيضا تتفق مع دراسة

شموط (2001) في أن هناك نقص في الكوادر المتخصصة في التأمين وأيضا في عدم وجود معاهد متخصصة لتدريس التأمين، وتتفق مع دراسة الزبيدي (2003) في ضرورة إنشاء معهد متخصص في تدريب كوادر مؤهلة في التأمين وإعدادها، و ذلك لرفد السوق الفلسطيني بالكفاءات القادرة على رفع مستوى الخدمات التأمينية ، وبخاصة في المسائل الفنية والرياضية، سواء في مجال التأمين المباشر أم إعادة التأمين، ويعد العنصر البشري المؤهل فنيا و إداريا من أهم أسس نجاح شركات التأمين.

6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 = a بين استثمارات شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين و استثمارات شركات التأمين عند مستوى دلالة 0.05 = a والنتائج مبينة في جدول رقم(5-35) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن قيمة r المحسوبة تساوي0.818 وهي أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.349، مما يدل على وجود علاقة بين استثمارات شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين عند مستوى دلالة **0.05** = a

جدول رقم (5-35)

معامل الارتباط بين استثمارات شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

المحور	الإحصاءات	**ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين**
استثمارات شركات التأمين	معامل الارتباط	**0.818**
	مستوى الدلالة	**0.000**
	حجم العينة	33

قيمةr المحسوبة عند درجة حرية " 31" ومستوى دلالة "0.05" يساوي 0.349

مما يعني قبول الفرضية وهذا ما أكدته النتائج في تحليل النتائج السابقة المتعلقة بااستبانه الشركات حيث أن استثمارات شركات التأمين في السوق منخفضة ولا تدعم القطاع التأميني في السوق وهذا لا يعني أن قطاع التأمين ليس له استثمارات بل لديه ولكن بنسبة منخفضة.

ونجد أن بنود هذا المحور يتفق مع دراسة أقاسم (2003) في أن أقساط التأمين يعاد إسنادها لشركات إعادة التأمين في الخارج، و يتفق مع دراسة الجيعان وزعيتر(2005) في التنويع بالاستثمارات، وأيضا تتفق مع دراسة الجرجاوي (2008) أن يكون هناك اهتمام أكثر بالقوائم المالية وبالتحليل المالي من أجل اتخاذ القرارات السليمة بشأن الاستثمار، وأيضا يتفق

مع دراسة أباظة(1996) في أن يجب التركيز على قرار الإعادة و إمكانية تحديد نوعية الإعادة المطلوبة، ومقدار الغطاء المناسب للتغطية و ذلك لإيجاد حد أعلى لقسط إعادة التأمين الذي يجب على المؤمن المباشر أن يضعه نصب عينيه أثناء عملية التفاوض.

وأيضا تتفق مع دراسة عبد الحميد (1997) في أن جميع الشركات يتم التحصيل فيها بالنسبة للأقساط بصورة نقدية، أو بالصور الأخرى، وأيضا في كيفية استثمارها حيث تتفق باستثمار الأقساط ووضع الأقساط في البنوك، وتحصيل فائدة عليها كأرباح باعتبارها استثمار، وتخوض أكثر من نوع في الاستثمارات في العقارات. واتفقت مع دراسة نصر (2008) في ضعف الاستثمار وأيضا عدم الاستقرار الأمني الذي بدوره ساهم في ضعف الاستثمار، وإحجام المستثمر عن المزيد من الاستثمارات.

وأيضا تتفق مع دراسة نصار(2006) في أن هناك انخفاض في حجم الأموال الموجهة للاستثمار في الأوراق المالية، وتتفق مع دراسة زعرب (2005) في أنه توجد صعوبات تواجه السوق منها عدم تنوع الأوراق المالية المتداولة في السوق وتخلف صناعة التحليل المالي، وضعف الوعي الاستثماري لدى الجمهور اتجاه الاستثمار في السوق المالي.

وتتفق مع دراسة حميدة (2003) ودراسة الشراح (2004) في أوجه الاستثمار،وتتفق مع دراسة كريشنا و فاندلامانتي (2007) في أن قطاع التأمين يمكن الاستثمارات في تنمية البنية التحتية للمساعدة على استمرار النمو الاقتصادي للبلد، وتتفق مع دراسة الفالوجي (2007) بضرورة العمل على تحقيق الشفافية الكاملة للمعلومات ووصولها بصورة سريعة وكاملة وصحيحة لكافة المتعاملين بالسوق والعمل على تفعيل وتدعيم دور الخبراء لتوفير كافة التحليلات.

7-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين و تعزى المركز الوظيفي

تم استخدام اختبارt الفروق بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى للمركز الوظيفي، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-36) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لعامل " وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين" يساوي 0.037 وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين تعزى المركز الوظيفي والفروق لصالح " المدراء" وهذا يعود

إلى أن المدراء هم أكثر دراية من غيرهم في مدى أهمية وتأثير زيادة حجم مساهمتهم في مجالات الاستثمار.

أما بقية العوامل فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لكل عامل قيمة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول بقية العوامل التي تؤثر في نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى المركز الوظيفي.

جدول رقم (5-36)

اختبار t للفروق بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى المركز الوظيفي

العوامل	المحور	المركز الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
عوامل خارجية	غياب الثقافة التأمينية (غياب الوعي التأميني)	مدير	18	**3.1852**	**0.5243**	**0.998-**	**0.326**
		موظف في الدائرة	15	**3.3407**	**0.3259**		
	البيئة القانونية (ضعف القوانين المتعلقة بالتأمين)	مدير	18	**3.3611**	**0.8754**	**0.536**	**0.595**
		موظف في الدائرة	15	**3.2167**	**0.6187**		
	المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	مدير	18	**4.3750**	**0.4870**	**0.049-**	**0.961**
		موظف في الدائرة	15	**4.3833**	**0.4806**		
عوامل داخلية	التسويق للخدمات التأمينية، والتركيز على العمولة	مدير	18	**3.3283**	**0.4563**	**1.924-**	**0.064**
		موظف في الدائرة	15	**3.5697**	**0.1801**		
	وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	مدير	18	**3.6508**	**0.6846**	**2.174**	**0.037**
		موظف في الدائرة	15	**3.2095**	**0.4213**		
	استثمارات شركات التأمين	مدير	18	**3.6611**	**0.5481**	**0.448-**	**0.657**
		موظف في الدائرة	15	**3.7350**	**0.3570**		
	جميع العوامل	**مدير**	**18**	**3.5344**	**0.3794**	**0.509-**	**0.614**
		موظف في الدائرة	**15**	**3.5913**	**0.2271**		

قيمة t الجدولية عند درجة حرية "31" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.04

وبصفة عامة يتبين أن قيمة مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لجميع العوامل مجتمعة تساوي 0.614 وهي أكبر من 0.05 وقيمة t المحسوبة تساوي 0.509 وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.04 مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى المركز الوظيفي.

8-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى إلى الخبرة العملية.

تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين إجابات المبحوثين العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى الخبرة العملية، والنتائج مبينة في جدول رقم (5-37) والذي يبين أن قيمة مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لكل عامل من العوامل الداخلية أقل من 0.05 ما يعني وجود فروق في آراء أفراد عينة الدراسة في كل من العوامل التالية:

- **توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة في (التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة) يعزى للمسمى الوظيفي**

جدول رقم (5-37)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى للخبرة العملية

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
عوامل خارجية	غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)	**بين المجموعات**	**0.8111**	3	**0.2704**	**1.414**	**0.259**
		داخل المجموعات	**5.5466**	29	**0.1913**		
		المجموع	**6.3577**	32			
	البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	**بين المجموعات**	**2.4510**	3	**0.8170**	**1.471**	**0.243**
		داخل المجموعات	**16.1058**	29	**0.5554**		
		المجموع	**18.5568**	32			
	المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	**بين المجموعات**	**0.6774**	3	**0.2258**	**0.994**	**0.410**
		داخل المجموعات	**6.5878**	29	**0.2272**		
		المجموع	**7.2652**	32			
عوامل داخلية	التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة	**بين المجموعات**	**1.7907**	3	**0.5969**	**6.460**	**0.002**
		داخل المجموعات	**2.6797**	29	**0.0924**		
		المجموع	**4.4703**	32			
	وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	**بين المجموعات**	**4.8428**	3	**1.6143**	**6.499**	**0.002**
		داخل المجموعات	**7.2030**	29	**0.2484**		
		المجموع	**12.0458**	32			
	استثمارات شركات التأمين	**بين المجموعات**	**1.6563**	3	**0.5521**	**3.032**	**0.045**
		داخل المجموعات	**5.2808**	29	**0.1821**		
		المجموع	**6.9372**	32			
	جميع المحاور	**بين المجموعات**	**0.1506**	3	**0.3835**	**5.439**	**0.004**
		داخل المجموعات	**2.0450**	29	**0.0705**		
		المجموع	**3.1956**	32			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 29" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.93

حيث بلغت القيمة الاحتمالية .Sig 0.002 وهي أقل من 0.05 ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5-38) أن الفروق بين فئتي "10-15 سنة" و" أكثر من 15 سنة " ولصالح الفئة " 10-15 سنة". نجد في الماضي لم يكن هناك اهتمام بالخدمات التأمينية وإضافة إلى محدودية شركات التأمين، ولكن نجد ألان هناك توجه إلى تنمية هذا النوع من الخدمات في السنوات الأخيرة خصوصا أن هناك توجه من الأفراد العاملين في قطاع التأمين برفع مستوي التأمين في البلاد ولكن قطاع التأمين في بلادنا يواجه بعض المعوقات التى قد تؤثر على نموه.

جدول رقم (5-38)

اختبار شفيه للمقارنات المتعددة لآراء أفراد العينة في (التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة، وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين،استثمارات شركات التأمين) يعزى للمسمى الوظيفي

المحور	الفروق	اقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	10-15 سنة	15 سنة فأكثر
التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة	اقل من 5 سنوات		0.167	0.120-	0.491
	5-10 سنوات	0.167-		0.287-	0.325
	10-15 سنة	0.120	0.287		*0.611
	15 سنة فأكثر	0.491-	0.325-	*0.611-	
وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	اقل من 5 سنوات		*0.857-	*1.066-	0.633-
	5-10 سنوات	*0.857		0.209-	0.224
	10-15 سنة	*1.066	0.209		0.433
	15 سنة فأكثر	0.633	0.224-	0.433-	
استثمارات شركات التأمين	اقل من 5 سنوات		0.087	0.386-	0.105
	5-10 سنوات	0.087-		0.473-	0.018
	10-15 سنة	0.386	0.473		*0.491
	15 سنة فأكثر	0.105-	0.018-	*0.491-	
جميع العوامل	اقل من 5 سنوات		0.052-	0.368-	0.068
	5-10 سنوات	0.052		0.316-.	0.121
	10-15 سنة	0.368	0.316		*0.436
	15 سنة فأكثر	0.068-	0.121-	*0.436-	

- **توجد فروق في آراء أفراد عينة الدراسة في (استثمارات شركات التأمين) يعزى للمسمى الوظيفي** حيث بلغت القيمة الاحتمالية .Sig 0.045 وهي أقل من 0.05 ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5-39) أن الفروق بين فئتي "10-15 سنة " و " أقل من 5 سنوات " ولصالح الفئة " 10-15 سنة " كما توجد فروق بين الفئة " أقل من 5 سنوات" و الفئة " 10-15 سنة " ولصالح الفئة " 10-15 سنة".وهذا يعزو لحداثة سوق فلسطين فنجد في الأجيال الجديدة التوجه إلي تدارس الأسواق المالية والإلمام بخلفية عنها أكثر من الذين سبقوهم حتى ولو كانوا يملكون الخبرة العملية الأطول في مجال التأمين.

وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 5.439 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.93، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.004 وهي أقل من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى للمستوى

الوظيفي ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5-39) أن الفروق بين فئتـــي "10-15 ســـنة " و "أكثر من 15 سنة " ولصالح الفئة " 10-15 سنة" .

9-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حـــول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واســـتثماراته فـــي فلـــسطين تعـــزى إلـــى التخصص.

جدول رقم (5-39)

(One Way ANOVA) نتائج تحليل التباين الأحادي يبين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين تعزى للتخصص

المحور	عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	مستوى الدلالة
عوامل خارجية	غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)	**بين المجموعات**	**0.8079**	3	**0.2693**	**1.407**	**0.261**
		داخل المجموعات	**5.5498**	29	**0.1914**		
		المجموع	**6.3577**	32			
	البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	**بين المجموعات**	**7.3970**	3	**2.4657**	**6.407**	**0.002**
		داخل المجموعات	**11.1598**	29	**0.3848**		
		المجموع	**18.5568**	32			
	المستوي الاقتصادي و الاجتماعي	**بين المجموعات**	**0.3846**	3	**0.1282**	**0.540**	**0.658**
		داخل المجموعات	**6.8806**	29	**0.2373**		
		المجموع	**7.2652**	32			
عوامل داخلية	التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة	**بين المجموعات**	**1.7508**	3	**0.5836**	**6.224**	**0.002**
		داخل المجموعات	**2.7195**	29	**0.0938**		
		المجموع	**4.4703**	32			
	وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين	**بين المجموعات**	**2.0566**	3	**0.6855**	**1.990**	**0.137**
		داخل المجموعات	**9.9892**	29	**0.3445**		
		المجموع	**12.0458**	32			
	استثمار شركات التأمين	**بين المجموعات**	**0.2406**	3	**0.0802**	**0.347**	**0.791**
		داخل المجموعات	**6.6965**	29	**0.2309**		
		المجموع	**6.9372**	32			
	جميع المحاور	**بين المجموعات**	**0.5307**	3	**0.1769**	**1.925**	**0.148**
		داخل المجموعات	**2.6649**	29	**0.0919**		
		المجموع	**3.1956**	32			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 29" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.93

تم استخدام اختبار شفيه للمقارنات لآراء المبحوثين في **العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين** تعزى التخصص، والنتائج مبينة في جدول رقم(5-40) كمايلي:

جدول رقم (5-40)

اختبار شفيه للمقارنات المتعددة لآراء أفراد العينة في (البيئة القانونية " ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين"، التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة) يعزى للتخصص

المحور	الفروق	التأمين	محاسبة	أدارة أعمال	أخرى
البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)	التأمين		**0.647-**	-1.272*	**0.781-**
	محاسبة	**0.647**		**0.625-**	**0.133-**
	أدارة أعمال	**1.272***	**0.625**		**0.492**
	أخرى	**0.781**	**0.133**	**0.492-**	
التسويق للخدمات التأمينية، والتركيز على العمولة	التأمين		**0.145**	**0.522-***	**0.171-**
	محاسبة	**0.145-**		**0.667-***	**0.315-**
	أدارة أعمال	**0.522***	**0.667***		**0.352**
	أخرى	**0.171**	**0.315**	**0.352-**	

- **قيمة مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لعامل البيئة القانونية (ضعف القوانين المتعلقة بالتأمين)** تساوي0.002 وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق في آراء أفراد العينة في تلك العامل يعزى للتخصص ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5-43) أن الفروق بين فئتي "إدارة أعمال" و" التأمين" ولصالح الفئة" إدارة الأعمال". و يعزو ذلك بأن أصحاب تخصص أدارة الأعمال ليس لديهم خلفية كافية عن قوانين التأمين لهذا يرون أن هناك ضعف في قوانين التأمين ولكن المتخصصين في التأمين يرون أن هناك ضعف في التطبيق ويعزو لعدم وجود رقابة فعليه على شركات التأمين.

- قيمة **مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لعامل (لتسويق للخدمات التأمينية،والتركيز علي العمولة)** تساوي0.002وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق في آراء أفراد العينة في تلك العامل يعزى للتخصص ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5-40) أن الفروق بين فئتي "إدارة أعمال" و " التأمين" ولصالح الفئة" إدارة الأعمال" كما توجد فروق بين فئتي "إدارة أعمال" و "المحاسبة" لصالح فئة "إدارة الأعمال" وهذه النتيجة منطقية حيث أن فئة إدارة الأعمال لديها خبرة في مجال التسويق وخدمة العملاء أكثر من غيرها، وهذا لا ينفي قلة خبرة باقي الفئات في التسويق. وبصفة عامة يتبين أن قيمة F المحسوبة لجميع المحاور مجتمعة تساوي 1.925وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.93، كما أن قيمة مستوى الدلالة لجميع المحاور تساوي 0.148 وهي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت لضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

أولا: النتائج

ثانيا: التوصيات

ثالثا: الدراسات المقترحة

أولا: النتائج (Results)

وفي الواقع يواجه سوق التأمين في فلسطين عدد من الصعاب التي تعوق نموه وقدرته على التغلغل والتفاعل المتبادل مع المجتمع، حيث تتمثل هذه الصعاب في عشوائية ممارسة التأمين، وضعف الوعي التأميني لدى المواطنين، وعدم وجود لوائح تنظيمية لسوق التأمين، ولعل هذا يبرز الحاجة إلى وجود لوائح تنظيمية لسوق التأمين، تتركز في السماح بتسجيل شركات التأمين، ووكالاتها وتأسيس هيئة أو اتحاد لها، وتوحيد القوائم المالية ومحاسبتها رسميا، وإلزامها بنشر بياناتها دوريا مع إنشاء هيئات تأمينية للتأهيل والتدريب وتطوير الصناعة.

والمتأمل في الكوادر البشرية العاملة في سوق التأمين نجد فيها نقصا واضحا في الكادر الوطني، وربما يعود ذلك للمؤهلات الشخصية المطلوبة في موظف التأمين، ولكن من واقع معايشة سوق التأمين في فلسطين، فإن هناك إقبالا من الشباب على اختراق كل الحواجز التي كانت بينه وبين هذا المجال.

و بعد تحليل البيانات وتفسيرها واختبار الفرضيات تم التوصل إلى هذه النتائج وهي كما يلي:-

أولا: - النتائج المتعلقة باستبيان الشركات (results of a survey of companies)

1 –أن نسبة الذكور العاملين في مجال التأمين أعلى من نسبة الإناث .

5 – أن هناك نسبة من المتخصصين في التأمين تمثل نسبة جيدة حيث أن العاملين في شركات التأمين عادة تفتقر إلى التخصصات.

7- أن شركات التأمين تعمل وفق خطط إستراتيجية تم وضعها من قبل الإدارة العليا و هذا مؤشر جيد حيث أن التخطيط الاستراتيجي للشركات يمثل القاعدة الأساسية للشركات.

8- أن الجهات الرقابية التى تتابع نشاط شركات التأمين هما هيئة سوق رأس المال والاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين ولكن ليس بشكل جيد .

10- مدى أهمية أنواع التأمين من وجهة نظر المدراء، أن هناك إقبال كبير على التأمين ضد الحريق يأتي بالمرتبة الأولى، بينما جاء في المرتبة الثانية التأمين من الحوادث العامة، وفي المرتبة الثالثة يأتي تأمين السيارات، ومن ثم التأمين الصحي في المرتبة الرابعة، وفي

المرتبة الأخيرة يأتي تأمين المسؤولية المدنية، ولكن نجد أن ليس هناك إقبال على تأمين الحياة، ويرجع ذلك إلى الاعتقاد السائد بأن هذا النوع من التأمين يتعارض مع الشريعة الإسلامية.

11- أن الأسباب وراء ضعف الوعي التأميني من وجهة نظر المدراء ويعود بالدرجة الأولى إلى عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي، ومن ثم يأتي بالدرجة الثانية تجاهل التأمين حيث هناك فئة من الناس تعلم بوجود التأمين ولكن تتجاهله عن قصد أو غير قصد ولا تدرك مدى أهميته وضرورته بالإضافة إلى ارتفاع تكلفته حيث أن هناك فئة من الأفراد لا يستطيعون دفع الأقساط، وذلك لانخفاض مستوى الدخل أو قد يكونوا خارج دائرة العمل بالإضافة إلى عدم ثقة الأفراد بشركات التأمين وهذا يعود إلى عدم مصداقية بعض شركات التأمين في التعامل مما أعطى انطباع سلبي للشركات، أو المماطلة الذي بدورها تؤدى إلى فقد الثقة بشركات التأمين، وأيضا ضعف البرامج التسويقية التى تقدمها الشركات يساهم في أضعاف الإقبال على التأمين حيث أنه لا يوجد تحديث أو ترويج بشكل مستمر للخدمات التأمينية، ويعود إهمال هذا الجانب بالرغم من أهميته للمحافظة على العملاء القدامى وجذب عملاء جدد في تقليل عدد المؤمنين، وخصوصا أن هناك فئة من الأفراد لازالت تتقبل المصاعب والأزمات وتتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء والقدر وأيضا نجد من ضمن النتائج لا يوجد تطوير أو تحديث في مجالات التأمين، وهذا قد يعود إلى أنه ليس هناك وعي كافي بأهميته، والاعتماد على التأمينات التقليدية فقط لا غير والإضافة إلى النظرة المشككة حول مشروعية التأمين إذا أن هذا السبب يجعل فئة من الناس تبتعد عن التأمين كليا. وأيضا يرى المدراء أن الاعتماد على العائلة والروابط الاجتماعية، وقلة الثقة بالتأمين بسبب خبرات سابقة لا يكون لها أي تأثير في إقبال الأفراد على التأمين. بالإضافة إلى أن الفقرة المتعلقة بعدم المعرفة بوجود التأمين فهي مرفوضة تماماً ويعزو ذلك بأنه لا يوجد أحد لا يعلم بالتأمين في وقتنا الحاضر.

12- أن سبب نجاح شركات التأمين يعود إلى التنويع في الاستثمارات بالمرتبة الأولى، بالإضافة إلى انخفاض درجة المخاطرة حيث تأتي في المرتبة الثانية، وجد من النتيجة أن المدراء يتجهون نحو التنويع في الاستثمارات مع انخفاض درجة المخاطرة، و حتى لا تؤثر في رأس مال الشركة، ولكن نجد أن المدراء يرفضون فكرة أن ارتفاع معدلات الأرباح يؤدي إلى نجاح الشركات أو سبب لها، وذلك لأن ارتفاع معدلات الربح أو الأرباح السنوية ليس سبب للنجاح على المدى الطويل حيث أنها تختلف من سنة لأخرى، بالإضافة إلى ذلك نجد أن رأى المدراء في التسهيلات الحكومية المقدمة لا تساهم بنجاح الشركة وإنما قد

تساعد في مد بعض التسهيلات، لكن في حقيقة الأمر الحكومة لا تساهم فعليا في دعم شركات التأمين.

13- وجد أن هناك ضعف في تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين المطبقة حاليا ونجد أيضا أن هناك قوانين بحاجة إلى تحديث وإجراء بعض التعديلات وتأتي في المرتبة الأولى ومن ثم يأتي دور الجهات الرقابية التي تتابع وتراقب النشاطات التأمينية، وتتمثل هذه الجهات في هيئة سوق رأس المال واتحاد شركات التأمين.

14- أن هناك ضعف في تسويق الخدمات التأمينية و وجد أن غالبية شركات تتبع سياسة التسويق المباشر في تقديم خدماتها و ذلك لتوفير العمولة "عمولة الوكلاء أو المنتجين" وأيضا لا يوجد لدى الشركات برامج ذات فعالية لرفع الوعي التأميني للأفراد، بالإضافة إلى أن الوكلاء دائما يركزون فقط على العمولة في المعاملات وليس على تسويق الخدمات التأمينية و جذب العملاء وتقديم خدمات جيدة، ويعود إلى أن الوكلاء فقط معنيين بالربح الشخصي وليس لصالح الشركة ورفع مستواها.

وأيضا نجد أن عملية الترويج للخدمات التأمينية من خلال الوكلاء تأتي بالمرتبة الأولى ومن ثم يأتي دور الموظفين في المرتبة الثانية ومن ثم يليه الإعلان بالصحف بدرجة متوسطة ولكن يكون الراديو والتلفزيون بالمرتبة الأخيرة وبدرجة ضعيفة ويعود إلى أن الشركات تفضل التعامل من خلال الوكلاء والمنتجين وثم الموظفين وأحيانا الإعلان بالصحف ولكن تهمل جانب الإعلان بالتلفزيون والراديو لأنه مكلف بالنسبة للشركة خصوصا واجب التحديث كل فترة.

15- الوضع الاقتصادي للبلد يؤثر بشكل سلبي على أوضاع شركات التأمين، ويعود ذلك لأن الوضع السياسي والاقتصادي مرتبط ببعضه البعض وحقيقة الأمر أن الأوضاع في البلد غير مستقره سياسيا وبالتبعية الاقتصادية، وهذا نتيجة الاعتداءات الإسرائيلية المستمرة والخلافات الداخلية الفلسطينية، مما يؤثر بالسلب على الوضع الاقتصادي الداخلي و بالتبعية قطاع التأمين يتأثر بذلك مثله مثل القطاعات الأخرى، وأيضا ارتفاع معدل البطالة يمثل السبب الرئيسي في عدم إقبال الأفراد على التأمين، وأيضا الوضع المادي للأفراد ومستوى الدخل يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض الوعي التأميني.

16- أن هناك كوادر متخصصة في التأمين، وهذا يعتبر مؤشر جيد بالنسبة للشركات، ولكن هذه الكوادر المتخصصة بالتأمين أنهوا الدراسة في الخارج، وذلك لعدم وجود تخصص التأمين في بلادنا، و وجد أن إجراءات التعيين التي تتم في شركات التأمين تتم وفق الإجراءات الرسمية من (تقديم طلب–اختبار–فترة تدريب) ولكن القرار النهائي للإدارة العليا.

و أيضا لا يوجد في البلاد أي كليات أو معاهد متخصصة لتدريس التأمين و ذلك للحصول على كوادر بشرية مؤهلة، حيث أنه يدرس في الجامعات بشكل مهمش ومن ضمن تخصصات أخرى.

17- أما بالنسبة **لاستثمارات شركات التأمين** فوجد أن هناك انخفاض في الوعي الاستثماري عائد بالدرجة الأولى إلى عدم وجود محللين ماليين، وبالدرجة الثانية حداثة السوق، بالإضافة إلي تجاهل التقارير المالية وعدم إجراء تحليل مالي، وأيضا العشوائية وعدم الشفافية في البيانات المالية حيث انه تكون ذات أوزان نسبية متقاربة. ويعود ذلك إلى انخفاض الوعي الاستثماري يكون بناء على عدم الوعي لأهمية التحليل والعشوائية، ويعتمدون على الخبرات وحتى أن كانت ليست على أساس تحليلي علمي أي على خبراتهم.
ويأتي في المرتبة الأخيرة عدم الإفصاح عن التقارير المالية السنوية .

- و أن جميع الشركات تحصل بالأقساط أما بالنسبة لكيفية تحصيل الإقساط يتبين أن التحصيل النقدي يأتي بالمرتبة الأولى لما يوفر سيولة وأمان في أوقات الحاجة، أما الصور الأخرى للتحصيل كانت بنسب أقل.

- و أن أغلب الشركات تقوم بإعادة التأمين مع شركات أخرى وهذا يعطي مدلولا على صغر حجم هذه الشركات لأن الشركات التى تقبل إعادة التامين في الغالب يكون نشاطها محدودا. و بالتالي تكون هناك اتفاقيات محددة بين الشركات على إعادة التأمين وفق شروط مسبقة، وذلك لضمان حق الشركة الأصلية وشركة إعادة التأمين وحتى المؤمن له، حيث أنه كلما كانت العقود قوية من حيث عدم توفر ثغرات فيها حتى لا يضيع حق أي طرف من الأطراف المعنية وهذا يدل على كفاءة الإدارة في عملها بالنسبة للشركة الأصلية(المؤمن لها).

- أن الشركات تستثمر في العقارات، ويعزو ذلك بأن الشركات تفضل الاستثمار في العقارات بحيث تضمن ربح كبير ولا يمكن أن يتعرض إلى انخفاض الذي يؤدي إلى الخسارة، وأن الاستثمار في العقار يكون على المدى الطويل ويكون الربح أفضل و أن التنويع في الاستثمارات يأتي بالدرجة التالية ويعود ذلك إلى أن الشركات تعلم أن أي نوع من الاستثمار ينطوي عليه مخاطرة كبيرة فالاستثمار قد يكون استثمار رابح في الوقت الحالي وخاسر في المستقبل،والعكس صحيح، ومن أجل عدم تأثير ذلك على المركز المالي للشركة.

- ونجد أن تحصيل الأقساط يكون على شكل دفعات، و أن الشركات تقوم باستثمار موارد أقساط التأمين حيث يتم استثمار جزء منه وجزء أخر لا يتم استثماره بهدف سداد حقوق

حملة الوثائق أو إعادة تأمينها.. و أيضا تقوم الشركات بوضع أقساط التأمين في البنـــوك و ربطها بمدة معينة وذلك للحصول على فوائد على المدى الطويل ولأنها تعتبر هذه الطريقـــة من أكثر الطرق ضماناً وأقل مخاطرة وأيضا أن هناك إجراءات قانونية محـــددة للمحافظـــة على الاستثمارات، و ذلك لحماية حقوق المساهمين والاستثمارات في تلك الشركات وحتـــى تتمكن من استثمارها في جهات مضمونة ومربحة، وقد تكون هذه الإجراءات موضوعة من قبل الشركة نفسها مثلا كتحديد فترة الربط للودائع في البنوك ومنها ما يكون مصدره الـــدول مثل قانون التأمين 2005. وهناك بعض المخاطر التى تواجه شركات التأمين.

- و أن هناك اعتماد على الخبرة في عمليات تداول الأسهم أكثر من الاعتماد على محللـــين ماليين .

- ونجد أن المضاربات تؤثر على أسهم شركات التأمين، ويعزو ذلك بأن المضاربات تروج أخبار تضر بصغار المستثمرين وانتشار الأخبار الكاذبة عن ارتفاع الأسعار وأنهـــا ســـوف تحقق أرباحا كبيرة وبالتالي تكبد المستثمرين خسائر بالملايين قد يلتهمهـــا فئـــة قليلـــة مـــن المضاربين، أو العكس صحيح.

- وأما بالنسبة لمتابعة أحوال السوق المالي فنجد أن بعض شركات التأمين يكون لديها قـــسم خاص لمتابعة السوق المالي والأسواق الخارجية، ويعود ذلك إلى أن الدائرة الماليـــة هـــي التي تتابع تلك الأمور الخاصة بالتداول ولكن بعض الشركات يكون لديها قسم خاص للبنوك والاستثمارات.وهذا مؤشر جيد ولكن هناك شركات لا يتوفر لديها ذلك ولكن تقوم بذلك مـــن خلال الإدارة المالية، و لكن نجد أن الصلاحية الأولى والأخيرة في اتخاذ مثل هذه القرارات يعود في الإدارة العليا.

- و أن إستراتيجية الشركات الاستثمارية تقوم على أساس حجز مبلغ من الأقـــساط وذلـــك لتوفير السيولة والأمان ويكون ذلك لمواجهة أي طوارئ قد تتعرض لها الشركة أو ظـــروف خارجه عن إرادتها، أو مقابلة أي مصروفات خارجية مفاجئة.

- أما بالنسبة لتحصيل الدفعات في مواعيد استحقاقها فوجد أن النتيجة ليست جيدة وهذا يدل على أن المؤمنين لا يلتزمون بالسداد في المواعيد المستحقة عليهم وهذا قد يكون عائد إلـــى الإهمال أو سوء الظروف الاقتصادية.

- أما بالنسبة لإعادة التامين لكافة الأقساط المحصلة، وتعزو هذه النتيجة إلى أن لـــيس كـــل أقساط التأمين يتم أعادة التأمين لها.

- ويلاحظ من النتائج أن قانون تشجيع الاستثمار الفلسطيني لا يساهم في دعم قطاع التأمين وأيضا الوضع الاقتصادي لا يشجع على الاستثمار، و أيضاً أن هيئة ســـوق رأس المـــال لا

تقوم بدور فعال في دعم شركات التأمين، ولكن ترى أن تداول الأسهم يمثل أحد القنوات الاستثمارية وفي نفس الوقت ليس هناك وعي استثماري لدى الأفراد، ونجد أن اتحاد شركات التأمين لا يقوم بدوره المفروض في دعم شركات التأمين.

- و انتشار الثقافة الإسلامية أدى إلى الاتجاه نحو التأمين التكافلي ولكن هذا لا يحل مشكلة الضعف في الإقبال على التأمين، إنما تحل مشكلة فئة من الناس يشككون في مشروعيته، ويعزو ذلك إلى عدم انتشار الوعي التأميني .

18- وجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني) و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

19- وجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين المستوي الاقتصادي و الاجتماعي و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

20- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين ضعف التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين، ونجد أن أهم الوسائل للترويج للخدمات التأمينية من خلال الوكلاء ومن ثم الموظفين ومن الإعلان بالصحف وبدرجة ضعيفة جدا الإعلان عبر الراديو والتلفزيون.

21- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

22- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين استثمارات شركات التأمين و ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين.

حيث أن استثمارات شركات التأمين في السوق منخفضة ولا تدعم القطاع التأميني في السوق وهذا لا يعني أن قطاع التأمين ليس له استثمارات بل لديه ولكن بنسبة منخفضة.

23- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين، وهذا يعود إلى أن المدراء هم أكثر دراية من غيرهم في مدى أهمية وتأثير زيادة حجم مساهمتهم في الاستثمارات.

24- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التى أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين و تعزى إلى الخبرة العملية .

26 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول العوامل التي أدت إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين و تعزى إلى التخصص.

-قيمة مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لعامل البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين) تساوي0.002 وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق في آراء أفراد العينة في تلك العامل يعزى للتخصص وأن الفروق بين فئتي "إدارة أعمال" و " التأمين " لصالح فئة " إدارة الأعمال" . وهذا يعود إلى أن أصحاب تخصص أدارة الأعمال ليس لديهم خلفية كافية عن قوانين التأمين لهذا يرون أن هناك ضعف في القوانين ولكن نرى أن فئة المتخصصين في التأمين يرون أن هناك ضعف ولكن ليس بشكل كبير ويعزو ذلك في الأغلب هو أنه لا يوجد تطبيق فعلي لكافة قوانين التأمين أو وجود ضعف في الرقابة عليها.

-قيمة مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية) لعامل (لتسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة) تساوي0.002 وهي أقل من 0.05 مما يعني وجود فروق في آراء أفراد العينة في تلك العامل يعزى للتخصص و أن الفروق بين فئتي "إدارة أعمال" و " التأمين " ولصالح الفئة " إدارة الأعمال" كما توجد فروق بين فئتي بين فئتي "إدارة أعمال" و " المحاسبة " ولصالح الفئة " إدارة الأعمال" وهذه النتيجة منطقية حيث أن فئة إدارة الأعمال لديها العلم الأوسع في مجال التسويق وخدمة العملاء أكثر من غيرها ، وهذا لا ينفي قلة خبرة باقي الفئات في التسويق.

27 – ومن المخاطر التي تواجه شركات التأمين العاملة في فلسطين بناء على أراء المدراء وتتمثل في تدهور الأوضاع السياسية والأمنية وما يصاحبها من تدهور للأوضاع الاقتصادية، والاعتداءات الإسرائيلية ويصاحبها، والانقسام الداخلي الفلسطيني وتعدد السلطات، وعدم كفاية الأقساط مقارنة بارتفاع التعويضات، وضعف الاستثمارات، وعدم مطابقة قانون التأمين وقانون العمال بالنسبة للمسؤولية المطلقة ومزايا العمال، مع معدل الأقساط المحددة وفق التعرفه، وعدم التجاوب من السلطة مع متطلبات نمو قطاع التأمين، ومدى تطبيق قانون المرور الذي يستوجب عدم قيادة المركبة إلا بعد الحصول على تأمين.

28 – هناك مشاكل تتعلق باستثمارات شركات التأمين وتتمثل في ضعف سوق التأمين الفلسطيني، وزيادة المخاطر الاستثمارية. وضعف المحافظ التأمينية، وضرورة الاحتفاظ

بسيولة عالية نسبية، وهناك مشاكل خاصة في بعض الشركات كسوء الإدارة للشركات، وعدم وجود كفاءات وكوادر لمثل هذا التخصص، عدم وجود متخصصين في مجال الاستثمار والمضاربة في السوق وفق نظرية القطيع.

29 – مكونات المحافظ الاستثمارية لدى شركات التأمين تتكون الاستثمار في أسهم وسندات شركات شقيقة واسهم خارجية ، والاستثمار في العقارات والأراضي، والودائع.

ثانيا: - النتائج المتعلقة باستبيان الأفراد (Results of the individual questionnaire)

1- ليس هناك أي فرق كبير بين الذكور والإناث في الإقبال على التأمين وهذا التنوع خدم أهداف الدراسة في الحصول على مبتغاها في بناء على أراء كلا الطرفين بما يحملان من معارف وخبرات مختلفة.

2- أن هناك تنوع الفئات العمرية بما خدم أهداف الدراسة وذلك من خلال معرفة أراء المستويات العمرية بما تحمله من خبرات مختلفة

3- أظهرت نتائج الدراسة أن النسبة الأعلى من المبحوثين كانت للمتزوجين بلغت (64.4%) ويعود إلى أن إقبال المتزوجين على التأمين أكثر من غيرهم لإدراكهم مدى أهميته في حياتهم الشخصية من مسؤولية اتجاه عائلتهم.

4 – أن الإقبال على التأمين مرتبط بالمستوى التعليمي حيث أن الأفراد كل ما زاد مستواهم التعليمي كلما كان هناك إقبال على التأمين ومدى إدراكهم لأهمية العملية التأمينية.

5- أن هناك إقبال على التأمين الصحي جاء في المرتبة الأولى، ومن ثم جاء تأمين السيارات في المرتبة الثانية، ومن ثم يأتي التأمين ضد الحريق في المرتبة الثالثة، ومن ثم يأتي التأمين من الحوادث العامة بالمرتبة الرابعة، ولكن نلاحظ أن هذه النسبة تقل بالنسبة للتأمين ضد الحريق ومن ثم التأمين من الحوادث العامة حيث يكون الإقبال عليها أقل، و يعود ذلك إلى أن هذا النوع من التأمينات ليس إلزاميا ولكن بما أن هناك نسبة إقبال عليه فهذا مؤشر جيد. و هذا أن دل فان هناك نسبة وعي تأميني للأفراد يوضح إقبال الأفراد على التأمين، ولكن هذه النسب تضمحل عند أنواع أخرى من التأمينات حيث يكون تأمين المسؤولية المدنية منخفض جداً، ومن ثم يكون التأمين على الحياة في المرتبة الأخيرة، ويفسر عدم إقبال الأفراد على هذا النوع من التأمينات لعدم قناعتهم فيه، أو رفضهم له لعدم شرعيته وخصوصا التأمين على الحياة.

6- أن أسباب الإقبال على التأمين ناتج عن ارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة بالمرتبة الأولى حيث يخفف العبء على كل الأطراف، ومن ثم يأتي إلزامية التأمين على المركبات بالمرتبة الثانية، ومن ثم يأتي في المرتبة الأخيرة إلزام الجهات الحكومية معينة بالتأمين.

7- أن أسباب انخفاض الوعي التأميني يعود للأسباب التالية:

- ارتفاع تكلفة التأمين بالمرتبة الأولى، ومن ثم يليه قبول المصاعب والأزمات والتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء والقدر بالمرتبة الثانية، و أن هناك نظرة مشككة حول مشروعية التأمين جاء بالمرتبة الثالثة، ومن ثم تأتي في المرتبة الرابعة عدم التطوير والتحديث في مجالات التأمين، و أيضا الضعف في برامج التسويق التي تقدمها الشركات كان بالمرتبة الخامسة، و أيضا لا يوجد برامج تسويق فعالة لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر أن يمثل أحد الأسباب ليؤدى إلي ضعف الإقبال على التأمين، ومستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين حيث أنها غير جذابة للزبائن أو لعملائها حيث أنها من الأسباب التي تؤدى إلى ضعف إقبال الأفراد على التأمين، وأيضا نجد أن من الأسباب الدعاية التأمينية التى تصاحب الإعلان لشركات التأمين تعطى انطباعا أن تلك الشركات ليست إلا مشروعا استثماريا يهدف إلى الربح فقط لا غير، ويعود إلى أن وجهة نظر الأفراد أن شركات التأمين تهدف دائما إلى الربح فقط لا غير ولا تهتم في تقديم خدمات جيدة للأفراد، وأيضا نلاحظ أن الاعتماد على العائلة والروابط الاجتماعية يمثل أحد الأسباب التي قد تضعف من الإقبال على التأمين حيث كان الوزن النسبي، ويعود إلى الاعتماد على الحل العشائري. وأيضا أظهرت النتائج أن تجاهل التأمين وعدم التقدير للعملية التأمينية ومدى تأثيرها الاقتصادي والاجتماعي بالإضافة إلى ذلك عدم الثقة بشركات التأمين وبسبب خبرات ماضية سيئة .

وأيضا أن ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا رئيسيا في عدم إقبال الأفراد على التأمين، حيث أن البطالة تبعد الأفراد عن التأمين بما أنهم خارج دائرة العمل، وعدم قدرتهم على دفع أقساط التأمين، ولهذا نجد أن الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض في الإقبال على التأمين.

ثانيا: التوصيات (Recommendations)

في ضوء النتائج السابقة تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات تتمثل في الاتى :

1- لتحسين أداء مستوى التأمين في فلسطين يجب على الشركات زيادة الحملات الإعلانية والإعلامية، لتوضيح مدى أهمية أنواع التأمين في حياة الفرد والمجتمع، وذلك بعمل نشرات توعية من خلال كتيبات أو مجلات أو جرائد أو من خلال التلفزيون أو الراديو. وعقد ورش عمل أو ندوات تثقيفية سواء عبر التلفاز أو الراديو لتوعية المجتمع بأهمية العملية التأمينية ومدى الفوائد التي تعود على الفرد من وراء ذلك .

2- يجب على الحكومة أن تقوم بدعم شركات التأمين، وأن تساهم في رفع مستواها وذلك من خلال أن تلزم الأفراد بعمل تأمين من ناحية، ومن ناحية أخرى تبين لهم مدى الفائدة التي تعود على الفرد من وراءه وذلك من خلال أن تقوم بنشر الثقافة التأمينية من خلال مراكز الترخيص التى تحرص على تجديد الترخيص وتجديد التأمين معاً، و أعطاء دورات للشرطة التى تعمل بدورها بتوضيح أهميته للمواطنين، و بذلك تقوم برفع مستوى الشركات وبالتالي تعمل على زيادة مساهمته في الاقتصاد الفلسطيني باعتباره من أحد أهم مقومات الاقتصاد لأي دولة.

3- إعادة بناء الثقة بين المؤمن لهم والشركة وذلك من خلال الحفاظ على حقوقه ومصلحته العامة من قبل الشركة والجدية في مشاركته همومه ومشاكله، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى أن تكون التغطيات مناسبة وعدم المماطلة في كافة القضايا المتعلقة بالتعويضات والتسديد الفوري للمؤمن سواء كان الضرر اللاحق به صحيا أو مادياً، وعدم جعل المؤمن مضطرا للجوء إلى القضاء للحصول على حقه في التأمين، لأن صناعة التأمين تصب في الإنتاج الوطني فيجب أن تكون أولا وأخيراً في مصلحة المواطن لا في مصلحة الشركات فقط .

4- عمل دورات تدريبية متخصصة في التأمين لكافة الموظفين بهدف تأهيلهم وزيادة كفاءاتهم في المجال التأميني .

5- على الحكومة تفعيل دورها في تخفيض معدل البطالة، وتحسين مستوى المعيشة للأفراد، وذلك لأن الأفراد لا يقبلون على التأمين إذا كانوا خارج دائرة العمل وبالتالي عدم قدرتهم على الالتزام بتسديد أقساط التأمين.

6- إعادة دراسة الأسعار الموضوعة من قبل شركات التأمين والاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين بما يتوافق وإمكانيات الفرد وبنفس الوقت المحافظة على نسبة ربح بسيطة.

7- سن القوانين اللازمة و اللوائح العامة لتعطي للتأمين مكانته الصحيحة ولتلعب الدور الأساسي في الحياة المدنية. وأن يكون هناك متابعة للقوانين الموجودة ومدى تطبيقها الفعلي، وتغريم المتخلفين عن تطبيق القوانين، وإعادة النظر في القوانين الحالية.

8- العمل على دعم ومراقبة شركات التأمين من قبل الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين وزيادة تفعيل دوره وهذا لضمان حقوق الأفراد سواء مؤمنين أو مساهمين في الشركات.

9- إنشاء كليات متخصصة في تدريس التأمين كما في البلدان المجاورة، أو تدريسه بشكل أفضل في الجامعات و جعله تخصص مستقل مثل تخصصات التجارة الأخرى، حيث أنه يدرس بشكل مهمش من خلال مواد أخرى.

10- يفضل أن يكون هناك قسم خاص لمتابعة الأسواق المالية والاستثمارات ، وأن يكون هناك محللين ماليين معتمدين لدى شركات التأمين لتوظيف خبرتهم العملية والعلمية بشكل أفضل.

11- مواكبة التغيرات المتسارعة في نواحي الحياة المختلفة وذلك بإنشاء و تطوير مجالات التأمين مثل التأمين التقاعدي (الادخاري)، و التأمين على الاستثمارات ، وليس فقط الاعتماد علي أنواع التأمينات التقليدية.

12- إلزام بعض أنواع التأمينات مثل تأمين المركبات و التأمين الصحي لدى شركات التأمين العاملة في فلسطين لغايات تقديم خدمة طبية أفضل للمواطنين والمساهمة في تحقيق الغرض المرجو منها.

13- زيادة المساحة الاستثمارية والتنوع الاستثماري لشركات التأمين في مختلف المجالات يعمل على تحسين أداء مستوى هذه الشركات ويزيد من مساهمتها في الاقتصاد

الوطني، كما أن دور اتحاد شركات التأمين والرقابة على التأمين لا تقل أهمية في تحسين دور و أداء شركات التأمين العاملة في فلسطين من خلال دعمها وتحسين أدائها باستمرار ومراقبة أعمالها وتوجيهها أيضا أن تطلب الأمر.

14- تعزيز تشكيل كيانات كبيرة من خلال الاندماج وتطوير المهارات في العمل ووجود رؤوس الأموال الكبيرة لهذه الشركات، لذا يفضل الاندماج للشركات المتعثرة وذلك للنهوض بصناعة التأمين والقضاء نسبيا على سوق المنافسة الغير شريفة. وذلك لأن الاندماج يولد قوة مالية تساعد على المغامرة والمخاطرة وتقديم خدمات أكثر، وبأسعار أقل للفرد، وأيضا لتقليل المخاطر وتقليل التكاليف وجمع الخبرات والكوادر، وبذلك تكون قادرة على الاستمرارية و ترفع من مستوى خدماتها.

15- صناعة التأمين في فلسطين لا يشكل سوى جزء بسيط من الصناعة الوطنية، ولزيادة مساهمته في الاقتصاد الفلسطيني، يجب العمل على دراسة مدى استيعاب السوق الفلسطيني لكمية وعدد شركات التأمين حيث يشكل وجود 10 شركات تأمين في مساحة منه يشكل خطأ وسوء في التوزيع (الحصص) ، فبوجود 3 أو 4 شركات على الأكثر لتحوز على المردود والمقبوضات والسيولة الأعلى، وبالتالي تبقي فرصها أفضل في الأداء على الصعيد الداخلي و الاقتصاد الوطني.

ثالثا: الدراسات المقترحة (Proposed studies)

ترى الباحثة أن مجال التأمين لم يحظي بالاهتمام اللازم والتعمق سواء في تدريسه أو إجراء دراسات عليه لذا تقترح أن يجرى أبحاث أو رسائل في هذا المجال لأهميته في حياتنا ، ومن هذه المواضيع ما يلي :

1 – قياس مدى التزام شركات التأمين العاملة في فلسطين بقانون التأمين 2005.
2 – قياس مستوى جودة الخدمات التأمينية من وجهة نظر الزبائن .
3 – أسباب تعثر شركات التأمين العاملة في فلسطين
4 – أسباب انخفاض مساهمة قطاع التأمين في سوق فلسطين للأوراق المالية.
5 – دور الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين في الرقابة والمتابعة للنشاطات التأمينية لشركات التأمين العاملة في فلسطين .

المراجـــــع

أولاً: المراجع العربية (Arabic References)

أ – الكتـــب

1 - إسماعيل، مدحت، "محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين"، الأردن، أربد، دار الأمل للنشر والتوزيع، 1989.

2 - بدوى و محمد، محمد و أحمد، " في النظم المحاسبية الخاصة:البنوك التجارية-شـــركات التأمين- الوحدات الحكومية"،الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002.

3 - حضيري(ال)، حامد، " تقييم الاستثمارات"، مصر دار الكتب العلمية للنشر و التوزيـــع، 2000

4 - حنفي و قرياقص، عبد الغفار و رسمية، " أسواق المـــال"، الإســـكندرية، دار الجامعـــة الجديدة للنشر، 2005.

5 - حنفي و قرياقص، عبد الغفار و رسمية، " أسواق المـــال"، الإســـكندرية، دار الجامعـــة الجديدة للنشر، 2003.

6 - دايفز و دايفز، أريك وباري، "كتاب التسويق الناجح"، ترجمة مركز التعريب والترجمة، الدار العربية للعلوم، بيروت، 1997.

7 - رمضان، زياد، "مبادئ التأمين: دراسة عن واقع التأمين في الأردن"، عمان،1984.

8 - سبعاوي(ال)، محمد، "إدارة الخطر: الطرق الكمية"، فلسطين، غـــزة،National Press، 1998.

9 - شحادة، محمد، " دراسات في محاسبة المنشآت المالية- شركات التأمين"، دار أبو المجد للطباعة بالهرم، 1993.

10 - شرع(ال)، مجيد، " المحاسبة في المنظمات المالية (المصارف وشركات التـــأمين)"، عمان، شفا بدران، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 1998.

11 - ظاهر و سعادة ، أحمد و يوسف، "محاسبة المنشآت المالية"، عمان، الجبيهة، الطبعـــة الأولى، مركز طارق للخدمات الجامعية، 1999.

12 - عربيد(ال)، نضال، "المحاسبة في شركات التأمين"،الأردن، عمان، مؤســـسة الـــوراق، الطبعة الأولى، 1999.

13 - عساف، محمود، " إدارة المنشآت المالية: البنوك ومنشآت التمويل الدولية ومنشآت التأمين والبورصات"،القاهرة، مكتبة عين شمس، 1986.
14 - عيد وخليفة، صالح و أحمد، "محاسبة المصارف وشركات التأمين"، ليبيا ، جامعة الجبل الغربي، منشورات كلية المحاسبة غريان، 1992.
15 - عطير(ال)، عبد القادر، "التأمين البري في التشريع"، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2006.
16 - عطية، أحمد، "محاسبة شركات التأمين"، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر، 2003.
17 - هلالي و شحادة، محمد عبد الرزاق، " محاسبة المؤسسات المالية"، عمان، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2007.
18 - هندي ، منير، " إدارة الأسواق والمنشآت المالية "، الإسكندرية، توزيع منشأة المعارف، 1999.

ثانياً:الدوريات و المجلات (Scientific journals)

1 – الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ، 2007.
2 – سبعاوي(ال)، محمد، "مجلة الداخلية"، العدد 22، ايار،1998
3 - مجلة مرآة التأمين، نشرة فصلية، العدد الخامس، نيسان، ايار،حزيران،2007.
4 - مجلة مرآة التأمين، نشرة فصلية، العدد الثاني، تموز، آب، أيلول، 2006.
5 - مجلة مرآة التأمين، نشرة فصلية، العدد الثالث، تشرين أول، تشرين ثاني، كانون أول،2006.
6 - مجلة التأمين العربي، مجلة فصلية متخصصة في أعمال التأمين، العدد الثاني والستين، يوليو، أغسطس،آب،1999.
7 - مجلة البنوك في فلسطين، مجلة شهرية متخصصة في الشؤون المصرفية، العدد الرابع، حزيران، 1997.
8 - مجلة دليل الشركات، مجلة سنوية، العدد الثاني،2006.
9 - مجلة دليل الشركات، مجلة سنوية، العدد الثالث، 2007.
10 - مجلة سوق المال الفلسطيني، مجلة شهرية تصدرها سوق الأوراق المالية، العدد الخامس، شباط، 2008.
11 - مجلة مرآة التأمين،نشرة فصلية تصدر عن الاتحاد الفلسطيني لشركات التأمين، العدد 6 ، تموز ،آب ، ايلول ،2007

ثالثاً: الدراسات (thesis)

1 - أباظة، أحمد، دراسة بعنوان : " نظرية المنفعة و قرارا التأمين و إعادة التأمين"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد 8، العلوم الإدارية(1)،1996.

2 - أباظة، أحمد، دراسة بعنوان : "أهمية الأشراف والرقابة على سوق التأمين السعودي" ، جامعة الملك سعود، 1997.

3 - أقاسم، نوال، دراسة بعنوان: " دور قطاع التأمين في التنمية:دراسة لقطاع التأمين الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية المعتمدة – الفترة 1992-2003"، جامعة الجزائر، بحوث و أوراق عمل مؤتمر إدارة الأعمال الأول مستجدات الألفية الثالثة 3-5 مايو،2005.

4 – بركات،منال، دراسة بعنوان: "واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في ظل الثقافة التنظيمية السائدة في البنوك العاملة في قطاع غزة"، (رسالة ماجستير)،الجامعة الإسلامية،2007.

5 - جرجاوي(ال)، حليمة، دراسة بعنوان: " دور التحليل المالي للمعلومات المنشورة في القوائم المالية للتنبؤ بأسعار الأسهم" (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

6 - حميدة، صفوت، دراسة بعنوان: " دور جهاز التأمين في تمويل الاستثمار في الاقتصاد المصري"، مجلة البحوث الإدارية، مجلة دورية، ربع سنوية، علمية، محكمة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية،أبريل، يوليو، أكتوبر، 2003.

7 - زبيدي(ال)، عبد الله، دراسة بعنوان: "دور إعادة التأمين في دعم صناعة التأمين الأردنية"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مجلة علمية محكمة، المجلد 18، العدد7، 2003.

8 - زيديه، منى، " أثر مصادر قوة الإدارة العليا في تحديد الأهداف الإستراتيجية (دراسة تطبيقية)"، (رسالة ماجستير)،الجامعة الإسلامية، 2007.

9 - سيد و درويش، حسن و نبيل، دراسة بعنوان: " دعم اتخاذ قرارات الاكتتاب في تأمينات الممتلكات باستخدام أساليب التنقيب في البيانات Data Mining بالتطبيق على السوق الكويتي لتأمين السيارات التكميلي"، المجلة العلمية لكلية التجارة " بنين"، جامعة الأزهر،العدد 30، 2005.

10 – شبير،رحاب، " واقع إدارة الموارد البشرية في المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة وسبل تطويره"، (رسالة ماجستير"نسخة الكترونية") ، الجامعة الإسلامية،2004.

11 - شموط، مروان، دراسة بعنوان: "الصعوبات التي تواجه مندوبي بيع وثائق التأمين في الأردن " ، جرش للبحوث والدراسات، مجلة علمية نصف سنوية محكمة، المجلد 6 ، العدد 1، كانون أول، 2001.

12 - زعرب، حمدي، دراسة بعنوان: "اختبار الكفاءة التشغيلية للسوق المالي الفلسطيني"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الأول تحت عنوان الاستثمار والتمويل في فلسطين، الجامعة الإسلامية، مايو،2005.

13 - زعيتر وجيعان، فاروق وخالد، دراسة بعنوان: " سوق فلسطين للأوراق المالية – الواقع والتطلعات نحو الأفضل"، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الأول تحت عنوان الاستثمار والتمويل في فلسطين، الجامعة الإسلامية، مايو،2005.

14- عاجز(ال)، "دور المصارف في الرقابة على عمليات غسيل الأموال"،(رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، 2008.

15 - عبد الحميد، ليلي، بعنوان: "ترشيد القرارات الخاصة باستثمار أقساط التأمين""دراسة مقارنة"، المجلة العلمية لكلية التجارة، العدد 13، يونيو 1997.

16 - فالوجي(ال)، محمد، دراسة بعنوان: " اختبار كفاءة سوق فلسطين للأوراق المالية عند المستوى الضعيف" (رسالة ماجستير) ،الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.

17 - ماضي، محمد، دراسة بعنوان: " محددات العائد على الاستثمار لشركات التأمين المصرية (نموذج كمي)"، المجلة العلمية لكلية التجارة "بنين"،جامعة الأزهر، العدد 29، 2004.

18 - معلا، ناجي، دراسة بعنوان : "إدراك مندوبي البيع لمتطلبات النجاح لأداء مهنتهم: دراسة ميدانية في شركات التأمين في الأردن"، مجلة دراسات، مجلة علمية محكمة، المجلد 24، العدد 2، تموز،1997.

19 – نصار، خالد، "آليات تنشيط سوق فلسطين للأوراق المالية في ضوء منتجات الهندسة المالية"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، 2006.

20 – نصر، لؤي، " دور هيئة تشجيع الاستثمار في تشجيع الاستثمار المحلي والخارجي في فلسطين(دراسة حالة قطاع غزة)، (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، 2008.

Fourth: English Books

1- Baranoff, etti, " risk management and insurance" , college, baranoff, wiley,2006.

2- Cloughton, david, "riley on business interruption insurance", seventh edition, London, sweet&Maxwell,1991.

3- Dorfman, mark, " Introduction To Risk Management And Insurance",Fifth Edition, New Jersey, 1993.

4- Levene, tony , " how to win in the insurance jungle", pan Macmillan, 1989.

5- Vaughan, Emmett, " fundamentals of risk and insurance", sixth edition, new york, tornto, john wiley & sons, 1992.

Fifth: Thesis And Dissertations

1 - Berķis, Uldis ,"Strategic Role Of Information In Insurance Industry", university of lativa, riga, 2004.
2 - Krishna Chaitanya, Vadlamannati ,"Does Insurance Sector Growth & Reforms Effect Economic Development?"," Empirical Evidence from India" University of Santiago de Compostela, 2007.
3 - sharrah(Al), Ramadan, "strategic expansion as investment option for insurance companies in middle east", Scientific journal , the Al-Azhar University, 2004

سادسا: المواقع الالكترونية (web sites)

1 - موقع صندوق الاستثمار الفلسطيني
www.pif.ps/pdfs/7.doc
2- موقع صحيفة الثورة تصدرها مؤسسة الوحدة (نسخة الكترونية)
www.thawra.alwehda.gov.sy/archive.asp?FileName=928046226200605082337
3- موقع صحيفة البيان
www.albayan.ae/servlet/Satellite?c=Article&cid=1180096501179&pagename=Albayan%2FArticle%2FFullDetail
4- موقع سوريا الحرة
www.free-syria.com/loadarticle.php?articleid=26272
5- موقع الحوار المتمدن
www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=112774
6-موقع الاقتصادية الالكترونية
www.aleqt.com/article.php?do=show&id=9575
7- موقع أرقام
www.argaam.com/Portal/Content/ArticleDetail.aspx?articleid=8951
8- موقع مكتوب الأمارات للأوراق المالية
www.uaesm.maktoob.com/vb/uae196087
9- موقع العربية
www.alarabiya.net/programs/2006/01/15/20303.html
10- موقع هيئة سوق رأس المال الفلسطينية
www.pcma.ps
www.pcma.ps/Insurance/Ar/insurance_companies.pdf
11- موقع الأسواق العربية
www.alaswaq.net

الملاحق

الملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين (A list of arbitrators)

الرقم	الاسم	المسمى الوظيفي
1	د.علي شاهين	أستاذ في كلية التجارة – مساعد نائب الرئيس للشئون الإدارية – الجامعة الإسلامية غزة
2	د.حمدي زعرب	رئيس قسم المحاسبة – الجامعة الإسلامية غزة
3	د . علاء الرفاتي	أستاذ في كلية التجارة – الجامعة الإسلامية غزة
4	د. يوسف بحر	رئيس قسم إدارة الأعمال والعلوم المالية والمصرفية – الجامعة الإسلامية غزة
5	د . سمير صافي	عميد التعليم المستمر – الجامعة الإسلامية غزة
6	د . نافذ بركات	أستاذ مساعد في كلية التجارة – الجامعة الإسلامية غزة
7	د . عصام البحيصي	أستاذ مساعد في كلية التجارة – الجامعة الإسلامية غزة
8	د . سامي أبو الروس	أستاذ مساعد في كلية التجارة – الجامعة الإسلامية غزة
9	د. رشدي وادي	أستاذ في كلية التجارة – عميد كلية التجارة – الجامعة الإسلامية غزة
10	أ. عرفات العف	محاضر في كلية التجارة – الجامعة الإسلامية غزة
11	علاء الجعفراوي	مدير قسم البنوك والاستثمارات – المجموعة الأهلية للتأمين
12	سوزان الشوا	مديرة قسم السيارات – المجموعة الأهلية للتأمين

الملحق رقم (2) استبانه الشركات

الجامعة الإسلامـــــية
عمادة الدراسات العليا
كلية التجـــــــــارة
قسم إدارة الأعـــمال

تحليل العوامل المؤدية إلي ضعف نمو قطاع التأمين و استثماراته في فلسطين

السيد/ة المحترم/ة حفظه/ها الله ،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

تحية طيبة وبعد:

نظرا لانتشار قطاع الخدمات المالية والمصرفية في محافظات الوطن ، قد ارتأينا أن نبحث في أسباب ضعف مساهمة قطاع التأمين في الاقتصاد الفلسطيني ،أو العوامل التي تقف عائقا في إقبال الأفراد على التأمين في محافظات الوطن، والتطلع إلى تنمية ورفع مستواه وذلك من خلال إجراء الأبحاث والدراسات المتعددة في مجالاته.

وإيمانا منا بأهمية ارئكم وملاحظاتكم لتحسين مستوى التأمين في محافظات الوطن وتحديد الأسباب وراء انخفاض مستواه تأتي هذه الاستبانه للتعرف على العوامل المؤدية إلى ضعف مساهمة قطاع التأمين في الاقتصاد الفلسطيني .وذلك بهدف النهوض بالاقتصاد الفلسطيني والتغلب على كافة المشاكل والمعوقات التي تواجه قطاع التأمين، والعمل على رسم السياسات وإيجاد الآليات التي تمكن من الارتقاء به.

فالرجاء منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانه ، وذلك بما ترونه مناسبا، مع العلم أن البيانات الواردة فيها لأغراض البحث العلمي ولن يتم نشرها أو إعلانها لغير هذا الغرض.

في المكان المناسب .. (x)الرجاء وضع إشارة

مع قبول خالص تحياتي وتقديري.

الباحثة:أسيل جميل قزعاط

أولا : معلومات شخصية

1 – الجنس

( ) ذكر ( ) أنثى

2 – العمر

( ) أقل من 30 سنة ( ) 30-40 سنة

( ) 40-50 سنة ( ) 50 سنة فما فوق

3- الحالة الاجتماعية

( ) أعزب ( ) متزوج

( ) مطلق ( ) أرمل

4 – المؤهل العلمي

( ) دبلوم فأقل ( ) بكالوريوس

( ) ماجستير ( ) دكتوراه

5 - المركز الوظيفي

( ) مدير ( ) نائب مدير ( ) موظف في الدائرة

6 – الخبرة العملية

( ) أقل من 5 سنوات ( ) 5-10 سنوات

( ) 10-15 سنة ( ) 15 سنة فأكثر

7 – التخصص

( ) التأمين ( ) محاسبة

( ) أدارة أعمال ( ) أخرى حددها

ثانيا : معلومات خاصة بالشركة

8- هل هناك تخطيط استراتيجي لدى شركتكم :

( ) نعم ( ) لا

م	البند	كبير جدا	كبير	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
9	مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لدى شركتكم:					
-	1- التأمين ضد أخطار الحريق					
-	2- التأمين من الحوادث العامة					
-	3- تأمين المسؤولية المدنية					

-	4- التأمين على الحياة					
-	5- تأمين المركبات (السيارات)					
-	6- التأمين الصحي					

ثالثا : غياب الثقافة التأمينية (انخفاض الوعي التأميني)

م	البند	كبير جدا	كبير	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
10	اهتمام الأفراد بالتأمين يعود إلى:					
-	1- ارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة					
-	2- التزام جهات حكومية معينة بالتأمين					
-	3- إلزامي للأفراد مثل تأمين المركبات					
11	أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد يعود إلى					
-	1- قبول المصاعب والأزمات والتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء و القدر					
-	2- الاعتماد على العائلة والروابط الاجتماعية					
-	3- عدم الثقة بشركات التأمين					
-	4- قلة الثقة بالتأمين بسبب خبرات ماضية سيئة					
-	5- عدم المعرفة بوجود التأمين					
-	6- عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي					
-	7- تجاهل التأمين					
-	8- ضعف برامج التسويق للشركات					
-	9- عدم تطوير وتحديث مجالات التأمين					
-	10- نظرة الأفراد المتشككة حول مشروعية التأمين					
-	11- ارتفاع تكلفة التأمين					
12	سبب نجاح شركات التأمين ونموها يعتمد على:					
-	1- انخفاض المخاطرة					
-	2- إمكانية التنويع في الاستثمارات					
-	3- التسهيلات الحكومية المقدمة					
-	4- ارتفاع معدلات الأرباح					

رابعا : البيئة القانونية (ضعف تطبيق القوانين المتعلقة بالتأمين)

م	البند	بدرجة كبيرة	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة

		جدا				جدا
13	هناك تطبيق فعلي للقوانين المتعلقة بالتأمين					
14	القوانين المتعلقة بالتأمين بحاجة إلى تحديث					
15	هناك سلطة رقابية تتابع نشاط التأمين لدى شركات التأمين					
16	هناك تحديث للأطر التنظيمية وسن قوانين جديدة في مجال التأمين					

خامسا :ضعف التسويق للخدمات التأمينية،والتركيز على العمولة

م	البند	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جدا
17	الدعاية التأمينية التي تصاحب الإعلان عن شركات التأمين تعطي انطباعا إنها ليست إلا مجرد مشروعا استثماريا يهدف إلى الربح ولا شئ غيره					
18	لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر					
19	مستوى الخدمات التى تقدمها الشركات غير جذابة					
20	تتبع شركتكم التسويق المباشر في تقديم خدمة التأمين					
21	الوكلاء يركزون فقط على العمولة في عملية التسويق					
22	تتبع شركتكم سياسة التحديث في التسويق لخدماتكم					
23	تواجه شركتكم معوقات في عملية التسويق					
24	تتم عملية الترويج للخدمات التأمينية لدى شركتكم :					
-	1-إعلان بالصحف					
-	2-الراديو والتلفزيون					
-	3 –الوكلاء					
-	4 –الموظفين					

سادسا: المستوي الاقتصادي و الاجتماعي

م	البند	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة	بدرجة ضعيفة جدا
25	الوضع الاقتصادي للبلد قد يؤثر بالسلب على شركات التأمين					
26	المستوي الاجتماعي له تأثير مباشر على شركات التأمين					
27	الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أو انخفاض **الوعي** التأميني					
28	ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين					

سابعا : عدم وجود كوادر متخصصة في شركات التأمين

م	البند	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة
29	هناك وفره في التخصصات التأمينية لدى شركات التأمين					
30	هناك كليات أو معاهد تدريب للحصول على كوادر بشرية **مؤهلة**					
31	تمتلك شركتكم كوادر متخصصة في التأمين					
32	هناك روابط عائلية تربط بين الموظفين العاملين لدى شركتكم					
33	هناك روابط عائلية تربط بين أعضاء مجلس الإدارة والموظفين					
34	التعيين يتم وفق إجراءات التعيين (تقديم طلب-اختبار- تدريب)					
35	يتم تدريب الموظفين لدى شركتكم بشكل مستمر					

ثامنا : استثمارات شركات التأمين

م	البند	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق بشدة
36	عمليات تداول الأسهم تمثل إحدى القنوات الاستثمارية، هل تعتقد إن هناك وعي استثماري لدى الأفراد					
37	نقص الخبرة لدى المتعاملين في بيع وشراء الأسهم أدى إلى زيادة ظاهرة المضاربة					
38	تؤثر المضاربات التجارية بالسوق المالي على أسهم شركات التأمين					
39	لدى شركتكم قسم خاص لمتابعة وضع السوق المالي والأسواق الخارجية					
40	يتم الاعتماد علي مستشارين ومحللين ماليين لمتابعة عمليات تداول الأسهم					
41	يتم الاعتماد على الخبرة في عمليات تداول الأسهم					
42	تستثمر شركتكم موارد أقساط التامين					
43	انخفاض الوعي الاستثماري عائد إلى:					
-	1- حداثة السوق					
-	2- عدم الشفافية في البيانات المالية					
-	3- عدم الإفصاح عن التقارير المالية السنوية					
-	4- عدم وجود محللين ماليين					
-	5- تجاهل التقارير المالية وعدم إجراء تحليل مالي					
-	6- العشوائية					
44	أي من الوسائل التالية يتم بها تحصيل الأقساط					

-	1- نقدا					
-	2- على الحساب					
-	3- بطاقات الائتمان					
45	يتم تحصيل الأقساط دفعة واحدة					
46	يتم تحصيل الأقساط على دفعات					
47	في حالة التحصيل على الدفعات يتم تحصيل الدفعات في مواعيد استحقاقها					
48	إستراتيجية شركتكم الاستثمارية تقوم على أساس استثمار الأقساط فور استلامها					
49	إستراتيجية شركتكم الاستثمارية تقوم على أساس حجز مبلغ من الأقساط لتوفير السيولة والأمان					
50	يتم استثمار أقساط التأمين في فلسطين					
51	يتم استثمار أقساط التأمين في الخارج					
52	لدى شركتكم استثمارات في العقارات					
53	لدى شركتكم استثمارات في الأراضي					
54	لدى شركتكم استثمارات في الأوراق المالية (الأسهم–السندات)					
55	تقوم شركتكم بربط ودائع في البنوك والحصول علي فائدة					
56	تأخذ شركتكم بمبدأ التنويع في الاستثمارات					
57	هناك إجراءات قانونية محددة للمحافظة علي الاستثمارات					
58	يتم إعادة التأمين مع شركات أخرى					
59	هناك اتفاقيات محددة بين الشركات على إعادة التأمين وفق عقود مسبقة					
60	إذا الشركة المعيدة للتأمين حققت خسارة هل يؤثر ذلك على شركتكم					
61	إذا الشركة المعيدة للتأمين حققت أرباحا هل يؤثر ذلك على شركتكم					
62	يتم إعادة التأمين لكافة الأقساط المحصلة					
63	تواجه شركتكم مشكلات تتعلق بالاستثمار					
64	هناك مخاطر تواجه شركات التأمين العاملة في فلسطين					
65	تعتقد إن اتحاد شركات التأمين يقوم بدوره في دعم شركات التأمين					
66	تعتقد إن هيئة سوق رأس المال تقوم بدورها في دعم شركات التأمين					
67	يساهم قانون تشجيع الاستثمار الفلسطيني في دعم قطاع التأمين					
68	نظريا إلى انتشار الثقافة الإسلامية فلو توجهنا إلى التأمين التكافلي سوف تحل مشكلة ضعف الإقبال على التأمين					

69- ما هي المخاطر التي تواجه شركات التأمين العاملة في فلسطين . من وجهة نظرك ؟

.....

.....

70- ما هي مكونات المحفظة الاستثمارية لدى شركتكم ؟

.....

.....

71- ما هي المشاكل التي تتعلق باستثمارات شركات التأمين. من وجهة نظرك ؟

.....

.....

72- تعزيز تشكيل كيانات كبيرة من خلال الاندماج وتطوير المهارات في العمل ووجود رؤوس الأموال الكبيرة هذه الشركات . هل تؤيد الاندماج لشركات التأمين وذلك لتحسين من وضعها وترفع من مستوى الخدمات المقدمة ؟ ولماذا ؟

.....

.....

73- صناعة التأمين في المنطقة لا يشكل سوى جزء بسيط من الصناعة الوطنية . هل لديكم أية اقتراحات أو ملاحظات لتحسين أداء مستوى التأمين في فلسطين ، و زيادة مساهمته في الاقتصاد الفلسطيني ؟

.....

.....

شكرا لكم على وقتكم

وحسن تعاونكم معنا

الملحق رقم (3) استبانه الأفراد

الجامعـــة الإسلامـــــــــية
عمادة الدراسات العليـــــا
كلية التجـــــــــــارة
قســـــم إدارة الأعـــمال

تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين

الأخ الكريم ... الأخت الكريمة حفظه/ها الله ،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

تحية طيبة وبعد:

نظرا لانتشار قطاع الخدمات المالية والمصرفية في محافظات الوطن، قد ارتأينـــا أن نبحـــث في أسباب ضعف مساهمة قطاع التأمين في الاقتصاد الفلسطيني ،أو العوامل التي تقف عائقـــا في إقبال الأفراد على التأمين في محافظات الوطن، والتطلع إلى تنمية ورفع مستواه وذلك من خلال إجراء الأبحاث والدراسات المتعددة في مجالاته.

وإيمانا منا بأهمية ارئكم وملاحظاتكم لتحسين مستوى التأمين في محافظات الـــوطن وتحديـــد الأسباب وراء انخفاض مستواه تأتي هذه الاستبانه للتعرف على العوامل المؤدية إلى ضـــعف مساهمة قطاع التأمين في الاقتصاد الفلسطيني. وذلك بهدف النهوض بالاقتـــصاد الفلـــسطيني والتغلب على كافة المشاكل والمعوقات التي تواجه القطاع ، والعمل علـــى رســـم الـــسياسات وإيجاد الآليات التي تمكن من الارتقاء بهذا القطاع.

فالرجاء منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانه ، وذلك بما ترونه مناسبا، مع العلـــم إن البيانـــات الواردة فيها لأغراض البحث العلمي ولن يتم نشرها أو إعلانها لغير هذا الغرض.

في المكان المناسب .. (x)الرجاء وضع إشارة

مع قبول خالص تحياتي وتقدير

الباحثة : أسيل جميل قزعاط

أولا : معلومات شخصية

1 – الجنس

( ) ذكر ( ) أنثى

2 – العمر

( ) أقل من 30 سنة ( ) 30-40 سنة

( ) 40-50 سنة ( ) 50 سنة فما فوق

3- الحالة الاجتماعية

( ) أعزب ( ) متزوج

( ) مطلق ( ) أرمل

4 – المؤهل العلمي

( ) دبلوم فأقل ( ) بكالوريوس

( ) ماجستير ( ) دكتوراه

م	البند	كبير جدا	كبير	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا
5	مدى أهمية أنواع التأمين الآتية لديك:					
-	1- التأمين ضد أخطار الحريق					
-	2- التأمين الصحي					
-	3- التأمين من الحوادث العامة					
-	4- تأمين المسؤولية المدنية					
-	5- التأمين على الحياة					
-	6- تأمين المركبات (السيارات)					
7	اهتمام الأفراد بالتأمين يعود إلي:					
-	1- ارتفاع معدلات الإصابة بحوادث خطيرة					
-	2- التزام جهات حكومية معينة بالتأمين					
-	3- إلزامي للأفراد مثل تأمين المركبات					
8	أسباب ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد يعود إلى:					
-	1- قبول المصاعب والأزمات والتمتع بروح الرضا والقبول بالقضاء و القدر					
-	2- الاعتماد على العائلة والروابط الاجتماعية					
-	3- عدم الثقة بشركات التأمين					
-	4- قلة الثقة بالتأمين بسبب خبرات ماضية سيئة					
-	5- عدم المعرفة بوجود التأمين					
-	6- عدم التقدير لمدى أهمية العملية التأمينية ودورها الاقتصادي والاجتماعي					

-	7- تجاهل التأمين					
-	8- ضعف برامج التسويق للشركات					
-	9- عدم تطوير وتحديث مجالات التأمين					
-	10- نظرة الأفراد المتشككة حول مشروعية التأمين					
-	11- ارتفاع تكلفة التأمين					
9	الدعاية التأمينية التي تصاحب الإعلان عن شركات التأمين تعطي انطباعا إن تلك الشركات ليست إلا مجرد مشروعا استثماريا يهدف إلي الربح ولا شئ غيره .					
10	لا توجد برامج فعاله لرفع الوعي التأميني في المجتمع بشكل مستمر					
11	مستوى الخدمات التى تقدمها الشركات غير جذابة					
21	الوضع المادي للأفراد يلعب دورا مهما في زيادة أوانخفاض الوعي التأميني					
31	ارتفاع معدل البطالة يشكل سببا في عدم إقبال الأفراد على التأمين					

14- ماهي الأسباب التي قد تمنعك من التأمين ؟

.....

.....

15- صناعة التأمين في المنطقة لا يشكل سوى جزء بسيط من الصناعة الوطنية. هـل لـديكم أية اقتراحات أو ملاحظات لتحسين أداء مستوى التأمين في فلسطين؟

.....

.....

شكرا لكم على وقتكم

وحسن تعاونكم معنا