

# محاضرات في ادارة الخطر و التأمين

م.د حسام علي اللامي

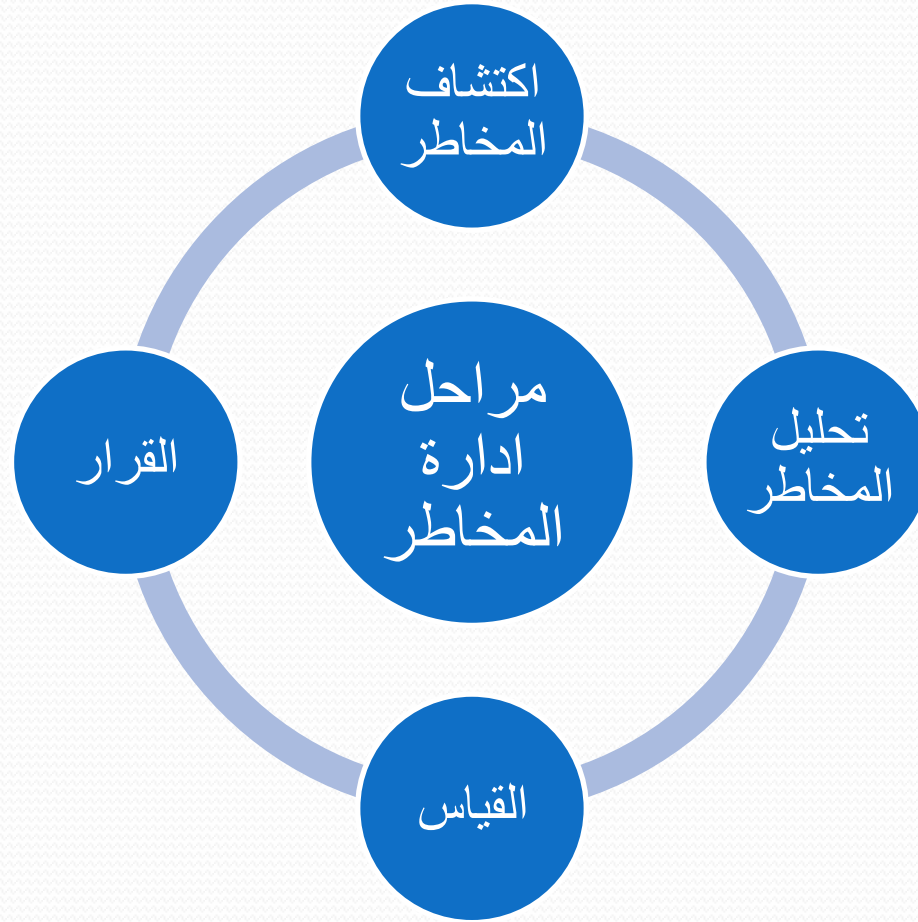
قسم العلوم المالية والمصرفية

كلية الادارة و الاقتصاد/ جامعة بغداد

# مفهوم ادارة المخاطر من وجهة نظر التأمين

ادارة المخاطر :- (تنظيم متكامل يهدف الى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف عن طريق اكتشاف الخطر ،تحليله ،قياسه ،تحديد وسائل مجابهته مع اختيار انسب الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب )

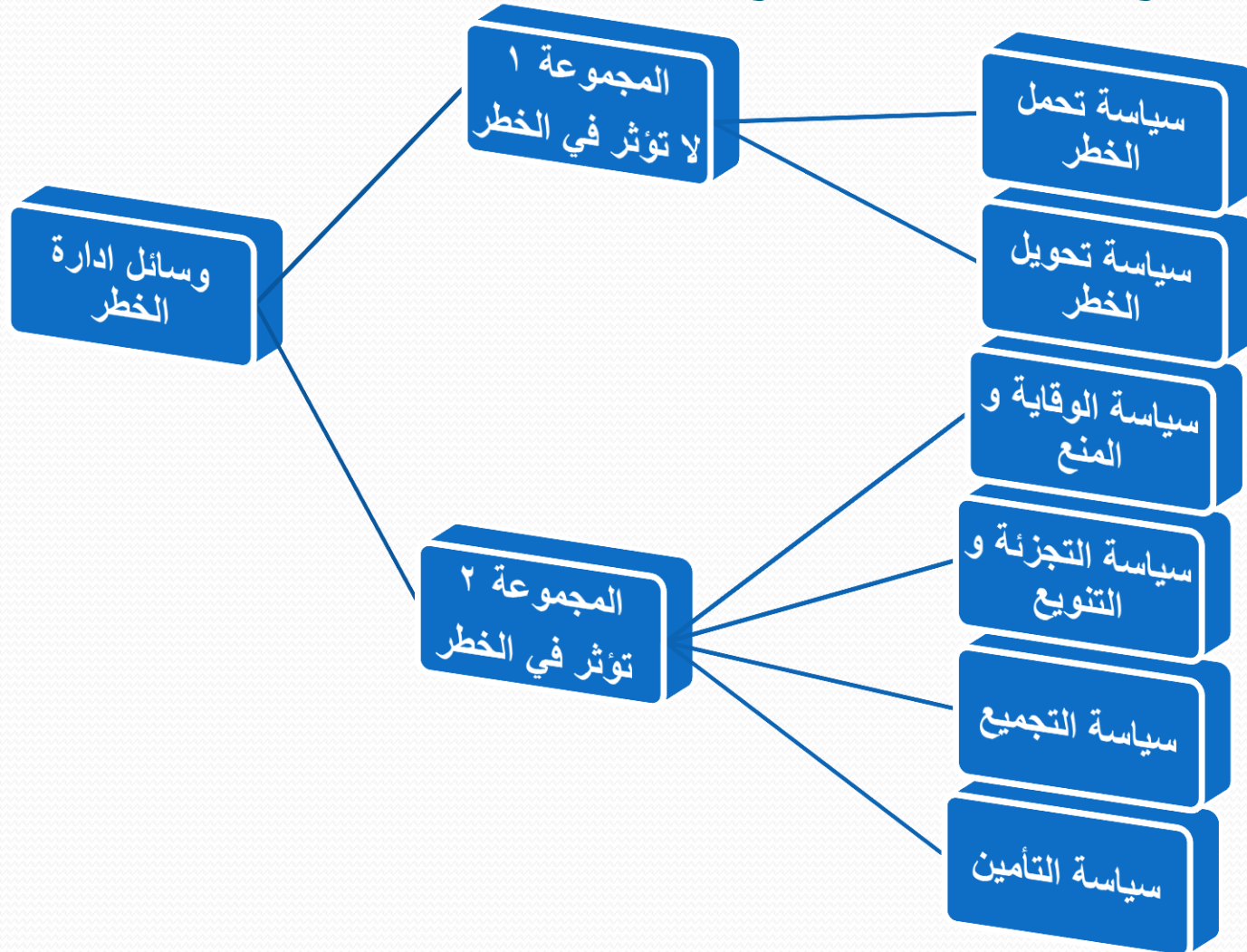
# مراحل ادارة المخاطر



# مراحل ادارة المخاطر

- اكتشاف المخاطر المحتمل حدوثها بكل ادارة في مختلف المنشآت سواءً كانت تجارية، صناعية، خدمية ....
- تحليل المخاطر بقصد تحديد نوعها سواءً كانت مخاطر اشخاص او ممتلكات او مسؤولية .
- قياس درجة و احتمالية تحقيق هذه المخاطر .
- اختيار انسب هذه الوسائل لمجابهتها .

# وسائل ادارة المخاطر



# سياسة تحمل المخاطر

- و يقصد بها قيام صاحب المخاطر بالاعتماد على نفسه في مواجهة الاثار المترتبة على تحقيق مسببات المخاطر في صورة حادث.
- و تتبع هذه السياسة في حالتين :-
- الحالة الاولى /اذا كانت الخسائر المتوقعة صغيرة الحجم مع توافر القدرة المادية لمواجهتها .
- الحالة الثانية /عدم وجود سياسة اخرى يمكن لصاحب المخاطر اتباعها .

# ويتم تحمل المخاطر بطريقتين

- الطريقة الاولى :- تحمل المخاطر بدون تخطيط
- (اذا كانت قيمة الخسارة المتوقعة قليلة في حال تحقق مسببات الخطر و غير متكررة)
- ومن اهم شروط هذه الطريقة “ توافر ايراد جاري يكفي لتغطية الخسائر المتوقعة “
- الطريقة الثانية :- تحمل المخاطر مع وجود تخطيط
- (اذا كانت الخسائر المتوقعة نتيجة تحقق مسببات الخطر متكررة ويمكن حساب قيمتها بدقة ، اذ تعتمد هذه الطريقة على تخصيص مبالغ لمواجهة الخسائر المتوقعة.

# هل يمكن تطبيق سياسة تحمل المخاطر لإدارة مخاطر المصرف

- تقرر ادارة المصرف اعدام نسبة من الديون الرديئة و المشكوك في تحصيلها و اعتبارها ديون معدومة او قروض هالكة ، عندما يفقد المصرف الامل في تحصيل هذه القروض
- وذلك لان استمرار هذه القروض ضمن اجمالي القروض يؤثر على قدرة المصرف على منح تسهيلات جديدة وفق تعليمات البنك المركزي من حيث سقوف الائتمانية الممنوحة.
- تتحمل ادارة المصرف في بعض الاحيان مخاطر السحب على المكشوف لبعض العملاء وهو ما يسمى منح تسهيلات بدون ضمان (جاري مدين على المكشوف) وذلك لأصحاب السمعة الممتازة و الذين يكسبون ثقة المصرف و من العملاء القدامى



● تنقسم القروض من حيث الضمان الى (قروض بضمانات) وهي الغالبية العظمى ، و (قروض بدون ضمانات) وهي التي تمنح للعملاء الجيدين وذلك اعتماداً على السمعة المالية و قوة المركز المالي كمحاولة لكسب عميل جديد او الاحتفاظ بعميل جيد .

● ولكن لا يجب ان تكون القروض بمبالغ كبيرة بدون ضمان لمالها من مخاطر مصرفية جسيمة.

● \* ومن الامثلة السابقة نلاحظ ان المصارف تتبع سياسة تحمل المخاطر مع وجود تخطيط.

# سياسة تحويل الخطر

- تحويل عبء الخطر الى (شخص/جهة) اقدر على مواجهة هذا الخطر من الشخص صاحب الخطر مقابل تكلفة معينة يتفق عليها مقدماً .
- و ينظم تحويل الخطر من الناحية القانونية بعقد يتم فيه تحديد المخاطر التي يتم تحويلها و طرفي العقد و حقوق و التزامات كل طرف.

# كيف تطبق سياسة تحويل الخطر

- يوافق المصرف في بعض الاحيان على منح قرض لعميل بضمان وديعة عميل اخر في المصرف (**كفيل**) وعند تعثر العميل المقترض في السداد يتم **الرجوع الى الوديعة الضامنة و الحصول على قيمة القرض منها** و بالتالي قام المصرف بتحويل مخاطر عدم قدرة العميل على السداد الى صاحب الوديعة الاصلية .
- تحويل مخاطر عدم تمكن بعض العملاء من السداد **الى مؤسسة ضمان القروض** و ذلك مقابل التنازل عن جزء من الفائدة التي يحص عليها المصرف لصالح هذه المؤسسة.
- وضع حدود معينة بدوائر التسهيلات الائتمانية لكل فرع من فروع المصرف و عندما يطلب عميل قرض يفوق هذا السقف **يتم تحويل هذا الطلب الى المركز الرئيسي** لاتخاذ القرار المناسب.

- عند تعثر العميل في السداد يتم **تحويل القضية الى الدائرة القانونية** **بالمصرف** لاتخاذ الاجراءات المناسبة لتحصيل الاقساط او التصرف في الضمانات المقدمة الضامنة للقرض.
- قيام بعض المصارف بتحويل مخاطر عدم السداد الى **شركات التامين** و التي تتعهد بسداد الاقساط التي لم تسدد مقابل اقساط يدفعها المصرف عند بداية التعاقد.

# المجموعة الثانية :- سياسات ادارة الخطر التي تؤثر في الخطر و عناصره

- سياسية الوقاية و المنع :- اتخاذ جميع الاجراءات الممكنة لمنع الخطر في **صورة حادث و الحد من الاثار الناتجة في حال تحقيق هذا الخطر**
- و يتضمن ذلك استخدام مختلف الاساليب العلمية و الفكرية و التي قد تكون ارشادات او تحسين في طرق التفكير او ترشيد لطرق الاداء كما قد تعتمد على استخدام بعض المعدات و الاجهزة الفنية التي تمكن من تحقيق اهداف هذه السياسة.

# مستويات تطبيق سياسة الوقاية و المنع

- لا يقتصر استخدام هذه السياسة على الشخص الطبيعي او المنشآت بأنواعها ،بل يمتد ليكون على مستوى الدولة و العالم كله .
- تعتمد اجراءات هذه السياسة على :
- تحليل علاقة الافراد المرتبطين بوحدة المخاطر بما يُمكن من الوصول الى المؤثرات الشخصية التي تؤثر على هذه المخاطر .
- تحليل وحدة المخاطر تحليلاً فنياً و موضوعياً و ذلك وصولاً الى معرفة مكونات و تأثير كل منها على المخاطر

# مفهوم مخاطر الائتمان

## Bannk Credit

ان اي عملية ائتمان لابد و ان تكون محفوفة بالمخاطر فقد يعجز العميل عن سداد اصل القرض و فوائده و قد يكون لديه القدرة المالية على السداد ولكن لا يرغب بالسداد و من هنا تنشأ مخاطر الائتمان، و تلجأ المصارف الى استخدام الكثير من الوسائل و الاساليب لتقليل مخاطر الائتمان .

دراسة عناصر منح الائتمان

- الشخصية
- المقدرة
- راس المال
- الضمانات
- الظروف الاقتصادية

اساليب تقليل مخاطر الائتمان

الاستفسار عن سمعة العميل

- المصادر الداخلية للمصرف
- البنك المركزي و المصارف الاخرى
- المقابلات الشخصية مع طالب القرض

تدريب موظفي الائتمان

التزام الموظفين بمنح التسهيلات الائتمانية

- دراسة طلبات الاقتراض
- تحليل المركز المالي للعميل
- الاستفسار عن مقدم الطلب
- التفاوض مع العميل
- طلب الضمان التكميلي
- توقيع عقد القرض
- صرف قيمة القرض
- سداد القرض

اتباع المصارف لاجراءات و وسائل علاج الديون المتعثرة

- تاجيل السداد
- اعادة جدولة السداد
- اعطاء العميل تسهيلات اضافية
- مشاركة المؤسسة المقترضة او ادارتها بشكل كامل
- ملاحقة العميل قانونيا

اتباع المصرف لنظام التدقيق و الرقابة الداخلي

الاعتماد على خبراء الاستثمار

- وضع خطوط رئيسية للتنظيم الداخلي
- تحديد نطاق الاشراف
- تبسيط العمل و توحيد
- تقسيم العمل و توزيعه على اقسام متخصصة
- تدريب الموظفين
- حصر المسؤولية عند منح الصلاحيات
- تنسيق العمل بين الاقسام



# اولاً:- دراسة عناصر منح الائتمان

- تقوم عملية دراسة عناصر منح الائتمان **على تقييم قدرة المقترض على تسديد اصل القرض و الفوائد** الى المصرف في المواعيد المحددة المتفق عليها ، و يعتبر تقييم هذه القدرات من اهم الخطوات التي ينبغي تم يتبعها مسؤول الائتمان لأنها الاساس الذي يعتمد عليه في تقييم القدرة على السداد .
- و هنالك خمس عناصر لمنح الائتمان تسمى 5Cs وهي :-
  - الشخصية . Character
  - المقدرة . Capacity
  - راس المال . Capital
  - الضمانات . Collaterals
  - الظروف الاقتصادية . Economics conditions

# الشخصية . Character.

- ويتعلق هذا العنصر برغبة العميل في سداد اصل القرض و فوائده حتى اثناء الازمات وفي وقت الكساد ، وهذه الرغبة تعتمد على التنشئة الاجتماعية للشخص وما يتمتع به من صفات اخلاقية .
- اذ يجب على مسؤول الائتمان دراسة سلوكيات المقترض و مدى احترامه لتوقيعه و التزامه بتعهده .
- و يبدو التركيز على دراسة هذا العنصر اكثر اهمية في ظروف الكساد و في حالة المؤسسات و الشركات صغيرة الحجم لان العامل الشخصي هنا له تأثير اكبر من مجريات الامور

# المقدرة. Capacity.

- و يقصد بها مدى قدرة العميل على ادارة الشركة او المؤسسة بكفاءة و فاعلية ، وتعتبر مؤهلات العميل و خبراته مؤشراً رئيساً على مدى توافر هذا العنصر لديه.
- كما و يشترط المقدرة من الناحية القانونية على الاقتراض حيث يفترض توفير الاهلية الكاملة فيمن يوقع عقد الاقتراض فلا يكون المقترض قاصراً او غير مؤهل قانونياً للتوقيع.
- اما في حالة الشركات فينبغي التأكد من ان الشركاء المتضامنون او الاشخاص المخولون بالتوقيع هم الذين قاموا فعلا بالتوقيع و بكامل عددهم و بالتالي يجب على مسؤول الائتمان ان يطلع على عقد التأسيس و النظام الداخلي و نماذج توقيع المخولين .

# راس المال Capital

- لراس المال دور اساسي في حماية الدائنين من تعرضهم لخسائر جسيمة فهو يعتبر العنصر الواقي من وصول الخسائر الى حقوق الدائنين .
- فكلما كبر حجم راس المال كلما قل احتمال وصول الخسائر الى الدائنين .
- وبالتالي ينبغي التركيز على تحليل نسب المديونية و تحليل الاموال الذاتية و الاموال المقترضة و التأكد من عدم تخطي نسب المديونية للمعايير المعروفة في الصناعة .
- فاذا كان راس المال يتمتع بالملاءمة فان ذلك يشجع ادارة المصرف على اتخاذ قرارات ايجابية بمنح الائتمان للعميل.

# الضمانات

- (هي نوع من الحماية او التامين للمصرف من مخاطر التوقف عن السداد ،ولا ينبغي اطلاقاً اعتبار الضمانات المصدر الرئيسي للاطمئنان و درء الخطر فهي ضمانات تكميلية لعنصر الثقة المتوافر اصلاً الا انها تعتبر عنصراً رئيسياً للاطمئنان و درء مخاطر الائتمان في حال كونها ودائع مقيدة لتغطية قرض معين).
- ويجب ان تتوافر في الضمانات مواصفات معينة مثل (سهولة التسجيل ،سهولة التصريف و البيع ،امكانية التخزين بدون كلفة عالية )
- كذلك يجب ان يقوم المصرف بمتابعة و مراقبة التطورات التي تحدث على الاصل موضع الضمان سواءً من حيث الكمية الموجودة او تذبذب اسعار البيع او تاريخ انتهاء الصلاحية .

# الظروف الاقتصادية

- يترتب على وجود اجواء ازدهار اقتصادي في قطاع معين او في بلد معين قيام المصارف باتخاذ سياسات ائتمانية مرنة ايماناً بان العمل في اسواق نشطة يعزز الربحية .

## ثانياً :- الاستفسار عن سمعة العميل

- هنالك الكثير من المصادر التي يمكن لمسؤولي الائتمان في المصرف اللجوء اليها للاستفسار عن سمعة العميل بهدف التوصل الى قناعة تامة بان العميل لديه النية السليمة للسداد ،ويمكن تقسيم مصادر المعلومات الى ثلاثة اقسام رئيسية :
  - المصادر الداخلية للمصرف .
  - البنك المركزي .
  - المقابلات الشخصية .

# المصادر الداخلية للمصرف

- تشمل اقسام المصرف الداخلية و ذلك في حال كون طالب القرض عميل للمصرف ،اذ تقوم دائرة التسهيلات المصرفية بالاتصال مثلاً بقسم الاعتمادات المستندية للاستفسار عن طالب القرض (هل تم فتح اعتمادات مستندية له ؟ ،هل قام بسداد التزاماته بدون تاخير ؟
- كذلك يتم الاتصال بقسم الحسابات الجارية للاستفسار عن عدة امور منها :
- (حركة مسحوباته و ايداعاته ،الشيكات المرتجعة بسبب عدم كفاية الرصيد .
- كذلك فان دائرة التسهيلات المصرفية ترجع الى ملفاته و تقوم بدراسة ملف طلب القرض و هل هو عميل سابق جيد ام من النوع غير منتظم السداد .



## ● البنك المركزي و المصارف الاخرى

- ان من مصلحة المصارف ان تقوم بتبادل المعلومات عن طالب القروض فيما بينها و خاصة عن أولئك الذين لديهم حسابات في اكثر من مصرف .

## ● المقابلات الشخصية مع طالب القرض

- يقوم مسؤولو الائتمان بترتيب مقابلات شخصية مع طالب القرض و بالتالي تأتي هذه المقابلات لتكشف مالم يتم ملاحظته من خلال نموذج طلب القرض،
- اما اذا كان الطلب معروف للمصرف فلا داعي لمثل هذا الاجراء.

## ثالثاً : تدريب موظفي الائتمان

- ان نقص خبرة موظفي الائتمان و عدم تدريبهم و توجيههم التوجه الصحيح قد يؤدي الى اعطاء تسهيلات ائتمانية بدون اجراء دراسة كاملة و صحيحة عن طالبي هذه التسهيلات مما ينتج عنه ارتفاع في القروض المشكوك في تحصيلها او المعدومة .

# رابعاً: التزام موظفو ادارة الائتمان بإجراءات منح التسهيلات الائتمانية

- ١-دراسة طلب الاقتراض: (الغرض،المدة الزمنية وجدول السداد)
- ٢-تحليل المركز المالي للعميل :دراسة القوائم المالية و تحليلها لفترة تصل الى ٣سنوات و وتشمل دراسة بعض النسب و المعدلات المالية(سيولة ، نسب الربحية ، نسب النشاط و نسب المديونية )
- ٣- الاستفسار عن مقدم الطلب : (من الاقسام الداخلية للمصرف ،المصارف الاخرى ،المصرف المركزي )
- ٤-التفاوض مع العميل : ( مبلغ القرض ،كيفية الصرف منه ،كيفية سدادة ،الضمانات التي يحتاجها المصرف ،سعر الفائدة ،..... )
- ٥- طلب الضمان التكميلي : يقدم العميل الضمانات و المستندات التي تثبت ملكيته لها بالإضافة الى وثائق التأمين على الاصول المقدمة كضمانات

- ٦- توقيع العقد : وذلك بين المصرف و طالب القرض و يكون متضمناً كافة شروط العقد .
- ٧- صرف قيمة القرض (كله او بعضه): يقوم المصرف بوضع قيمة القرض او التسهيلات الائتمانية تحت تصرف العميل .
- ٨- سداد القرض و متابعته : يحصل المصرف مستحقاته وفق جدول السداد المبين في عقد القرض ، ويهدف المصرف من متابعة القرض الى :
  - التحقق من مدى تنفيذ السياسة الني يضعها المصرف للقرض
  - الاطمئنان الى تنفيذ الشروط الموضوعه للتسهيلات المصرح بها للعملاء .
  - التعرف على الصعوبات التي قد تعترض المقترضين في الوقت المناسب.

# خامساً: اتباع المصرف لإجراءات و وسائل علاج الديون المتعثرة

- تاجيل السداد
- اعادة جدولة السداد
- اعطاء العميل تسهيلات اضافية لحل مشكلاته المالية اذا رأى المصرف ان في ذلك مساعدة له لسد النقص الطارئ على اوضاعه المالية.
- الاتفاق على مشاركة المصرف في ادارة المنشأة المقترضة او حتى ادارتها بشكل كامل حتى يتم السداد .
- السير بالاجراءات القانونية و ملاحقة العميل قانونياً
- (قفل حساب العميل ،تحويل ملفه للقانونية لمتابعة قضيته ،التصرف بالضمانات ،رفع دعوى افلاس للعميل)

- سادساً :- اتباع المصرف لنظام تدقيق و رقابة داخلي قوي يمثل خط الدفاع الاول لمواجهة مخاطر الاختلاس و التلاعب بأموال المصرف من قبل بعض الموظفين.
- سابعاً:- اعتماد المصرف على خبراء متخصصين في شؤون الاستثمار لتحديد معالم الاستراتيجية العلمية و العملية التي تساعد على ادارة محفظة الاستثمارات المصرفية.

- **ثامناً:-** قيام المصرف بوضع خطوط رئيسية للتنظيم الداخلي يجب اخذها بعين الاعتبار عند القيام بعملية تقسيم الاعمال في المصرف ، و تتلخص اهم هذه الامور فيما يلي :
- تحديد نطاق الاشراف
- تبسيط العمل و توحيد
- تقسيم العمل و توزيعه على الاقسام المتخصصة
- تدريب الموظفين
- حصر المسؤولية عند منح الصلاحيات
- تنسيق العمل بين الاقسام

# السياسة الثانية :- التجزئة و التنويع

- تجزئة الشيء المعرض للمخاطر بشكل يضمن تعرض جميع أجزائه في وقت واحد لتحقيق مسبب الخطر وذلك بجانب التنوع بالنسبة لكل جزء من الأجزاء في الحالات التي تسمح بذلك بما يحقق انتشاراً للمخاطر بالمستوى المالي او الجغرافي .
- «كل ذلك بشرط قابلية الشيء المعرض للخطر للتجزئة»



# يمكن ان تتبع المصارف تطبيق سياسة التجزئة و التنويع حسب الاتي:-

- تنويع مجالات الاستثمار امام المصارف .
- توزيع تواريخ استحقاق القروض من قصيرة الاجل الى متوسطة الى طويلة الاجل بدائرة التسهيلات الائتمانية.
- توزيع القروض على عدة مناطق جغرافية .
- توزيع القروض على عدة أنشطة و قطاعات اقتصادية من تجارة و صناعة و زراعة و خدمات .
- توزيع تشكيل القروض من حيث القروض الصغيرة و المتوسطة و الكبيرة الحجم.
- توزيع القروض حسب الضمانات ممثل القروض بضمان عقار او قروض بضمان شخصي او قروض بضمان بضائع او قروض بضمان الكمبيالات .
- توزيع وظائف المصارف و تقديم خدمات متنوعة و ظهور مفهوم المصرف الشامل .
- و بتحليل الامور السابقة نرى انها تتفق مع مفهوم سياسة التجزئة و التنويع

# السياسة الثالثة :- سياسة التجميع من الناحية الاقتصادية.

- تجميع اكبر عدد ممكن من وحدات المخاطر المتماثلة او المعرضة لنفس مسبب المخاطر .
- و توزيع عبء الخسارة التي لحقت بوحدة او اكثر من وحدات المخاطر على جميع وحدات المخاطر المشتركة في هذا التجمع.
- و تقوم هذه السياسة على (ان القدرة الفردية محدودة في مجابهة المخاطر ، و تزداد هذه القدرة تدريجياً بتكاثف و تضافر وحدات خطر اكثر و اكثر عند مجابهة الخطر المشترك .
- ومن مميزات هذه السياسة انها تحقق قانون الاعداد الكبيرة .

# تطبيق سياسة التجميع على الخدمات المصرفية

- **تجميع طلبات الاقتراض** في دائرة التسهيلات الائتمانية بكل مصرف و **تحويل هذه الطلبات** الى المختصين بهذه الدائرة لفحصها و متابعتها و اتخاذ القرارات المناسبة بشأن منح او رفض القرض.
- **تجميع اكبر عدد ممكن** من العاملين بمختلف دوائر المصرف ممن يتصفون بخصائص و صفات معينة من ناحية المؤهل و الخبرة و الكفاءة و عقد دورات تدريبية لهم سواءً داخل المصرف او لدى المراكز التدريبية المتخصصة ، وذلك بهدف **تجميع اكبر عدد من العاملين** و تدريبهم بكلفة اقل و بمراقبة فعالة من دائرة التدريب اولاً بأول .
- وجود دوائر متخصصة بالمصارف مثل الودائع ، الحوالات ، الاعتمادات المستندية ، يقوم بادارتها افراد متخصصين تمكنهم من تقديم خدمة بجودة عالية و رضاء تام للعميل ، مما يساعد **تجميع هذه الوظائف** على استمرار تعامل الزبائن بل و جذب زبائن جدد مستقبلاً

- اتجاه المصارف الى الانضمام الى اتحادات المصارف لمناقشة المشاكل ذات الاهتمام المشترك بين المسؤولين عن قطاع المصارف و تفويض المسؤولين عن هذه الاتحادات لتوصيل مطالبهم و مقترحاتهم الى القيادات العليا في القطاع المالي و المصرفي.
- تزايد الاتجاه العالمي نحو الدمج في السنوات الاخيرة نتيجة العولمة و فتح الاسواق الجديدة و ثورة الاتصالات و اتفاقيات التجارة الحرة .

## رابعاً:- سياسة التامين

- تعتمد هذه السياسة على وجود جهة متخصصة في ادارة الخطر تتمتع بالثقة المالية ، و تتعهد في اطار التزام تعاقدى بتحمل عبء المخاطر المنقولة الى تلك الجهات مقابل حصول هذه الجهة على كلفة تتناسب مع هذا العبء و ينظم الالتزام و الحقوق المتبادلة عقد يسمى عقد التامين .

# اهم مميزات سياسة التامين

- تحويل المخاطر من صاحب الخطر الى المؤمن الذي يقوم باتباع التجزئة و التنويع و التجميع.
- مقابل يلتزم بسداده صاحب المخاطر (قسط التامين) و يسدد مقدماً ، بحيث يعتمد سريان التغطية التأمينية على هذا السداد.
- يلتزم المؤمن تجاه المخاطر التزاماً جماعياً ،اي انه يعطي الحماية التأمينية لكافة اصحاب المخاطر خلال مدة التامين، فانه ملتزم فقط بتعويض وحدات المخاطر المؤمن عليها التي اصبحت خلال هذه المدة .
- ينظم الالتزامات و الحقوق القانونية المتقابلة بين صاحب الخطر و المؤمن (عقد التامين) و يخضع هذا العقد للقواعد القانونية العامة للتعاقد.
- يحكم عمل المؤمن بعض القواعد الفنية التي تعتبر اساساً تقوم عليه العملية التأمينية وتميزها عن غيرها من العمليات الاخرى.

# الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين للعاملين في

## المصارف و أسرهم

- خدمات تأمين الحياة الفردي (والذي يغطي مخاطر الحياة و الوفاة و الاثنين معاً)، و ذلك في شكل مجموعة من الخدمات التأمينية المتكاملة و الشاملة و التي توفر العديد من التغطيات التأمينية في برنامج واحد.
- وثائق التأمين على الحياة الجماعي للعاملين في المصرف ،وذلك لتوفير مزايا تأمين افضل و بكلف اقل و بدون فحص طبي وذلك في حالة الوفاة او الحوادث الشخصية اثناء مدة خدمة الموظف المصرف
- وثائق تأمين صحي فردي حسب رغبة و اختيار و حاجة العميل من خدمات صحية متنوعة.
- وثائق تأمين صحي جماعي للعاملين بالمصرف بتكاليف اقل و مستوى عال من الخدمة لهم و لأسرهم
- وثائق تأمين حوادث شخصية لهم و لأسرهم
- وثائق تأمين سيارات بشقيه التكميلي و الالزامي وهو ما يسمى بالتأمين الشامل في السيارات .

## الخدمات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين و تتناسب مع طبيعة العمل

● **وثائق تأمين ضد الحرائق النمطية و المخاطر الاضافية للعهد العينية التي**

يقدمها العملاء لدائرة التسهيلات الائتمانية بالمصارف كضمان القروض التي يحصلون عليها و التي يجب على المصرف المحافظة عليها حتى يستردها العميل مرة اخرى .

● **وثائق تأمين للحياة للعملاء طالبي القروض و التي تشترط دائر التسهيلات**

الائتمانية كشرط اساسي للحصول على قرض وذلك لضمان سداد باقي اقساط القرض للمصرف بعد وفاة العميل حتى لا يلجأ المصرف لمطالبة الورثة او الحجز على الضمانات او بيعها في المزاد العلني و تسمى (وثائق حياة مؤقتة متناقصة القيمة) و تتميز بانخفاض تكلفتها

● **وثائق تأمين الديون المتعثرة و التي تقدمها بعض شركات التأمين ، حيث**

يتم تحويل مخاطر هذه الديون من قبل المصرف الى شركات التأمين مقابل اقساط يدفعها المصرف في بداية التعاقد لشركات التأمين ، و تقوم بالسداد بدل العميل المتعثر و تتولى الشركة متابعته و ملاحقته .



- **وثائق تأمين السيارات التكميلي** ، و التي تطلبها دائرة التسهيلات الائتمانية بالمصارف عند منح العميل قرض لشراء سيارة و يجب تعيين المصرف المستفيد الاول في هذه الوثيقة ، وعند حدوث حادث للسيارة المؤمن عليها ، يترتب عليه خسارة جزئية او كلية فان المصرف بموجب هذه الوثيقة يحصل على قيمة التعويض المدفوع من شركة التأمين سداداً لقيمة الاقساط التي لم يسدها العميل ، ان هذا الحل التأميني يخدم طرفي العقد (المصرف و طالب القرض)
- **وثائق التأمين البحري** حيث تشترط دائرة الاعتمادات المستندية بالمصارف من العميل عند فتح اعتماد مستندي بضرورة الحصول على تأمين بحري لتغطية المخاطر البحرية و التي قد تتعرض لها البضاعة او السفن او اجرة الشحن.
- **وثائق التأمين الهندسية بأنواعها** ،مثل وثيقة تأمين جميع مخاطر المقاولين و مخاطر التركيب و وثيقة تأمين عطلات الآلات و وثيقة تأمين المعدات الالكترونية ،حيث تشترط بعض المصارف عند مشاركتها لعميل في مشروع معين ضرورة وجود وثيقة تأمين هندسي منذ بداية المشروع و اثناء سريانه و عند تسليمه و تجربته ضماناً لتغطية التلفيات المادية او المسؤولية المدنية تجاه الغير .

- وثائق تأمين الحريق و ملاحقة المتعددة على محتويات مباني المصارف (اثاث ،معدات، الات ،ممتلكات و استثمارات) في الكثير من المشروعات كالفنادق و القرى السياحية و المصانع و غيرها .
- وثائق تأمين تغطية شاملة لمخاطر المصرف و تسمى (Blanket Cover) لتغطية كافة مخاطر العمل المصرفي مثل (نقل النقدية ،التزييف و التزوير ،خيانة الامانة ،السطو و السرقات)و بالتالي يتم نقل عبء هذه المخاطر الى شركات التأمين.
- وثائق تأمين حوادث شخصية للعاملين بالمصارف اثناء تأديتهم عملهم ،حيث قد يتعرض البعض منهم اثناء تأدية عملهم اليومي او القيام بمهام مصرفية خارج المصرف لمخاطر مثل (الوفاة بحادث او الاصابات) و يكون المستفيد هو او الورثة و تتحمل المصارف هذا الاقساط بالكامل كمزايا عينية لهم .
- وثائق تأمين حياة مؤقتة على الشخصيات الهامة بالمصارف ( Key Persons)حيث يمكن للمصرف شراء مثل هذه الوثائق ويكون المستفيد منها المصرف ،ويتم صرف مبلغ التأمين للمصرف في حالة حدوث الوفاة اثناء سريان الوثيقة و يقوم المصرف بدفع الاقساط في مثل هذه الحالة .

# الخدمات التي تقدمها المصارف الى شركات التأمين:

- تعتبر المصارف من المصادر الخصبة و المستمرة لحصول شركات التأمين على عملاء جدد في كافة فروع التأمين ،،و يتميز العملاء غالباً بقدرة مادية فائقة تمكنهم من الشراء الفعلي لوثائق تأمين من كافة الانواع و التي قد يفرضها المصرف احياناً على العملاء و بالتالي تتمكن شركات التأمين من تحقيق قانون الاعداد الكبيرة الذي هو اساس صناعة التأمين و ضمان نجاحه.
- تلجأ شركات التأمين الى فتح حسابات جارية لدى المصارف لضمان وجود قدر من السيولة و بصفة مستمرة حتى تتمكن شركات التأمين من سداد قيمة المطالبات بشتى فروع التأمين في الوقت المناسب و لضمان تثبيت مصداقية اداء شركات التأمين لدى العملاء الحاليين و المرتقبين.

- قيام شركات التأمين بإيداع مبالغ بشكل ودائع لدى المصارف كأحد اوجه الاستثمار حيث تتميز الاستثمارات بعائد مناسب و مخاطر قليلة .
- شراء شركات التأمين لقدر كبير من اسهم بعض المصارف في السوق المالي كأحد قنوات الاستثمار التي تنتهجها شركات التأمين ضمن خطتها الاستثمارية.
- استفادة شركات التأمين من خبراء الاستثمار بالمصارف لتكوين محفظة استثمارية مثلى تتميز بتنوع قنوات الاستثمار و ضمان عائد مناسب و سيولة عن الطلب .
- اعتماد الكثير من اصحاب الوكالات التأمينية و وسطاء التأمين على المصارف كأحد قنوات التسويق الفعال لجذب عملاء جدد و تقديم كافة انواع البرامج التأمينية لهم .

# أوجه التشابه بين المصارف و شركات التأمين

- ١- يقدمان ادوات و أوعية ادخار خاصة بالنسبة لبوليصة التأمين على الحياة التي تعتبر اداة ادخار مشابهة لودائع الادخار في المصارف .
- ٢- يتجهان اكثر فأكثر نحو تقديم خدمات ذات طابع استثماري :
- في المصارف يتم تقديم منتجات خاصة للعملاء الكبار تتضمن ادوات مالية متقدمة ومعقدة ضمن ما يدعى بالهندسة المالية لتحقيق مردود عالي على اموالهم في ضوء تراجع معدلات الفائدة على العوائد .
- في قطاع التأمين : فقد ظهر نوع جديد من التأمين على الحياة اكثر مرونة و استجابة لتغيرات الاسواق المالية و الدولية مثل بوليصة التأمين الشاملة و التي تتمتع بأقساط و معدلات فائدة متغيرة .
- ٣- كلا القطاعين يقدمان قروضاً للعملاء :

# أوجه الاختلاف بين المصارف و شركات التأمين

- ١- تتقاضى المصارف الفوائد لاحقاً (بعد جمع الودائع و دراسة منح التسليف و القروض).
- اما شركات التأمين فتحصل على اقساط التأمين مقدماً و تسدد المتطلبات لاحقاً عند ورودها
- اما الفرق من الناحية المحاسبية كبير اذ تعتبر القروض المصرفية ضمن الموجودات بينما تعتمد اقساط التأمين على الايرادات .
- ٢- الودائع المربوطة التي تستحق لدى المصارف تحول الى الحسابات الجارية او تجدد تلقائياً اذا كان نالك تعليمات بهذا الخصوص .
- اما وثائق التأمين فهي تنتهي لدى الاستحقاق و تتطلب اتصال العميل لتجديد الاتفاقية اذا رغب بذلك.

- ٣- تمنح المصارف التمويل لتلبية احتياجات الافراد و المؤسسات للقيام بأنشطة اقتصادية عدة .
- في حين تغطي شركات التأمين الخسائر التي يمكن ان يتكبدها المؤمن له من جراء الحوادث التي يتعرض لها في عمله .
- ٤- اختلاف اجهزة الرقابة على القطاعين :
- المصارف يشرف عليها البنك المركزي ،اما شركات التأمين فتشرف عليها هيئة مراقبة اعمال التأمين و التي تكون تابعة لوزارة التجارة و الصناعة او الاقتصاد و حسب كل دولة .
- ٥- اختلاف اساليب العمل بين القطاعين :
- شركات التأمين تركز على وسائل التسويق المباشر ' اما المصارف فتهتم اكثر بمستوى تقديم الخدمات لعملائها ... كما ان الطلب على الخدمة المصرفية اكبر و اوسع من خدمات التأمين

# صيرفة التأمين

- هي الصورة العملية لاندماج المصارف مع شركات التأمين للحصول على منتج جديد في الاسواق ، ويقصد به ((بيع التأمين من خلال قنوات التوزيع في المصارف ))، ومن اهم الحوافز التي تحت المصارف و شركات التأمين على الاندماج :
- ١- زيادة الربحية لدى المصارف من خلال زيادة العمولات الناتجة عن النشاط التأميني في ظل تقليص هوامش الفائدة .
- ٢- تعزيز النمو من خلال التوسيع في الاسواق .
- ٣- توفير شمولية الخدمة للعميل مما يمكنه من اجراء مختلف عملياته في مكان واحد .
- ٤- توسيع قاعدة العملاء من خلال استقطاب قطاعي المصارف و شركات التأمين عملاء القطاع الاخر .



- ٥- اثر الرافعة في تقديم خدمات جديدة دون زيادة الكلفة بالاعتماد على البنية و الموارد المتوافرة في كلا القطاعين .
- ٦- وجود وسائل عديدة و متنوعة لدى المصارف لتسويق الخدمات التأمينية مثل شبكة الفروع ، اجهزة الصراف الالي ، موقع الانترنت ،كشوف الحسابات و غيرها .
- شركات التامين تتمتع بقدرات خاصة يمكن ان تفيد المصارف في مجال دراسة المخاطر و متابعتها الى جانب خبراتها التسويقية .

# عوامل نجاح صيرفة التامين

- وجود استراتيجية متوافقة مع رؤية المصرف
- معرفة حاجات العملاء
- وضع خطوات بيع محدد
- تأمين خدمات تامينية بسيطة و لكن شاملة
- ضرورة وجود الية قوية لتقديم الخدمات
- وجود ادارة جيدة للموارد البشرية و التدفقات النقدية
- ضرورة وجود تخطيط متزامن بين الاقسام المختلفة في المصرف و شركة التامين
- التكامل الكلي بين خدمات التامين و خدمات المصارف الاخرى .
- التدريب المكثف
- متابعة دقيقة لنتائج الخدمة
- قواعد بيانات فعالة و مرنة.

# العوائق امام صيرفة التامين

- تكمن اهم العوائق التي تواجه صيرفة التامين في ضعف او قصور المجالات التالية :
- التدريب ، ثقافة البيع المختلفة .
- طرق الاعلان عن الخدمة ، التنسيق بين سياسة التسويق في المصرف و شركة التامين ، الخبرة في مجال قواعد البيانات ، العلاقات بين قنوات بيع الخدمات .
- تحديد العلاوات للموظفين ، موقف موظفي المصرف تجاه التامين