

المعوقات التي تواجه قطاع التأمين السوري وآليات معالجتها

Obstacles Facing the Syrian Insurance Sector and Mechanisms for Addressing Them

مشروع لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

الاختصاص:

الإدارة المالية

اعداد الطالبة

ماركيت نوبار كشكران

إشراف الدكتورة:

منال الموصللي

العام الدراسي:

2025 - 2024

إهداء

إلى من تجيء قبل البدء.. وقبل الكل.. وقبل القلب.. وقبل القبل.. يا من تقف الحروف
عاجزة على شكرها..

إلى أمي

إلى بحر العطاء والتضحية والفداء.. إلى قدوتي ومثلي الأعلى.. إلى من أحمل اسمه
بكل افتخار واعتزاز.. إلى من قدم لي كل غال ونفيس..

إلى أبي

إلى من هو أعلى من إيقاع أحلامي.. إلى سندي حين ضعفي.. إلى من ينزع عني
الحزن لينثر بعبيره الفرح والحب..

إلى أخي

إلى من أمن بقدراتي ومنحني الثقة والمعرفة لأخوض غمار هذا المجال، فكان الداعم
الأول إلى قدوتي ومرشدي ...

إلى مديري

إلى من هم بلسم القلب وبسمة الحياة.. إلى من هم سند في الدرب.. إلى من بوجودهم
تخطيت الصعاب.. إلى من كانوا معي في شدتي قبل الرخاء.. إلى من يقاسمني
همومي..

إلى أصدقائي

شكر وتقدير

بكل الاحترام والتقدير.. يسرنا أن نرفع أصدق وأخلص كلمات الشكر
والعرفان لمن اغترفنا من نبع علمهم غرفة الظمان لمعرفة الكبيرة.. لمن
أعطونا دون كلل أو ملل.. لمن تحملوا هفواتنا وزلاتنا وإحاحنا على طلب
العلم.. كما نخص بهذا الشكر من تابعنا في هذه الرسالة وأشرف علينا بحب
وسخاء وأرشدنا للصواب

الدكتورة منال الموصلي التي كانت عوناً لي

الدكاترة المحترمين الأفاضل الذين نهلنا من نور علمهم الكثير، فهم كانوا لنا
سراجاً منيراً لنسير به طريق النجاح والتفوق..
وإلى كل من اكتسبنا من نور علمه شعلة ضياء نستنار منها إلى دكاترتنا
الموقرين..

أنتم من أزلتم عنا غيمة جهل مررنا بها برياح علمكم الطيبة، وأنتم من أعدتم
رسم ملامحنا وتصحيح عثراتنا..

المخلص

يهدف هذا البحث الى دراسة وتحليل المعوقات التي تعيق تطور ونمو قطاع التأمين في الجمهورية العربية السورية سواء كانت تشريعية أو تنظيمية أو تشغيلية أو تتعلق بالبنية التحتية والموارد البشرية واقتراح الآليات الكفيلة بتجاوزها، وصولاً إلى قطاع تأميني أكثر كفاءة واستدامة.

اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات الرسمية، والمقابلات، والاستبيانات التي استهدفت خبراء وعاملين في القطاع التأميني السوري

خلصت الدراسة الى وجود قصور في الإطار القانوني الناظم لعمل التأمين، ضعف الرقابة الفعالة، انخفاض الكفاءة المؤسسية، غياب الابتكار التقني، وقلة الكوادر المتخصصة. كما أظهرت الدراسة تأثير العوامل الاقتصادية والسياسية على أداء القطاع، والارتباط الوثيق بين تراجع الثقة الاجتماعية بالتأمين وغياب الوعي التأميني الحقيقي.

اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها تحديث التشريعات التأمينية، تعزيز دور الهيئات الرقابية، دعم برامج التدريب وبناء القدرات، التوجه نحو رقمنة العمليات التأمينية، وتفعيل حملات التوعية المجتمعية حول أهمية التأمين، وذلك ضمن إطار وطني يعزز دور التأمين كأداة للتنمية والاستقرار

الكلمات المفتاحية

قطاع التأمين السوري، المعوقات التأمينية، آليات المعالجة، الإصلاح التأميني، إدارة المخاطر

Abstract

This research aims to analyze the obstacles hindering the development and growth of the insurance sector in the Syrian Arab Republic, whether legislative, organizational, operational, or related to infrastructure and human resources, and to propose mechanisms capable of overcoming these challenges in order to achieve a more efficient and sustainable insurance sector.

The research relied on the analysis of official data, interviews, and questionnaires targeting experts and workers in the Syrian insurance sector, which provided a comprehensive understanding of the local insurance landscape from both field and academic perspectives.

The study concluded that there are significant shortcomings in the legal framework governing the insurance industry, weak regulatory oversight, low institutional efficiency, lack of technological innovation, and a shortage of specialized personnel. The findings also highlighted the impact of economic and political factors on the sector's performance, as well as the strong correlation between declining public trust in insurance and the absence of genuine insurance awareness.

The study ends with a set of recommendations, most notably updating insurance legislation, strengthening the role of regulatory bodies, supporting training and capacity-building programs, advancing the digitalization of insurance operations, and activating community awareness campaigns about the importance of insurance—within a national framework that reinforces the role of insurance as a tool for development and stability.

Keywords:

Syrian Insurance Sector, Insurance Obstacles, Remedial Mechanisms, Insurance Reform, Risk Management

فهرس المحتويات	
	الموضوع
1	الإهداء
2	الشكر والتقدير
3	الملخص باللغة العربية
4	الملخص باللغة الإنكليزية
5	فهرس المحتويات
8	قائمة الجداول
11	قائمة الأشكال
13	الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة
13	مقدمة البحث
14	مشكلة البحث
14	أهداف البحث
15	أهمية البحث
15	منهج البحث
15	حدود البحث
17	الفصل الأول: الإطار النظري للدارسة
18	1-1 المبحث الأول: المعوقات التي تواجه قطاع التأمين
19	1-1-1 مفهوم التأمين، أنواعه، أهميته وأهدافه
23	1-1-2 مساهمة قطاع التأمين في الاقتصاد
26	1-1-3 أنواع المعوقات التي تواجه قطاع التأمين
39	1-1-4 التحليل المنهجي للمعوقات الهيكلية في سوريا خلال أعوام (2020 - 2024)

62	2-1 المبحث الثاني: آليات معالجة معوقات التأمين والاستفادة من التجارب الدولية
62	1-2-1 آليات معالجة المعوقات التي تواجه قطاع التأمين
67	2-2-1 استخدام نظام سويغت ودوره في تحسين قطاع التأمين في سوريا
70	3-2-1 الرقمنة وإدارة المخاطر في قطاع التأمين
72	4-2-1 آلية مواجهة المعوقات التي في قطاع التأمين من خلال الاستفادة من تجارب الدول النامية
74	5-2-1 مقارنة بين معوقات وآليات معالجة قطاع التأمين في دول نامية(سوريا) ودول متقدمة(أوروبا)
80	الفصل الثاني: الدراسة العملية
81	2-1-1 مجتمع وعينة البحث
82	2-2-2 أداة الدراسة
82	2-2-2-1 أداة دراسة استبيان شركات التأمين
83	2-2-2-2 أداة دراسة استبيان أصحاب عقود التأمين
84	2-3-2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
84	2-3-2-1 الجداول التكرارية والنسبية
84	2-3-2-2 الأشكال البيانية
84	2-3-3-2 المتوسط الحسابي (Mean)
84	2-3-4-2 الانحراف المعياري (Standard Deviation)
85	2-3-5-2 معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)
85	2-3-6-2 الثبات بالتجزئة النصفية
85	2-3-7-2 اختبارات الإحصاء الاستدلالي (Tests of The Inferential Statistics)
86	2-4-2-4 صدق الأداة
86	2-4-2-1 الصدق الظاهري
	2-4-2-2 صدق الاتساق الداخلي

87	2-4-2-1- صدق الاتساق الداخلي لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان شركات التأمين
88	2-4-2-2- صدق الاتساق الداخلي لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان أصحاب عقود التأمين
89	2-5- ثبات الأداة
89	2-5-1- ثبات الأداة باستخدام ألفا كرونباخ
90	2-5-2- ثبات الأداة باستخدام جوتمان للتجزئة النصفية
90	2-6- التوصيف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية
90	2-6-1- عينة شركات التأمين
96	2-6-2- عينة أصحاب عقود التأمين
100	2-7- الدراسة الوصفية
100	2-7-1- تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين
114	2-7-2- الإجراءات التي اتبعتها شركات التأمين لمعالجة التحديات التي تواجهها:
115	2-7-3- أهم المشاكل التي تواجهها شركات التأمين:
116	2-7-4- مدى تأثير التشريعات والقوانين الحالية على أداء شركات التأمين:
117	2-7-5- أبرز المعوقات التي واجهها أصحاب عقود التأمين:
119	2-7-4- وصف تجربة أصحاب عقود التأمين مع شركات التأمين:
121	2-7-4- مدى رضى أفراد العينة عن الخدمات المقدمة من شركات التأمين: 2-7-4- أسعار خدمات التأمين:
122	2-7-4- سرعة استجابة الشركة:

123	2-7-5 أبرز المقترحات لتطوير التشريعات وتنظيم قطاع التأمين في سوريا حسب رأي العاملين في شركات التأمين:
123	2-7-5 أبرز التحسينات المطلوبة حسب رأي أصحاب العقود:
124	2-7-6 أبرز التوصيات لتحسين الأداء ورفع كفاءة السوق:
124	2-7-7 مستقبل قطاع التأمين في سوريا خلال السنوات الخمس المقبلة:
125	النتائج والتوصيات

قائمة الجداول

26	جدول 1: أنواع معوقات قطاع التأمين
40	جدول 2: تحليل تطور المعوقات في الشركة المتحدة للتأمين
42	جدول 3: تحليل تطور المعوقات في شركة الاتحاد التعاوني للتأمين
43	جدول 4: تصنيف وتحليل الأداء بناء على المعوقات التشريعية والتنظيمية
46	جدول 5: المحفظة الاجمالية ومراحل النمو (لكلا الشركتين)
48	جدول 6: الكفاءة الفنية للشركتين
50	جدول 7: التعويضات المدفوعة للشركتين
51	جدول 8: معدل الخسارة للشركتين
53	جدول 9: صافي العائد الاسمي للشركتين
55	جدول 10: فروقات سعر الصرف للشركتين
56	جدول 11: جودة الربح للشركتين
57	جدول 12: العائد على حقوق المساهمين للشركتين

60	جدول 13: الربح الفني للشركتين
61	جدول 14: الملاءة المالية للشركتين
78	جدول 15: مقارنة التجربة البريطانية والتطبيق المقترح في سوريا
80	جدول 16: أسماء شركات التأمين العاملة في الجمهورية العربية السورية وعدد الموظفين
81	جدول 17: حجم مجتمع وعينة الدراسة لشركات التأمين
83	جدول 18: مستوى قياس عبارات الاستبيان
87	جدول 19: معامل الارتباط لتقييم تجربة التأمين والمعوقات / شركات التأمين
88	جدول 20: معامل الارتباط لتقييم تجربة التأمين والمعوقات / أصحاب العقود
89	جدول 21: معامل ثبات ألفا كرونباخ
90	جدول 22: معامل ثبات جوتمان للتجزئة النصفية لكل محور من محاور الدراسة
91	جدول 23: التوزع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب نوع الشركة
91	جدول 24: التوزع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب نوع التأمينات المقدمة
92	جدول 25: التوزع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد الموظفين
93	جدول 26: التوزع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد العملاء
94	جدول 27: التوزع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في قطاع التأمين
95	جدول 28: التوزع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب وجود نظام تأمين متكامل
96	جدول 29: التوزع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الجنس
96	جدول 30: التوزع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الفئات العمرية
97	جدول 31: التوزع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب المستوى التعليمي
98	جدول 32: التوزع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الوضع الوظيفي
99	جدول 33: التوزع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب نوع التأمين
101	جدول 34: التوزع التكراري والنسبي والمتوسط الحسابي حسب إجابات أفراد العينة على عبارات محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين

108	جدول 35: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين وقيمة اختبار ت ستيودنت لمقارنة متوسط عينة مع القيمة المتوسطة (3)
109	جدول 36: التوزيع التكراري والنسبي والمتوسط الحسابي حسب إجابات أفراد العينة على عبارات محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات حسب رأي أصحاب عقود التأمين
114	جدول 37: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لأصحاب عقود التأمين وقيمة اختبار ت ستيودنت لمقارنة متوسط عينة مع القيمة المتوسطة (3)
114	جدول 38: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على الإجراءات التي اتبعتها شركات التأمين لمعالجة التحديات التي تواجهها
117	جدول 39: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على مدى تأثير التشريعات والقوانين الحالية على أداء شركات التأمين
117	جدول 40: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على أبرز المعوقات التي واجهها أصحاب عقود التأمين
119	جدول 41: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على صعوبات في فهم الشروط والأحكام
120	جدول 42: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على استخدام قنوات الكترونية
121	جدول 43: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على مدى أهمية خدمة العملاء
122	جدول 44: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على مدى أهمية خدمة العملاء
122	جدول 45: التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على سرعة استجابة الشركة لمطالباتك

قائمة الأشكال

49	الشكل 1: الكفاءة المالية للشركة المتحدة للتأمين و شركة الاتحاد التعاوني
53	الشكل 2: صافي العائد الاسمي لكل من الشركة المتحدة للتأمين و شركة الاتحاد التعاوني للتأمين
56	الشكل 3: جودة الربح لشركة الاتحاد التعاوني والشركة المتحدة للتأمين
57	الشكل 4: العائد على حقوق المساهمين في كلا الشركتين
60	الشكل 5: الربح الفني لكلا الشركتين
62	الشكل 6: الملاءة المالية لكلا الشركتين
91	الشكل 7: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب نوع الشركة
92	الشكل 8: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب نوع التأمينات المقدمة
93	الشكل 9: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب عدد الموظفين
94	الشكل 10: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب عدد العملاء في الشركة
95	الشكل 11: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب عدد سنوات العمل في قطاع التأمين
95	الشكل 12: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب وجود نظام تأمين متكامل
96	الشكل 13: التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الجنس
97	الشكل 14: التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الفئات العمرية
98	الشكل 15: التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب المستوى التعليمي
99	الشكل 16: التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الوضع الوظيفي
100	الشكل 17: التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب نوع التأمين
100	الشكل 18: التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب نوع التأمين
115	الشكل 19: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب تقييم الإجراءات التي اتبعتها شركات التأمين لمعالجة التحديات التي تواجهها

116	الشكل 20: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب رأيهم للمشاكل التي تواجهها شركات التأمين في التعامل مع الهيئات الرقابية
116	الشكل 21: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب رأيهم للمشاكل في تأمين التمويل اللازم لتغطية المطالبات
118	الشكل 22: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب تقديم الشكاوى لشركات التأمين
119	الشكل 23: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب وصف تجربة أصحاب عقود التأمين مع شركات التأمين
120	الشكل 24: التوزيع النسبي لعينة البحث حسب المعلومات التي حصل عليها أفراد العينة من شركة التأمين
121	الشكل 25: التوزيع النسبي لعينة البحث لرضى أفراد العينة عن الخدمات المقدمة من شركات التأمين

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة

يُعدّ قطاع التأمين ركيزة أساسية لأي اقتصاد حديث، فهو يلعب دوراً محورياً في حماية الأفراد والمنشآت من المخاطر المالية المحتملة، ويعزز من الاستقرار الاقتصادي والنمو المستدام من خلال توفير الحماية لرأس المال وتوجيه الاستثمارات. على مر العقود، تطور هذا القطاع ليقدّم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات مجتمعية واقتصادية متنوعة، بدءاً من التأمين على الحياة والممتلكات وصولاً إلى التأمين الصحي والتأمين ضد مخاطر الأعمال. ومع ذلك، لا يخلو هذا القطاع الحيوي من التحديات. ففي عالم يتسم بالتغيرات المتسارعة، سواء كانت تكنولوجية، تشريعية، اقتصادية، أو حتى اجتماعية، تواجه شركات التأمين جملة من المعوقات التي قد تؤثر على كفاءتها، قدرتها التنافسية، وحتى استدامتها.

وقد تطوّر قطاع التأمين بشكل ملحوظ في العديد من دول العالم بفضل التحديث المستمر في التشريعات، واعتماد أساليب الرقابة الفعالة، وتوظيف التكنولوجيا الرقمية الحديثة، إلى جانب رفع كفاءة الكوادر البشرية العاملة في هذا المجال. في المقابل، لا يزال هذا القطاع في سوريا يواجه جملة من التحديات والمعوقات الهيكلية والمؤسسية، والتي حدّت من فاعليته، وأضعفت قدرته على مواكبة التحولات المحلية والدولية.

وانطلاقاً من أهمية تطوير هذا القطاع الحيوي، جاء هذا البحث لتحليل المعوقات الأساسية التي تحد من تطور قطاع التأمين في سوريا، وتسعى لطرح آليات عملية قابلة للتطبيق، تركز على تعزيز البنية التشريعية والتنظيمية، ورفع كفاءة الكوادر، ونشر الوعي التأميني، واعتماد تقنيات التحول الرقمي، بما ينسجم مع المعايير الدولية ويأخذ بعين الاعتبار خصوصية الواقع السوري.

2. مشكلة البحث

يواجه قطاع التأمين السوري تحديات مستمرة ومتزايدة تؤثر على كفاءته التشغيلية، قدرته التنافسية، وإمكاناته التنموية، مما يعيق مساهمته الكاملة في الاقتصاد الوطني. على الرغم من أهميته كآلية حماية مالية ومصدر استثمار، إلا أن شركات التأمين غالباً ما تجد نفسها تواجه مجموعة من المعوقات الداخلية والخارجية التي تحد من نموها وتطورها. ومن هذه المعوقات تحديات تتعلق بضعف الإطار التشريعي والتنظيمي، قلة الوعي التأميني لدى الجمهور، التحديات التكنولوجية المتمثلة في بطء التحول الرقمي، المنافسة الشرسة والضغط على الأسعار، الصعوبات في إدارة المطالبات بكفاءة، وقيود تتعلق بتوفير الكوادر البشرية المدربة. هذه المشكلات مجتمعة قد تؤدي إلى تراجع في الأداء المالي للشركات، انخفاض في حصتها السوقية، وربما فقدان الثقة في القطاع. بناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة البحث الرئيسية في الإجابة على التساؤلين الرئيسيين الآتيين:

1- ما هي أبرز المعوقات التي تواجه قطاع التأمين السوري؟

و يتفرع عنها الأسئلة الفرعية التالية

1. ما هي أهم المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تواجه قطاع التأمين السوري؟
 2. ما هي أبرز المعوقات الاقتصادية والمالية التي تؤثر على أداء شركات التأمين السوري؟
 3. كيف تؤثر التحديات التكنولوجية (مثل التحول الرقمي والابتكار) على قطاع التأمين السوري؟
 4. ما هي المعوقات المتعلقة بالمنافسة والتسويق التي تواجه شركات التأمين؟
 5. ما مدى تأثير نقص الوعي التأميني وثقافة المخاطر على نمو قطاع التأمين؟
- 2- ما هي آليات المعالجة والحلول المقترحة للتغلب على هذه المعوقات وتعزيز استدامة قطاع التأمين والإجراءات المتبعة لدى الشركات؟

3. أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى :

1. تحديد وتصنيف المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تواجه قطاع التأمين السوري.
2. تحليل وتقييم الأثر الاقتصادي والمالي للمعوقات على أداء شركات التأمين.
3. فحص وتحديد التحديات التكنولوجية التي تواجه القطاع التأمين السوري، واقتراح حلول لتعزيز الابتكار والتحول الرقمي.
4. استكشاف وتحليل المعوقات المتعلقة بالمنافسة والسوق وتأثيرها على استراتيجيات شركات التأمين.
5. قياس وفهم مستوى الوعي التأميني لدى الجمهور وتأثيره على نمو القطاع.
6. اقتراح وتقديم مجموعة من آليات المعالجة والتوصيات العملية والمبتكرة للتغلب على المعوقات وتعزيز مرونة واستدامة قطاع التأمين.

4. أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال النتائج والتوصيات التي ستكون دليلاً إرشادياً للمشرعين والجهات الرقابية لتطوير أطر تشريعية وتنظيمية أكثر فعالية تدعم نمو القطاع وتحميه. كما تبرز أهمية البحث للمستثمرين والعملاء لتقديم معلومات قيمة حول استقرار وجاذبية قطاع التأمين، مما يعزز الثقة ويسهم في اتخاذ قرارات استثمارية مدروسة ويزيد من ثقة العملاء.

5. منهج البحث

لتحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته، سيتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، من خلال توصيف المعوقات التي تواجه قطاع التأمين السوري و تحليل بيانات الحالة المدروسة من خلال إجراء مقابلات وتوزيع استبانة لكل من شركات التأمين السوري بالإضافة الى مؤمنين لديهم عقود تأمين للتأكد على مدى انعكاس هذه المعوقات على أداء القطاع التأمين ككل و اقتراح طرق لمعالجتها.

6. حدود البحث

يركز البحث حصرياً على المعوقات التي تواجه قطاع التأمين السوري بكافة أنواعه (حياة، ممتلكات، صحي، إلخ)، وآليات معالجة هذه المعوقات.

- **الحدود المكانية:** سيتم التركيز في جمع البيانات وتحليلها بشكل رئيسي على شركتي تأمين سورية : الشركة الأولى هي شركة الاتحاد التعاوني للتأمين و الشركة الثانية الشركة المتحدة للتأمين وسيتم التأكيد صحة المعوقات من خلال المقارنة بجميع القطاع التأمين في سوريا
- **الحدود الزمانية:** سيتم جمع البيانات وتحليلها لفترة زمنية محددة تتراوح من [2020] إلى [2024]. هذه الفترة يتم اختيارها لتعكس أحدث التطورات والتحديات التي واجهت القطاع، مع الأخذ بعين الاعتبار آثار الأحداث العالمية والإقليمية (مثل جائحة كوفيد-19، التغيرات الاقتصادية، إلخ).

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

يُعدّ قطاع التأمين أحد الأعمدة الأساسية لمنظومة الاقتصاد الحديث، لما يؤديه من دور محوري في إدارة المخاطر وحماية الأفراد والمنشآت أمام مختلف أشكال عدم اليقين. ويشكّل هذا القطاع رافعة تنموية مهمة لما يوفره من استقرار مالي، وتحفيز للاستثمار، ودعم لعملية الإنتاج، فضلاً عن مساهمته في تعويض الخسائر وتعزيز الثقة داخل المجتمع. ومن هنا تبرز أهمية دراسة قطاع التأمين ضمن الإطارين النظري والتطبيقي لفهم آليات عمله والتحديات التي يواجهها في البيئة الاقتصادية المعاصرة وفي السياق السوري، ازدادت الحاجة الملحة إلى تقييم واقع قطاع التأمين وتحليل بنيته وأدائه، خاصة في ظل المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها البلاد خلال السنوات الأخيرة. فقد أظهرت التجربة أن هذا القطاع يواجه مجموعة معقدة من المعوقات التي تتداخل فيها الجوانب التشريعية والتنظيمية والتشغيلية، إضافة إلى التحديات المرتبطة بالبنية التحتية، الموارد البشرية، القدرات الفنية، والتحول الرقمي. وتؤثر هذه المعوقات بصورة مباشرة على قدرة القطاع على التطور والقيام بدوره الطبيعي في دعم النمو الاقتصادي والاستقرار الاجتماعي.

وبناءً على ذلك، يتناول هذا الفصل مناقشة الإطار النظري لقطاع التأمين من خلال استعراض مفاهيمه الأساسية، وظائفه، أهميته الاقتصادية، مكوناته، وآليات عمله، إلى جانب تقديم تحليل شامل للعوامل المؤثرة في أداء القطاع السوري. كما يستعرض الفصل أبرز المعوقات التي تعترض تطور هذا القطاع محلياً، مع تقديم رؤية تفسيرية لأسبابها وانعكاساتها على البنية المؤسسية ومستوى الخدمة التأمينية. وفي المقابل، يناقش الفصل آليات المعالجة المقترحة على المستويين التشريعي والتنظيمي والتقني، وذلك استناداً إلى مبادئ الإصلاح التأميني والممارسات العالمية التي يمكن مواءمتها مع الواقع السوري.

1-1 المبحث الأول: المعوقات التي تواجه قطاع التأمين

يشكل قطاع التأمين في سوريا ركيزة مهمة ضمن منظومة الاقتصاد الوطني، لما له من دور في حماية الأفراد والمؤسسات وتقليل المخاطر الاقتصادية والاجتماعية. ومع ذلك، يواجه هذا القطاع مجموعة من التحديات البنوية والتشغيلية التي تحد من فعاليته وقدرته على المساهمة الفعالة في التنمية المستدامة. ومن أبرز هذه التحديات القصور في الأطر التشريعية والتنظيمية، وضعف الرقابة والإشراف على شركات التأمين، مما قد يؤدي إلى ممارسات غير عادلة أو حالات احتيال. كما يواجه القطاع نقصاً في الكوادر البشرية المتخصصة وضعف الخبرات المهنية، إلى جانب تدني الوعي التأميني لدى الجمهور، ما يسهم في عزوف الأفراد عن الاشتراك في البرامج التأمينية المختلفة.

إضافة إلى ذلك، تأخر اعتماد التحول الرقمي وتطبيق التكنولوجيا في العمليات التأمينية، وهو ما يحد من كفاءة الخدمات ويعيق قدرة الشركات على التوسع ومواكبة التطورات الحديثة في الأسواق العالمية. وتتعرض هذه التحديات على مستوى ثقة الأفراد في النظام التأميني، مما يؤثر سلباً على نمو السوق ومساهمته في الاقتصاد الوطني.

استناداً إلى ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم دراسة شاملة للإطار المفاهيمي والتطبيقي لقطاع التأمين في سوريا، مع التركيز على تحليل أبرز المعوقات التي تواجهه، واستعراض الحلول والآليات المقترحة لمعالجتها على المستويات التشريعية والمؤسسية والتقنية، مع الاستفادة من التجارب المقارنة وأفضل الممارسات العالمية، مراعية خصوصية الواقع الاقتصادي والاجتماعي السوري.

1-1-1 مفهوم التأمين، أنواعه، أهميته وأهدافه

أولاً: مفهوم التأمين

يُعد التأمين من أهم الوسائل التي طوّرها الإنسان للتخفيف من آثار المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد أو المؤسسات. ويقوم مبدأ التأمين على تجميع مجموعة من الأشخاص، يتعرضون لنوع مماثل من المخاطر، في كيان تعاوني، حيث يساهم كل منهم بدفع مبلغ مالي يُعرف بالقسط التأميني، مقابل التزام شركة التأمين بتعويضهم عن الأضرار أو الخسائر المحتملة في حال تحقق الخطر المؤمن عليه¹.

ويُعرّف التأمين بعدة تعريفات قانونية واقتصادية، ففي المجال القانوني يُنظر إليه على أنه عقد يلتزم بمقتضاه أحد الطرفين (المؤمن) بأن يؤدي للطرف الآخر (المؤمن له) مبلغاً من المال أو تعويضاً مادياً عند تحقق خطر معين، مقابل التزام هذا الأخير بدفع أقساط دورية متفق عليها. أما من الناحية الاقتصادية، فيُنظر إلى التأمين كوسيلة لإدارة الخطر وتحقيق الاستقرار المالي للأفراد والمؤسسات على حد سواء. إذ يساهم في إعادة توزيع الخسائر بشكل جماعي، ويعزز من قدرة الاقتصاد الوطني على الصمود في وجه التقلبات².

ويعد التأمين أحد أدوات إدارة المخاطر الحديثة، إلى جانب وسائل أخرى مثل الادخار، والتنويع، ونقل الخطر. ومن هنا، فإن وجود نظام تأميني فعال يعكس مستوى النضج الاقتصادي والاجتماعي للدولة، ويدعم استقرار الأنشطة الإنتاجية والخدمية فيها³.

ثانياً: أنواع التأمين⁴

يمكن تصنيف التأمينات إلى عدة أنواع وفقاً لمعيار موضوع التأمين، ومن أهم هذه التصنيفات:

¹ مصطفى، محمود. (2005) مبادئ التأمين. دار الجامعة الجديدة، ص 21-24

² Black, K., & Skipper, H. (2013). *Life and Health Insurance*. Pearson Education.

³ Rejda, G. E. (2011). *Principles of Risk Management and Insurance* (11th ed.). Pearson.

⁴ Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2020). *Principles of Risk Management and Insurance* (14th ed.). Boston: Pearson.

○ تأمينات الأشخاص¹: (Personal Insurance)

وهي تلك التي ترتبط بحياة الفرد أو صحته أو سلامته الجسدية. ومن أبرز أنواعها:

تأمين الحياة: ويغطي حالات الوفاة، أو العجز الكلي أو الجزئي، وهو يهدف إلى توفير دخل بديل للمستفيدين أو للمؤمن عليه.

التأمين الصحي: يغطي تكاليف العلاج والفحوص الطبية والأدوية، ويُعتبر من أكثر أنواع التأمين شيوعاً.

تأمين الحوادث الشخصية: يعوّض المؤمن له أو الورثة عن الإصابات الناتجة عن الحوادث المفاجئة، كالكسور أو الإعاقات.

○ تأمينات الممتلكات والمسؤولية²: (Property & Liability Insurance)

تشمل التأمين على الموجودات المادية ضد أخطار محددة، ومن أبرزها:

تأمين الحريق: يحمي الممتلكات من الخسائر الناتجة عن الحريق أو الانفجار.

تأمين السيارات: يغطي الأضرار التي تلحق بالسيارة أو التي تتسبب بها للغير.

تأمين المسؤولية المدنية: يلتزم فيه المؤمن بدفع التعويض للغير إذا تسبب المؤمن له بضرر قانوني له.

○ التأمينات العامة والمتخصصة³:

وتشمل أنواعاً أخرى مثل تأمين السفر، وتأمين الشحن البحري، وتأمين الطيران، وتأمين مخاطر التكنولوجيا، وهي تتطور باستمرار لتلبية حاجات الأسواق.

¹ Black, K., & Skipper, H. D. (2018). *Life and Health Insurance* (14th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

² Al-Sheikh, H. (2019). *Classification of insurance types and the role of reinsurance in risk distribution*

³ Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2020). *Principles of Risk Management and Insurance* (14th ed.). Boston

وتجدر الإشارة إلى أن انتشار بعض أنواع التأمين يختلف من دولة لأخرى بحسب الإطار القانوني والوعي التأميني والحاجات الاقتصادية والاجتماعية.

رابعاً: أهداف وأهمية التأمين¹

يُعتبر التأمين من الأدوات الاقتصادية والاجتماعية الحيوية التي تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في تعزيز الاستقرار المالي والتنمية الاقتصادية المستدامة، فضلاً عن دوره في توفير الحماية للفرد والمجتمع من المخاطر غير المتوقعة. تتجلى أهمية التأمين وأهدافه في عدة محاور رئيسية:

○ حماية الأفراد والمؤسسات من المخاطر المالية

يهدف التأمين بالدرجة الأولى إلى حماية المؤمن لهم من الأعباء المالية الناتجة عن وقوع مخاطر مثل الحوادث، الأوبئة، الكوارث الطبيعية، أو الوفاة. إذ يعمل على تعويض المتضررين مادياً، مما يخفف من أثر الخسائر المالية المفاجئة و يتيح لهم فرصة التعافي سريعاً دون الوقوع في أزمات اقتصادية تهدد استقرارهم المالي.

○ تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي²

يُسهم التأمين في تعزيز الاستقرار الاقتصادي عبر توزيع الخسائر بين عدد كبير من الأفراد، مما يمنع تأثيرات الخطر الفردي من التسبب في أزمات أوسع. وعلى المستوى الاجتماعي، فإنه يوفر شبكة أمان للأفراد من الفئات الضعيفة، مما يعزز من العدالة الاجتماعية ويقلل من مخاطر الفقر والتهميش.

○ تشجيع الادخار والاستثمار

¹ Al-Junaidi, S. (2020). *The role of insurance in achieving economic stability in developing countries*

² شحادة، ناصر. (2018). أهمية التأمين في حماية الاقتصاد الوطني، الاقتصادية والقانونية 124-105، 34(3)

يعمل قطاع التأمين على تجميع مدخرات كبيرة من الأقساط التي يدفعها المؤمن لهم، وتوظيف هذه المدخرات في الاستثمارات طويلة الأجل التي تساهم في تنمية الاقتصاد. وبالتالي، فإن التأمين يسهل عملية تحويل المدخرات إلى رؤوس أموال منتجة، ما يدعم التنمية الاقتصادية ويوفر فرص عمل جديدة.

○ تعزيز الثقة في الأعمال والأسواق المالية

يوفر التأمين ضمانات مالية للشركات والأفراد، مما يزيد من ثقتهم في ممارسة الأعمال والتوسع. فالطابع التعاوني للتأمين يسمح بتوزيع المخاطر، ما يشجع على دخول الأسواق الجديدة والاستثمار في المشاريع ذات المخاطر العالية التي قد تتجنبها الأسواق في حال عدم وجود تغطية تأمينية.

○ توفير الحماية القانونية والتنظيمية

يساعد التأمين في الوفاء بالمتطلبات القانونية، حيث تفرض العديد من القوانين على الأفراد والشركات وجود تغطيات تأمينية معينة، مثل تأمين السيارات أو تأمين المسؤولية المدنية. وبذلك، يوفر التأمين حماية قانونية للأطراف المختلفة ويقلل من النزاعات المالية.

○ دعم الاقتصاد الوطني والتنمية المستدامة¹

من خلال دوره في حماية مختلف القطاعات الاقتصادية وتحفيز النشاط الاستثماري، يلعب التأمين دوراً استراتيجياً في دعم الاقتصاد الوطني. كما يساهم في الحد من الأضرار الناتجة عن الكوارث الطبيعية والأزمات الاقتصادية، ما ينعكس إيجابياً على استدامة التنمية وتحقيق أهداف السياسة الاقتصادية.

وتبرز أهمية التأمين من خلال النقاط الآتية:²

¹ شحادة، ناصر. (2018). أهمية التأمين في حماية الاقتصاد الوطن اقتصادية والقانونية. 105-124، (3)34، الا
² Harker, P. (2019). Principles and importance of insurance in modern economies. Journal of Financial Protection Studies, 14(2), 122-139

- **تقليل الأعباء المالية المفاجئة**: يساعد الأفراد والمؤسسات على التعامل مع المخاطر غير المتوقعة دون تحمل خسائر قد تؤدي إلى الإفلاس أو الفقر.
- **تحقيق التنمية الاقتصادية**: من خلال تجميع الأموال وتوجيهها للاستثمار في مختلف القطاعات.
- **تعزيز الأمن والاستقرار الاجتماعي**: من خلال توفير حماية للفئات الضعيفة وخلق شبكة أمان اجتماعية.
- **دعم الابتكار والمخاطرة المحسوبة**: حيث يشجع على تطوير منتجات وخدمات جديدة بفضل وجود تغطيات تأمينية تقلل من الخسائر المحتملة.
- **توفير فرص عمل**: من خلال تطوير قطاع التأمين وصناعة الخدمات المالية ذات الصلة.

1-1-2 مساهمة قطاع التأمين في الاقتصاد¹

يُعدّ قطاع التأمين من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الاقتصاد المعاصر، ليس فقط بصفته أداة لتغطية الأخطار، وإنما أيضاً كوسيلة فاعلة لتحفيز النمو الاقتصادي وتوفير بيئة استثمارية مستقرة. فالتأمين يمثل نظاماً مالياً يعمل على تجميع الأقساط من عدد كبير من الأفراد والمؤسسات، وتحويلها إلى صندوق مشترك يُستخدم لتعويض المتضررين عند تحقق الأخطار المؤمن عليها. وتنعكس هذه الآلية بدورها على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي، وتشجع على الاستثمار والإنتاج، كما تسهم في تحقيق التنمية المستدامة.

من أبرز أوجه مساهمة التأمين في الاقتصاد:

1. تحقيق الاستقرار المالي وتقليل الخسائر الاقتصادية:

عندما تتعرض المنشآت أو الأفراد لأحداث مفاجئة كالحوادث، الحرائق، الكوارث الطبيعية، أو الوفاة، فإن الخسائر الناتجة تكون ذات أثر كبير على دخل الأفراد وعلى استمرارية

¹ Al-Mansour, R. (2019). *Insurance and financial stability: Evidence from MENA countries*

الأعمال. وهنا، يأتي دور التأمين في تخفيف هذه الآثار من خلال تعويض المتضررين، الأمر الذي يسمح بالعودة السريعة إلى النشاط الاقتصادي، ويمنع انتقال الأزمات الفردية إلى أزمات عامة.

2. تجميع المدخرات وتحفيز الاستثمار:¹

تقوم شركات التأمين باستثمار الأقساط التي تتلقاها في مشاريع طويلة الأجل مثل البنية التحتية، العقارات، السندات الحكومية، والأسهم، مما يعزز رأس المال الوطني، ويرفع من حجم التمويل المتاح للنشاط الاقتصادي. ويُنظر إلى شركات التأمين على أنها من أكبر المستثمرين المؤسسيين في الاقتصاد، وبالتالي فهي تلعب دوراً حيوياً في تنشيط الأسواق المالية.

3. تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة:²

يُعد التأمين أداة حيوية لحماية أصحاب المشاريع الصغيرة من الخسائر غير المتوقعة التي قد تؤدي إلى توقف أنشطتهم، وبهذا يخلق بيئة أكثر أمناً لرواد الأعمال، ويشجع على الابتكار والاستثمار في القطاعات الإنتاجية والخدمية.

4. تعزيز الثقة في النظام المالي والمصرفي:³

تتشرط معظم البنوك وجود تأمينات على القروض التي تقدمها، سواء للأفراد أو للمؤسسات. كما أن وجود بوليصة تأمين يزيد من الضمان الائتماني للمقترض، ويقلل من مخاطر التعثر. وبهذا يشكل قطاع التأمين دافعاً لتوسيع قاعدة الإقراض البنكي، وتوفير التمويل للمشاريع الاقتصادية المختلفة.

¹ World Bank. (2022). *Insurance market development and macroeconomic growth in emerging economies*. World Bank Policy Paper No. 9115.

² Arena, M. (2008). "Does Insurance Market Activity Promote Economic Growth?" *Journal of Risk and Insurance*, 75(4), 921–946.

³ Ward, D., & Zurbrugg, R. (2000). "Does Insurance Promote Economic Growth? Evidence from OECD Countries." *Journal of Risk and Insurance*, 67(4), 489–506.

5. المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي (GDP)

تشير تقارير الأسواق العالمية إلى أن مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي الإجمالي تتزايد باطراد في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء. ففي بعض الدول الأوروبية مثل ألمانيا وفرنسا، يصل الإنفاق على التأمين إلى ما يزيد عن 7% من الناتج المحلي، بينما تسعى الدول النامية إلى رفع هذه النسبة كجزء من خططها للإصلاح الاقتصادي.

6. الأمان الاجتماعي ودعم الفئات الهشة:

يساهم التأمين الاجتماعي، الصحي، والتقاعد في حماية الأفراد من الوقوع في الفقر عند تعرضهم لأزمات صحية أو فقدان الوظيفة. وبذلك يؤدي إلى تخفيف الأعباء عن كاهل الدولة، ويعزز من الاستقرار المجتمعي.

7. الاستعداد لمواجهة الكوارث والأزمات^{1 2}:

تلعب شركات التأمين دوراً محورياً في إعادة الإعمار بعد الكوارث، خاصة في الدول التي تعتمد على التأمين الزراعي والتأمين ضد الكوارث الطبيعية. ويساهم وجود نظام تأمين قوي في تقليل الحاجة للمساعدات الحكومية أو الدولية، ويعزز من قدرة المجتمعات على الصمود:

وقد أظهرت العديد من الدراسات الاقتصادية وجود علاقة طردية قوية بين تطور قطاع التأمين وارتفاع معدلات النمو الاقتصادي، لا سيما في الدول التي طوّرت بنيتها التأمينية وأدخلت الابتكار الرقمي ضمن خدماتها. ويُنظر إلى التأمين حالياً بوصفه جزءاً لا يتجزأ من البنية التحتية المالية لأي اقتصاد متطور.

¹ OECD. (2021). *Insurance and economic resilience: Policy perspectives*. Paris: OECD Publishing

² Haiss, P., & Sümegi, K. (2008). "The Relationship of Insurance and Economic Growth in Europe: A Theoretical and Empirical Analysis." *Empirical Economics*, 34(3), 599–618.

1-1-3 أنواع المعوقات التي تواجه قطاع التأمين

يبين الجدول رقم (1): أنواع المعوقات التي تواجه قطاع التأمين

النوع	نوع المعوق	تطبيقات الأمثلة
تشريعي وتنظيمي	قوانين قديمة، تقييد عمليات، تنوع الأطر التنظيمية	الانتقال إلى captive، التجاذب التنظيمي
اقتصادي ومالي	ضعف الدخل، التضخم، ارتفاع تكاليف الامتثال	انخفاض انتشار التأمين
ثقافي/معرفي	ضعف الوعي بالمنتجات، عدم اعتماد microinsurance	مشاركة مرتفعة للأفراد غير المؤمنين
تقني/خدمي	نقص في التحول الرقمي، ضعف البيانات	ضعف الاكتتاب والتسعير وتقييم المخاطر

المصدر: اعداد الطالبة

1-المعوقات التشريعية والتنظيمية:¹

تلعب البيئة التشريعية والتنظيمية دورًا حاسمًا في تطوير قطاع التأمين وفاعليته. ومع ذلك، يواجه هذا القطاع العديد من المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تؤثر على أدائه، ومنها:

1-1 قصور الأطر القانونية والتشريعية

رغم أن قطاع التأمين في سوريا شهد إصدار قوانين أساسية لتنظيم عمل الشركات، إلا أن معظم هذه التشريعات قديمة نسبيًا ولم تعد تتلاءم مع التطورات السريعة في الأسواق المالية العالمية. ويؤدي هذا القصور إلى ضعف مواكبة القطاع للمخاطر الناشئة والمعايير الدولية، مما يستدعي تحديثاً مستمراً ينسجم مع أفضل الممارسات، مثل مبادئ JAIS ICPS وإرشادات OECD ومتطلبات Solvency II الأوروبية.

¹ Al-Sabbagh, M. (2019). *Insurance Sector Development in Syria: Challenges and Opportunities*. Damascus University Press

1-2 فجوات الرقابية وضعف الاستقلالية المؤسسية¹

تواجه الهيئة النازمة لقطاع التأمين تحديات متعددة في ما يتعلق بفعالية الإشراف والرقابة، نتيجة محدودية الموارد وضعف الكوادر المؤهلة، الأمر الذي يؤدي إلى فجوات تنظيمية تؤثر على استقرار السوق. وإضافة إلى ذلك، فإن الهيئة تعاني من نقص واضح في الاستقلالية المؤسسية والمالية، مما يحد من قدرتها على فرض الرقابة الصارمة واتخاذ قرارات حيادية بعيداً عن التأثيرات الخارجية.

1-3 آليات فض المنازعات وضعف الثقة بالسوق

لا تزال إجراءات فض المنازعات التأمينية بطيئة ومعقدة، سواء من خلال القضاء العادي أو اللجان المختصة. هذا التعقيد يقلل من ثقة العملاء بالشركات ويضعف الإقبال على منتجات التأمين، حيث يعتقد الكثير من المؤمن لهم أن الحصول على التعويض عملية طويلة ومكلفة.

1-4 محدودية التأمينات الإلزامية والتهرب التأميني²

يقتصر نطاق التأمينات الإلزامية في سوريا على بعض المجالات المحدودة مثل تأمين السيارات، في حين تبقى قطاعات أساسية أخرى خارج دائرة الإلزام، مما يقلل من انتشار ثقافة التأمين. كما أن ضعف الرقابة وتشتت آليات التنفيذ يؤديان إلى انتشار ظاهرة التهرب التأميني وعدم الالتزام الفعلي بالتغطيات المطلوبة.

1-5 قصور في مواكبة متطلبات الاستدامة والتأمين الحديث³

يعاني القطاع السوري من غياب التوجه الجاد نحو دمج معايير الاستدامة في المنتجات والخدمات التأمينية، مثل التأمين الأخضر أو التأمين ضد المخاطر البيئية والكوارث الطبيعية. وهذا القصور يضعف من قدرته على مواكبة التحولات العالمية في الصناعة، ويجعل منتجاته أقل جذباً لشريحة العملاء الجدد.

¹ Khalil, R. (2021). *Regulatory Oversight in the Syrian Insurance Market*. Syrian Journal of Economics, 35(2), 45-68

² Alhumoudi, Y. (2013). *Islamic insurance (Takaful) and its applications in Saudi Arabia*

³ OECD (2019). *Insurance and Private Pensions in the Middle East*

الإحصائيات والبيانات:

- وفقاً لتقرير صادرة من هيئة الاشراف على التأمين ، بلغ إجمالي الأقساط المكتتبه من قبل جميع الشركات في جميع فروع التأمين حوالي 290مليار ليرة سورية في عام 2023، مع زيادة بنسبة 5% في عدد الوثائق، وزيادة بنسبة 98% في المطالبات المدفوعة مقارنة بالعام السابق
- عدد الشركات العاملة: بلغ عدد شركات التأمين العاملة في سوريا 13 شركة في النصف الأول من عام 2022 .
- حجم الأقساط المكتتبه: ارتفع حجم الأقساط المكتتبه من 42.318 مليار ليرة سورية في يونيو 2021 إلى 67.675 مليار ليرة سورية في يونيو 2022، مما يعكس نموًا بنسبة 60% في عام واحد .

2-المعوقات الاقتصادية والمالية

يتأثر قطاع التأمين السوري بدرجة كبيرة بالظروف الاقتصادية الكلية، حيث انعكست الأزمات الاقتصادية والسياسية الممتدة منذ عام 2011 بشكل مباشر على قدرة شركات التأمين في تحقيق الاستقرار والنمو. ويمكن تلخيص أبرز المعوقات الاقتصادية والمالية فيما يلي:

2-1 تراجع القوة الشرائية¹:

انخفاض مستويات الدخل الحقيقي للأسر السورية أدى إلى تراجع الطلب على منتجات التأمين غير الإلزامية مثل التأمين الصحي الاختياري والتأمينات الادخارية. إذ غالباً ما يُنظر إلى التأمين كسلعة كمالية في ظل ضيق الدخل، الأمر الذي انعكس على انخفاض قاعدة الأقساط التأمينية وتدني معدلات انتشار التأمين مقارنة بالأسواق الإقليمية.

¹ Al-Hamwi, M. (2019). *Economic Challenges in the Syrian Insurance Sector*. Damascus University Press.

2-2 التضخم وارتفاع التكاليف¹:

ارتفاع معدلات التضخم المستمرة أدت إلى زيادة كلفة التعويضات الطبية والممتلكات، بينما بقيت الأقساط ثابتة نسبياً، ما أوجد فجوة بين الالتزامات والمتحصلات. وقد ظهر ذلك جلياً في ضعف الاحتياطيات الفنية وعدم كفايتها لتغطية المطالبات، وهو ما أثر سلباً على الملاءة المالية للشركات.

2-3 تقلبات أسعار الصرف²:

أدى تراجع سعر صرف الليرة السورية مقابل الدولار إلى صعوبات كبيرة أمام شركات التأمين في الوفاء بالتزاماتها تجاه عقود إعادة التأمين الخارجية. وقد تزايدت كلفة التغطيات المستوردة، كما تراجعت ثقة معيدي التأمين العالميين بالتعامل مع السوق السوري.

2-4 ارتفاع معدلات البطالة وتراجع الدخل:

انعكست البطالة المرتفعة وتراجع دخول الأفراد على ضعف الطلب على التأمين الفردي والجماعي، خصوصاً منتجات الحياة والتقاعد. كما تراجعت مساهمات أصحاب العمل في عقود التأمين الصحي والجماعي، مما قلص قاعدة المؤمن عليهم.

2-5 الأزمات الاقتصادية والركود³:

تأثرت شركات التأمين السورية بشكل كبير بالأزمة الاقتصادية الممتدة بعد 2011، حيث تراجع الطلب الاستهلاكي والاستثماري معاً، ما أدى إلى انخفاض الأقساط الإجمالية وتقلص فرص الاستثمار المربح. وزاد ذلك من احتمالات التعثر المالي والإفلاس لبعض الشركات، وأدى إلى تباطؤ في نمو السوق.

2-6 ضعف البنية الاستثمارية:

تقرض التشريعات السورية قيوداً صارمة على استثمارات شركات التأمين، تقتصر غالباً على الودائع

¹ Khalil, R. (2021). *Financial Management and Risk in Syrian Insurance Companies*. Syrian Journal of Economics, 35(2), 45–68

² Hamadeh, S. (2020). *Compliance and Risk Management in Syrian Insurance Companies*. Journal of Financial Studies, 22(1), 33–52

³ OECD (2019). *Insurance and Private Pensions in the Middle East and North Africa: Regulatory Challenges*. OECD Publishing

المصرفية والسندات الحكومية، الأمر الذي يحدّ من تنويع المحافظ الاستثمارية ويضعف العوائد المحققة. ومع ارتفاع معدلات التضخم، أصبحت هذه العوائد غير كافية للحفاظ على القيمة الحقيقية لرؤوس الأموال.

2-7 قلة رأس المال والاحتياطات الفنية¹:

تعاني معظم الشركات من ضعف في رأس المال مقارنة بحجم المخاطر، الأمر الذي يحد من قدرتها على التوسع وتقديم منتجات جديدة أو مواجهة الخسائر الكبيرة. وقد أظهرت تقارير هيئة الإشراف على التأمين أن بعض الشركات واجهت صعوبات في استيفاء متطلبات هامش الملاءة.

2-8 الضرائب والرسوم المرتفعة:

تشكل الضرائب المفروضة على شركات التأمين عبئاً إضافياً على أرباحها المحدودة أصلاً، مما يقلل من تنافسيتها وقدرتها على التوسع في السوق.

2-9 ضعف سوق إعادة التأمين المحلي:

لا يوجد في سوريا سوق إعادة تأمين محلي فعّال، مما يضطر الشركات للاعتماد على شركات إعادة أجنبية. ومع العقوبات الاقتصادية، أصبحت عملية الحصول على تغطيات إعادة التأمين الخارجية أكثر صعوبة وكلفة، مما زاد من هشاشة السوق المحلي أمام المخاطر الكبيرة.

إدارة المخاطر في قطاع التأمين السوري²

يُعتبر قطاع التأمين في سوريا من القطاعات الحيوية التي تواجه تحديات كبيرة في مجال إدارة المخاطر، مما يؤثر سلباً على استقراره وكفاءته.

(أ) ضعف أنظمة إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)

¹ Al-Khatib, A. (2018). *Capital Adequacy and Reinsurance in Syrian Insurance Companies*. Aleppo University Press.

² Al-Tayan, R. A. (2022). *Empirical analysis of enterprise risk management in Middle East countries*

على الرغم من أهمية إدارة المخاطر المؤسسية في الإشراف الحديث، إلا أن العديد من شركات التأمين السورية لا تزال تفتقر إلى أنظمة متكاملة لرصد المخاطر المالية والاکتوارية والسوقية. هذا النقص يؤدي إلى ضعف في اختبار التحمل وعدم القدرة على التنبؤ بالانكشافات، مما يزيد من تعرض الشركات للمخاطر غير المتوقعة.

ب) نقص البيانات التاريخية الموثوقة وضعف التحليل الاكتواري

تُعد البيانات التاريخية الدقيقة أساسًا لتسعير المنتجات التأمينية وتقدير الاحتماليات. ومع ذلك، يُعاني قطاع التأمين السوري من نقص في السجلات التاريخية الموثوقة، وغياب قواعد بيانات مركزية وطنية، وضعف الكفاءات الاكتوارية. هذا الوضع يُحد من قدرة الشركات على تقدير المخاطر بدقة، ويُعرضها لمخاطر تسعير غير صحيحة.

ج) تأثير الأزمة الاقتصادية على إدارة المخاطر

تؤثر الأزمة الاقتصادية الحادة في سوريا، بما في ذلك التضخم وارتفاع أسعار الصرف، بشكل مباشر على قدرة شركات التأمين على إدارة المخاطر. تؤدي هذه الظروف إلى زيادة تكاليف التعويضات وضعف القدرة الاكتوارية على التنبؤ بالالتزامات المستقبلية، مما يُضعف استقرار الشركات وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها.

د) الإطار التنظيمي لإدارة المخاطر

في محاولة لتحسين إدارة المخاطر، أصدرت هيئة الإشراف على التأمين في سوريا النظام رقم 329/100 في عام 2010، والذي يُحدد متطلبات إدارة المخاطر لشركات التأمين. ومع ذلك، يُلاحظ أن تطبيق هذا النظام يواجه تحديات تتعلق بالموارد البشرية والتقنية، مما يُحد من فعاليته في تحسين إدارة المخاطر.

3-المعوقات التكنولوجية¹

¹ Almasloukh, S. (2021). *The role of services' E-management in reducing the misuse of health insurance: A case study at Syrian Insurance Corporation*

أصبح التحول الرقمي ركيزة أساسية لتطوير القطاعات الاقتصادية، وقطاع التأمين ليس استثناءً. إلا أن قطاع التأمين في سوريا يواجه تحديات تكنولوجية كبيرة تعيق تطوره وتحديثه:

3-1 ضعف البنية التحتية التقنية

تعاني شركات التأمين السورية من ضعف البنية التحتية التقنية، بما في ذلك انقطاع الكهرباء المتكرر، ضعف خدمات الإنترنت، وعدم توفر قواعد بيانات موحدة. هذا النقص يعوق عمليات إدارة المخاطر، تسعير الوثائق، وتعويض المطالبات.

3-2 قلة الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية

تواجه شركات التأمين السورية تباطؤًا في تحديث أنظمة إدارة العملاء، مما يؤثر على سرعة تقديم الخدمات وجودتها. قلة الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية تحد من قدرة الشركات على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق.

3-3 نقص الكفاءات التقنية

تعاني شركات التأمين من نقص الكوادر المؤهلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات، البيانات الكبيرة، التحليلات الاكتوارية الرقمية، والأمن السيبراني. هذا النقص يحد من قدرة الشركات على تطوير نظم متقدمة للإدارة والتحليل.

3-4 بطء التحول الرقمي

يُلاحظ تأخر واضح في تبني الحلول الرقمية في قطاع التأمين السوري، حيث لا تزال معظم الشركات تعتمد على الإجراءات الورقية التقليدية. هذا البطء يؤدي إلى ارتفاع كلفة العمليات وصعوبة المنافسة مع الأسواق الإقليمية.

3-5 تحديات دمج تكنولوجيا Insurtech

على الرغم من النمو العالمي لقطاع Insurtech ، إلا أن دمج هذه الحلول في الشركات السورية يواجه عقبات متعددة، منها ضعف التمويل، نقص الخبرة التقنية، والقصور في التشريعات المنظمة للتكنولوجيا المالية.

3-6 مخاطر الأمن السيبراني

مع زيادة استخدام الأنظمة الرقمية، ترتفع مخاطر الهجمات السيبرانية وتسريب البيانات، مما يشكل تهديداً لسلامة المعلومات وحماية العملاء. نظراً لضعف الأنظمة الأمنية واعتماد حلول بدائية، تزداد احتمالية التعرض للاحتيال الرقمي، وانتهاك الخصوصية، وفقدان ثقة العملاء.

3-7 تكاليف الابتكار والتطوير

تعتبر تكلفة تطوير الأنظمة الرقمية، شراء برامج متخصصة، تدريب الكوادر، وتحديث البنية التحتية عبئاً مالياً كبيراً على شركات التأمين المحلية، خصوصاً في ظل ضعف رأس المال وصعوبة الحصول على تمويل من مصادر خارجية.

الإحصائيات والبيانات:

تشير التقديرات إلى أن نسبة استخدام الخدمات الرقمية في قطاع التأمين في سوريا لا تتجاوز 30%، مما يعكس الحاجة الماسة للتحول الرقمي.

4-المعوقات التسويقية والخاصة بالعملاء¹

يواجه قطاع التأمين في سوريا مجموعة من المعوقات التسويقية المرتبطة بسلوك العملاء وبيئة السوق، والتي تحد من نمو القطاع وانتشاره بين شرائح المجتمع المختلفة.

4-1 نقص الوعي التأميني²

¹ Al-Masri, R. (2021). *Marketing barriers in Arab insurance markets*. *Arab Journal of Marketing Studies*, 5(1), 98–115.

² إبراهيم، لينا. (2020). الوعي التأميني في المجتمع السوري وأثره في الطلب على منتجات التأمين. مجلة جامعة تشرين للدراسات الاقتصادية، 41(3)، 144–163.

يُعد ضعف الوعي التأميني أحد أبرز التحديات التي تواجه شركات التأمين السورية، حيث لا يمتلك جزء كبير من المواطنين المعرفة الكافية بأهمية التأمين ودوره في حماية الأفراد والممتلكات، خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والسياسية التي شهدتها البلاد خلال العقد الأخير. هذا النقص في الوعي يقلل من الطلب على المنتجات الطوعية، مثل التأمين الصحي الطوعي أو التأمين على الممتلكات الصغيرة، ويؤثر سلباً على انتشار التأمين بشكل عام.

4-2 ضعف الثقة لدى العملاء

تتأثر العلاقة بين شركات التأمين والعملاء في سوريا بانعدام الثقة، نتيجة التجارب السابقة السلبية مثل تأخير التعويضات أو غموض البنود العقدية، بالإضافة إلى قلة الشفافية في إجراءات المطالبات. ويؤدي هذا الضعف إلى عزوف العملاء عن شراء الوثائق الطوعية والاكتفاء بالحد الأدنى من الالتزامات الإلزامية، مما يضعف قاعدة الأقساط ويحدّ من استدامة الشركات.

4-3 ضعف استراتيجيات التسويق

تعتمد غالبية شركات التأمين السورية على الطرق التقليدية لتوزيع المنتجات، مثل الفروع المباشرة ووكلاء التأمين، مع ضعف واضح في استخدام القنوات الرقمية ووسائل الإعلام الحديثة، أو الشراكات مع البنوك والمؤسسات المالية. يؤدي هذا الوضع إلى محدودية الوصول للعملاء المحتملين، وارتفاع تكاليف التسويق، مما يحدّ من القدرة التنافسية للشركات.

4-4 محدودية تنوع المنتجات

تتركز غالبية المنتجات التأمينية في السوق السورية على التأمين الإلزامي على المركبات وبعض التأمينات على الممتلكات، بينما تندر المنتجات المتخصصة مثل التأمين الصحي الطوعي، التأمين الزراعي، أو التأمين على الأعمال الصغيرة. هذا النقص في تنوع المنتجات يؤدي إلى عدم ملاءمة العروض مع احتياجات العملاء المختلفة ويقلل من جاذبية القطاع.

4-5 غياب برامج تحفيزية وبناء الولاء

عدم وجود برامج خصومات أو برامج تراكمية، إلى جانب ضعف برامج الولاء، يجعل من الصعب على شركات التأمين الاحتفاظ بالعملاء على المدى الطويل. يميل العملاء السوريون إلى البحث عن أفضل سعر متاح دون النظر لجودة الخدمة، ما يزيد من التحديات التسويقية ويؤثر على استقرار الإيرادات للشركات.

الإحصائيات

تشير التقديرات إلى أن نسبة التغطية التأمينية في سوريا لا تتجاوز 5% من السكان، مما يعكس ضعف انتشار التأمين وضرورة تكثيف الجهود في التثقيف والوعي التأميني، بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات تسويق أكثر فعالية لجذب شرائح أوسع من السوق.

5- المعوقات البشرية والإدارية¹

يواجه قطاع التأمين في سوريا تحديات كبيرة على مستوى الموارد البشرية والإدارة، والتي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الشركات وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

5-1 ضعف الكفاءات المهنية

يعاني القطاع من نقص واضح في الكوادر المؤهلة في المجالات الاكتوارية، المالية، الإدارية، والتقنية. يؤدي هذا النقص إلى محدودية القدرة على تصميم منتجات مبتكرة، تحليل المخاطر بدقة، وإدارة الاستثمارات بفعالية. كما يقلل من قدرة الهيئة الرقابية على متابعة الإشراف الفني والمالي، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات ورضا العملاء.

5-2 ضعف الهيكل التنظيمي والإجراءات الإدارية²

¹ United Nations Development Programme. (2020). *Human capacity development in the insurance and financial sector. UNDP Syria*

² الخالدي، نادر. (2020). *تأهيل الكوادر البشرية في المؤسسات المالية السورية*. دمشق: جامعة دمشق

تُعاني بعض شركات التأمين من تعقيد الإجراءات الإدارية والبيروقراطية، ما يبطئ عمليات اتخاذ القرار ويحدّ من سرعة التكيف مع التغيرات في السوق.

3-5 غياب إدارة المخاطر الداخلية والتخطيط الاستراتيجي

قلة اعتماد أنظمة إدارة المخاطر الشاملة (ERM) يؤدي إلى سوء تقدير المخاطر المالية والتشغيلية والاكنتورية، ويضعف قدرة الشركات على اتخاذ قرارات استراتيجية صحيحة. بالإضافة إلى ذلك، يفتقر العديد من الشركات إلى خطط استراتيجية واضحة لمواكبة التطورات العالمية، بما في ذلك التحول الرقمي وتطوير المنتجات والخدمات، ما يحدّ من فرص الابتكار وزيادة الكفاءة التشغيلية.

4-5 ضعف برامج التدريب والتحفيز¹

تُعاني شركات التأمين السورية من محدودية برامج التدريب والتطوير المهني، سواء لتأهيل الموظفين الجدد أو رفع مهارات الكوادر الحالية. غياب برامج مستدامة للتدريب في مجالات التحليل الاكتواري، إدارة المخاطر، التكنولوجيا المالية، والامتثال التنظيمي يقلل من كفاءة الأداء المؤسسي. كما يؤدي ضعف الحوافز التحفيزية إلى انخفاض الروح الإنتاجية لدى الموظفين.

5-5 ضعف الحوكمة المؤسسية

تُعاني بعض شركات التأمين من ضعف الحوكمة، مثل قلة لجان المخاطر والتدقيق، ونقص استقلالية مجالس الإدارة، وضعف الإفصاح المالي والشفافية. هذا الوضع يزيد من احتمالية تضارب المصالح واتخاذ قرارات غير رشيدة، ويحدّ من حماية حملة الوثائق.

الإحصائيات

تواجه شركات التأمين السورية صعوبات في جذب الكفاءات المدربة، وتطبيق برامج تطوير مهني فعالة، خصوصاً في الشركات ذات العمليات المحدودة. تشير الدراسات إلى أن حوالي 40% فقط

¹Al-Khatib, M. (2019). *Human resource management issues in Middle Eastern insurance companies*. *Journal of Human Capital Studies*, 3(2), 156–173.

من موظفي شركات التأمين في سوريا تلقوا تدريباً متخصصاً في السنوات الأخيرة، ما يعكس الحاجة الملحة لتطوير الموارد البشرية وتعزيز الكفاءة الإدارية.

6- المعوقات البيئية والاجتماعية¹

6-1 الظروف السياسية والأمنية

تشكل النزاعات وعدم الاستقرار السياسي والأمني في سوريا أحد أكبر التحديات التي تواجه قطاع التأمين. تؤثر هذه الظروف على استقرار السوق وقدرة الشركات على إدارة المطالبات والتعامل مع المخاطر التشغيلية. النزاعات المسلحة تزيد من صعوبة تقدير المخاطر الاكتوارية، وتؤثر على ثقة العملاء والمستثمرين في القطاع، مما يؤدي إلى انخفاض حجم النشاط التأميني

6-2 الأزمات الصحية والكوارث الطبيعية

تعرضت سوريا لمجموعة من المخاطر الطبيعية مثل الفيضانات والجفاف، إلى جانب الأوبئة والأزمات الصحية مثل جائحة كوفيد-19، ما يزيد من التزامات شركات التأمين ويضغط على الملاءة المالية. ضعف وجود نظم للتأمين ضد الكوارث الطبيعية أو الأوبئة، بالإضافة إلى غياب برامج إعادة التأمين الفعالة، يزيد من هشاشة القطاع في مواجهة هذه المخاطر

جائحة كوفيد-19

- شهدت شركات التأمين انخفاضاً في الطلب على بعض أنواع التأمين، خاصة التأمين الصحي والسفر.
- في المقابل، ارتفعت المطالبات التأمينية المتعلقة بالحياة والصحة بسبب الإصابات والوفيات الناتجة عن الجائحة.

¹ Khidr, N. (2019). العادات الاجتماعية وأثرها في انتشار ثقافة التأمين في سوريا. مجلة بحوث اقتصادية واجتماعية. 82-65، (1)، 27.

الزلازل في تركيا وسوريا (شباط 2023)

- بلغت الخسائر الاقتصادية حوالي 280 مليار دولار أمريكي، منها 108 مليارات دولار مؤمنة.(40%)
- في سوريا، وصلت الخسائر المؤمنة إلى حوالي 6.2 مليار دولار أمريكي، مما يجعله الحدث الكارثي الأكثر تكلفة في صناعة التأمين لعام 2023.
- أسفر الزلزال عن زيادة أسعار الأقساط التأمينية بنسبة تصل إلى 97% في عام 2023 مقارنة بالعام السابق.

3-6 التغيرات الديموغرافية والاجتماعية

تشمل التغيرات السكانية معدلات الولادة، الهجرة الداخلية والخارجية، والشيخوخة، وتوزيع السكان بين المناطق الحضرية والريفية. تؤثر هذه العوامل على حجم الطلب على منتجات التأمين، توزيع المخاطر، وهيكله الأقساط. على سبيل المثال، أدت الهجرة الداخلية والخارجية الناتجة عن النزاع إلى تراجع قاعدة العملاء المحتملة، وتغيير الاحتياجات التأمينية، ما يحدّ من قدرة الشركات على التخطيط الاستراتيجي وتطوير المنتجات.

4-6 البيئة الثقافية¹

تلعب البيئة الثقافية دوراً محورياً في قبول التأمين وانتشاره. ضعف الوعي التأميني، التوجه نحو الادخار التقليدي بدلاً من التأمين، والخوف من التعقيد الإداري للعقود، كلها عوامل تقلل من انتشار التأمين وتجعل السوق أقل نضجاً. كما تؤثر بعض العادات الاجتماعية والاقتصادية على سلوكيات الاكتتاب والالتزام بالدفع، ما يزيد من صعوبة تحقيق ولاء العملاء.

الإحصائيات

¹ Sabbagh, D. (2021). *Cultural barriers to insurance adoption in the Middle East*. *Middle East Journal of Social Studies*, 9(4), 300–317.

تشير التقديرات إلى أن عدد المطالبات الناتجة عن الكوارث الطبيعية والأوبئة ارتفع بنسبة 25% في عام 2023 مقارنة بالعام السابق، بينما تغطية التأمين في سوريا ما زالت منخفضة بشكل ملحوظ.

تُظهر المعوقات السابقة أن قطاع التأمين في سوريا يواجه تحديات متشابكة بين البيئة التشريعية، الاقتصادية، التكنولوجية، البشرية والاجتماعية، إضافة إلى مخاطر الفساد والممارسات غير الأخلاقية. إن فهم هذه المعوقات بشكل شامل يتيح تطوير استراتيجيات متعددة المستويات لمعالجتها، بما في ذلك تحديث الإطار القانوني والتنظيمي، تعزيز الإدارة المالية والتكنولوجية، رفع الوعي التأميني، وتحسين الحوكمة ومكافحة الفساد، إلى جانب تعزيز قدرة القطاع على مواجهة المخاطر البيئية والاجتماعية و سيتم تحليل هذه المعوقات بالاستناد الى التقارير المالية لبعض شركات التأمين و ثم تأكيدها من خلال توزيع الاستبانة وتحقق من صدق هذه المعوقات، وسيتم تأكيد صحة الاحصائيات السابقة من خلال الدراسة العملية والجدول اللاحقة

1-1-4 التحليل المنهجي للمعوقات الهيكلية في سوريا (2020-2024)

يستهدف هذا الفصل بناء حجة تحليلية متكاملة عبر تتبع التطور النوعي للمعوقات في شركتي الاتحاد التعاوني والمُتحدة للتأمين، وتثبيت هذه الاستنتاجات بالدليل الكمي والمقارن، لتحديد نقاط القوة والضعف الهيكلية في استجابة الإدارة الإستراتيجية.

أولاً: تحليل تطور مؤشرات الأداء لشركات التأمين

يُظهر التحليل الزمني أن المعوقات في الشركتين تطورت من تحديات سوقية عامة إلى أزمات هيكلية، لكن مسار هذا التطور اختلف جوهرياً.

يوضح التسلسل الزمني للتغيرات أن القطاع مرّ بمراحل متباينة سيتم تفصيل هذه المراحل في الجداول اللاحقة المرفقة:

- عام 2020: انخفاض في النشاط بسبب جائحة كورونا.
- عام 2021: تحسن تدريجي مع زيادة طفيفة في الأقساط.
- عام 2022: تضخم نقدي رفع الأقساط الاسمية دون تحسن فني فعلي.
- عام 2023: تضخم أرباح ظاهرية بسبب فروقات الصرف.
- عام 2024: تصحيح حاد وتراجع الربحية الفنية.

هذا التسلسل يُبرز أن النمو ناتجاً عن متغيرات نقدية مؤقتة، وهو ما يشكّل أحد المعوقات البنوية في السوق السورية.

1. تحليل تطور المعوقات في الشركة المتحدة للتأمين (2020 - 2024)¹

تطور المعوقات في الشركة المتحدة يمثل تحولاً من مخاطر سوقية ضمنية إلى أزمة هيكلية في جودة الأرباح وحجم الأعمال، مهيمنة عليها مخاطر الصرف ومتطلبات رأس المال.

الجدول رقم (2): تحليل تطور معوقات الشركة المتحدة للتأمين

العام	المعوق الرئيسي والوصف الأكاديمي	الدليل من التقارير
2020	تحديات العامة وتقلبات أسعار الصرف: بدأ المعوق الاقتصادي المتعلق بالعملات بالظهور كعنصر فعال، مما عكس تعرض الأصول للمخاطر واستلزم التركيز على سياسات إستراتيجية طويلة الأمد.	تضمنت القوائم المالية "مكاسب متراكمة محققة وغير محققة ناتجة عن تغييرات أسعار الصرف"، مع الإشارة إلى "حجم

¹ هيئة الأوراق المالية السورية التقارير و الإفصاحات الشركة المتحدة للتأمين عن أعوام (2020-2024)

التحديات التي عاشها الاقتصاد السوري.".		
الارتفاع الهائل في مكاسب تقلب سعر الصرف من نحو 2.9 مليار ليرة سورية في 2020 إلى نحو 6.4 مليار ليرة سورية في 2021.	2021 زيادة مخاطر الصرف وخطر التركيز التسويقي : زيادة التعرض لمخاطر أسعار الصرف بشكل كبير، مما يؤكد تحول المعوق الاقتصادي إلى مُحرك رئيسي لصافي الأموال الخاصة. هذا النمو (309.6%) أشار ضمناً إلى ترسيخ خطر التركيز	
الإشارة إلى أن نسبة الفوائد على الودائع تراوحت بين (7%) و (12.5%) لودائع الليرة السورية، (COVID-إلى جائحة-19).	2022 توليد العائد الاستثماري والمخاطر التشغيلية: بدأ يُشار بوضوح إلى التحديات التي تواجهها الشركة في توليد عائد استثماري مستقر من الودائع المصرفية، مع استمرار الإفصاح عن المخاطر النظامية (Systemic Risks) كجزء من الالتزام الإداري. (ERM)	
القفزة الكبيرة في المكاسب غير المحققة المتراكمة من فروقات الصرف إلى 37.4 مليار ليرة سورية، وارتفاع إجمالي رأس المال المطلوب إلى 8.65 مليار ليرة سورية.	2023 هيمنة فروقات الصرف وزيادة متطلبات رأس المال: (Solvency) وصل التعرض لمكاسب فروقات أسعار الصرف إلى مستوى الهيمنة على قائمة المركز المالي، مؤكداً التحول إلى كيان يعتمد على التحوط/المضاربة بالعملة وتزايد رأس المال المطلوب لمواجهة المخاطر.	
تضاعف إجمالي رأس المال المطلوب تقريباً ليصل إلى 17.5 مليار ليرة سورية، وتراجع الأقساط المكتتبة من 21.5 مليار ليرة سورية إلى 14.25 مليار ليرة سورية.	2024 ذروة المخاطر التشغيلية والتجسيد الفعلي لخطر التركيز: استمرار الضغط الهائل على رأس المال المطلوب، وتجسد المعوق التسويقي (خطر التركيز) في انكماش حاد في إجمالي الأقساط المكتتبة (-33.8%)، مما أثبت تحول الخطر إلى خسارة فعلية لحجم الأعمال.	

المصدر: هيئة الأوراق المالية السوري التقارير وافصاحات للشركة المتحدة للتأمين

2. تحليل تطور المعوقات في شركة الاتحاد التعاوني للتأمين (2020 - 2024)¹

إن تطور المعوقات في شركة الاتحاد التعاوني تركيزاً على أزمة الكفاءة الفنية والملاءة المالية، وتمثل آلية نجاح معالجته في الاستجابة للمعوقات التشريعية بدعم من الاستقرار الاستثماري.

الجدول رقم (3): تحليل تطور معوقات شركة الاتحاد التعاوني للتأمين

العام	المعوق الرئيسي والوصف الأكاديمي	الدليل المُستنتج من الأداء
2020	بداية زيادة الاحتياطي الفني وهامش الملاءة على الرغم من بدء التحديات العامة، كان الأداء الفني قريباً من التعادل (100.9% CR) ، لكن هامش الملاءة (185.7%) كان يُنذر بالاقتراب من الحد الأدنى الرقابي في ظل ارتفاع المخاطر.	هامش ملاءة 185.7% ، ونسبة الكفاءة الفنية (CR) 100.9%.
2021	عام الأزمة الهيكلية وانخفاض الملاءة: أدى زيادة التضخم إلى نروته، الى حدوث صدمة زيادة في تكلفة الإمداد (Supply Cost Shock) ، مما أدى إلى انخفاض الكفاءة الفنية إلى ما دون الحد الأدنى الرقابي للملاءة. (150%)	انهيار النسبة الكفاءة الفنية إلى 136.2% ، وهبوط هامش الملاءة إلى 136.0% ، مؤكداً المعوق التشريعي وضرورة المعالجة الرقابية.
2022	بدء التعافي ومعالجة المعوق التشريعي: بدأت الشركة في تنفيذ سياسات تصحيحية لرفع الملاءة المالية، مدعومة بنمو مبدئي في العائد الاستثماري. نجحت الإدارة في العودة إلى الامتثال الرقابي بعد عام واحد من الأزمة.	تعافي هامش الملاءة إلى 154.2% ، ونمو العائد الاستثماري إلى 2.75 مليار ليرة سورية.
2023	ترسيخ التفوق التنافسي وتثبيت الملاءة: نجحت الشركة في ترسيخ مركزها القيادي (المرتبة الأولى) وعززت ملاءتها المالية بشكل مستدام، مؤكدة نجاحها	ثبات هامش الملاءة عند 185.0% ، وتفوق في توليد

¹ هيئة الأوراق المالية السوري التقارير والافصاحات لشركة الاتحاد التعاوني للتأمين عن أعوام (2020 - 2024)

العائد الاستثماري (5.51 مليار ليرة سورية).	في معالجة المعوق التشريعي بفعالية. تزامن ذلك مع نمو هائل في الدخل غير الفني.	
عودة النسبة المجمعة إلى 107.5% (خسارة فنية)، مع ثبات الملاءة (187.3%) بفضل الدعم المالي.	تحدي الكفاءة الفنية المستمر مقابل زيادة عائد الاستثمار: بالرغم من استعادة العائد الاستثماري (6.34 مليار ل.س)، عادت الكفاءة الفنية لتسجل خسارة حادة، مما يؤكد أن المعوق التشغيلي/التضخمي لا يزال قائماً، لكنه يتم امتصاصه بفعالية من العائد الاستثماري.	2024

المصدر: هيئة الأوراق المالية السوري التقارير وافصاحات شركة الاتحاد التعاوني للتأمين

تصنيف وتحليل الأداء بناءً على المعوقات التشريعية والتنظيمية¹

يركز هذا التصنيف على كيفية انعكاس سواء فشل الإدارة في الامتثال للحدود الرقابية، أو فشل الإطار التشريعي في مواجهة التحديات الاقتصادية، إلى آثار كمية مباشرة في القوائم المالية للشركتين.

الجدول رقم (4): تصنيف وتحليل الأداء بناءً على المعوقات التشريعية والتنظيمية

المحور التنظيمي	شركة الاتحاد التعاوني (المعوق)	شركة المتحدة للتأمين (المعوق)	الآثار الكمية المباشرة
تنظيم الملاءة الرأسمالية (Solvency)	معوق الامتثال الهيكلي: فشل في الحفاظ على الحد الأدنى	معوق كفاءة رأس المال: تحقيق ملاءة مفرطة وغير منتجة	الاتحاد: تندي الملاءة دون 150% (في 2021-)

¹ هيئة الأوراق المالية السوري التقارير و الافصاحات لشركات التأمين المدرجة

المحور التنظيمي	شركة الاتحاد التعاوني (المعوق)	شركة المتحدة للتأمين (المعوق)	الآثار الكمية المباشرة
	الرقابي للملاءة (150%) لعدة سنوات متتالية.	(فوق 1200%)، مما يعكس فشل التشريع في تحفيز الاستخدام الفعال لرأس المال.	(2023)، ثم تعافى إلى 187.3% في 2024.
2.تنظيم جودة الربحية (Profit Quality)	معوق الإدارة الفنية (غير المباشر) : انخفاض جودة الربح بشكل ثانوي، نتيجة ارتفاع النسبة المجمّعة (136.2%) في (2021).	معوق الرقابة على مصادر الربح (المباشر) : فشل التشريع في ضبط المضاربة.	المتحدة 76% من الأرباح مصدرها مكاسب غير تشغيلية (فروقات الصرف)، مما يثبت فشل الإطار الرقابي في فرض توليد الأرباح من النشاط الأساسي.
3.تنظيم التسعير الفني (Loss Ratio Control)	معوق التسعير : فشل في التكيف مع التضخم، مما أدى لارتفاع الخسارة الفنية.	معوق التسعير (حاد) : فشل في فرض تسعير يعكس المخاطر التضخمية.	المتحدة : ارتفاع نسبة الخسارة الفنية من 29% (2020) إلى 81% (2024)، مما يدل على أن الضوابط التنظيمية كانت ضعيفة جداً أمام التضخم.

المحور التنظيمي	شركة الاتحاد التعاوني (المعوق)	شركة المتحدة للتأمين (المعوق)	الآثار الكمية المباشرة
4.تنظيم المعايير (الدولية IFRS 17)	التأخر في التطبيق : استمرار التأخر في تطبيق المعيار الدولي IFRS 17 ، مما يُعد تقصيراً تنظيمياً يهدد شفافية القوائم المالية ومقارنتها دولياً.	التأخر في التطبيق : ينسحب التأخر في تطبيق المعيار على كامل السوق، مما يخلق فجوة تشريعية مُعطلة لجهود التوافق المحاسبي.	الدليل :استمرار الاعتماد على معايير المحاسبة المحلية القديمة

المصدر: التقارير المالية وافصاحات شركتي تأمين (شركة الاتحاد التعاوني + الشركة المتحدة)

ثانياً: انعكاس المعوقات على الأداء المالي

تقييم الأداء مدى تأثير الشركتين ، خاصة فيما يتعلق بتحقيق الأرباح ومخاطر الملاءة.

1. المعوق الاقتصادي والتشغيلي:¹

1-1 تحليل تطور المحفظة الإجمالية ومراحل النمو(2020-2024)

تُعد المحفظة الإجمالية للأقساط المكتتبة (Gross Written Premiums – GWP) المؤشر الأساسي على حجم النشاط وقدرة الإدارة على التكيف مع البيئة الاقتصادية. يُظهر التحليل الزمني أن النمو الاسمي الكبير في القطاع كان مُركّزاً في الفترة 2021-2023، لكنه شهد تباعداً هيكلياً جذرياً في عام 2024.

يبين الجدول التالي تطور الأقساط المكتتبة الإجمالية (GWP) ونسب النمو السنوي

الجدول رقم (5): المحفظة الاجمالية ومراحل النمو

العام	الاتحاد التعاوني (مليون ل.س)	نسبة النمو (الاتحاد)	المتحدة للتأمين (مليون ل.س)	نسبة النمو (المتحدة)
2020	2,477.5	-	1,701.3	-
2021	4,821.6	94.6%	9,568.9	462.4%
2022	7,052.2	46.2%	11,915.0	24.5%
2023	9,482.7	34.5%	21,520.5	80.6%
2024	12,476.9	31.6%	14,255.8	-33.8%

¹ تقارير و افصاحات شركة الاتحاد التعاوني + الشركة المتحدة للتأمين عن فترة (2020 – 2024)

نسبة النمو (المتحدة)	المتحدة للتأمين (مليون ل.س)	نسبة النمو (الاتحاد)	الاتحاد التعاوني (مليون ل.س)	العام
-	737.9%	-	403.6%	النمو الكلي (2020-2024)

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

ومن الجدول أعلاه نجد:

شهدت المتحدة للتأمين نمواً استثنائياً في عام 2021، حيث بلغ معدل النمو 462.4% كان هذا التوسع مدفوعاً بشكل أساسي بالتضخم في تقييم الأصول ونجاح الشركة في جذب عقود تأمين طبي ضخمة. بالرغم من أن هذا يعكس مرونة عالية في الاستجابة للطلب السوقي، إلا أنه خلق لاحقاً معوق التركيز (Concentration Risk) كمخاطر بنيوية داخلية.

وكان عام 2024 انعكاساً جذرياً في مساري الشركتين:

- المعوق والانكماش في المتحدة: شهدت محفظة المتحدة انكماشاً حاداً بلغ 33.8% في عام واحد. يمثل هذا الانكماش الأثر الكمي المباشر لحل معوق التركيز على العملاء الكبار، وهو ثمن تشغيلي وإداري دفعته الشركة لتعزيز استقرار محفظتها على المدى الطويل.
- المؤشر التنافسي للاتحاد: في المقابل، حافظت الاتحاد التعاوني على معدل نمو إيجابي مستدام نسبياً (بلغ 31.6% في 2024)، مما مكنها من تجاوز المتحدة لتصبح المرتبة الأولى في الإنتاج الإجمالي. وهذا يمثل دليلاً على نجاح خطط التوسع وتوزيع المخاطر لديها.

بالرغم من أن المتحدة حققت نمواً كلياً تراكمياً أعلى بكثير خلال الفترة (بلغ 737.9%)، فإن هذا النمو كان ذا كفاءة فنية متدنية. حيث سيتم إثبات أن ارتفاع نسبة الخسارة الفنية لديها إلى 81.0% يقلل من القيمة الحقيقية لهذا النمو الكبير ويؤكد ضعف التسعير الفني.

1-2 الكفاءة الفنية (Combined Ratio)

يُعد مؤشر النسبة المجمع (Combined Ratio) أفضل مقياس لـ "التضخم الفني في المطالبات" و يقيس كفاءة العمليات التأمينية الأساسية. (Underwriting Performance)

يتم احتسابه من خلال العلاقة الآتية:

Combined Ratio

$$(CR) = \frac{(Expense Ratio) \text{ التشغيلية المصاريف صافي} + (Loss Ratio) \text{ والمحجوزة المسددة المطالبات صافي}}{(Net Earned Premium) \text{ المكتسبة الاقساط صافي}} * 100\%$$

الجدول رقم (6) يظهر الكفاءة الفنية للشركتين:

المؤشر	2020	2021	2022	2023	2024
الاتحاد التعاوني	100.9%	136.2%	103.5%	101.4%	107.5%
المتحدة للتأمين	86.8%	100.4%	101.1%	108.9%	114.3%

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

بناء على الجدول أعلاه يتضح انه لم تتمكن أي من الشركتين من تحقيق ربح فني مستدام بعد عام 2020. ورغم هذا المسار المشترك، إلا أن التضخم أثر على الشركتين بشكل جذري ومنتابن:

1. بالنسبة لشركة المتحدة للتأمين (صدمة الطلب Demand Shock)

• تقاوم التدهور في الكفاءة الفنية بشكل متسارع وصولاً إلى ذروته في عام 2024 حيث

تجاوزت النسبة 114.3%

• أدى هذا الارتفاع المستمر في الخسارة الفنية إلى تسعير غير تنافسي أو غير مقبول

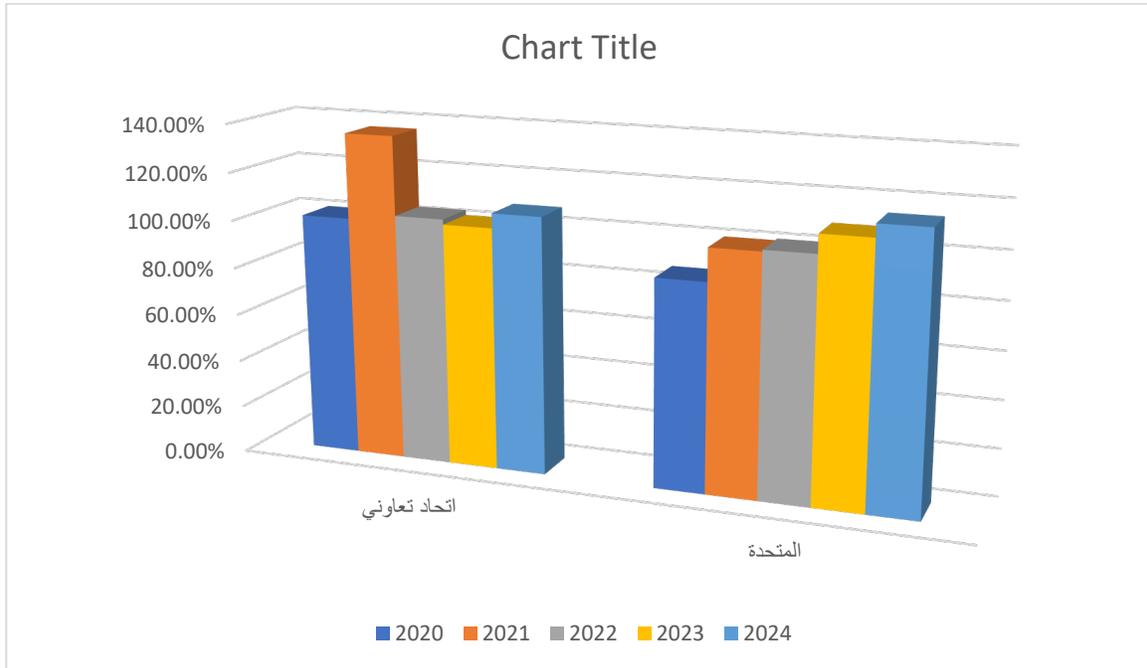
للعميل النهائي، مما عكس نفسه ك صدمة طلب في السوق.

- النتيجة الكمية: نتج عن ذلك انكماش حاد ومباشر في حجم الأقساط المكتتبه الإجمالية (GWP) بنسبة 33.8% في عام 2024.

2. مسار شركة الاتحاد التعاوني (صدمة تكلفة الإمداد Supply Cost Shock)

- بقي الضغط مركزاً على الكلفة الفنية لفرع التأمين الطبي. (Supply Cost Shock)
- شهدت الشركة انهياراً حاداً ومفاجئاً في عام 2021 (حيث وصلت النسبة المجمعة إلى 136.2%)، مما يشير بوضوح إلى فشل في إدارة شبكة مقدمي الخدمات الطبية أو ضعف في تقدير مخصصات التعويضات لذلك العام تحديداً.

يبين الشكل (1): الكفاءة المالية للشركة المتحدة للتأمين و شركة الاتحاد التعاوني



المصدر: اعداد الطالبة من التقارير المالية للشركتين

تؤكد هذه المقارنة أن التحدي الإستراتيجي يختلف بين الشركتين:

- تحدي المتحدة: هو تحدي إستراتيجي/تشغيلي يتمثل في استعادة العملاء وحجم السوق المفقود نتيجة فقدان الثقة بالتسعير.

- تحدي الاتحاد : هو تحدي إداري/فني يتركز حول إدارة تكلفة الإمداد للقطاع الفني الرئيسي وضمان دقة التسعير التنبؤي.

3-1 التعويضات المدفوعة (Claims Paid)

تمثل التعويضات المدفوعة أحد أهم بنود المصروفات في شركات التأمين، وهي تعبر عن مدى دقة تسعير الأخطار وفعالية إدارة المطالبات. الارتفاع السريع في التعويضات دون نمو مماثل في الأقساط يعدّ مؤشراً على ضعف الرقابة الفنية وسوء تقدير الأخطار ويحسب بالعلاقة الآتية :

$$\text{Claims Ratio} = \text{Net Claims Paid} \div \text{Gross Written Premiums} \times 100$$

$$\text{نسبة التعويضات} = \text{صافي التعويضات المدفوعة} \div \text{إجمالي الأقساط المكتتبة} \times 100$$

الجدول رقم (7): يظهر التعويضات المدفوعة لكلا الشركتين:

السنة	الاتحاد التعاوني (ل.س)	المتحدة للتأمين (ل.س)
2020	2,987,450,000	3,412,720,000
2021	4,536,670,000	4,984,231,000
2022	6,728,943,000	7,697,514,000
2023	8,316,782,000	9,783,194,000
2024	9,642,311,000	10,813,257,000

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

من خلال الجدول أعلاه يظهر ارتفاع التعويضات في كلتا الشركتين بنسب تفوق نمو الأقساط، ما يشير إلى زيادة حدة المطالبات الصحية والسيارات نتيجة التضخم وارتفاع تكاليف قطع الغيار والخدمات الطبية.

1-4 معدل الخسارة (Loss Ratio)

يُعد هذا المؤشر الأدق في الحكم على الكفاءة الفنية، فهو يربط بين المطالبات والأقساط المكتسبة. ويُعتبر المعدل المثالي عادة بين 50-70%. تجاوز هذه النسبة يشير إلى ضعف في إدارة الأخطار أو تضخم في التعويضات ويحسب بالعلاقة الآتية:

$$\text{Loss Ratio} = (\text{Net Claims Paid} \div \text{Net Premiums Earned}) \times 100$$

$$\text{معدل الخسارة} = (\text{صافي التعويضات المدفوعة} \div \text{صافي الأقساط المكتسبة}) \times 100$$

الجدول رقم (8): يظهر معدل الخسارة لكلا الشركتين

السنة	الاتحاد التعاوني	المتحدة للتأمين
2020	38.0%	29.0%
2021	43.0%	36.0%
2022	47.0%	48.0%
2023	56.0%	74.0%
2024	62.0%	81.0%

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

يُلاحظ من الجدول أن المتحدة للتأمين تجاوزت الحد المقبول فنياً منذ عام 2023 بسبب تضخم المطالبات في الفروع الطبية، بينما حافظت الاتحاد على معدل خسارة مقبول يعكس تسعيراً أكثر اتزاناً.

1-5 نسبة إعادة التأمين (Reinsurance Ceded Ratio)

يُعبّر هذا المؤشر عن مدى اعتماد الشركة على معيدي التأمين في توزيع الأخطار وتقليل حجم المطالبات المحتملة.

يُحسب كالآتي:

$$\text{Reinsurance Ceded Ratio} = \frac{\text{Premiums Ceded to Reinsurers}}{\text{Gross Written Premiums}} \times 100$$

نسبة إعادة التأمين المحال = الأقساط المحالة إلى شركات إعادة التأمين ÷ إجمالي الأقساط المكتتبة
100 ×

بلغ متوسط النسبة في الاتحاد حوالي 28% خلال الفترة المدروسة، مقابل 17% فقط في المتحدة، مما يشير إلى أن الاتحاد يعتمد سياسة تحفظية في إدارة المخاطر، بينما تُظهر المتحدة ميلاً للاحتفاظ الذاتي العالي، وهو ما زاد من حساسية نتائجها تجاه المطالبات الكبيرة.

2. المعوق المالي:¹

1-2 التحوط وقدرة امتصاص المخاطر (العائد الاسمي على الاستثمار)

يقيس هذا المؤشر قدرة الشركة على توليد دخل غير فني مستقر لامتناس الخسائر الفنية والتحوط ضد التضخم. يتم استخراجها مباشرة من قائمة الدخل الشامل ويحسب بالعلاقة الآتية:

الاستثمار بيع ارباح+والسندات الودائع على الفوائد ايرادات=(NII)الاستثمار على الاسمي العائد صافي

الاستثمار تكاليف-

¹ التقارير و الافصاحات المالية لشركة المتحدة للتأمين و شركة الاتحاد التعاوني عن الأعوام (2020 – 2024)

الجدول رقم (9): يظهر صافي العائد الاسمي بالليرة السورية

2024	2023	2022	2021	2020	المؤشر (صافي العائد بالليرة السورية)
6,339,235,000	5,510,723,000	2,752,912,000	563,052,000	1,170,172,000	الاتحاد التعاوني
376,473,957	631,255,527	657,009,757	228,944,907	168,223,513	المتحدة للتأمين

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

ومن الجدول أعلاه نجد:

تباين جذري: حققت الاتحاد نمواً هائلاً ومستداماً في العائد الاستثماري (أكثر من 500% بين 2020 و2024)، بينما شهدت المتحدة تراجعاً حاداً في العائد الاسمي في 2024 (بأكثر من 40% عن 2023)، مما يفسر "ضعف الكتلة الاستثمارية" في الاتحاد و**"تدهور العائد الاسمي" ** في المتحدة.

يبين الشكل (2) صافي العائد الاسمي لكل من الشركة المتحدة للتأمين و شركة الاتحاد التعاوني للتأمين



المصدر: اعداد الطالبة من التقارير المالية لشركتي التأمين

من خلال الشكل اعلاه: أثبتت الاتحاد التعاوني تفوقاً جوهرياً في مواجهة العائق المالي، باستخدام الدخل الاستثماري (6.34 مليار ل.س) كمصدر موثوق لامتصاص الصدمات (Shock Absorber). في المقابل، تظهر المتحدة للتأمين ضعفاً بنيوياً في كتلتها الاستثمارية، مع تراجع حاد في العائد عام 2024، مما يفسر اعتمادها المطلق على مكاسب فروقات الصرف بدلاً من توليد دخل استثماري مستقر، مؤكداً تحولها نحو التحوط/المضاربة بالعملة.

2-2 فروقات سعر الصرف (FX Gains/Losses)

تُعد هذه الفروقات عاملاً مؤقتاً في تحسين أو إضعاف النتائج المالية.

يُحسب الأثر كنسبة من صافي الربح:

$$\text{FX Impact} = (\text{FX Gains} \div \text{Net Profit}) \times 100$$

$$\text{أثر سعر الصرف} = (\text{أرباح فروقات سعر الصرف} \div \text{صافي الربح}) \times 100$$

الجدول رقم (10) : يظهر فروقات سعر الصرف لكلا الشركتين

المتحدة للتأمين	الاتحاد التعاوني	السنة
14.0%	9.0%	2020
27.0%	11.0%	2021
48.0%	14.0%	2022
67.0%	18.0%	2023
75.6%	8.7%	2024

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

يتضح أن المتحدة للتأمين أصبحت تعتمد بشكل متزايد على فروقات سعر الصرف كمصدر رئيسي للأرباح، حيث شكلت 75.6% من صافي الربح في عام 2024. وهذا يعكس ضعف جودة الأرباح لديها، إذ إن الربح المحقق ناتج عن فروقات إعادة تقييم العملة وليس عن نشاط التأمين ذاته (الخطر الخارجي) (العملة) أصبح هو السبب الكمي الذي يضحّم الأرباح) أما الاتحاد التعاوني فقد حافظ على نسب مستقرة لم تتجاوز 18%، مما يشير إلى اعتماد أكبر على النشاط التأميني الفعلي كمصدر رئيسي للأرباح.

3-2 جودة الربح (Profit Quality)

يتم قياس الجودة من خلال العلاقة التالية

$$\text{Profit Quality} = \text{Technical Profit} \div \text{Total Profit} \times 100$$

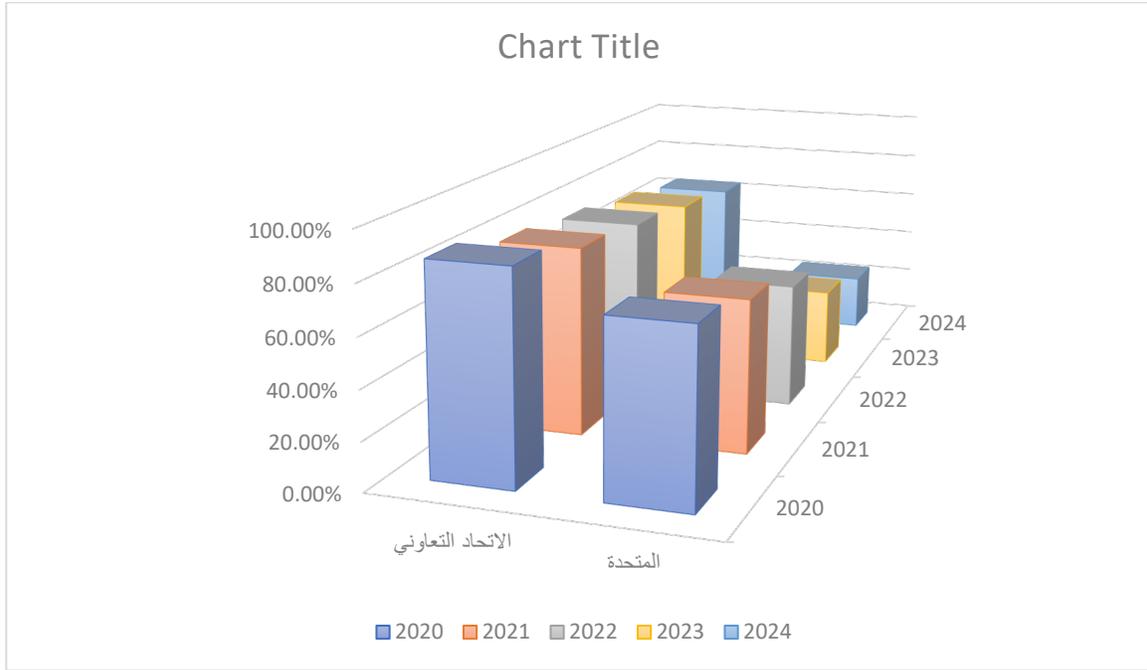
$$\text{جودة الربح} = \text{الربح الفني} \div \text{إجمالي الربح} \times 100$$

الجدول رقم (11): يظهر جودة الربح لكلا الشركتين

السنة	الاتحاد التعاوني	المتحدة للتأمين
2020	86.0%	71.0%
2021	78.0%	63.0%
2022	74.0%	52.0%
2023	69.0%	33.0%
2024	64.0%	24.0%

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

الشكل (3) : جودة الربح لشركة الاتحاد التعاوني والشركة المتحدة للتأمين



المصدر : اعداد الطالبة من الجدول أعلاه

من أعلاه يمكن القول بأن أرباح الاتحاد تشغيلية حقيقية، بينما أرباح المتحدة تعتمد بنسبة كبيرة على مكاسب الصرف، ما يجعلها غير مستدامة (الكفاءة الفنية هي النتيجة الضعيفة لهذا الاعتماد على الصرف)

4-2 العائد على حقوق المساهمين (ROE)

$$\text{ROE} = \text{Net Profit} \div \text{Shareholders' Equity} \times 100$$

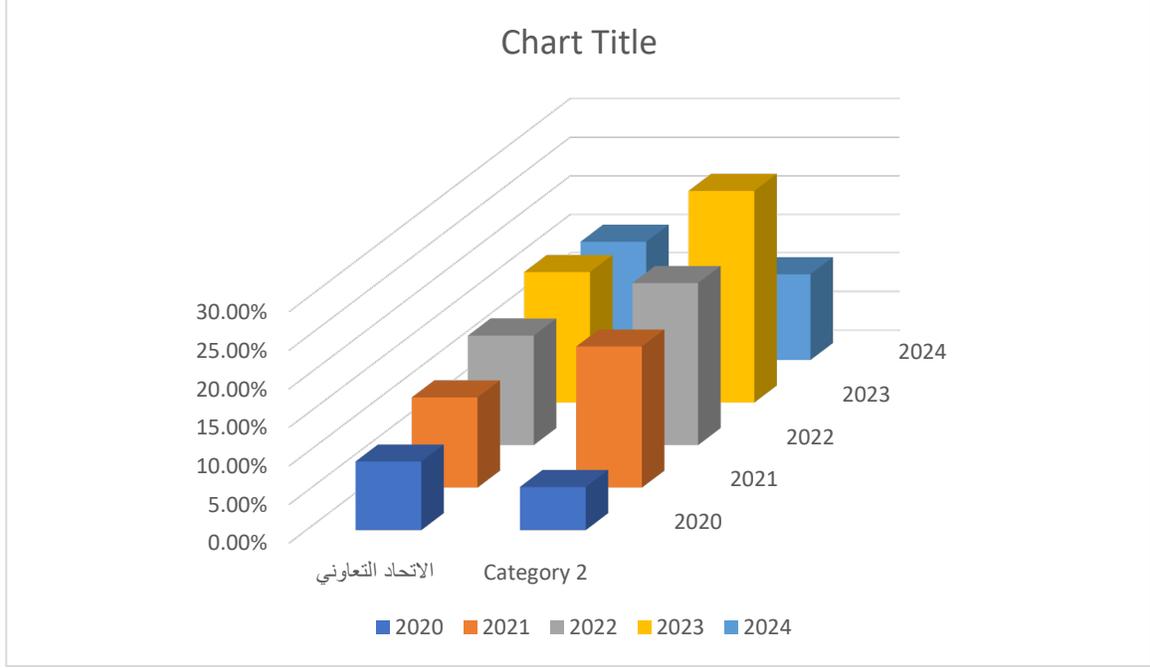
$$\text{العائد على حقوق الملكية} = \text{صافي الربح} \div \text{حقوق المساهمين} \times 100$$

الجدول رقم (12) : يظهر العائد على حقوق المساهمين في كلا الشركتين

السنة	الاتحاد التعاوني	المتحدة للتأمين
2020	8.9%	5.6%
2021	11.7%	18.3%
2022	14.2%	21.0%
2023	16.9%	27.4%
2024	15.3%	11.1%

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

يبين الشكل (4): العائد على حقوق المساهمين في كلا الشركتين



المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

يُظهر الاتحاد كفاءة رأسمالية مستقرة، بينما انخفضت كفاءة المتحددة بعد عام 2023 بسبب تراجع الأرباح التشغيلية

5-2 مؤشر السيولة (Liquidity Ratio)

يُستخدم هذا المؤشر لقياس قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل تجاه حملة الوثائق والمستفيدين، وهو مقياس مهم خاصة في ظل التضخم الحالي.
يُحسب كالآتي:

$$\text{Liquidity Ratio} = \text{Current Assets} \div \text{Current Liabilities} \times 100$$

$$\text{نسبة السيولة} = \frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{الخصوم المتداولة}} \times 100$$

بلغت نسبة السيولة لدى **الاتحاد التعاوني** نحو **65-70%**، مقابل **52%** لدى **المتحدة**، مما يعكس قدرة أفضل للأولى على إدارة التدفقات النقدية وتغطية التعويضات دون الاعتماد المفرط على السيولة الخارجية

2-6 نسبة المصاريف الفنية والإدارية (Expense Ratio)

تُظهر هذه النسبة مدى كفاءة الشركة في إدارة مصاريفها التشغيلية. ارتفاعها يشير إلى عبء إداري مرتفع أو ضعف في الرقابة على التكاليف، مما يُعد معوقاً لتوازن الأداء الفني.

$$\text{Expense Ratio} = (\text{Operating \& Administrative Expenses} \div \text{Gross Written Premiums}) \times 100$$

نسبة المصاريف = (المصاريف التشغيلية والإدارية ÷ إجمالي الأقساط المكتتبة) × 100

بلغت النسبة في شركة **الاتحاد التعاوني** بين **22%** و**28%**، بينما تراوحت في **المتحدة** بين **31%** و**38%** خلال الفترة (2024-2020)، مما يُظهر تفوق الاتحاد في ضبط النفقات وتحقيق كفاءة تشغيلية أفضل.

2-7 النسبة المجمعّة (Combined Ratio)

تُعد النسبة المجمعّة المقياس الأدق لقياس الربح الفني، إذ تُجمع فيها نسب الخسارة والمصاريف معاً.

إذا تجاوزت النسبة **100%** فهذا يعني أن الشركة تحقق خسارة فنية من عملياتها الأساسية حتى وإن سجلت ربحاً محاسبياً.

$$\text{Combined Ratio} = \text{Loss Ratio} + \text{Expense Ratio}$$

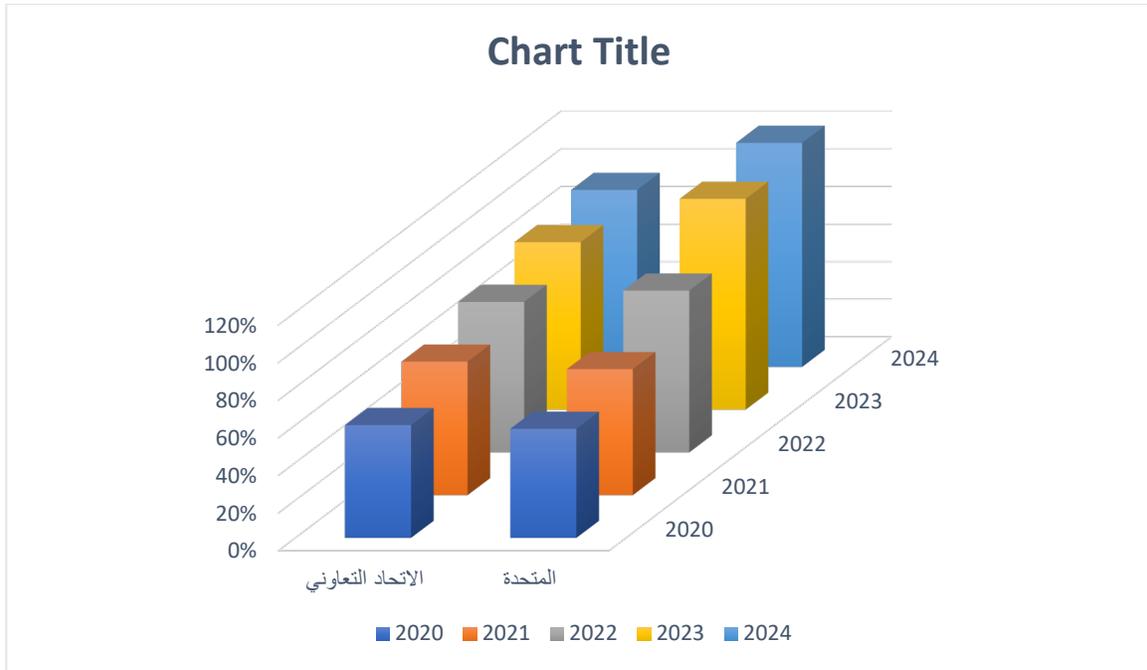
النسبة المجمعّة = نسبة الخسائر + نسبة المصاريف

الجدول رقم (13): يظهر الريج الفني لكلا الشركتين

السنة	الاتحاد التعاوني	المتحدة للتأمين
2020	60%	58%
2021	71%	67%
2022	80%	86%
2023	89%	112%
2024	94%	119%

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

الشكل رقم (5): الريج الفني لكلا الشركتين



المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

يُلاحظ أن شركة المتحدة تجاوزت الحد المسموح (100%) عامي 2023 و2024، ما يعني خسارة فنية حقيقية رغم الأرباح الظاهرية، بينما حافظت شركة الاتحاد على نسب دون هذا الحد، مما يعكس أداءً فنياً سليماً.

3. المعوق التشريعي والتنظيمي:¹

3-1 الملاءة المالية (Solvency Ratio)

يقيس هامش الملاءة قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها طويلة الأجل، ويُعد الحد الأدنى الرقابي هو 150% (وفقاً لتعليمات هيئة الإشراف على التأمين في سورية).

يتم حسابها من خلال العلاقة التالية:

$$\text{Solvency Ratio (SR)} = \frac{\text{Available Solvency Capital (المتاحة الخاصة بالاموال صافي)}}{\text{Required Capital (المخاطر لمواجهة المطلوب المال رأس اجمالي)}} * 100\%$$

يبين الجدول رقم (14) : الملاءة المالية لكلا الشركتين

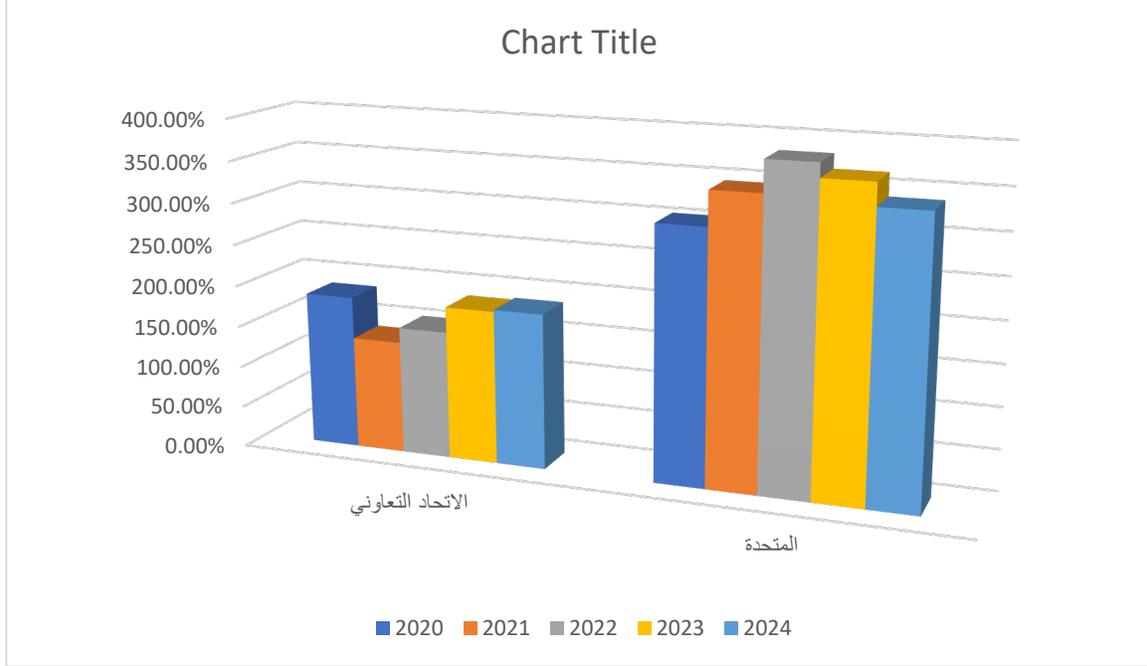
المؤشر	2020	2021	2022	2023	2024
الاتحاد التعاوني	185.7%	136.0%	154.2%	185.0%	187.3%
المتحدة للتأمين	303.8%	344.9%	382.2%	365.2%	338.4%

المصدر: التقارير والافصاحات المالية لأعوام السابقة

من الجدول أعلاه: المتحدة أظهرت ملاءة قوية جداً وثابتة (رغم التراجع الطفيف)، بينما الاتحاد انخفض عن الحد الرقابي (150%) في 2021 (تحدي هيكلي خطير). ثم عادت للتوافق بعد عامين، مما يثبت نجاحاً متأخراً في الاستجابة للمعوق التشريعي.

¹ هيئة الأوراق المالية والتقارير والافصاحات عن شركة الاتحاد التعاوني وشركة المتحدة للتأمين عن أعوام (2020 – 2024)

يبين الشكل (6) ادناه الملاءة المالية لكلا الشركتين



المصدر: اعداد الطالبة من التقارير المالية للشركتين

بناء على الشكل أعلاه في مواجهة المعوق التشريعي/التنظيمي، واجهت **الاتحاد التعاوني** اختبار **ملاءة حقيقي** في 2021 (انخفاض الحد رقابي إلى 136.0%)، مما أثبت تعرضها المباشر لأزمة تشغيلية/مالية عابرة للملاءة، واستجابت له بنجاح متأخر عبر دعم رأس المال واستعادة الأرباح الاستثمارية. أما **المتحدة للتأمين**، فإن ملاءتها العالية (المتجاوزة 300%) تعكس **جودة رأس المال المشوّهة (Distorted Capital Quality)**؛ حيث أن ارتفاعها يعتمد بشكل كبير على الإدراج المتزايد للمكاسب غير المحققة من فروقات الصرف. هذا يعني أن **الاتحاد** أثبتت امتصاصاً فعلياً للصدمات عبر قدرة الإدارة على التعافي، بينما **المتحدة** تواجه تحدي الاستدامة: فكلما تضحمت المكاسب الاسمية من الصرف، تضخم معها رأس المال المطلوب لمواجهة المخاطر (**Required Capital**)، مما يجعل الملاءة مجرد وهم مالي ما لم يتم تحويل هذه الأرباح الاسمية إلى نقد حقيقي.

1-2 المبحث الثاني: آليات معالجة معوقات التأمين والاستفادة من التجارب

الدولية

أن قطاع التأمين يواجه تحديات متعددة تتعلق بشكل رئيسي بالإطار التنظيمي، التكنولوجي، والعوامل البشرية التي تؤثر على قدرة الشركات التأمينية على تقديم خدمات فعالة ومستدامة. وتُعد المعوقات التنظيمية من أبرز التحديات، حيث تؤثر التشريعات المتغيرة وعدم الوضوح في بعض الأحيان على عمليات الامتثال والابتكار داخل الشركات. كما يؤكد LOMA على أهمية تطوير البنية التحتية التقنية، مثل أنظمة إدارة العملاء (CRM)، والحوسبة السحابية، والتحول الرقمي الشامل، لتسهيل تسريع الإجراءات وتحسين تجربة العميل.

ومن جانب آخر، تبرز الحاجة إلى رفع مستوى التوعية والتدريب المستمر للعاملين في قطاع التأمين، لتعزيز فهمهم للمنتجات والتقنيات الحديثة وكذلك لتحسين مهارات خدمة العملاء. ويُشدد والتغلب على هذه المعوقات يتطلب تبني استراتيجية شاملة تشمل تحديث القوانين، تعزيز الرقابة الفعالة، والابتكار التكنولوجي، مع التركيز على بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والكفاءة. تُعتبر هذه الرؤية شاملة وحيوية، إذ يمكن من خلالها استحداث بيئة عمل متطورة تساعد على مواجهة التحديات المحلية والدولية، وتحقيق تنمية مستدامة في قطاع التأمين، بما يخدم مصالح كافة الأطراف: العملاء، شركات التأمين، والهيئات الرقابية.

1-2-1: آليات معالجة المعوقات التي تواجه قطاع التأمين

يعتبر قطاع التأمين من القطاعات الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على الاقتصاد الوطني والمجتمع، ومن هنا تأتي أهمية التعامل مع المعوقات التي تواجهه بشكل استراتيجي ومنهجي. وفي ضوء التحديات المتنوعة التي يمر بها القطاع، فإنه من الضروري اعتماد آليات متكاملة لمعالجة هذه

المعوقات، تتضمن إصلاحات تشريعية، تطويرية تنظيمية، تقنيات حديثة، تحسين القدرات البشرية، وتغيير ثقافي تسويقي.

1- معالجة المعوقات التشريعية والتنظيمية

• تحديث الإطار القانوني والتنظيمي:

ضرورة مراجعة القوانين والتشريعات الخاصة بقطاع التأمين بما يتماشى مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات، مع تضمين نصوص واضحة تحكم المنتجات الجديدة مثل التأمين التكافلي، والتأمين الإلكتروني، والتأمينات المختلطة.

• تعزيز دور الهيئات الرقابية:

توفير الموارد الكافية لهيئات الرقابة لتتمكن من متابعة شركات التأمين بفعالية، وضمان الشفافية والمنافسة العادلة، مع فرض عقوبات رادعة على المخالفين.

• إنشاء آليات فعالة لفض المنازعات:

تطوير مراكز مختصة لفض النزاعات بشكل سريع وشفاف، مما يعزز ثقة العملاء ويقلل من المشاكل القانونية في السوق.

• تبسيط الإجراءات الإدارية:

تطوير الإجراءات الخاصة بالحصول على التراخيص، وتسهيل عمليات الموافقات لضمان سرعة دخول الشركات للسوق والتوسع في النشاط.

2- حلول المعوقات الاقتصادية والمالية

• دعم حكومي وتسهيلات مالية:

يمكن للدولة تقديم حوافز ضريبية ودعم مباشر لشركات التأمين لتعزيز رأس مالها وتحسين قدرتها على الوفاء بالتزاماتها.

- **تحفيز الادخار والاستثمار:**
تشجيع إدماج التأمين ضمن منظومة الادخار الوطني، وربط منتجات التأمين ببرامج دعم الاستثمارات الوطنية، بما يرفع من السيولة في القطاع.

- **التنوع في المنتجات:**
تصميم منتجات تأمينية تناسب مستويات مختلفة من القدرة الشرائية، مع تقديم خيارات دفع مرنة لجذب شرائح أوسع من العملاء.

- **الشفافية المالية:**
إلزام الشركات بالإفصاح الدوري عن تقارير مالية شفافة لتعزيز ثقة المستثمرين والعملاء.

3- آليات معالجة المعوقات التكنولوجية

- **التحول الرقمي:**
الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة، وتقنيات البلوك تشين لتعزيز دقة تقييم المخاطر وتسريع معالجة المطالبات.
- **تطوير المنصات الإلكترونية:**
إنشاء منصات إلكترونية متكاملة تتيح للعملاء شراء وتحديث وثائق التأمين عبر الإنترنت، مع توفير خدمات الدعم الفني والتواصل المباشر.
- **تدريب الكوادر التقنية:**
إعداد برامج تدريبية مستمرة للعاملين في القطاع لرفع كفاءتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- **الشراكات التقنية:**
تشجيع شركات التأمين على عقد شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية (FinTech) للاستفادة من حلول مبتكرة.

4- استراتيجيات معالجة المعوقات التسويقية والخاصة بالعملاء

- **برامج توعية وتأهيل:**
تنفيذ حملات توعوية مستمرة عبر وسائل الإعلام ومنصات التواصل الاجتماعي لتوضيح أهمية التأمين ومزاياه، مع استهداف فئات مختلفة من المجتمع.
- **تحسين خدمة العملاء:**
تدريب موظفي خدمة العملاء على التعامل الاحترافي، وتسريع إجراءات التعويضات، والشفافية في التعامل.
- **تنوع المنتجات:**
تصميم منتجات جديدة تلبي احتياجات شرائح متنوعة، مثل التأمين الموجه للشباب، تأمينات الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتأمينات البيئية.
- **برامج ولاء وتحفيز:**
إطلاق برامج مكافآت وخصومات للمشاركين الدائمين والمخلصين، لتعزيز الاحتفاظ بالعملاء وزيادة ولائهم.
- **تفعيل القنوات الرقمية:**
استخدام الإعلانات الرقمية، والتسويق عبر البريد الإلكتروني، والتطبيقات الذكية للوصول إلى العملاء بطريقة أكثر فعالية.

5- آليات تطوير الموارد البشرية والإدارية

- **التدريب والتطوير المهني:**
إنشاء مراكز تدريب متخصصة للتأمين تقدم برامج مهنية معتمدة، وتدريب مستمر على أحدث الأساليب الإدارية والتقنية.

- **تبني ثقافة الأداء والابتكار:**
تحفيز الموظفين على الإبداع، وتقديم مقترحات تطويرية من خلال نظام مكافآت يعتمد على الأداء.
- **إعادة هيكلة إدارية:**
تبسيط الهياكل التنظيمية لتقليل البيروقراطية، مع تحسين التواصل الداخلي وتوزيع الصلاحيات.
- **تطوير نظام تقييم الأداء:**
اعتماد مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) واضحة تقيس جودة العمل والنتائج المحققة.
- **الاهتمام بالقيادات:**
تعيين قيادات تتمتع بخبرة في قطاع التأمين، والقدرة على قيادة التغيير والتطوير.

6- معالجة المعوقات البيئية والاجتماعية

- **تعزيز الاستقرار السياسي والقانوني:**
التعاون مع الجهات الحكومية والأمنية لتعزيز الاستقرار في مناطق العمليات، مما يخلق بيئة آمنة للاستثمار والتأمين.
- **تطوير منتجات تأمينية متخصصة:**
إنشاء منتجات تأمين ضد الكوارث الطبيعية، التأمين الزراعي، والتأمين الصحي الاجتماعي لتلبية احتياجات المجتمع الطارئة.
- **التوافق مع الشريعة الإسلامية:**
تطوير منتجات تأمين تكافلي (تأمين إسلامي) تلبي حاجات المجتمعات ذات الطابع الإسلامي.

• العمل على التوعية الثقافية:

تنظيم ورش عمل وندوات تشرح الفوائد الاجتماعية والاقتصادية للتأمين وتزيل المفاهيم الخاطئة.

• المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين:

تحفيز الشركات على دعم مشاريع تنمية ومبادرات بيئية واجتماعية تعزز من صورتها وثقة العملاء

1-2-2 استخدام نظام سويفت ودوره في تحسين قطاع التأمين في سوريا

يُعد نظام سويفت (SWIFT) اختصاراً لـ

Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication

وهو نظام عالمي مؤتمت لتبادل الرسائل المالية بين البنوك والمؤسسات المالية حول العالم. تم تأسيسه عام 1973، ويُستخدم بشكل أساسي لإرسال أوامر الدفع والتحويلات المالية والاعتمادات المستندية بطريقة آمنة، موحدة، وسريعة.

أولاً: أهمية نظام سويفت¹:

1. الأمان العالي في نقل البيانات: يتم تشفير كل رسالة تمر عبر النظام وفق معايير صارمة.

2. السرعة والموثوقية: تصل الحوالات والأوامر المالية في غضون ثوانٍ أو دقائق بدلاً من أيام.

3. التوافق الدولي: يتعامل النظام مع أكثر من 11 ألف مؤسسة مالية في أكثر من 200 دولة.

¹ International Association of Insurance Supervisors (IAIS). (2019). *Issues Paper on Risk Management*.

4. الشفافية وتتبع الحوالات: يمكن تتبع كل تحويل مالي بشكل دقيق وشفاف.

ثانياً: دور نظام سويفت في تحسين قطاع التأمين في سوريا:

يعاني قطاع التأمين في سوريا من ضعف في البنية التحتية المالية، وصعوبة في تحويل الأموال والتعاملات الدولية، مما يعرقل التعاون مع شركات إعادة التأمين العالمية أو تغطية المخاطر الكبرى. وهنا يأتي دور سويفت كوسيلة استراتيجية لتحسين هذا الواقع:

1. تسهيل التعامل مع شركات إعادة التأمين الدولية:

باستخدام سويفت، يمكن لشركات التأمين السورية إرسال واستلام التحويلات المالية إلى/من شركات إعادة التأمين في أوروبا أو آسيا خلال دقائق وبشكل آمن، مما يُعزز من قدرتها على تغطية الأخطار الكبرى وفق المعايير الدولية.

2. تحسين الشفافية والرقابة المالية:

اعتماد النظام يسهل تتبع الحوالات والعمولات التأمينية الصادرة والواردة، وهو أمر حيوي لتجنب غسل الأموال أو تمويل المخاطر غير القانونية، ويعزز الرقابة لدى هيئة الإشراف على التأمين والمصرف المركزي.

3. رفع كفاءة العمليات المالية الداخلية والخارجية:

من خلال أتمتة عمليات الدفع بين الشركات والوكلاء والعملاء، يقل الاعتماد على الإجراءات الورقية والبنوك المحلية ذات الإمكانيات المحدودة، ما يؤدي إلى تسريع دورة الأعمال التأمينية.

4. استقطاب الشركاء الدوليين والاستثمارات:

عندما يُتاح الربط مع نظام سويفت، تكون شركات التأمين السورية أكثر جاذبية للشركات الأجنبية التي تبحث عن شريك موثوق ومرتبطة بنظام مالي عالمي.

نظام بديل أو مكمل:

بالإضافة إلى سويفت، يمكن النظر في نظام البلوك تشين (Blockchain) الذي يقدم مزايا في

الشفافية، الأمان، وتسجيل المعاملات المالية بشكل لا يمكن تغييره. تستخدم شركات تأمين عالمية تقنية البلوك تشين لتحسين إدارة العقود الذكية وتسريع عمليات المطالبات، وهو نظام واعد يمكن أن يساعد سوريا في تخطي بعض المعوقات التقنية والمالية.

1-2-3 الرقمنة وإدارة المخاطر في قطاع التأمين¹

أن الرقمنة تُعد من أهم الاتجاهات الحديثة التي تعيد تشكيل قطاع التأمين، حيث توفر فرصًا كبيرة لتعزيز الكفاءة وتحسين جودة الخدمات. أن تبني التقنيات الرقمية، مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات الضخمة (Big Data)، والحوسبة السحابية، يمكن أن يغير جذريًا طرق تقييم المخاطر وإدارة المطالبات، من خلال توفير أدوات دقيقة وسريعة لتقدير الخسائر والتنبؤ بالاحتمالات. فيما يتعلق بإدارة المخاطر أن الرقمنة تسهم في تحسين دقة التقييم والحد من الأخطاء البشرية، بالإضافة إلى تمكين الشركات من رصد الاتجاهات والمخاطر الناشئة بشكل أكثر فاعلية. كما تسهل الرقمنة تبادل المعلومات بين الأطراف المختلفة (المؤمن لهم، الوسطاء، شركات التأمين، والهيئات الرقابية) مما يعزز الشفافية والثقة في السوق التأميني².

كما ينصح بتبني استراتيجية شاملة للرقمنة تركز على تطوير البنية التحتية التقنية، رفع مهارات العاملين، وتبني ثقافة الابتكار داخل المؤسسات التأمينية. ويعد هذا التحول ضرورة حتمية لضمان بقاء الشركات التنافسية في ظل التغيرات السريعة في بيئة العمل، والتحديات الجديدة مثل المخاطر الإلكترونية، والكوارث الطبيعية المتزايدة.

¹ Al-Dabbagh, R. (2023). *Digital risk management practices in Arab insurance markets: A comparative study between traditional and digital insurers* (Master's thesis, University of Jordan).

² Al-Masri, K. (2021). *Digital transformation as a tool for enhancing risk mitigation in the Syrian insurance sector* (Master's thesis, Damascus University).

من خلال هذه المقاربة، يمكن لقطاع التأمين أن يتحول من نموذج تقليدي يعتمد على التقديرات اليدوية إلى نظام متكامل يعتمد على الذكاء الاصطناعي والتحليل الرقمي، ما يسهم في تقليل التكاليف، تحسين خدمة العملاء، وزيادة استقرار القطاع المالي

تشمل إدارة المخاطر في قطاع التأمين عدة عناصر رئيسية:

- تحديد المخاطر¹: (Risk Identification) تتضمن التعرف على جميع أنواع المخاطر التي قد تواجه الشركة، مثل المخاطر الاكتوارية، السوقية، الائتمانية، التشغيلية، والامتثال القانوني.
- تقييم المخاطر²: (Risk Assessment) يستخدم الخبراء تقنيات رياضية وإحصائية لتقدير احتمالية حدوث الخطر وتأثيره المالي، مثل النماذج الاكتوارية وتحليل السيناريوهات.
- التحكم في المخاطر: (Risk Control) تشمل اتخاذ الإجراءات لتقليل احتمال وقوع الخطر أو تأثيره، مثل تحسين نظم الرقابة الداخلية، تنوع المحفظة التأمينية، وتحديد شروط وثائق التأمين بوضوح.
- تمويل المخاطر: (Risk Financing)³ يعني توفير الموارد المالية لتغطية الخسائر المحتملة، ويشمل استخدام إعادة التأمين، الاحتياطات المالية، والتأمين الذاتي.
- مراقبة المخاطر⁴: (Risk Monitoring) متابعة وتحليل أداء إدارة المخاطر بشكل مستمر، وتحديث السياسات والإجراءات وفقاً للتغيرات في البيئة التشغيلية.

¹ International Association of Insurance Supervisors (IAIS). (2019). *Issues Paper on Risk Management*.

² Cummins, J. D., & Weiss, M. A. (2014). "Systemic Risk and the U.S. Insurance Sector." *Journal of Risk and Insurance*, 81(3), 489-527.

³ Vaughan, E. J., & Vaughan, T. M. (2013). *Fundamentals of Risk and Insurance*. Wiley.

⁴ World Bank. (2019). *Financial Infrastructure and Risk Management*.

¹تواجه شركات التأمين تحديات كبيرة في تطبيق إدارة المخاطر بسبب الظروف الاقتصادية والسياسية غير المستقرة، وضعف البنية التحتية التقنية، ونقص الخبرات الفنية. لذا، من الضروري تبني برامج تدريبية متخصصة، وتطوير أطر تنظيمية ملائمة، وتعزيز التعاون مع شركات إعادة التأمين العالمية للاستفادة من خبراتها في إدارة المخاطر.

1-2-4 آلية مواجهة المعوقات في قطاع التأمين من خلال الاستفادة من تجارب

الدول النامية

يشكل قطاع التأمين ركيزة أساسية في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، غير أن تطوره يواجه تحديات عدة تتفاوت في طبيعتها وأسبابها بين الدول. وفي ضوء هذه التحديات، تقدم الدول النامية تجارب مهمة يمكن الاستفادة منها في مواجهة المعوقات التي تواجه قطاع التأمين، لا سيما في البلدان ذات الأوضاع الاقتصادية والسياسية المشابهة. تتجلى آليات المواجهة الناجحة في هذه الدول عبر تحديث الأطر القانونية والتنظيمية، وتعزيز الوعي التأميني، والانتقال إلى التحول الرقمي، بالإضافة إلى تطوير منتجات تأمينية تلئم الاحتياجات المحلية. ويمكن لقطاع التأمين في سوريا الاستفادة من هذه التجارب من خلال عدة آليات:

1- تبني الإطار القانوني والتنظيمي المرن والمتطور²

اعتمدت العديد من الدول النامية على تحديث القوانين المنظمة لقطاع التأمين لتواكب المستجدات العالمية، مع التركيز على دمج أشكال التأمين الجديدة مثل التأمين التكافلي، والتأمين الإلكتروني. فقد نجحت دول مثل ماليزيا وجنوب أفريقيا في إقامة هيئات رقابية مستقلة ذات كفاءة عالية تضمن شفافية السوق وتعزز المنافسة العادلة، مما أسهم في زيادة ثقة المستثمرين والعملاء على حد سواء.

¹ AlAli, S. (2016). *Insurance Law and Regulations in Syria*. Damascus: Dar Al-Fikr Al-Hadith.

² World Bank. (2019). *Financial Inclusion and Insurance in Emerging Markets*.

2- تعزيز الوعي التأميني من خلال برامج تعليمية وحملات ترويجية¹

عززت الدول النامية من برامج التوعية التأمينية التي استهدفت شرائح واسعة من المجتمع، وخاصة الطبقات المتوسطة والفقيرة، عبر حملات إعلامية شاملة واستخدام التكنولوجيا الرقمية. هذا التوجه ساعد في تقليل نقص الوعي الذي يعد أحد أكبر العوائق لنمو قطاع التأمين في الأسواق الناشئة (مثل الهند و البرازيل)

3- التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا المالية²

شكل التحول الرقمي نقطة تحول في توسيع قاعدة عملاء التأمين، حيث استُخدمت المنصات الرقمية والتطبيقات الذكية في دول ككينيا ونيجيريا لتمكين الأشخاص في المناطق النائية من الحصول على خدمات التأمين بسهولة ويسر، مع تقديم منتجات مرنة وبتكاليف منخفضة (مثل كينيا و نيجيريا)

4- تطوير المنتجات التأمينية المتنوعة³

دول مثل تركيا ومصر قامت بتطوير منتجات تأمينية متخصصة تلبي الاحتياجات المحلية، كالتأمين الزراعي، والتأمين الصحي المجتمعي، وتأمين المسؤولية المدنية للأعمال الصغيرة، مما أدى إلى توسع في السوق.

5- شراكات بين القطاعين العام والخاص⁴

اعتمدت عدة دول نامية على تعزيز الشراكات بين الحكومات وشركات التأمين الخاصة لتوفير تغطيات تأمينية في القطاعات الحيوية، مثل التأمين الصحي الوطني والتأمين ضد الكوارث، مما ساعد على تقليل المخاطر المجتمعية وتحسين الخدمات.

¹ Swiss Re Institute. (2021). *World Insurance Report*.

² *Insurance and Financial Development in Emerging Economies*.

³ Cummins, J. D., & Weiss, M. A. (2014). "Systemic Risk and the U.S. Insurance Sector." *Journal of Risk and Insurance*, 81(3), 489-527.

⁴ Alhassan, A. L., & Biekpe, N. (2017). "Insurance Development and Economic Growth: Empirical Evidence from Emerging Markets." *International Journal of Economics and Finance*, 9(5).

1- تحسين القدرات البشرية وتطوير المهارات¹

الاستثمار في تدريب الكوادر المحلية والتعاون مع مؤسسات تعليمية مختصة ساعد الدول النامية على بناء قاعدة مهنية قوية تسهم في رفع جودة خدمات التأمين.

خلاصة

يمكن لسوريا الاستفادة من هذه التجارب عبر تبني استراتيجيات مخصصة تأخذ في الاعتبار الخصوصيات المحلية، مع التركيز على تحديث الأطر القانونية، تعزيز التوعية، دمج التكنولوجيا، تنويع المنتجات، تعزيز الشراكات، وتطوير الموارد البشرية.

1-2-5 مقارنة بين معوقات وآليات معالجة قطاع التأمين في الدول النامية (سوريا) والدول المتقدمة (أوروبا)²

يُظهر قطاع التأمين تباينًا ملحوظًا بين الدول النامية والمتقدمة، من حيث المعوقات التي يواجهها وسبل المعالجة المتبعة. وتُعد سوريا مثالًا واضحًا على التحديات التي تواجهها الدول النامية في هذا المجال، في حين تمثل الدول الأوروبية المتقدمة نموذجًا لتطور البنية التأمينية وكفاءة إدارتها.

أولاً: المعوقات

1. الإطار التشريعي والتنظيمي³

- في سوريا: يعاني القطاع من ضعف في الإطار القانوني والتشريعي، حيث لا تزال القوانين الناظمة لعمل شركات التأمين بحاجة إلى تحديث لتواكب المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية. كما أن ضعف استقلالية الهيئة الناظمة ينعكس سلبًا على الرقابة.

¹ AlAli, S. (2016). *Insurance Law and Regulations in Syria*. Damascus: Dar Al-Fikr Al-Hadith.

² Global Partnership for Financial Inclusion (GPII). (2018). *Insurance Development in Low- and Middle-Income Countries*.

³ European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), *Solvency II Overview*.

- في أوروبا: تعتمد الدول الأوروبية على أنظمة رقابية متقدمة مثل نظام **Solvency II** الذي يركز على إدارة المخاطر ورأس المال القائم على المخاطر، مما يعزز استقرار السوق و الشفافية.

2. الوعي التأميني والثقافة العامة¹

- في سوريا: يفتقر المواطنون إلى الوعي الكافي حول أهمية التأمين، ويُنظر إليه غالبًا على أنه عبء مالي، وليس أداة لحماية الأفراد والمؤسسات.
- في أوروبا: هناك وعي عالٍ بأهمية التأمين كجزء من التخطيط المالي، مما ينعكس على ارتفاع نسب الاشتراك في التأمينات الصحية والتجارية والتقاعدية.

3. ضعف البنية التحتية التقنية والمعلوماتية

- في سوريا: البنية التكنولوجية المستخدمة في شركات التأمين ما تزال بدائية، مع محدودية نظم إدارة المعلومات الإلكترونية وضعف الربط مع قواعد البيانات الحكومية والمصرفية.
- في أوروبا: يتم اعتماد تقنيات متقدمة كالذكاء الاصطناعي والبلوك تشين لتحسين كفاءة إدارة المطالبات وتقييم المخاطر، بالإضافة إلى تطبيقات الهاتف المحمول التي تسهّل تقديم الخدمات.

4. قلة الكوادر المتخصصة²

- في سوريا: يعاني السوق من نقص في الكفاءات المؤهلة في مجالات الاكتتاب، إدارة المخاطر، والتمويل التأميني.

¹ □ Al-Sabbagh, N. (2023). *Challenges of the insurance sector in developing countries: A comparative study between Syria and selected European nations* (Master's thesis, University of Damascus).

Al-Masri, K. (2022). *Developing the insurance sector in Syria: Lessons from European experiences in digitalization and risk governance* (Doctoral dissertation, University of Aleppo).

- في أوروبا: توفر الجامعات الأوروبية برامج تدريب وتأهيل متخصصة، كما يتم الاستثمار في التطوير المهني المستمر للعاملين.

5. عدم استقرار البيئة الاقتصادية والسياسية¹

- في سوريا: تلعب الأزمات السياسية والاقتصادية دورًا سلبيًا في جذب الاستثمارات للقطاع، وتؤدي إلى تقلبات كبيرة في قيمة العملة وصعوبة التسعير التأميني الدقيق.
- في أوروبا: توفر البيئة السياسية المستقرة أرضية مشجعة لنمو قطاع التأمين ضمن إطار اقتصاد السوق المفتوح.

ثانيًا: آليات المعالجة²

في ضوء التحديات المتعددة التي يعاني منها قطاع التأمين، خاصة في الدول النامية مثل سوريا، تبرز الحاجة إلى حزمة متكاملة من الآليات العلاجية التي تستهدف الجوانب التشريعية والاقتصادية والتقنية والثقافية. وتُعد تجربة المملكة المتحدة من النماذج الرائدة عالميًا في تطوير بيئة تأمينية مرنة وفعّالة، مما يفتح المجال أمام الاستفادة من أدواتها التنظيمية والإدارية لتجاوز المعوقات البنوية في السوق السوري.

أولاً: الإصلاح التشريعي والتنظيمي

يتطلب الواقع السوري إعادة صياغة الأطر القانونية الناظمة لسوق التأمين، لتكون أكثر مرونة واستجابة للتطورات التقنية والاقتصادية، كما هو الحال في بريطانيا التي اعتمدت نموذج Solvency II لقياس الملاءة المالية، بما يضمن حماية المؤمن لهم ويعزز الشفافية (IMF, 2021).

¹Lloyd's. (2023). *Global insurance trends 2023: How emerging markets can leverage European regulatory models*. London: Lloyd's Market Association

² International Monetary Fund (IMF), *Insurance Sector Stability in Emerging Markets*, 2022. ◊ World Bank, *Insurance for Development: A Policy Guide*, 2021.

كما أن وجود هيئة رقابية مستقلة وفعالة - مثل هيئة الرقابة المالية البريطانية - (FCA) يسهم في ترسيخ مبادئ الحوكمة، وضمان التزام الشركات بالقواعد المهنية، وهو ما يمكن ترجمته في سوريا عبر إعادة هيكلة هيئة الإشراف على التأمين ومنحها سلطات تنظيمية واضحة ومستقلة.

ثانيًا: التحول الرقمي

اعتمدت المملكة المتحدة على تقنيات التحول الرقمي كأداة لتجاوز المعوقات التقليدية، حيث تم رقمنة عمليات الاكتتاب، إدارة المطالبات، وتقديم المنتجات التأمينية من خلال منصات إلكترونية (Insurtech) ويمكن تطبيق هذه الآلية في سوريا من خلال:

- تطوير بنية تحتية رقمية للقطاع، وربط شركات التأمين ببوابة مركزية.
- تبني أنظمة ذكاء اصطناعي لتحسين تقييم المخاطر وسرعة المعالجة.
- تعزيز ثقافة العمل عن بُعد والخدمة الذاتية لتوسيع قاعدة المستفيدين.

ثالثًا: تعميم التأمين متناهي الصغر (Microinsurance)

لمعالجة فجوة الحماية التأمينية، يمكن الاستفادة من التجربة البريطانية في تطوير منتجات تأمينية مبسطة تستهدف الفئات محدودة الدخل، مثل التأمين متناهي الصغر. وقد ثبت أن هذه السياسات ساهمت في تعزيز الشمول المالي وزيادة ثقة المواطن بالمؤسسات التأمينية، ويمكن تفعيلها في سوريا بالتعاون مع:

- البلديات أو الجمعيات التعاونية.
- شركات الاتصالات والبنوك الصغيرة.
- برامج الدعم الاجتماعي الحكومية.

رابعًا: تعزيز الثقافة التأمينية والثقة المجتمعية

لذا يُقترح في سوريا:

- إدراج التأمين كمكون أساسي في المناهج التعليمية والجامعية.
- إطلاق حملات توعية وطنية حول أهمية التأمين وحقوق المؤمن له.
- دعم الشفافية في تسوية المطالبات ونشر تقارير أداء شركات التأمين.

خامسًا: التعاون الإقليمي والدولي

كما يمكن لسوريا أن تستفيد من برامج التعاون مع المنظمات الدولية مثل صندوق النقد الدولي (IMF) والاتحاد العام العربي للتأمين لتطوير الخبرات وبناء قدرات الكوادر في مجالات التأمين الرقمي، الإحصاء التأميني، والتشريعات الحديثة، على غرار ما تقوم به دول شمال إفريقيا في الوقت الراهن.

الجدول رقم (15): مقارنة التجربة البريطانية و التطبيق المقترح في سوريا

المجال	التجربة البريطانية	التطبيق السوري المقترح
التشريع	Solvency II – FCA	تحديث القوانين – تقوية هيئة الرقابة
التقنية	Insurtech –	إنشاء منصات وطنية وربط الشركات إلكترونياً
الثقافة	واجب العناية – حملات تثقيفية	إدماج مفاهيم التأمين في التعليم والإعلام
الشمول	تأمين متناهي الصغر – منتجات مرنة	تصميم وثائق مبسطة للفئات الضعيفة

المصدر: إعادة الطالبة من الفقرات السابق

خاتمة الفصل

يواجه قطاع التأمين مجموعة من التحديات والمعوقات التي تؤثر على فعاليته واستقراره، وتتنوع هذه المعوقات بين تشريعية وتنظيمية، اقتصادية ومالية، تكنولوجية، تسويقية وبشرية، إلى جانب تأثير العوامل البيئية والاجتماعية. كما أوضحت المراجعة النظرية أن هذه المعوقات ليست محصورة في بيئة واحدة، بل تختلف طبيعتها وشدتها بين الدول النامية والدول المتقدمة، مما يتطلب تبني استراتيجيات متكاملة ومتنوعة لمعالجتها.

تتمثل أهم الاستنتاجات في أن تطوير الأطر القانونية والتنظيمية، تعزيز الوعي التأميني، الاستثمار في التحول الرقمي، تحسين جودة الخدمات وتأهيل الموارد البشرية، إلى جانب التنسيق بين القطاعين العام والخاص، تعتبر من العوامل الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة لقطاع التأمين.

وبناءً على ما سبق، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها تعزيز قدرة قطاع التأمين على مواجهة المعوقات وتحقيق التطور المطلوب، ومنها:

- تحديث القوانين والتشريعات الخاصة بقطاع التأمين لتواكب التطورات العالمية وتضمن بيئة تنظيمية شفافة وعادلة.
- إطلاق حملات توعية مستمرة تستهدف مختلف شرائح المجتمع لتعزيز الثقافة التأمينية وزيادة الطلب على المنتجات التأمينية.
- تبني التكنولوجيا الحديثة والتحول الرقمي لتسهيل العمليات وتحسين تجربة العملاء، بالإضافة إلى استخدام تقنيات مثل البلوك تشين لتحسين الأمان والشفافية.
- تطوير البرامج التدريبية لرفع كفاءة العاملين في القطاع وتعزيز قدراتهم على مواجهة التحديات المعاصرة.
- تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص لدعم المشاريع التأمينية التي تخدم الاقتصاد الوطني والمجتمع بشكل عام.
- تشجيع التنوع في المنتجات التأمينية لتلبية احتياجات مختلفة ومساعدة في زيادة شمولية التأمين.

في الختام، يشكل قطاع التأمين عاملاً حيويًا لا يمكن تجاهله في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويتطلب تحقيق إمكاناته الكاملة جهودًا متضافرة من مختلف الأطراف المعنية، مع ضرورة الاستفادة من التجارب الدولية والتكيف مع خصوصيات البيئة المحلية لتحقيق نمو مستدام وشامل.

الفصل الثاني

الدراسة العملية

تمهيد:

ولتأكيد وجود المعوقات التي تواجه قطاع التأمين السوري بكافة أنواعه (حياة، ممتلكات، صحي، إلخ)، وآليات معالجة هذه المعوقات، تم توزيع استبانة... لتحليل استمارة الدراسة، وذلك من خلال الإجراءات التي سوف يتم إتباعها بدءاً بمنهج الدراسة والأدوات المستعملة في البحث ثم مجالات البحث والعينة وكيفية اختيارها ثم الطرق الإحصائية لمعالجة البيانات، والإجابة عن تساؤلات البحث، وفي النهاية تفسير النتائج.

2-1- مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من الموظفين في الإدارة العليا

والوسطى في شركات التأمين السورية، وهي شركة تأمين حكومية واحدة، و(12) شركة تأمين خاصة، حيث بلغ عدد الموظفين في شركات التأمين (1539) موظف كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (16) أسماء شركات التأمين العاملة في الجمهورية العربية السورية وعدد الموظفين

عدد الموظفين	الشركة	ملكية الشركة
759	المؤسسة العامة السورية للتأمين	الشركات الحكومية
77	الشركة المتحدة للتأمين	الشركات الخاصة
52	الشركة السورية العربية للتأمين	
98	الشركة السورية الوطنية للتأمين	
57	الشركة السورية الدولية للتأمين - اروب	
63	شركة التأمين العربية - سوريا	
74	الشركة السورية الكويتية للتأمين	

82	شركة المشرق العربي للتأمين
34	شركة الثقة السورية للتأمين
33	شركة ادونيس للتأمين - ادير
85	شركة الاتحاد التعاوني للتأمين
69	شركة العقيلة للتأمين التكافلي
56	الشركة الإسلامية السورية للتأمين
1539	المجموع

المصدر: الصفحة الرسمية لهيئة الاشراف على التأمين في سوريا

كما يضم المجتمع العاملين في شركات التأمين يتكون من أصحاب عقود التأمين في شركات

التأمين المدروسة.

بينما تم تحديد حجم العينة كنسبة مئوية من المجتمع المدروس حيث تم تحديد نسبة (5%) من أفراد المجتمع المدروس، حيث بلغ عدد أفراد العينة من الموظفين (77) موظف، أما عينة أصحاب عقود التأمين فتم اختيارهم من المراجعين للشركات التأمين في الأسبوع الممتد من (19 - تشرين الأول إلى 23- تشرين الأول) حيث بلغ عددهم (213) مراجع.

وبالتالي سيكون حجم العينة المدروسة (77) موظف وموظفة من بالموظفين في الإدارة العليا والوسطى في شركات التأمين المذكورة أما عينة أصحاب التأمين بلغ حجمها (213) مأمّن.

الجدول رقم (17) حجم مجتمع وعينة الدراسة لشركات التأمين

حجم العينة	حجم المجتمع	الشركة	ملكية الشركة
37	759	المؤسسة العامة السورية للتأمين	الشركات الحكومية
4	77	الشركة المتحدة للتأمين	الشركات الخاصة
3	52	الشركة السورية العربية للتأمين	
5	98	الشركة السورية الوطنية للتأمين	
3	57	الشركة السورية الدولية للتأمين - اروب	
3	63	شركة التأمين العربية - سوريا	

4	74	الشركة السورية الكويتية للتأمين
4	82	شركة المشرق العربي للتأمين
2	34	شركة الثقة السورية للتأمين
2	33	شركة ادونيس للتأمين - ادير
4	85	شركة الاتحاد التعاوني للتأمين
3	69	شركة العقيلة للتأمين التكافلي
3	56	الشركة الإسلامية السورية للتأمين
77	1539	المجموع

2-2- أداة الدراسة

لكل دراسة أو بحث علمي مجموعة من الأدوات والوسائل يستخدمها الباحث في المنهج المتبع، فاعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على الاستبيان كأداة للدراسة، كون أن الدراسة هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تواجه قطاع التأمين السوري بكافة أنواعه (حياة، ممتلكات، صحي، إلخ)، ولأجل ذلك تم استخدام الاستبيان الذي يعتبر وسيلة لجمع المعلومات، والاستبيانات تستعمل كثيراً في البحوث الميدانية، وعن طريق الاستبيان تستمد المعلومات مباشرة من المصدر الأصلي، وفي البحث تم توزيع استبيان للعاملين في شركات التأمين واستبيان لأصحاب عقود التأمين.

2-2-1- أداة دراسة استبيان شركات التأمين

يقسم استبيان شركات التأمين إلى الأقسام التالية:

1. الأول: البيانات العامة: ويضم ثمانية أسئلة وهي (اسم الشركة - سنة التأسيس - نوع الشركة - نوع التأمينات المقدمة - عدد الموظفين في قسم التأمين - عدد العملاء النشطين خلال آخر سنة - وجود نظام تأمين رقمي متكامل - عدد سنوات عمل الشركة في قطاع التأمين)
2. الثاني: تقييم تجربة التأمين والمعوقات من وجهة نظر شركات التأمين: ويضم ثمانية عشر سؤال تتعلق بمعوقات التأمين، تضمنت هذه الأسئلة إجابات محددة يتم إدراجها وفق مقاييس محددة كمقياس (ليكرت) Likerte الخماسي حيث سيتم إعطاء درجة للإجابة لكل خيار، كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (18) مستوى قياس عبارات الاستبيان

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

3. الثالث: أسئلة مفتوحة: ويضم ثمانية أسئلة تتعلق بمعالجة التحديات وتقييم هذه التحديات وتأثير التشريعات والقوانين على أداء الشركة، بالإضافة لسؤالين مفتوحين في نهاية الاستبيان.

2-2-2- أداة دراسة استبيان أصحاب عقود التأمين

يقسم استبيان أصحاب عقود التأمين إلى الأقسام التالية:

1. الأول: البيانات العامة: ويضم ثمانية أسئلة وهي (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - الوضع الوظيفي - نوع التأمين - مدة امتلاك التأمين - وجود وثيقة تأمين)
2. الثاني: تقييم تجربة التأمين والمعوقات من وجهة نظر أصحاب التأمين: ويضم أربعة عشر سؤال تتعلق بمعوقات التأمين، تضمنت هذه الأسئلة إجابات محددة يتم إدراجها وفق مقياس محددة كمقياس (ليكرت) Likerte الخماسي حيث سيتم إعطاء درجة للإجابة لكل خيار، كما يبينه الجدول رقم (3) السابق.
3. الثالث: أسئلة متعددة الخيارات: ويضم اثنا عشر سؤال تتعلق بتجربة التأمين وتقييم هذه التجربة وتقييم تعاون شركة التأمين، بالإضافة لسؤالين مفتوحين في نهاية الاستبيان.

2-3- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

2-3-1- الجداول التكرارية والنسبية

تم استخدام الجداول التكرارية والنسبية لمعرفة التوزع التكراري والنسبي لخصائص أفراد العينة.

2-3-2- الأشكال البيانية

تم استخدام المخططات الدائرية (Pie chart) أو مخطط الأعمدة (Bar chart) لوصف

خصائص أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية ومقارنة المتوسطات.

2-3-3- المتوسط الحسابي (Mean)

وهو أحد مقاييس النزعة المركزية ويعتبر مناسباً لتمثيل التوزيعات، ويعطي فكرة عامة عن

البيانات التي تم جمعها، ولقد استخدمته الباحثة في هذه الدراسة لمعرفة مستوى الموافقة على البند،

حيث تشير قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارة (بند) كما يبينه الجدول التالي:

الدلالة	قيمة المتوسط
غير موافق بشدة	1 - 1.79
غير موافق	1.80 - 2.59
محايد	2.60 - 3.39
موافق	3.40 - 4.19
موافق بشدة	4.20 - 5.00

2-3-4- الانحراف المعياري (Standard Deviation)

يعتبر من مقاييس تشتت البيانات التي تم جمعها، ويقدم مؤشراً لمدى انحراف استجابات أفراد

الدراسة كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها

الحسابي، على اعتبار أن المتوسط الحسابي قد يكون مضللاً إذا لم يترافق بقياسات تصف كمية

الانتشار في التوزيع، كان لابد من استخدامه في الدراسة الحالية لقياس مدى تشتت البيانات عن

متوسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

2-3-5- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

ويستخدم لحساب ثبات بنود الاستبانة بالاتساق الداخلي وتتراوح قيمته ما بين 0 و 1 ويشير
ازدياد القيم إلى ازدياد الموثوقية بالمقياس، كما يجب أن تكون قيم معامل ألفا كرونباخ للمقياس
التدرجي أكبر من 0.7 إذا كان عدد البنود أكبر من 10 وأقل من ذلك إذا كان عدد البنود أصغر
من 10.

2-3-6- الثبات بالتجزئة النصفية

من أكثر طرق تعيين الثبات شيوعاً، يحسب معامل الاتساق بين مجموع المفردات (الدرجات)
الفردية والزوجية ويستخدم معامل ارتباط جوتمان للتجزئة النصفية.

2-3-7- اختبارات الإحصاء الاستدلالي (Tests of The Inferential) (Statistics)

وهي مجموعة أساليب تستخدم للاستدلال على معلمة المجتمع من خلال بيانات العينة،
ونسستخدم الاختبارات التالية:

- **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation):** ويستخدم لدراسة العلاقة الارتباطية بين متغيرين من النوع الكمي، وتكون قيمة معامل ارتباط بيرسون بين -1 إلى +1 وإشارة معامل الارتباط تدل على نوع الارتباط فإذا كانت إشارة معامل الارتباط سالبة هذا يدل على ارتباط عكسي، أما إذا كانت إشارة معامل الارتباط موجبة هذا يدل على ارتباط طردي، وقد استخدم في الدراسة الحالية وذلك لدراسة العلاقة بين محاور الاستبيان وبنود المحاور خلال دراسة صدق الاستبيان.
- **مستوى الدلالة (Significance Level (Sig):** إذا كانت قيمة هذه الدلالة أكبر من (0.05) فهذا يعني أن القرار عند (0.05) غير دال إحصائياً، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، أما إذا

كانت قيمة الدلالة (sig) أصغر من (0.05) فهذا يعني أن القرار عند (0.05) دال إحصائياً، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية.

2-4- صدق الأداة

صدق الاستبانة يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه"، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات محمد وآخرون، 2001م، ص179)، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

2-4-1- الصدق الظاهري

يقصد بالصدق الظاهري صدق الاستبيان من وجهة نظر المحكمين وهو أن يختار الباحث عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة (الرجاوي، 2010م، ص107) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من أعضاء الهيئة التعليمية في المعهد العالي لإدارة الأعمال، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

2-4-2- صدق الاتساق الداخلي

قامت الباحثة بتحديد مدى الصدق الداخلي للمقاييس من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارة المحور الذي تنتمي إليه بعد حذف العبارة من المحور، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون حيث تتراوح قيمة معامل الارتباط بين (-1، +1)، فأظهرت نتائج معامل ارتباط بيرسون أن معاملات الارتباط لعبارة الاستبيان دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة

الإحصائية (0.01) حيث إن مستوى الدلالة لكل فقرة أقل من (0.01) وبذلك تعتبر عبارات الاستبيان صادقة في قياس الظاهرة.

2-4-2-1- صدق الاتساق الداخلي لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان شركات التأمين

الجدول رقم (19) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان شركات التأمين والدرجة الكلية للمحور

معامل ارتباط بيرسون	تقييم تجربة التأمين والمعوقات
.471**	ضعف الوعي التأميني لدى العملاء
.475**	ضعف التشريعات أو غياب التشريعات الحديثة
.494**	نقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة
.445**	صعوبة التحول الرقمي الكامل
.721**	مشاكل تحصيل الأقساط
.713**	المنافسة غير العادلة
.667**	ارتفاع تكلفة إعادة التأمين
.496**	تدخلات حكومية أو تنظيمية تحد من المرونة
.797**	ضعف قنوات التوزيع
.685**	تعقيد إجراءات المطالبات
.609**	نقص التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية
.726**	ضعف التواصل مع العملاء
.679**	تأخر دفع التعويضات
.474**	ضعف أنظمة إدارة المخاطر (ERM)
.607**	ضعف الحوكمة المؤسسية (التدقيق، الشفافية، الاستقلالية)
.590**	الأزمات البيئية والصحية (مثل كوفيد-19، الكوارث الطبيعية)
.699**	الظروف الأمنية والسياسية
.721**	انخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي بالتأمين

** الارتباط دال إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (19) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

2-2-4-2- صدق الاتساق الداخلي لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان أصحاب عقود التأمين

الجدول رقم (20) معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان عقود التأمين والدرجة الكلية للمحور

معامل ارتباط بيرسون	تقييم تجربة التأمين والمعوقات
.786**	فهمت شروط وثيقة التأمين بسهولة
.818**	الأسعار مناسبة لدخلي
.835**	تم شرح حقوقي والتزاماتي بوضوح
.770**	تقديم المطالبة كان سهلاً
.761**	استلام التعويضات كان سريعاً ومنصفاً
.370**	واجهت صعوبة في التواصل مع الشركة
.796**	التطبيق أو موقع الشركة مفيد وسهل
.783**	موظفو الشركة محترمون ومتعاونون
.851**	أشعر بالثقة تجاه شركة التأمين
.866**	المعلومات التي تلقيتها قبل شراء الوثيقة كافية
.813**	جودة الخدمات المقدمة تفي بتوقعاتي
.856**	سرعة استجابة الشركة للمطالبات مناسبة
.849**	مستوى شفافية الشروط والأحكام جيد
.857**	سهولة الوصول إلى الدعم الفني والرقمي

** الارتباط دال إحصائياً

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (20) نجد أن معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات والدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

2-5- ثبات الأداة

استخدمت الباحثة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ومعامل جوتمان للتجزئة النصفية بهدف التأكد من ثبات المقاييس وأيضاً للتأكد من إجابات عينة الدراسة ستكون واحدة إذا كرر تطبيقها على نفس الأفراد، أي أن المقاييس تعطي قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجوي، 2010م، ص97)، وأوضحت النتائج أن المقاييس قد أوفت بجميع الشروط اللازمة لاعتبارها صالحة للاستخدام وأنها تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2-5-1- ثبات الأداة باستخدام ألفا كرونباخ

الجدول رقم (21) معامل ثبات ألفا كرونباخ

قيمة معامل ألفا كرونباخ	عدد البنود	
0.905	18	تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان شركات التأمين
0.952	14	تقييم تجربة التأمين والمعوقات لأصحاب عقود التأمين

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق نجد أن جميع قيم الثبات تتمتع بثبات عالٍ حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لاستبيان شركات التأمين (0.905) وقيمة معامل ألفا كرونباخ لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لأصحاب عقود التأمين (0.952)، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

2-5-2- ثبات الأداة باستخدام جوتمان للتجزئة النصفية

الجدول رقم (22) معامل ثبات جوتمان للتجزئة النصفية لكل محور من محاور الدراسة

قيمة معامل جوتمان	عدد البنود الزوجية	عدد البنود الفردية	
0.911	9	9	تقييم تجربة التأمين والمعوقات من وجهة نظر شركات التأمين

0.928	7	7	تقييم تجربة التأمين والمعوقات من وجهة نظر أصحاب عقود التأمين
-------	---	---	--

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (22) نجد أن قيمة معاملات ثبات جوتمان للتجزئة النصفية مرتفعة مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

من خلال دراسة الصدق والثبات لأداة الدراسة تكون استبانة الدراسة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (2) قابلة للتوزيع، وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والاجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

2-6- التوصيف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية

بناءً على تقدير حجم العينة وحجم مجتمع الدراسة فيما يلي وصف لبيانات شركات التأمين ووصف البيانات الشخصية لأصحاب عقود التأمين:

2-6-1- عينة شركات التأمين

2-6-1-1- توزيع عينة الدراسة حسب نوع الشركة

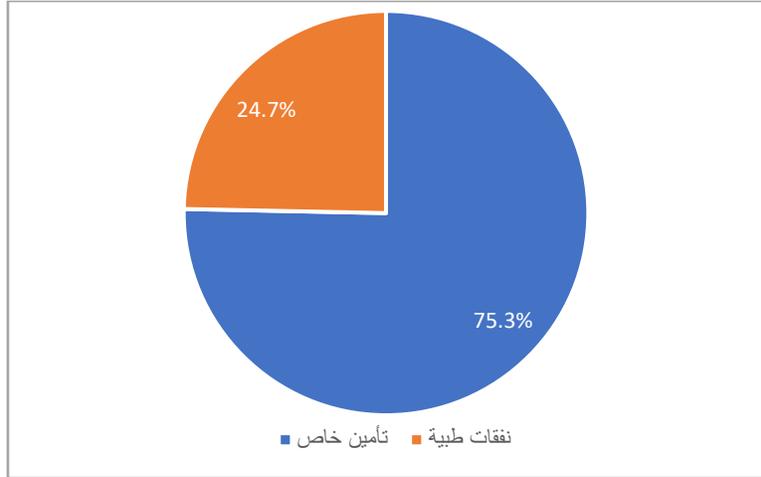
الجدول رقم (23) التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب نوع الشركة

نوع الشركة	التكرار	النسبة المئوية
تأمين خاص	58	75.3%
نفقات طبية	19	24.7%
المجموع	77	100.0%

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

تم توزيع الاستبيان على موظفين في شركات تأمين خاص بنسبة (75.3%)، وشركات نفقات طبية بنسبة (24.7%)، وهذا ما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم (7) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب نوع الشركة



2-1-6-2- توزيع عينة الدراسة حسب نوع التأمينات المقدمة

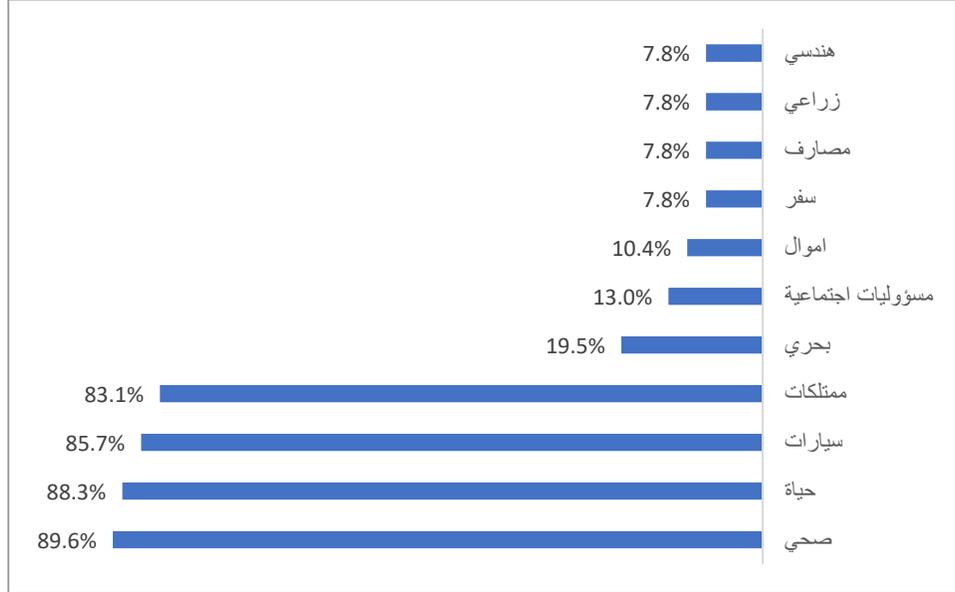
الجدول رقم (24) التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب نوع التأمينات المقدمة

نوع التأمينات المقدمة	التكرار	النسبة المئوية
صحي	69	89.6%
حياة	68	88.3%
سيارات	66	85.7%
ممتلكات	64	83.1%
بحري	15	19.5%
مسؤوليات اجتماعية	10	13.0%
أموال	8	10.4%
سفر	6	7.8%
مصارف	6	7.8%
زراعي	6	7.8%
هندسي	6	7.8%

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

أما بالنسبة لنوع التأمينات المقدمة في الشركات المدروسة فهي متنوعة من تأمين صحي بنسبة (89.6%)، وتأمين حياة بنسبة (88.3%)، وتأمين سيارات بنسبة (85.7%)، وتأمين ممتلكات بنسبة (83.1%)، وهذا ما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم (8) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب نوع التأمينات المقدمة



2-6-1-3- توزيع عينة الدراسة حسب عدد الموظفين

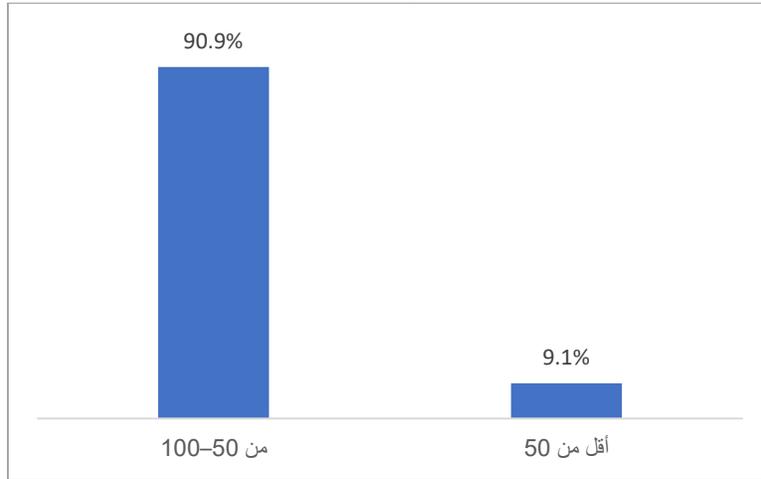
الجدول رقم (25) التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	عدد الموظفين في قسم التأمين
9.1%	7	أقل من 50
90.9%	70	من 50-100
100.0%	77	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

شملت دراسة الميدانية شركات تأمين عدد موظفيها أقل من 50 موظف بنسبة (9.1%)، وشركات لديها موظفين من 50 إلى 100 موظف في قسم التأمين بنسبة (90.9%)، وهذا ما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم (9) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب عدد الموظفين



2-6-1-4- توزيع عينة الدراسة حسب عدد العملاء

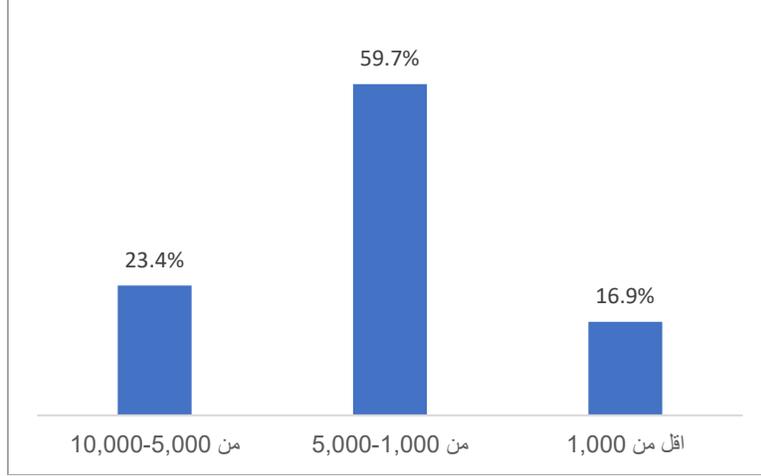
الجدول رقم (26) التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد العملاء

النسبة المئوية	التكرار	عدد العملاء النشطين خلال آخر فترة بشكل تقريبي
16.9%	13	أقل من 1,000
59.7%	46	من 1,000-5,000
23.4%	18	من 5,000-10,000
100.0%	77	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

بينت الدراسة الميدانية أن شركات التأمين التي تمت دراستها لديها عملاء من أقل 1,000 عميل بنسبة (16.9%)، والشركات التي لديها عملاء من 1,000 - 5,000 عميل بنسبة (59.7%)، وباقي الشركات التي لديها عدد عملاء من 5,000 - 10,000 عميل بنسبة (23.4%)، وهذا ما يبينه الشكل التالي:

الشكل رقم (10) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب عدد العملاء في الشركة



2-6-1-5- توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في قطاع التأمين

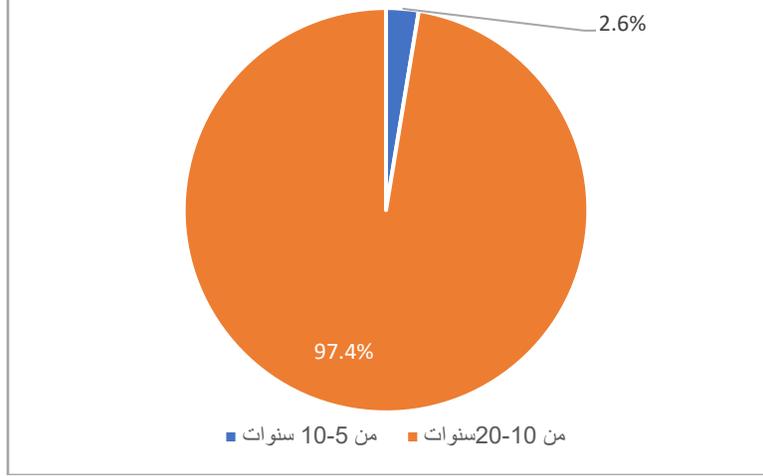
الجدول رقم (27) التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في قطاع التأمين

عدد سنوات عمل الشركة في قطاع التأمين	التكرار	النسبة المئوية
من 10-5 سنوات	2	2.6%
من 20-10 سنوات	75	97.4%
المجموع	77	100.0%

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

أغلب شركات التأمين المشمولة بالدراسة الحالية لديها عدد سنوات عمل أكثر من 10 سنوات وذلك بنسبة (97.4%)، أما باقي الشركات فعدد سنوات عملها في قطاع التأمين من 5 إلى 10 سنوات.

الشكل رقم (11) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب عدد سنوات العمل في قطاع التأمين



2-6-1-6- توزيع عينة الدراسة حسب وجود نظام تأمين متكامل

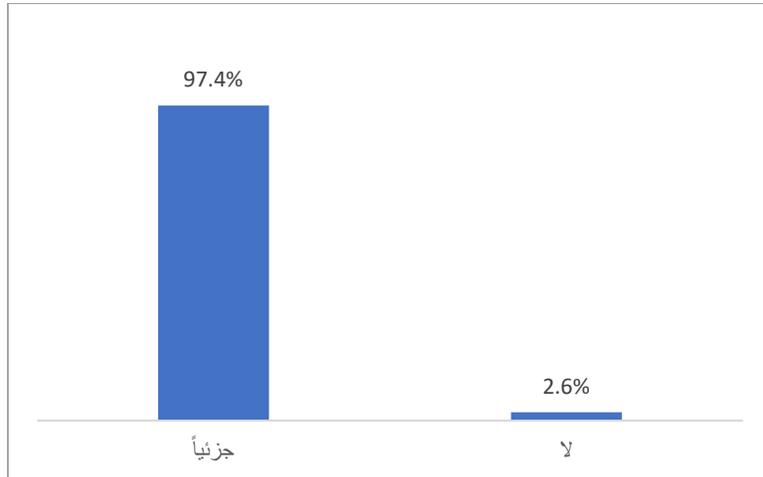
الجدول رقم (28) التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب وجود نظام تأمين متكامل

النسبة المئوية	التكرار	يوجد نظام تأمين متكامل
2.6%	2	لا
97.4%	75	جزئياً
100.0%	77	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

أغلب شركات التأمين المشمولة بالدراسة الحالية لديها نظام تأمين متكامل بشكل جزئي وذلك بنسبة (97.4%)، أما باقي الشركات فليس لديها نظام تأمين متكامل.

الشكل رقم (12) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب وجود نظام تأمين متكامل



2-6-2- عينة أصحاب عقود التأمين

2-6-2-1- توزيع عينة أصحاب عقود التأمين حسب الجنس

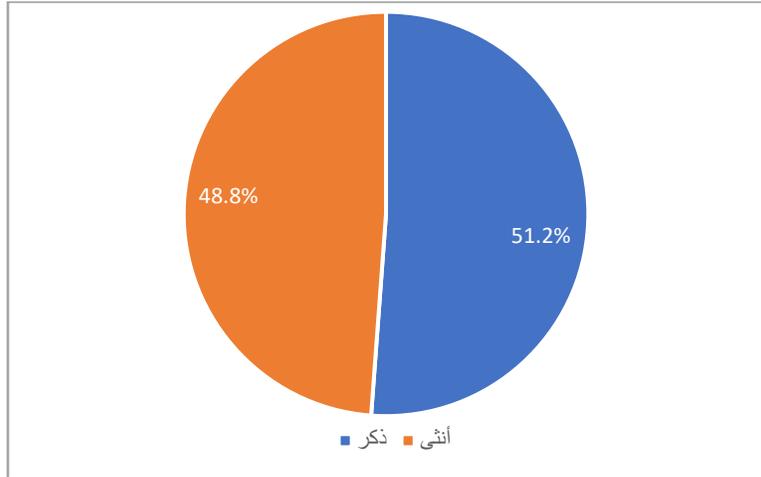
الجدول رقم (29) التوزيع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
51.2%	109	ذكر
48.8%	104	أنثى
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

بلغت نسبة الذكور المشمولين بالدراسة الحالية (51.2%) بالمقابل بلغت الاناث في عينة الدراسة (48.8%).

الشكل رقم (13) التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الجنس



2-6-2-2- توزيع عينة أصحاب عقود التأمين حسب الفئات العمرية

الجدول رقم (30) التوزيع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الفئات العمرية

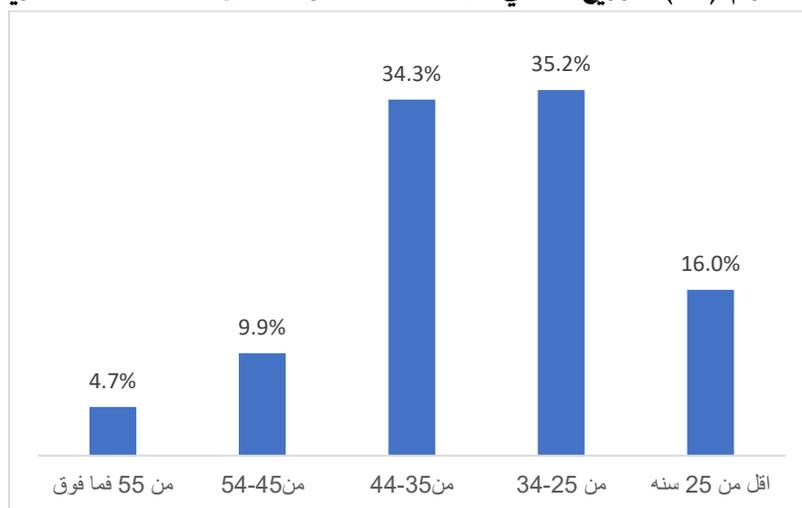
النسبة المئوية	التكرار	الفئات العمرية
16.0%	34	اقل من 25 سنة
35.2%	75	من 25-34

34.3%	73	من 44-35
9.9%	21	من 54-45
4.7%	10	من 55 فما فوق
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

النسبة الأكبر من أفراد العينة أصحاب عقود التأمين من الفئة العمرية 25 إلى 35 سنة بنسبة (35.2%) يليها في المرتبة الثانية أفراد العينة من الفئة العمرية من 35 إلى 44 سنة وذلك بنسبة (34.3%) يليها في المرتبة الثالثة أفراد العينة من الفئة العمرية أقل من 25 سنة بنسبة (16%).

الشكل رقم (14) التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الفئات العمرية



2-6-2-3- توزيع عينة أصحاب عقود التأمين حسب المستوى التعليمي

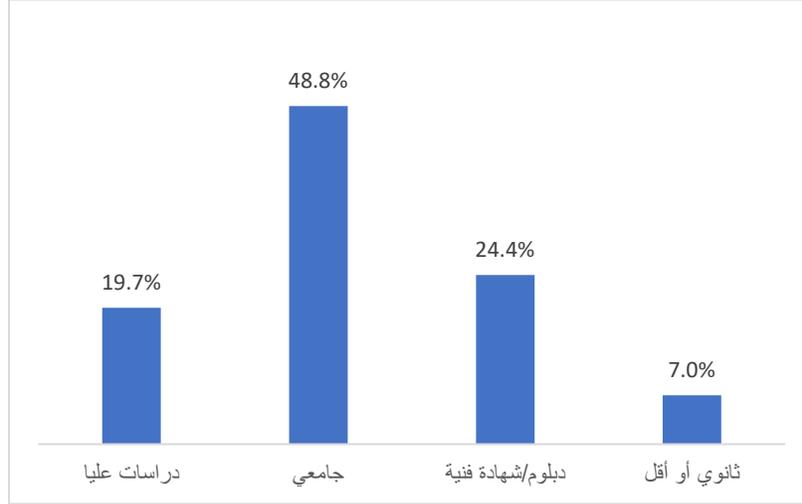
الجدول رقم (31) التوزيع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
7.0%	15	ثانوي أو أقل
24.4%	52	دبلوم/شهادة فنية
48.8%	104	جامعي
19.7%	42	دراسات عليا
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

توزع أفراد العينة إلى مستويات تعليمية مختلفة فنسبة أفراد العينة حملت الاجازة الجامعية بلغت (48.8%) يليها في المرتبة الثانية حملت الشهادة الفنية أو الدبلوم (24.4%) وفي المرتبة الثالثة حملت شهادة الدراسات العليا بنسبة (19.7%).

الشكل رقم (15) التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب المستوى التعليمي



2-6-2-4- توزيع عينة أصحاب عقود التأمين حسب الوضع الوظيفي

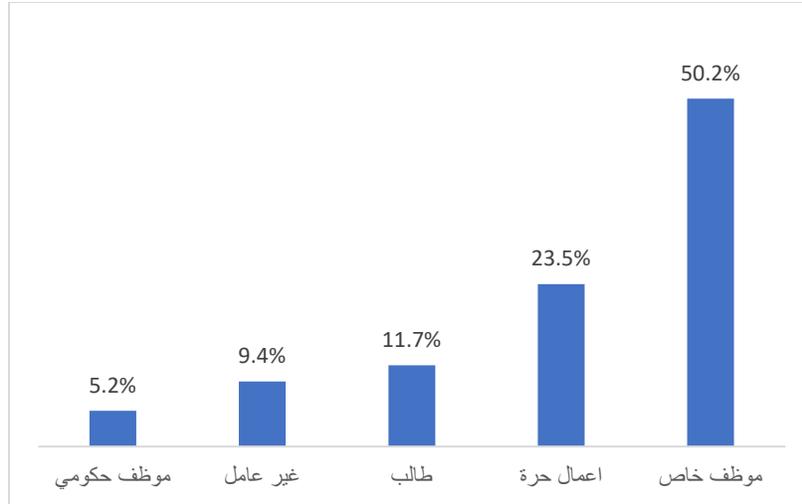
الجدول رقم (32) التوزيع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الوضع الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الوضع الوظيفي
50.2%	107	موظف خاص
23.5%	50	اعمال حرة
11.7%	25	طالب
9.4%	20	غير عامل
5.2%	11	موظف حكومي
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

أما بالنسبة للوضع الوظيفي لأفراد العينة فأكثر من نصف أفراد العينة هم موظفين خاصين يليهم في المرتبة الثانية الأعمال الحرة بنسبة (23.5%) أما الطلاب فقد بلغت نسبتهم (11.7%).

الشكل رقم (16) التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب الوضع الوظيفي



2-6-2-5- توزيع عينة أصحاب عقود التأمين حسب نوع التأمين

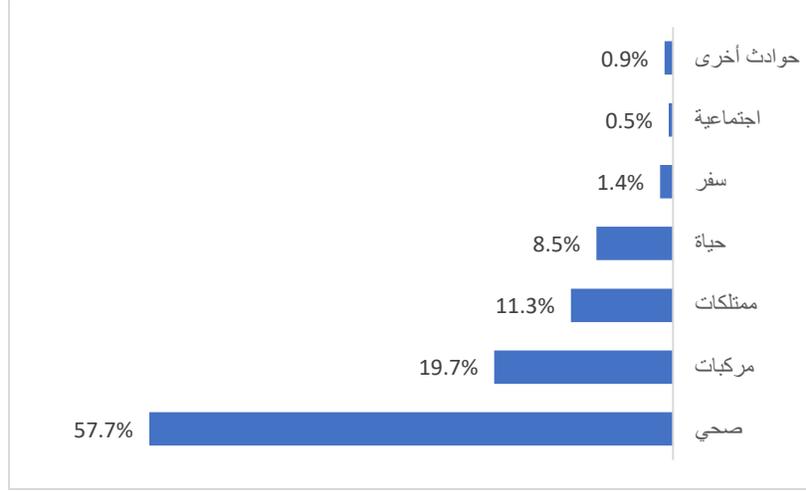
الجدول رقم (33) التوزيع التكراري والنسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب نوع التأمين

النسبة المئوية	التكرار	نوع التأمين
57.7%	123	صحي
19.7%	42	مركبات
11.3%	24	ممتلكات
8.5%	18	حياة
1.4%	3	سفر
0.5%	1	اجتماعية
0.9%	2	حوادث أخرى
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

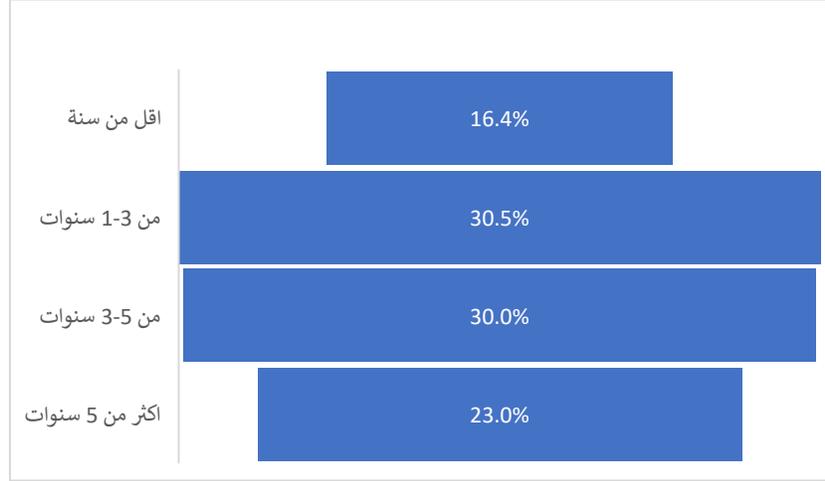
بينت الدراسة الميدانية أن أغلب أفراد العينة يملكون تأمين صحي بنسبة (57.7%) يليها في المرتبة الثانية التأمين الصحي مركبات بنسبة (19.7%) يليها في المرتبة الثالثة (11.3%)، كما يملك أفراد أنواع أخرى من التأمين مثل التأمين على الحياة والتأمين على السفر والتأمين... إلخ.

الشكل رقم (17) التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب نوع التأمين



أما مدة التأمين فأفراد العينة الذين يملكون تأمين منذ ثلاث سنوات بلغت نسبتهم (30.5%) أما الذين لديهم تأمين منذ 3 إلى 5 سنوات بلغت نسبتهم (30%).

الشكل رقم (18) التوزيع النسبي لعينة أصحاب عقود التأمين حسب نوع التأمين



2-7- الدراسة الوصفية

بهدف دراسة اتجاهات أفراد العينة لتقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على كل بند من بنود محاور الدراسة، ومن ثم تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة لمعرفة درجة التقييم.

2-7-1- تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين

2-7-1-1 - شركات التأمين

الجدول رقم (34) التوزع التكراري والنسبي والمتوسط الحسابي حسب إجابات أفراد العينة على عبارات محور تقييم

تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين

Test Value = 3		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا	تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين	
قيمة المعنوية	قيمة اختبارات								التكرار	النسبة المئوية
0.001	12.176	0.608	3.84	7	53	15	2	0	التكرار	ضعف الوعي التأميني لدى العملاء
				9.1%	68.8%	19.5%	2.6%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	12.425	0.615	3.87	8	53	14	2	0	التكرار	ضعف التشريعات أو غياب التشريعات الحديثة
				10.4%	68.8%	18.2%	2.6%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	10.821	0.663	3.82	7	52	16	1	1	التكرار	نقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة
				9.1%	67.5%	20.8%	1.3%	1.3%	النسبة المئوية	
0.001	12.633	0.586	3.84	6	55	14	2	0	التكرار	صعوبة التحول الرقمي الكامل
				7.8%	71.4%	18.2%	2.6%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	8.662	0.776	3.77	9	48	13	7	0	التكرار	مشاكل تحصيل الأقساط
				11.7%	62.3%	16.9%	9.1%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	7.529	0.757	3.65	6	45	19	7	0	التكرار	المنافسة غير العادلة
				7.8%	58.4%	24.7%	9.1%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	10.396	0.647	3.77	5	53	15	4	0	التكرار	ارتفاع تكلفة إعادة التأمين
				6.5%	68.8%	19.5%	5.2%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	8.092	0.789	3.73	13	33	28	3	0	التكرار	تدخلات حكومية أو تنظيمية تحد من المرونة
				16.9%	42.9%	36.4%	3.9%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	6.583	0.814	3.61	7	42	19	9	0	التكرار	ضعف قنوات التوزيع
				9.1%	54.5%	24.7%	11.7%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	8.090	0.718	3.66	7	41	25	4	0	التكرار	تعقيد إجراءات المطالبات
				9.1%	53.2%	32.5%	5.2%	0.0%	النسبة المئوية	

0.001	10.434	0.732	3.87	15	38	23	1	0	التكرار	نقص التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية
				19.5%	49.4%	29.9%	1.3%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	11.759	0.814	4.09	22	45	7	1	2	التكرار	ضعف التواصل مع العملاء
				28.6%	58.4%	9.1%	1.3%	2.6%	النسبة المئوية	
0.001	7.750	0.809	3.71	11	37	27	0	2	التكرار	تأخر دفع التعويضات
				14.3%	48.1%	35.1%	0.0%	2.6%	النسبة المئوية	
0.001	10.953	0.718	3.90	15	40	21	1	0	التكرار	ضعف أنظمة إدارة المخاطر (ERM)
				19.5%	51.9%	27.3%	1.3%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	9.730	0.726	3.81	8	50	17	0	2	التكرار	ضعف الحوكمة المؤسسية (التدقيق، الشفافية، الاستقلالية)
				10.4%	64.9%	22.1%	0.0%	2.6%	النسبة المئوية	
0.001	7.598	0.825	3.71	10	42	19	5	1	التكرار	الأزمات البيئية والصحية (مثل كوفيد-19، الكوارث الطبيعية)
				13.0%	54.5%	24.7%	6.5%	1.3%	النسبة المئوية	
0.001	9.308	0.796	3.84	15	39	19	4	0	التكرار	الظروف الأمنية والسياسية
				19.5%	50.6%	24.7%	5.2%	0.0%	النسبة المئوية	
0.001	9.966	0.778	3.88	12	51	7	7	0	التكرار	انخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي بالتأمين
				15.6%	66.2%	9.1%	9.1%	0.0%	النسبة المئوية	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (34) نجد أن:

1. بالنسبة للعبارة الأولى (ضعف الوعي التأميني لدى العملاء) نجد أن قيمة المعنوية

الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد

فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الأولى والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط

إجابات أفراد العينة (3.84) وهو يعبر عن وجود ضعف وعي تأميني لدى العملاء من

وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

2. بالنسبة للعبارة الثانية (ضعف التشريعات أو غياب التشريعات الحديثة) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثانية والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.87) وهو يعبر عن وجود ضعف التشريعات أو غياب التشريعات الحديثة من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

3. بالنسبة للعبارة الثالثة (نقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثالثة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.82) وهو يعبر عن وجود نقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

4. بالنسبة للعبارة الرابعة (صعوبة التحول الرقمي الكامل) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الرابعة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.84) وهو يعبر عن وجود صعوبة في التحول الرقمي الكامل عند شركات التأمين.

5. بالنسبة للعبارة الخامسة (مشاكل تحصيل الأقساط) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الخامسة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد

العينة (3.77) وهو يعبر عن وجود مشاكل في تحصيل الأقساط من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

6. بالنسبة للعبارة السادسة (المنافسة غير العادلة) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة السادسة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.65) وهو يعبر عن وجود منافسة غير عادلة من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

7. بالنسبة للعبارة السابعة (ارتفاع تكلفة إعادة التأمين) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة السابعة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.77) وهو يعبر عن ارتفاع تكلفة إعادة التأمين من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

8. بالنسبة للعبارة الثامنة (تدخلات حكومية أو تنظيمية تحد من المرونة) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثامنة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.73) وهو يعبر عن تدخلات حكومية أو تنظيمية تحد من المرونة من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

9. بالنسبة للعبارة التاسعة (ضعف قنوات التوزيع) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة التاسعة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.61) وهو يعبر عن ضعف قنوات التوزيع من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

10. بالنسبة للعبارة العاشرة (تعقيد إجراءات المطالبات) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة العاشرة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.66) وهو يعبر عن تعقيد إجراءات المطالبات من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

11. بالنسبة للعبارة الحادية عشر (نقص التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الحادية عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.87) وهو يعبر عن نقص التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

12. بالنسبة للعبارة الثانية عشر (ضعف التواصل مع العملاء) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثانية عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن

متوسط إجابات أفراد العينة (4.09) وهو يعبر عن ضعف التواصل مع العملاء من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

13. بالنسبة للعبارة الثالثة عشر (تأخر دفع التعويضات) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثالثة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.71) وهو يعبر عن تأخر دفع التعويضات من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

14. بالنسبة للعبارة الرابعة عشر (ضعف أنظمة إدارة المخاطر (ERM)) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الرابعة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.90) وهو يعبر عن ضعف أنظمة إدارة المخاطر (ERM) من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

15. بالنسبة للعبارة الخامسة عشر (ضعف الحوكمة المؤسسية (التدقيق، الشفافية، الاستقلالية)) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الخامسة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.81) وهو يعبر عن ضعف الحوكمة المؤسسية (التدقيق، الشفافية، الاستقلالية) من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

16. بالنسبة للعبارة السادسة عشر (الأزمات البيئية والصحية (مثل كوفيد-19، الكوارث الطبيعية)) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة السادسة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.71) وهو يعبر عن وجود أزمات بيئية وصحية (مثل كوفيد-19، الكوارث الطبيعية) من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

17. بالنسبة للعبارة السابعة عشر (الظروف الأمنية والسياسية) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة السابعة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.84) وهو يعبر عن وجود ظروف أمنية وسياسية تعيق التأمين من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

18. بالنسبة للعبارة الثامنة عشر (انخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي بالتأمين) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثامنة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.88) وهو يعبر عن انخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي بالتأمين من وجهة نظر موظفي شركات التأمين.

وبهدف التعرف فيما إذا كانت معوقات التأمين لشركات التأمين معنوية أو ذات دلالة إحصائية تم استخدام اختبار ت ستيودنت (One – Sample T-test) لمقارنة متوسط عينة مع القيمة المتوسطة (3) في مقياس لكرت الخماسي، كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (35) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين وقيمة اختبار ت ستيودنت لمقارنة متوسط عينة مع القيمة المتوسطة (3)

Test Value = 3		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين
قيمة المعنوية	قيمة اختبارات				
0.001	15.385	0.456	3.80	77	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لشركات التأمين والقيمة المتوسطة (3)، كما أن المتوسط الحسابي للمحور قد بلغ (3.79) بانحراف معياري (0.456) وهو يعبر عن وجود معوقات للتأمين حسب وجهة نظر أصحاب شركات التأمين وتفسر هذه النتيجة بما يلي

2-7-1-2 أصحاب عقود التأمين

الجدول رقم (36) التوزع التكراري والنسبي والمتوسط الحسابي حسب إجابات أفراد العينة على عبارات محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات حسب رأي أصحاب عقود التأمين

Test Value = 3		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً	تقييم تجربة التأمين والمعوقات حسب استبيان أصحاب عقود التأمين	
قيمة المعنوية	قيمة اختبارات								التكرار	النسبة المئوية
0.001	-9.010	1.247	2.23	3	48	33	40	89	التكرار	فهمت شروط وثيقة التأمين بسهولة
				1.4%	22.5%	15.5%	18.8%	41.8%	النسبة المئوية	
0.001	-8.718	1.037	2.38	2	30	68	60	53	التكرار	الأسعار مناسبة لدخلي
				0.9%	14.1%	31.9%	28.2%	24.9%	النسبة المئوية	
0.001	-7.186	1.049	2.48	2	42	55	72	42	التكرار	تم شرح حقوقي والتزاماتي بوضوح
				0.9%	19.7%	25.8%	33.8%	19.7%	النسبة المئوية	
0.001	-7.800	1.098	2.41	2	41	55	60	55	التكرار	تقديم المطالبة كان سهلاً
				0.9%	19.2%	25.8%	28.2%	25.8%	النسبة المئوية	
0.001	-10.629	0.980	2.29	1	29	48	87	48	التكرار	استلام التعويضات كان سريعاً ومنصفاً
				0.5%	13.6%	22.5%	40.8%	22.5%	النسبة المئوية	
0.94817	-0.065	1.053	3.00	14	55	80	44	20	التكرار	واجهت صعوبة في التواصل مع الشركة
				6.6%	25.8%	37.6%	20.7%	9.4%	النسبة المئوية	
0.001	-11.899	0.962	2.22	0	21	63	70	59	التكرار	التطبيق أو موقع الشركة مفيد وسهل
				0.0%	9.9%	29.6%	32.9%	27.7%	النسبة المئوية	
0.001	-8.875	1.019	2.38	1	33	61	69	49	التكرار	موظفو الشركة محترفون ومتعاونون
				0.5%	15.5%	28.6%	32.4%	23.0%	النسبة المئوية	
0.001	-8.025	1.033	2.43	0	36	71	55	51	التكرار	أشعر بالثقة تجاه شركة التأمين
				0.0%	16.9%	33.3%	25.8%	23.9%	النسبة المئوية	
0.001	-10.211	1.053	2.26	1	32	51	67	62	التكرار	المعلومات التي تلقيتها قبل شراء الوثيقة كافية
				0.5%	15.0%	23.9%	31.5%	29.1%	النسبة المئوية	
0.001	-11.807	0.987	2.20	3	23	42	91	54	التكرار	جودة الخدمات المقدمة تفي بتوقعاتي
				1.4%	10.8%	19.7%	42.7%	25.4%	النسبة المئوية	
0.001	-9.579	1.009	2.34	2	28	60	73	50	التكرار	سرعة استجابة الشركة للمطالبات مناسبة
				0.9%	13.1%	28.2%	34.3%	23.5%	النسبة المئوية	

0.001	-8.191	1.079	2.39	3	37	53	68	52	التكرار	مستوى شفافية الشروط والأحكام جيد
				1.4%	17.4%	24.9%	31.9%	24.4%	النسبة المئوية	
0.001	-9.511	1.030	2.33	2	28	63	65	55	التكرار	سهولة الوصول إلى الدعم الفني والرقمي
				0.9%	13.1%	29.6%	30.5%	25.8%	النسبة المئوية	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (36) نجد أن:

1. بالنسبة للعبارة الأولى (فهتم شروط وثيقة التأمين بسهولة) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية

(Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الأولى والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات

أفراد العينة (2.23) وهو يعبر عن عدم فهم أصحاب عقود التأمين لشروط وثيقة التأمين

بسهولة.

2. بالنسبة للعبارة الثانية (الأسعار مناسبة لدخلي) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig =

0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين متوسط العبارة الثانية والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد

العينة (2.38) وهو يعبر عن عدم مناسبة الأسعار لدخل أصحاب عقود التأمين.

3. بالنسبة للعبارة الثالثة (تم شرح حقوقي والتزاماتي بوضوح) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية

(Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات

دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثالثة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات

أفراد العينة (2.48) وهو يعبر عن عدم شرح حقوق والتزامات أصحاب عقود التأمين

بوضوح.

4. بالنسبة للعبارة الرابعة (تقديم المطالبة كان سهلاً) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الرابعة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.41) وهو يعبر على أن تقديم المطالبة لم يكن سهلاً.

5. بالنسبة للعبارة الخامسة (استلام التعويضات كان سريعاً ومنصفاً) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الخامسة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.29) وهو يعبر أن استلام التعويضات لم يكن سريعاً وسهلاً.

6. بالنسبة للعبارة السادسة (واجهت صعوبة في التواصل مع الشركة) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة السادسة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (3.00) وهو يعبر عن وجود صعوبة بشكل متوسط في التواصل مع الشركة.

7. بالنسبة للعبارة السابعة (التطبيق أو موقع الشركة مفيد وسهل) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة السابعة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.22) وهو يعبر عن عدم الفائدة من التطبيق أو موقع الشركة.

8. بالنسبة للعبارة الثامنة (موظفو الشركة محترفون ومتعاونون) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثامنة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.38) وهو يعبر عن أن موظفو الشركة غير محترفون وغير متعاونون.

9. بالنسبة للعبارة التاسعة (أشعر بالثقة تجاه شركة التأمين) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة التاسعة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.43) وهو يعبر عن ضعف بالثقة تجاه شركة التأمين.

10. بالنسبة للعبارة العاشرة (المعلومات التي تلقيتها قبل شراء الوثيقة كافية) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة العاشرة والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.26) وهو يعبر عن أن المعلومات قبل شراء الوثيقة غير كافية.

11. بالنسبة للعبارة الحادية عشر (جودة الخدمات المقدمة تفي بتوقعاتي) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الحادية عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن

متوسط إجابات أفراد العينة (2.20) وهو يعبر عن جودة الخدمات المقدمة لا تقي بتوقعات أصحاب عقود التأمين.

12. بالنسبة للعبارة الثانية عشر (سرعة استجابة الشركة للمطالبات مناسبة) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثانية عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.34) وهو يعبر عن بطء في استجابة الشركة للمطالبات مناسبة.

13. بالنسبة للعبارة الثالثة عشر (مستوى شفافية الشروط والأحكام جيد) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الثالثة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.39) وهو يعبر عن عدم شفافية الشروط والأحكام غير جيدة.

14. بالنسبة للعبارة الرابعة عشر (سهولة الوصول إلى الدعم الفني والرقمي) نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية ($Sig = 0.001$) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط العبارة الرابعة عشر والقيمة المتوسطة (3)، كما أن متوسط إجابات أفراد العينة (2.33) وهو يعبر عن عدم سهولة الوصول إلى الدعم الفني والرقمي.

وبهدف التعرف فيما اذا كانت معوقات التأمين لأصحاب عقود التأمين معنوية أو ذات دلالة إحصائية تم استخدام اختبار ت ستيودنت (One – Sample T-test) لمقارنة متوسط عينة مع القيمة المتوسطة (3) في مقياس لكرت الخماسي، كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (37) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لأصحاب عقود التأمين وقيمة اختبار ت ستيودنت لمقارنة متوسط عينة مع القيمة المتوسطة (3)

Test Value = 3		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	تقييم تجربة التأمين والمعوقات لأصحاب عقود التأمين
قيمة المعنوية	قيمة اختبارات				
0.001	-11.080	0.815	2.38	213	

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول السابق نجد أن قيمة المعنوية الإحصائية (Sig = 0.001) أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط محور تقييم تجربة التأمين والمعوقات لأصحاب عقود التأمين والقيمة المتوسطة (3)، كما أن المتوسط الحسابي للمحور قد بلغ (2.38) بانحراف معياري (0.815) وهو يعبر عن وجود معوقات للتأمين واجهت أصحاب عقود التأمين وتفسر هذه النتيجة بما يلي

2-7-2- الإجراءات التي اتبعتها شركات التأمين لمعالجة التحديات التي تواجهها:

الجدول رقم (38) التوزع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على الإجراءات التي اتبعتها شركات التأمين لمعالجة التحديات التي تواجهها

النسبة المئوية	التكرار	أبرز الإجراءات التي يمكن أن تسهم في معالجة التحديات التي تواجهها شركات التأمين
97.4%	75	تدريب الموظفين
92.2%	71	حملات توعية للعملاء

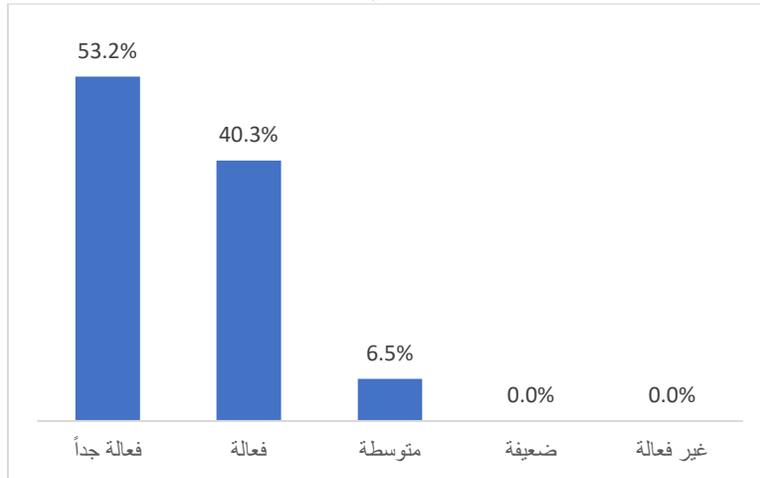
71.4%	55	تبسيط الإجراءات
50.6%	39	تطوير الأنظمة الإلكترونية
48.1%	37	التعاون مع الجهات التنظيمية

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول رقم (38) نجد أن أهم إجراء التي اتبعتها شركاتها التأمين هو تدريب الموظفين يليه في المرتبة الثانية حملات توعية العملاء وهذين الاجرائيين بلغت نسبتهما أكثر من (90%)، أما الاجراء الثالث فهو تبسيط الإجراءات بنسبة (71.4%) وتطوير الأنظمة في المرتبة الرابعة بنسبة (50.6%) والاجراء الأخير هو التعاون مع الجهات التنظيمية.

أما بالنسبة لفعالية هذه الإجراءات فقد عبر (53.2%) عن فعالية جداً للإجراءات السابقة، و(40.3%) رأبهم أنها فعالة، و(6.5%) رأبهم أنها متوسطة الفعالية.

الشكل رقم (19) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب تقييم الإجراءات التي اتبعتها شركات التأمين لمعالجة التحديات التي تواجهها

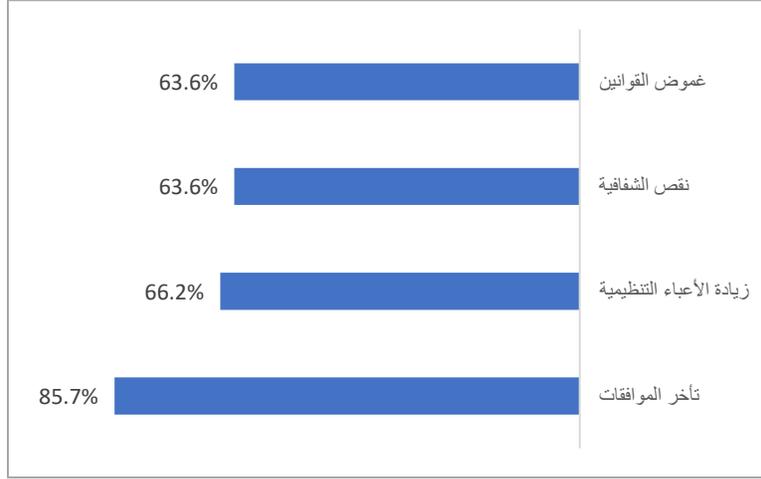


2-7-3- أهم المشاكل التي تواجهها شركات التأمين:

أبرز المشكلات التي تواجهها شركات التأمين في التعامل مع الهيئات الرقابية هي تأخر الموافقات بنسبة (85.7%) من رأي أفراد العينة، أما المشكلة الثانية حسب رأي أفراد العينة فهي

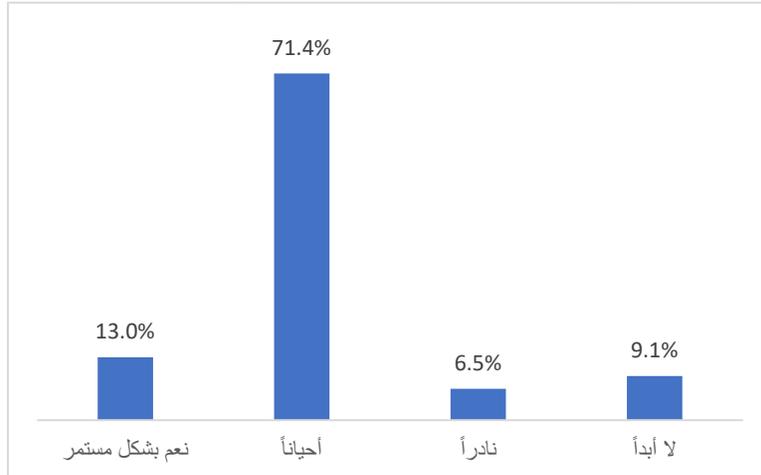
زيادة الأعباء التنظيمية بنسبة (66.2%)، يليها في المرتبة الثالثة نقص الشفافية بنسبة (63.6%)، ونفس النسبة لمشكلة غموض القوانين.

الشكل رقم (20) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب رأيهم للمشاكل التي تواجهها شركات التأمين في التعامل مع الهيئات الرقابية



كما أن (71.4%) من أفراد العينة رأهم أنهم أحياناً يواجهون مشاكل في التمويل لتغطية الطلبات بينما (13%) رأهم أن هناك مشاكل بشكل دائم.

الشكل رقم (21) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب رأيهم للمشاكل في تأمين التمويل اللازم لتغطية المطالبات



2-7-4- مدى تأثير التشريعات والقوانين الحالية على أداء شركات التأمين:

بينت الدراسة الميدانية أن (46.8%) من أفراد العينة رأبهم أن هناك تأثير إيجابي متوسط للتشريعات والقوانين الحالية على أداء شركات التأمين بالمقابل (44.2%) رأبهم أن هناك تأثير سلبي متوسط للتشريعات والقوانين الحالية على أداء شركات التأمين.

الجدول رقم (39) التوزع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على مدى تأثير التشريعات والقوانين الحالية على أداء شركات التأمين

النسبة المئوية	التكرار	ما مدى تأثير التشريعات والقوانين الحالية على أداء شركات التأمين
3.9%	3	تأثير سلبي
44.2%	34	تأثير سلبي متوسط
46.7%	36	تأثير إيجابي متوسط
5.2%	4	تأثير إيجابي كبير
100.0%	77	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

2-7-4- أبرز المعوقات التي واجهها أصحاب عقود التأمين:

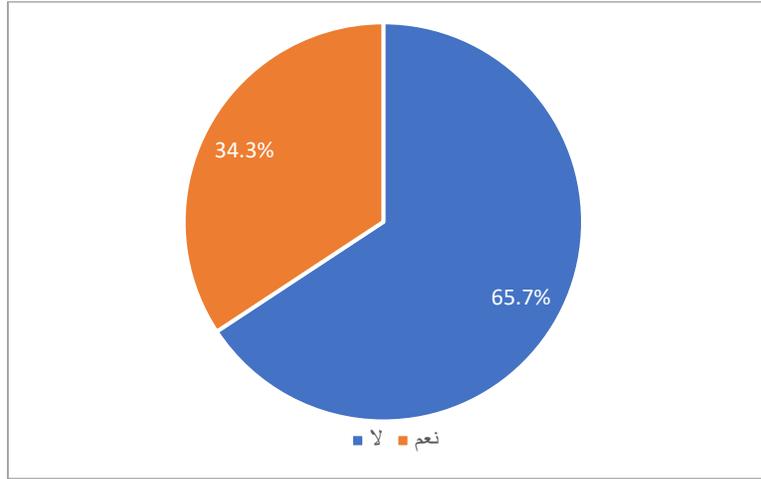
الجدول رقم (40) التوزع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على أبرز المعوقات التي واجهها أصحاب عقود التأمين

النسبة المئوية	التكرار	أبرز المعوقات التي واجهها أصحاب عقود التأمين
62.9%	134	ضعف الوعي التأميني
62.4%	133	إجراءات معقدة وطويلة
55.9%	119	نقص الشفافية في الشروط
55.4%	118	ضعف الدعم الفني أو الرقمي
49.8%	106	تأخير في دفع التعويضات
49.3%	105	ضعف التواصل مع الموظفين
49.3%	105	أسعار مرتفعة

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نجد أن أبرز تحدي واجهه أصحاب عقود التأمين هو ضعف الوعي التأميني بنسبة (62.9%)، يليه في المرتبة الثانية أن هناك إجراءات معقدة وطويلة وذلك حسب رأي (62.4%)، يليه في المرتبة الثالثة أن هناك نقص الشفافية في الشروط وذلك حسب رأي (55.9%)، ثم يأتي ضعف الدعم الفني أو الرقمي بنسبة (55.4%)، والتأخر في دفع التعويضات في المرتبة قبل الأخيرة بنسبة (49.8%)، وأخيراً ضعف التواصل وأسعار مرتفعة حسب رأي (49.3%). ورغم التحديات والمعوقات التي يواجهها أصحاب عقود التأمين فإنه فقط (34.3%) من أصحاب عقود التأمين فقط يقدمون شكاوى للشركة.

الشكل رقم (22) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب تقديم الشكاوى لشركات التأمين



و فقط حوالي (7%) من الشكاوى يتم التعامل معها بفاعلية.

(32.4%) من أفراد العينة واجهتهم صعوبات في فهم شروط وأحكام عقد التأمين، و(6.6%)

الصعوبات وعدم الفهم كانت دائماً تواجههم، بالمقابل حوالي ربع أفراد العينة لم تواجههم الصعوبات وذلك بنسبة (25.4%).

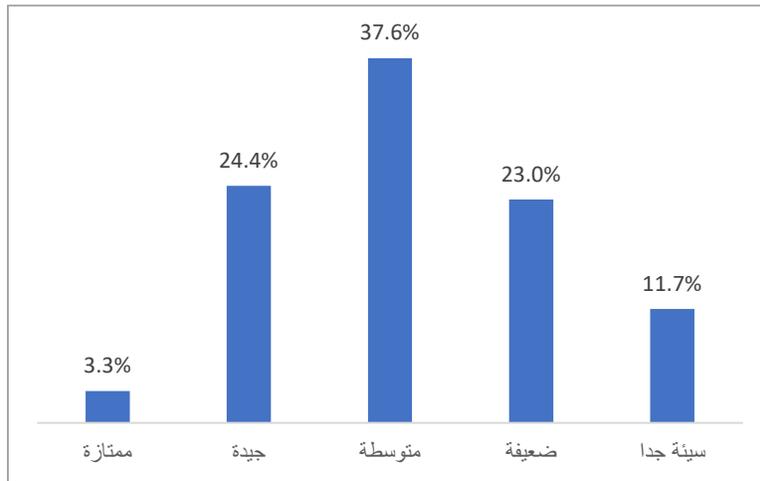
الجدول رقم (41) التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على صعوبات في فهم الشروط والأحكام

النسبة المئوية	التكرار	تواجه صعوبة في فهم الشروط والأحكام
6.1%	13	أبداً
25.4%	54	قليلاً
29.6%	63	أحياناً
32.4%	69	كثيراً
6.6%	14	دائماً
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

2-7-4- وصف تجربة أصحاب عقود التأمين مع شركات التأمين:

الشكل رقم (23) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب وصف تجربة أصحاب عقود التأمين مع شركات التأمين



بينت الدراسة الميدانية أن النسبة الأكبر من أفراد العينة رأهم أن التجربة متوسطة الجودة بينما

(34.7%) رأهم أن التجربة ضعيفة، بالمقابل (27.7%) رأهم أنها جيدة أو ممتازة.

ولمعرفة رأي أفراد العينة بشركات التأمين تم سؤالهم عن مدى استخدام التطبيق أو زيارة موقع

الشركة أو القنوات الإلكترونية للشركة فتيبين أن أكثر من نصف أفراد العينة لا يستخدمون هذه

القنوات، وجزئياً يستخدمون القنوات بنسبة (37.6%)، والباقي يستخدمون القنوات الإلكترونية بشكل كامل بنسبة (4.7%).

الجدول رقم (42) التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على استخدام قنوات الكترونية

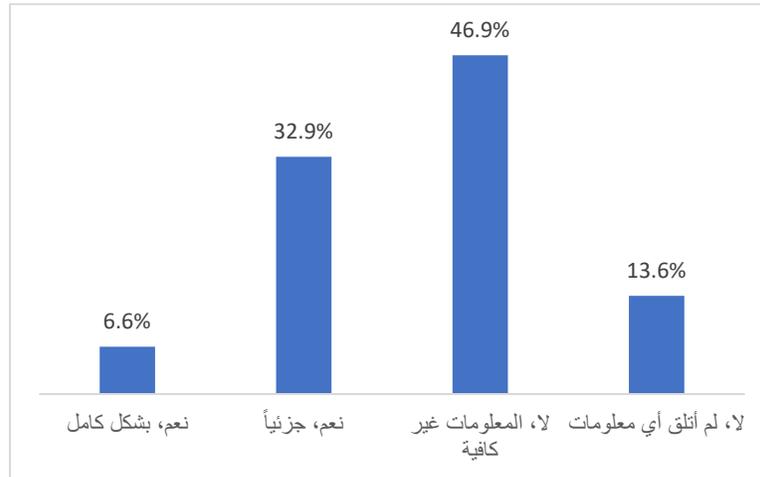
النسبة المئوية	التكرار	تستخدم قنوات إلكترونية (موقع/تطبيق) للتعامل مع الشركة
57.7%	123	لا
37.6%	80	نعم، جزئياً
4.7%	10	نعم، بشكل كامل
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

كما تم سؤال أفراد العينة عن المعلومات التي تم الحصول عليها فكانت نسبة الإجابة أنها غير

كافية بنسبة (46.9%)، وكافية جزئياً بنسبة (32.9%).

الشكل رقم (24) التوزيع النسبي لعينة البحث حسب المعلومات التي حصل عليها أفراد العينة من شركة التأمين



على الرغم أن أغلب أفراد العينة لم يتلقوا معلومات أو تلقوا معلومات غير كافية لكن أكثر من

نصف أفراد العينة أي ما نسبته (58.7%) رأبهم أن خدمة العملاء مهمة أو مهمة جداً.

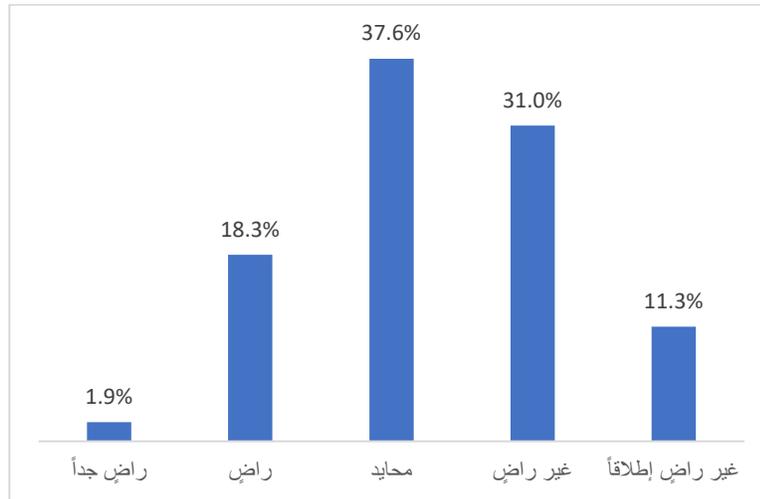
الجدول رقم (43) التوزيع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على مدى أهمية خدمة العملاء

النسبة المئوية	التكرار	مدى أهمية خدمة العملاء
1.4%	3	غير مهمة
15.0%	32	قليلة الأهمية
24.9%	53	متوسطة
25.4%	54	مهمة
33.3%	71	مهمة جداً
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

2-7-4 - مدى رضی أفراد العينة عن الخدمات المقدمة من شركات التأمين:

الشكل رقم (25) التوزيع النسبي لعينة البحث لرضی أفراد العينة عن الخدمات المقدمة من شركات التأمين



من الشكل أعلاه نجد أن النسبة الأكبر من أفراد العينة رضاهم متوسط عن الخدمات المقدمة

من شركات التأمين بنسبة (37.6%) و(31%) غير راضين و(11.3%) غير راضين إطلاقاً،

بالمقابل (18.3%) راضين و(1.9%) راضين جداً.

2-7-4 - أسعار خدمات التأمين:

الجدول رقم (44) التوزع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على مدى أهمية خدمة العملاء

النسبة المئوية	التكرار	تعتقد أن أسعار التأمين معقولة مقارنة بالخدمات المقدمة
2.3%	5	معقولة جداً
23.5%	50	معقولة
32.9%	70	متوسطة
29.1%	62	مرتفعة
12.2%	26	مرتفعة جداً
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نجد أن النسبة الأكبر من أفراد العينة تعتقد أن أسعار التأمين معقولة بشكل

متوسط مقارنة بالخدمات المقدمة من شركات التأمين بنسبة (32.9%) و(29.1%) مرتفعة

و(12.2%) مرتفعة جداً، بالمقابل (23.5%) رأيهم أنها معقولة و(2.3%) معقولة جداً.

2-7-4 - سرعة استجابة الشركة:

الجدول رقم (45) التوزع التكراري والنسبي حسب إجابات أفراد العينة على سرعة استجابة الشركة لمطالباتك

النسبة المئوية	التكرار	سرعة استجابة الشركة لمطالباتك
21.6%	46	بطيئة جداً
25.4%	54	بطيئة
34.3%	73	متوسطة
16.4%	35	سريعة
2.3%	5	سريعة جداً
100.0%	213	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة باستخدام مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نجد أن النسبة الأكبر من أفراد العينة رأوها أن هناك سرعة متوسطة في استجابة الشركة لمطالبات عملائها بنسبة (34.3%) و(21.6%) بطيئة جداً و(25.4%) بطيئة، بالمقابل (16.4%) رأوها أنها سريعة و(2.3%) سريعة جداً.

2-7-5- أبرز المقترحات لتطوير التشريعات وتنظيم قطاع التأمين في سوريا حسب

رأي العاملين في شركات التأمين:

1. زيادة حملات التوعية لتوضيح أهمية التأمين من خلال الندوات والمعارض أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
2. زيادة المنتجات التأمينية لتلبية احتياجات جميع الطبقات المجتمعية.
3. العمل على زيادة التأهيل وتدريب الموظفين.
4. إعادة النظر بالتشريعات والقوانين النازمة لقطاع التأمين، وجعلها أكثر مرونة بما يتوافق مع التغييرات المرحلية.
5. اللجوء الى المنصات والتحولت الرقمية والذكاء الاصطناعي.

2-7-5- أبرز التحسينات المطلوبة حسب رأي أصحاب العقود:

1. اخذ شكاوى أصحاب عقود التأمين بغض النظر عن مشاكلهم الصحية بعين الاعتبار.
2. تطوير الخصائص التأمينية.
3. توسيع شبكة التأمين الطبي.
4. الاستجابة السريعة لشكاوى المؤمنین وحاجاتهم.

5. التوعية الكاملة والواضحة لخدمات التأمين والية عملها ببرنامج بسيط وواضح لسهولة استخدام التأمين.

6. النظر بالحالات التي يتم رفضها والتمعن ودراسة الحالة بكل تفاصيلها وعدم الاعتماد على النصوص فقط وقوالها بشكل جامد.

7. انشاء برامج تحفيزية.

8. مراعاة وضع المؤمنين أكثر على صعيد التدقيق على تفاصيل الحوادث.

9. اعادة النظر في اسعار التأمين ليتناسب مع دخل الجميع.

10. تحسين طرق وسرعة التسديد.

2-7-6- أبرز التوصيات لتحسين الأداء ورفع كفاءة السوق:

1. إلزام كل قطاعات الاعمال بالتأمين وخاصة تأمين الأخطاء الطبية.

2. إنشاء مراكز تدريب مخصصة للعاملين في مجال التأمين.

3. تنظيم ورش عمل وندوات تركز على المعلومات الصحيحة وتوضح المفاهيم الخاطئة ومشاركة

الموظفين مع العملاء ليتم تشارك المعلومات وزيادة الثقة بين الطرفين.

4. ضرورة تفعيل كافة شبكات التأمين الصحي من أطباء ومشافي ومخابر وصيادلة.

2-7-7- مستقبل قطاع التأمين في سوريا خلال السنوات الخمس المقبلة:

(72.7%) من أفراد العينة رأبهم أن مستقبل قطاع التأمين في سوريا خلال السنوات الخمس

المقبلة سيتحسن تحسن بسيط، و(16.9%) من أفراد العينة رأبهم أنه سيتراجع، (6.5%) رأبهم أن

قطاع التأمين سيتحسن بشكل كبير.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

1. يوجد العديد من المعوقات التي تواجه شركات التأمين، ومن أبرزها: ضعف الوعي التأميني لدى العملاء، وضعف التشريعات الحديثة، ونقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة، والمنافسة غير العادلة بين الشركات، وارتفاع تكلفة إعادة التأمين، وتأخر دفع التعويضات، ومشاكل تحصيل الأقساط، إضافة إلى التدخلات الحكومية، وضعف قنوات التوزيع، وتعقيد إجراءات المطالبات، وضعف التواصل مع العملاء.

2. يوجد صعوبات لدى أصحاب عقود التأمين، ومن أبرزها: عدم فهم شروط وثيقة التأمين، وعدم شرح حقوق والتزامات أصحاب عقود التأمين بوضوح، وعدم مناسبة الأسعار للدخل.

3. أهم الإجراءات التي اتبعتها شركتها التأمين هو تدريب الموظفين يليه في المرتبة الثانية حملات توعية العملاء، وتبسيط الإجراءات، وتطوير الأنظمة، والتعاون مع الجهات التنظيمية.

4. بينت الدراسة الميدانية أن تجربة التأمين كانت متوسطة الجودة ، وهو ما انعكس على رضا أفراد العينة عن الخدمات المقدمة من شركات التأمين.

5. أفراد العينة يعتقدون أن أسعار التأمين معقولة بشكل متوسط مقارنة بالخدمات المقدمة من شركات التأمين.

وبعد استعراض الإطار النظري وتحليل نتائج الدراسة الميدانية باستخدام برنامج SPSS ، أرى كباحثة أن قطاع التأمين ما زال يواجه فجوة حقيقية بين ما يفترض أن يقدمه نظرياً من حماية مالية واستقرار اقتصادي، وبين الواقع العملي للخدمات المقدمة على أرض الواقع. فقد أظهرت النتائج أن شركات التأمين تعاني من معوقات متشابكة، أبرزها ضعف الوعي التأميني، وقصور التشريعات الحديثة، ونقص الكوادر المؤهلة، إضافة إلى مشكلات تشغيلية تتعلق بتسوية التعويضات وتحصيل الأقساط وضعف قنوات التوزيع. وهذه المعوقات تتوافق بشكل واضح مع ما تناولته الأدبيات النظرية، مما يعكس استمرار التحديات البنيوية في القطاع دون معالجة جذرية.

كما لاحظت أن أصحاب عقود التأمين يواجهون صعوبات مرتبطة بعدم فهم شروط الوثيقة وعدم وضوح الحقوق والالتزامات، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الثقة بين الطرفين ويؤثر سلباً في جودة تجربة التأمين. وعلى الرغم من أن شركات التأمين تبذل بعض الجهود مثل تدريب موظفيها وتنفيذ حملات توعية وتبسيط الإجراءات، إلا أن نتائج الدراسة تشير إلى أن جودة التجربة بقيت ضمن مستوى متوسط فقط، وهو ما يدل على أن هذه الإجراءات غير كافية وحدها ما لم تُدعم بإصلاحات تشريعية وتنظيمية وتطوير شامل للبنية التشغيلية للشركات.

ومن وجهة نظري، فإن تحسين واقع قطاع التأمين يتطلب عملاً تكاملياً يبدأ بتعزيز الكفاءة الفنية والشفافية، ويمر بإعادة هيكلة آليات التواصل مع العملاء، وينتهي بتحديث الأطر القانونية والتنظيمية بما يتناسب مع التطورات الاقتصادية. إن تقليص الفجوة بين النظرية والتطبيق لن يتحقق إلا عبر رؤية متكاملة تشمل جميع الأطراف، بما يساهم في رفع مستوى الثقة وتحسين جودة الخدمات وتعزيز دور التأمين في دعم الاقتصاد الوطني.

ثانياً: التوصيات:

التوصيات الموجهة لشركات التأمين

1. تعزيز برامج التوعية التأمينية من خلال حملات إعلامية وتثقيفية مستمرة تستهدف مختلف فئات المجتمع، مع التركيز على تبسيط المفاهيم التأمينية وشرح الحقوق والالتزامات بوضوح.
2. تطوير الأنظمة والإجراءات التشغيلية عبر تبني التحول الرقمي في عمليات الإصدار وتسوية المطالبات وتحديث قواعد البيانات، بما يسهم في تقليل التعقيدات الإدارية وتسريع تقديم الخدمة.
3. رفع كفاءة العاملين من خلال توفير برامج تدريب تخصصية وشهادات مهنية معتمدة لتعزيز المهارات الفنية والإدارية، بما ينعكس إيجاباً على جودة التواصل مع العملاء.
4. تحسين آليات تسوية المطالبات عبر تحديد مدد زمنية واضحة للمعالجة، وتبني أنظمة متابعة إلكترونية تضمن العدالة والشفافية وسهولة تتبع الطلبات.
5. مراجعة سياسات التسعير لضمان تناسب الأسعار مع مستوى الدخل وتقييم المخاطر، بما يسهم في زيادة إقبال العملاء ورفع مستوى الثقة بالخدمة التأمينية.
6. تطوير قنوات التوزيع من خلال اعتماد أساليب بيع حديثة مثل المنصات الإلكترونية، والتعاون المصرفي (Bancassurance) ، بهدف توسيع قاعدة العملاء وتحسين الوصول للخدمات.
7. تعزيز مستوى الشفافية عبر تقديم شروح مفصلة ومبسطة لشروط الوثائق قبل التعاقد، وإصدار منشورات تعريفية ودلائل إرشادية توضح نطاق التغطية والاستثناءات.

التوصيات الموجهة لأصحاب عقود التأمين

1. الحرص على قراءة الوثيقة التأمينية بعناية قبل إبرام العقد، وفهم بنود التغطية والاستثناءات وآليات المطالبة، بما يحد من سوء الفهم والنزاعات اللاحقة.
2. تعزيز المعرفة التأمينية عبر متابعة المواد التوعوية التي توفرها الشركات والجهات المختصة، مما يساعد في اتخاذ قرارات تأمينية مدروسة وواعية.
3. الاستفادة من قنوات التواصل الرسمية مثل أرقام الشكاوى والمنصات الإلكترونية للتواصل مع الشركات، بما يسهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز مستوى الرضا.

المراجع بالعربية

- إبراهيم، لينا. (2020). الوعي التأميني في المجتمع السوري وأثره في الطلب على منتجات التأمين. مجلة جامعة تشرين للدراسات الاقتصادية، (3)41، 144-163.
- الخالدي، نادر. (2020). تأهيل الكوادر البشرية في المؤسسات المالية السورية. دمشق: جامعة دمشق.
- الجرجاوي، زياد. (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. مطبعة أبناء الجراح، ط1، فلسطين.
- ديوب، ...، وعبد الحي، ...، وأحمد، ... (2019). واقع قطاع التأمين في سورية ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- الشرقاوي، محمد. (2016). تحديات صناعة التأمين في الوطن العربي. المجلة العربية للتأمين، 41.
- شحادة، ناصر. (2018). أهمية التأمين في حماية الاقتصاد الوطني. الاقتصادية والقانونية، (3)34، 105-124.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الخالق، كريد. (2001). البحث العلمي: مفهومه، أدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر.

- عبيدات، محمد، وأبو نصار، محمد، ومبيضين، عقلة. (1999). منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات. عمان: الجامعة الأردنية – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
- Khidr, N. (2019). العادات الاجتماعية وأثرها في انتشار ثقافة التأمين في سوريا. مجلة بحوث اقتصادية واجتماعية، (1)27، 82.65-
- اسمندر، (2022). ...تحليل واقع ومؤشرات قطاع التأمين في سورية خلال الفترة 2019-2008
- الشقراوي، (2023). ...نقاط ضعف قطاع التأمين في سورية وخطوات تعزيز دوره . (دراسة بحثية)
- النور. (2022). التأمين الصحي بين انعدام الثقافة وضعف القوانين (دراسة صحافية)
- زاهر وآخرون. (2011). أهم المعوقات التي تواجه إدارة شركات التأمين في الساحل السوري) .
- مصطفى، محمود. (2005). مبادئ التأمين. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- مصطفى، محمود. (2007). مبادئ التأمين وإعادة التأمين. دمشق: جامعة دمشق – كلية الاقتصاد.
- هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية. التقارير والإفصاحات الخاصة بالشركة المتحدة للتأمين للأعوام 2020-2024.
- هيئة الأوراق والأسواق المالية السورية. التقارير والإفصاحات الخاصة بشركة الاتحاد التعاوني للتأمين للأعوام 2020-2024.

• شركة الاتحاد التعاوني للتأمين، والشركة المتحدة للتأمين. تقارير وإفصاحات الأعوام

.2024-2020

المراجع بالاجنبية

A

- Abu-Rumman, M. (2021). *Reforming insurance markets in the Arab world: Policies and institutional frameworks* (Doctoral thesis, University of Jordan).
- Al-Dabbagh, R. (2023). *Digital risk management practices in Arab insurance markets: A comparative study between traditional and digital insurers* (Master's thesis, University of Jordan).
- Al-Junaidi, S. (2020). *The role of insurance in achieving economic stability in developing countries*.
- Al-Khatib, M. (2019). Human resource management issues in Middle Eastern insurance companies. *Journal of Human Capital Studies*, 3(2), 156–173.
- Al-Mansour, R. (2019). *Insurance and financial stability: Evidence from MENA countries*.
- Al-Masri, K. (2021). *Digital transformation as a tool for enhancing risk mitigation in the Syrian insurance sector* (Master's thesis, Damascus University).
- Al-Masri, K. (2022). *Developing the insurance sector in Syria: Lessons from European experiences in digitalization and risk governance* (Doctoral dissertation, University of Aleppo).
- Al-Masri, R. (2021). Marketing barriers in Arab insurance markets. *Arab Journal of Marketing Studies*, 5(1), 98–115.
- Al-Najjar, K. (2023). *Evaluating the role of digital transformation in enhancing insurance competitiveness: Case of Jordan and Syria* (Master's thesis, Yarmouk University).
- Al-Sabbagh, N. (2023). *Challenges of the insurance sector in developing countries: A comparative study between Syria and selected European nations* (Master's thesis, University of Damascus).

- Al-Sheikh, H. (2019). *Classification of insurance types and the role of reinsurance in risk distribution*.
- Al-Tayan, R. A. (2022). *Empirical analysis of enterprise risk management in Middle East countries* (Doctoral thesis).
- AlAli, S. (2016). *Insurance law and regulations in Syria*. Damascus: Dar Al-Fikr Al-Hadith.
- Alhassan, A. L., & Biekpe, N. (2017). Insurance development and economic growth: Empirical evidence from emerging markets. *International Journal of Economics and Finance*, 9(5).
- Almasloukh, S. (2021). *The role of services' E-management in reducing the misuse of health insurance: A case study at Syrian Insurance Corporation*.
- Arena, M. (2008). Does insurance market activity promote economic growth? *Journal of Risk and Insurance*, 75(4), 921–946.

B

- Black, K., & Skipper, H. (2013). *Life and health insurance*. Pearson Education.

C

- Cummins, J. D., & Weiss, M. A. (2014). Systemic risk and the U.S. insurance sector. *Journal of Risk and Insurance*, 81(3), 489–527.

E

- European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). *Solvency II Overview*.

G

- Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI). (2018). *Insurance development in low- and middle-income countries*.

H

- Haiss, P., & Sümegi, K. (2008). The relationship of insurance and economic growth in Europe: A theoretical and empirical analysis. *Empirical Economics*, 34(3), 599–618.
- Harker, P. (2019). Principles and importance of insurance in modern economies. *Journal of Financial Protection Studies*, 14(2), 122–139.

I

- International Association of Insurance Supervisors (IAIS). (2019). *Issues paper on climate risks to the insurance sector*.
- International Association of Insurance Supervisors (IAIS). (2019). *Issues paper on risk management*.
- International Monetary Fund (IMF). (2022). *Insurance sector stability in emerging markets*.

K

- Kwon, W. J., & Smith, D. L. (2005). The development of insurance markets and economic growth: The Korean experience. *Journal of Risk and Insurance*, 72(1), 63–91.

L

- Lloyds of London. (2022). *Lloyd's market innovation report: Policy recommendations for emerging insurance markets*.
- Lloyd's. (2023). *Global insurance trends 2023: How emerging markets can leverage European regulatory models*. London: Lloyd's Market Association.

M

- Mahmoud, T. (2020). *Proposed mechanisms for enhancing the efficiency of the Syrian insurance market* (Master's thesis, Tishreen University).

- Ministry of Economy and Trade (Syria). (2020). *Insurance sector development plan*.

O

- OECD. (2021). *Insurance and economic resilience: Policy perspectives*.

R

- Rejda, G. E. (2011). *Principles of risk management and insurance* (11th ed.). Pearson.
- Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2020). *Principles of risk management and insurance* (14th ed.). Boston.

S

- Sabbagh, D. (2021). Cultural barriers to insurance adoption in the Middle East. *Middle East Journal of Social Studies*, 9(4), 300–317.
- Swiss Re Institute. (2021). *World insurance report*.

U

- United Nations Development Programme. (2020). *Human capacity development in the insurance and financial sector*. UNDP Syria.

V

- Vaughan, E. J., & Vaughan, T. M. (2013). *Fundamentals of risk and insurance*. Wiley.

W

- Ward, D., & Zurbrugg, R. (2000). Does insurance promote economic growth? Evidence from OECD countries. *Journal of Risk and Insurance*, 67(4), 489–506.
- World Bank. (2019). *Financial infrastructure and risk management*.
- World Bank. (2019). *Financial inclusion and insurance in emerging markets*.

- World Bank. (2021). *Insurance for development: A policy guide*.
- World Bank. (2022). *Insurance market development and macroeconomic growth in emerging economies* (Policy Paper No. 9115).

قائمة الملاحق

- الملحق رقم (1):** استمارة الاستبيانات المعتمدة في الدراسة
- الملحق رقم (2):** الجداول الوصفية للشركات المشاركة والعينة
- الملحق رقم (3):** الجداول المالية لقطاع التأمين السوري لكل من شركة الاتحاد التعاوني للتأمين و الشركة المتحدة للتأمين عن الفترة (2020–2024)
- الملحق رقم (4):** الجداول المالية لسوق التأمين البريطاني (لأغراض المقارنة)
- الملحق رقم (5):** النسب والمؤشرات المالية المستخدمة في التحليل
- الملحق رقم (6):** التشريعات والأنظمة الناظمة لقطاع التأمين السوري
- الملحق رقم (7):** المراسلات الرسمية المتعلقة بالحصول على الموافقات
- الملحق رقم (8):** الأسئلة المفتوحة الواردة في أدوات الدراسة
- الملحق رقم (9):** جداول إضافية وتحليلية
- الملحق رقم (10):** نتائج التحليل الإحصائي باستخدام SPSS (تشمل الجداول الوصفية، معاملات الارتباط، One Sample T-Test إذا تم اعتمادها)
- الملحق رقم (11):** ملفات بيانات SPSS المستخدمة في التحليل

الملحق رقم (2)

استبيان الدراسة

الاستبيان الأول (الموجه لأصحاب عقود التأمين)

السادة المؤمنین،
تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع قطاع التأمين ومعرفة المعوقات التي تواجه حاملي وثائق التأمين في سوريا،
واقترح حلول عملية لتحسين الأداء. جميع المعلومات سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

الجزء الأول: المعلومات العامة

1. الجنس: ذكر أنثى
2. العمر: أقل من 25 سنة 25-34 35-44 45-54 55 - فما فوق
3. المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل دبلوم/شهادة فنية جامعي دراسات عليا
4. الوضع الوظيفي: موظف حكومي موظف خاص أعمال حرة غير عامل طالب
5. نوع التأمين الذي تمتلكه: صحي حياة مركبات ممتلكات سفر حوادث أخرى _____:
6. مدة امتلاك التأمين: أقل من سنة 1-3 سنوات 3-5 سنوات أكثر من 5 سنوات
7. هل لديك أكثر من وثيقة تأمين؟ نعم لا

الجزء الثاني: تقييم تجربة التأمين والمعوقات

يرجى تقييم العبارات التالية: (من 1 الى 5)

العبرة	1	2	3	4	5
فهمت شروط وثيقة التأمين بسهولة	<input type="checkbox"/>				
الأسعار مناسبة لدخلي	<input type="checkbox"/>				
تم شرح حقوقي والتزاماتي بوضوح	<input type="checkbox"/>				

العبارة	1	2	3	4	5
تقديم المطالبة كان سهلاً	<input type="checkbox"/>				
استلام التعويضات كان سريعاً ومنصفاً	<input type="checkbox"/>				
واجهت صعوبة في التواصل مع الشركة	<input type="checkbox"/>				
التطبيق أو موقع الشركة مفيد وسهل	<input type="checkbox"/>				
موظفو الشركة محترفون ومتعاونون	<input type="checkbox"/>				
أشعر بالثقة تجاه شركة التأمين	<input type="checkbox"/>				
المعلومات التي تلقيتها قبل شراء الوثيقة كافية	<input type="checkbox"/>				
جودة الخدمات المقدمة نفي بتوقعاتي	<input type="checkbox"/>				
سرعة استجابة الشركة للمطالبات مناسبة	<input type="checkbox"/>				
مستوى شفافية الشروط والأحكام جيد	<input type="checkbox"/>				
سهولة الوصول إلى الدعم الفني والرقمي	<input type="checkbox"/>				

أسئلة متعددة الخيارات:

- أبرز المعوقات التي واجهتها:
 إجراءات معقدة وطويلة تأخير في دفع التعويضات نقص الشفافية في الشروط ضعف الدعم الفني أو الرقمي أسعار مرتفعة ضعف التواصل مع الموظفين ضعف الوعي التأميني أخرى _____:
- هل سبق وتقدمت بشكوى ضد الشركة؟ نعم لا
- إذا نعم، هل تم التعامل مع شكواك بفاعلية؟ نعم لا إلى حد ما
- كيف تصف تجربتك العامة مع شركات التأمين؟
 ممتازة جيدة متوسطة ضعيفة سيئة جداً
- هل حصلت على معلومات كافية قبل شراء وثيقة التأمين؟
 نعم، بشكل كامل نعم، جزئياً لا، المعلومات غير كافية لا، لم أتلق أي معلومات

5. مدى أهمية خدمة العملاء الجيدة:
- مهمة جداً مهمة متوسطة قليلة الأهمية غير مهمة
6. هل تستخدم قنوات إلكترونية (موقع/تطبيق) للتعامل مع الشركة؟
- نعم، بشكل كامل نعم، جزئياً لا
7. مدى رضاك عن الخدمات المقدمة:
- راضٍ جداً راضٍ محايد غير راضٍ غير راضٍ إطلاقاً
8. هل تواجه صعوبة في فهم الشروط والأحكام؟
- أبداً قليلاً أحياناً كثيراً دائماً
9. هل تعتقد أن أسعار التأمين معقولة مقارنة بالخدمات المقدمة؟
- معقولة جداً معقولة متوسطة مرتفعة مرتفعة جداً
10. كيف تقيم سرعة استجابة الشركة لمطالباتك؟ سريعة جداً سريعة متوسطة بطيئة جداً
11. أهم التحسينات المطلوبة لتحسين تجربتك _____:
12. اقتراحات أخرى لتطوير قطاع التأمين _____:

الاستبيان الثاني (الموجه لأصحاب عقود التأمين)

السادة شركات التأمين في سوريا،
تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع قطاع التأمين ومعرفة المعوقات التي تواجه شركات التأمين في سوريا،
واقترح حلول عملية لتحسين الأداء. جميع المعلومات سرية وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

الجزء الأول: المعلومات العامة

ب. لشركات التأمين

4. اسم الشركة _____:
5. سنة التأسيس _____:
6. نوع الشركة: تأمين خاص حكومي إعادة تأمين أخرى _____:
7. نوع التأمينات المقدمة (يمكن اختيار أكثر من خيار): صحي حياة ممتلكات سيارات زراعي بحري أخرى _____:
8. عدد الموظفين في قسم التأمين: أقل من 50 50-100 أكثر من 100 250 فأكثر

9. عدد العملاء النشطين خلال آخر سنة: أقل من 1,000-5,000 5,000-10,000 10,000 أكثر من 10,000
10. هل لديكم نظام تأمين رقمي متكامل؟ نعم جزئيًا لا
11. عدد سنوات عمل الشركة في قطاع التأمين: أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات 11-20 سنة أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: تقييم تجربة التأمين والمعوقات

يرجى تقييم مستوى تأثير كل معوق على أعمالكم (من 1 الى 5):

التحديات 1 2 3 4 5

- ضعف الوعي التأميني لدى العملاء
- ضعف التشريعات أو غياب التشريعات الحديثة
- نقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة
- صعوبة التحول الرقمي الكامل
- مشاكل تحصيل الأقساط
- المنافسة غير العادلة
- ارتفاع تكلفة إعادة التأمين
- تدخلات حكومية أو تنظيمية تحد من المرونة
- ضعف قنوات التوزيع
- تعقيد إجراءات المطالبات
- نقص التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية
- ضعف التواصل مع العملاء
- تأخر دفع التعويضات
- ضعف أنظمة إدارة المخاطر (ERM)

التحديات 1 2 3 4 5

- ضعف الحوكمة المؤسسية (التدقيق، الشفافية، الاستقلالية)
- الأزمات البيئية والصحية (مثل كوفيد-19، الكوارث الطبيعية)
- انخفاض الوعي الثقافي والاجتماعي بالتأمين

الجزء الثالث: أسئلة مفتوحة

1. ما أبرز الإجراءات التي يمكن أن تسهم في معالجة التحديات التي تواجهونها؟
 تدريب الموظفين تطوير الأنظمة الإلكترونية تبسيط الإجراءات حملات توعية للعملاء التعاون مع الجهات التنظيمية أخرى _____ :
 2. كيف تقيّمون فعالية هذه الإجراءات؟
 فعالة جداً فعالة متوسطة ضعيفة غير فعالة
 3. كيف تتوقعون مستقبل قطاع التأمين في سوريا خلال السنوات الخمس المقبلة؟
 تحسن كبير تحسن بسيط ثبات دون تغيير تراجع
 4. ما مدى تأثير التشريعات والقوانين الحالية على أداء الشركة؟
 تأثير إيجابي كبير تأثير إيجابي متوسط تأثير سلبي متوسط تأثير سلبي كبير لا تأثير
 5. ما هي أهم المشاكل التي تواجهونها في التعامل مع الهيئات الرقابية؟
 تأخر الموافقات زيادة الأعباء التنظيمية نقص الشفافية غموض القوانين أخرى _____ :
 6. هل تواجهون مشاكل في تأمين التمويل اللازم لتغطية المطالبات؟
 نعم بشكل مستمر أحياناً نادراً لا أبداً
 7. ما أبرز اقتراحاتكم لتطوير التشريعات وتنظيم قطاع التأمين في سوريا؟
-
8. ما التوصيات الإضافية التي ترونها ضرورية لتحسين الأداء ورفع كفاءة السوق؟
-