

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص... الإدارة الصحية.....



عنوان البحث

تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة جدة

إعداد الطالب/

سالمين محمد سالمين بن محفوظ

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

إن المفهوم الشامل للتأمين هو التوصل إلى مخرج للإشكاليات التي تحدث نتيجة لتصرفات الأفراد للمحافظة على ما يحيط بالإنسان وممتلكاته. لذا أنشئت شركات التأمين بمختلف

أنشطتها، ورغم ذلك نجد أن بعض تلك الشركات لا تفي بالعقود المبرمة بينها وبين الطرف الآخر من المؤمنين، فبعض هذه الشركات تتشأ بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من الربح ولو على حساب جودة الخدمة، وبناء عليه ظهرت شركات وساطة التأمين في المملكة، ودخول هذا النوع من الشركات أثر بشكل مباشر في شركات التأمين، وشكل وعياً لدى العميل بمتطلباته وما يناسبه وصولاً إلى التدقيق في الوثيقة قبل الشروع في التأمين. والذي يجب الإشارة إليه أن شركات وساطة التأمين صرح لها بالعمل بناءً على نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية، والذي بموجبه أصبحت مؤسسة النقد العربي السعودي هي الجهة المشرفة على هذا النشاط قبل هيئة التأمين. فمن المعلوم أن شركات وساطة التأمين تساعد العميل في حال وقوع مطالبة لحريق أو حادث أثناء سريان بوليصة التأمين في الحصول على مستحقاته، هذا علاوة على أنها تقدم للعميل خدمات واستشارات حسب احتياجاته؛ فهي تعدُّ مستشاراً للعميل دون عبء مالي إضافي على قيمة الوثيقة. لذا فإن شركات الوساطة أصبحت طرفاً أساسياً في حال رغبة العميل في التأمين، حيث إن من مهامها شرح بنود الوثيقة واختيار وعاء التأمين المناسب للعميل. وحيث إن نشاط وساطة التأمين أصبح ركيزة رئيسية لدعم نشاط التأمين واستمراره وتطوره، فقد جرى التركيز في هذا البحث على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني.

مشكلة الدراسة:

يتركز دور شركات الوساطة التأمينية في تفهم ما يحتاج إليها العميل من خدمة تأمينية ثم نقله لشركة التأمين بصورة تحمي حقوقه عند وقوع المطالبة، فهناك قضايا تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني ١٤٨ من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة جدة عديدة كانت في لجنة فصل المنازعات في مؤسسة النقد العربي السعودي أغلبها اختلافات بين العميل وشركات التأمين، وكل ذلك يعود إلى جهل العميل ببنود الوثيقة وعدم استخدامه وسيطاً مخصصاً لهذه التعاملات. من هنا قام الباحث بدراسة استكشافية لعدد من شركات الوساطة في مجال التأمين والعاملة بمدينة جدة، بهدف الوقوف على مشكلة البحث بشكل يعكس الواقع العملي، ولتحقيق ماسبق فقد تم إجراء عدة مقابلات مع مديري تلك الشركات، ومديري خدمة العملاء بها، وقد جرى ملاحظة مواقع العمل، واعتمد الباحث على البيانات المنشورة التي كانت تصدرها مؤسسة النقد، وكذلك البيانات المتاحة على صفحات الإنترنت. ومن خلال الدراسة الاستطلاعية توصل الباحث مبدئياً إلى العديد من الشواهد والمظاهر التي تشير إلى وجود مشكلة البحث وتؤكددها، والتي من بينها: انعدام الميكنة السليمة في أغلب شركات الوساطة؛ مما يسبب التأخر في تقديم الخدمة التأمينية، وتركيز شركات الوساطة على خدمة كبار العملاء؛ مما تسبب في عدم الاهتمام بالعملاء الآخرين، وعدم وجود موظفين متخصصين وأكفاء لخدمة العملاء، وضعف خبرة وسطاء التأمين وعدم بحثهم عن أرقى الخدمات للعملاء وإنما البحث عن أرخص الأسعار، وجهل معظم موظفي تلك الشركات بسلوكيات سوق التأمين والتعامل مع العملاء، والحاجة إلى تدريب الداخلين إلى سوق العمل في هذا النشاط. كل ماسبق له تأثير كبير على نشاط التأمين التعاوني بسوق التأمين بالمملكة. لذا فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة التالية :

١- هل لشركات الوساطة التأمينية تأثير على نشاط التأمين التعاوني؟

٢- هل توجد فروق بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وبين عناصر الخدمة المقدمة من شركات الوساطة (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين).

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية البحث من ضرورة تنمية القدرات التنافسية لشركات التأمين بإيجاد آلية جديدة وغير تقليدية لتسهيل وتدعيم القدرة على البقاء والمنافسة. لذا تعدُّ شركات وساطة التأمين من الآليات المهمة لتحقيق هذا الهدف. تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني ١٥٠ من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة جدة كما تتضح أيضًا أهمية البحث من خلال ما يلي •: ما يتعلق بالعميل: فشركات وساطة التأمين تمثل العميل لدى شركات التأمين من حيث منحه الاستشارة المناسبة، ومن ثم إعطاء المؤمن له حقه الكافي للتمتع بأفضل التغطيات التأمينية وبأسعار تناسب التغطية، والتأكد من تعويض العميل عند وقوع الخطر •. ما يتعلق بشركات التأمين: فشركات الوساطة هي الوسيط بين العميل وشركات التأمين حيث تتفهم ما يحتاج إليه العميل ثم تقوم بدورها بنقل العميل إلى شركة التأمين المناسبة، ومن ثم تقصير وقت وإجراءات التعامل •. ما يتعلق بالمجتمع: أن التأمين يعدُّ مخرجاً من الكوارث التي تحدث نتيجة لتصرفات الأفراد، حيث يحافظ على ما يحيط بالأفراد وممتلكاتهم، لذا أوجدت شركات التأمين. كما أن المتحصل من التأمين سوف ينعكس على الدخل القومي بطرق مختلفة. إضافة إلى أن هذه الدراسة سوف تفتح المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات المتخصصة في هذا الموضوع، ومن ثم فإن هذه الدراسة تعدُّ إضافة أكاديمية ومحاولة لسد النقص في هذا المجال المهم والحيوي، للاستفادة مما يستخلص من نتائج في هذا المجال. حدود الدراسة •: اقتصرَت هذه الدراسة على علاقة وساطة التأمين

بنشاط التأمين • .جرى تنفيذ هذه الدراسة خلال الربع الثاني من عام 2025 م اقتصرت هذه الدراسة على شركات وساطة التأمين بمدينة جدة فقط مراعاة لعنصر الوقت والتكلفة.

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الأساسي للبحث في: تحديد أثر وجود شركات الوساطة التأمينية على نشاط التأمين التعاوني، وذلك من خلال ما يلي

- ١: تقييم أثر شركات وساطة التأمين على نشاط سوق التأمين التعاوني.
- ٢ قياس درجة الفروق بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وبين عناصر الخدمة المقدمة (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين .
- 3- وفي ضوء النتائج التي يجري التوصل إليها يمكن الخروج بالعديد من التوصيات التي يمكن للمخططين وواضعي السياسات العامة في قطاع التأمين أن يسترشدوا بها .

1 تؤثر شركات وساطة التأمين من خلال عناصر الخدمة المقدمة منها (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين) على نشاط سوق التأمين .

2- الفروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات محل البحث (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين).

فروض الدراسة:

يعمل البحث على اختبار فرضيتين (جرى تطويرهما من خلال الدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية) تتماشى مع الأهداف الخاصة به، وهذه الفروض هي :

- ١- تؤثر شركات وساطة التأمين من خلال عناصر الخدمة المقدمة منها (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين) على نشاط سوق التأمين .
- ٢- الفروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات محل البحث (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين).

الدراسات السابقة:

- ١ معظم الدراسات ركزت بشكل عام على مفهوم التأمين وأنشطته وعلى المخاطر التأمينية
- ٢. أغلب تلك الدراسات هي دراسات نظرية اعتمدت على الأسلوب المكتبي في البحث
- ٣. لم تركز الدراسات على وسطاء التأمين ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية حيث تبذل الجهود نحو إبراز أثر وسطاء التأمين على التأمين التعاوني واستجابة لذلك سوف نحاول إبراز ذلك في الدراسة الميدانية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. نظرية الوساطة (Intermediation Theory)

- تنص هذه النظرية على أن الوسطاء (مثل وسطاء التأمين) يضيفون قيمة للسوق من خلال:
- تسهيل التبادل بين الأطراف.
- تقليل كلفة البحث والمعلومة.
- تسهيل الوصول إلى المنتجات التأمينية.

2. نظرية المعلومات غير المتماثلة (Asymmetric Information Theory)

- تُشير إلى أن العملاء لا يملكون نفس مقدار المعلومات التي تملكها شركات التأمين.
- وسيط التأمين يلعب دورًا مهمًا في سد فجوة المعرفة بين العميل وشركة التأمين، مما يعزز الثقة ويزيد النشاط التأميني.

3. نظرية الثقة والشفافية في الأسواق المالية

- الثقة عنصر حاسم في اتخاذ قرارات التأمين.
- الوسيط يعزز الثقة من خلال التوجيه المحايد والشفاف للعملاء، مما يرفع معدل الاشتراك في التأمين التعاوني.

4. مفهوم التأمين التعاوني (Cooperative Insurance Concept)

- التأمين التعاوني يقوم على مبدأ التعاون والمشاركة في تحمّل المخاطر، لا على أساس الربح التجاري.
- دور الوسيط في هذا النوع من التأمين يختلف عن الوسيط في التأمين التجاري، حيث يُفترض أن يُساهم في نشر ثقافة التكافل والتعاون.

5. نظرية سلوك المستهلك (Consumer Behavior Theory)

- سلوك الأفراد تجاه شراء التأمين يتأثر بالعوامل النفسية، والوسيط يُعتبر مؤثرًا مباشرًا في قرارات الشراء من خلال الإقناع والشرح

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي Descriptive Analytical Approach الذي يعمل به في البحوث العلمية ذات العلاقة بالدراسات المشابهة. حيث جرى الاستناد على الكتب والبحوث والنشرات ومصادر الإنترنت. ولتحقيق هدف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، فقد جرى توزيع الاستبانة المصممة لهذا الغرض وجمعها وتحليلها، وقد تضمنت قياسا للعلاقة بين وسيط التأمين ونشاط التأمين التعاوني.

أدوات الدراسة :

١ مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في جميع الشركات العاملة في مجال وساطة التأمين بالمملكة وعددها (156) شركة

١ - ٢. عينة البحث: اعتمد البحث على أسلوب المسح الشامل لجميع الشركات العاملة في مجال الوساطة التأمينية بمدينة جدة وعددها (٣٢) شركة، حيث جرى التركيز فيها على العاملين الذين يمثلون وحدة المعاينة فقط بالنسبة للبحث وعددهم (٨٠) موظفًا يعملون في وظائف (مدير، مستشار، مندوب، مشرف، إداري، محاسب)، جرى التعامل معهم أيضًا بأسلوب الحصر الشامل لجميع المفردات نظرًا لقلّة عددهم .

أداة الدراسة :صمم الباحث استبانة توافق هدف الدراسة تتكون من عدد(٢٦) سؤالاً للتعرف على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني، حيث جرى قياس متغيرات الدراسة من خلال (٢١) عبارة

قام الباحث بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical ، اللا معلمية والاختبارات الإحصائية، SPSS) Package for the Social Sciences (وكذلك جرى استخدام الأدوات الإحصائية التالية :

- ١- المتوسط المرجح بالأوزان لترتيب القيم حسب تقديرات مفردات العينة، وكذلك الانحراف المعياري لتفسير تقارب الإجابات من المتوسط
- ٢. اختبار ألفا كرونباخ (Alpha s'Cronbach) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
- ٣. اختبار كروسكال – والاس (Test Wallis – Kruskal) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات
- ٤. اختبار مان – واتنى (Whitney-Mann) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات.

حدود الدراسة :

•اقتصرت هذه الدراسة على علاقة وساطة التأمين بنشاط التأمين • .جرى تنفيذ هذه الدراسة خلال النصف الأول من عام 2025 م • .اقتصرت هذه الدراسة على شركات وساطة التأمين بمدينة الرياض فقط مراعاة لعنصر الوقت والتكلفة.

المراجع:

- صالح بن عبدالله بنحميد، "التأمين التعاوني الإسلامي"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثاني للتأمين، الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض ١٤٣٠ هـ.
- البيان الختامي للملتقى الأول للتأمين التعاوني، تنظيم الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض، ١٤٣٠/١/٢٥-٢٣ هـ الموافق ٢٠٠٩/٢/١-٢٢/٢٠٠٩ م.
- التقرير السنوي لشركة أرستونينغ ٢٠١١ صديق الحكيم، تقرير "ستاندر داندبورز" حول شركات التأمين التكافلي في المنطقة وتأثيراتها ٢٠١١/٢/١٠ م، موقع التأمين على الانترنت .
- عبدالستار الخويلدي، "المشكلات القانونية والتحديات الاقتصادية التي تواجه التأمين التعاوني"، مؤتمر التأمين التعاوني، ٢٨-٢٦ ربيع الثاني ١٤٣١ هـ الموافق ١٣-١١ إبريل ٢٠١٠ م، ص ٨.
- مسفر بن عتيق الدوسري، "مفهوم التأمين التعاوني: أبعاده وآفاقه وموقف الشريعة الإسلامية منه"، ورقة عمل، مؤتمر التأمين التعاوني، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ١٣-١١ إبريل ٢٠١٠ م.
- رائد بن فهد الرئيس، "وكيل التأمين ووسيط التأمين.. ما الفرق بينهما؟" جريدة الاقتصادية، الرياض، العدد ٥٧٤٠، الإثنين ١٤٣٠/٧/٦ هـ، الموافق ٢٩ يونيو ٢٠٠٩ م.
- صحيح البخاري، تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، الطبعة الأولى ١٤٢٢ هـ، ج ٣، ص ١٣٨ محمد عثمان عبدالرحمن، "الوسيط وأهميته في صناعة التأمين"، موقع التأمين على الإنترنت ١١/٨/٢٠١١ نواف بن فهد الغويري، "وسيط التأمين التعاوني. أحكامه ومسؤولياته: دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، المعهد العالي للقضاء بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ١٤٣٢ هـ.
- القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية ٢. اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م ٣٢/ وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢ هـ. تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني ١٨٦ من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض د. فلاح بن فرج السبيعي
- منير إبراهيم هندي، "إدارة الأسواق والمنشآت المالية"، منشأة المعارف - الإسكندرية ٢٠٠٢ م، ملحم، أحمد سالم (٢٠٠٢ م)، "التأمين الإسلامي: دراسة فقهية تبين حقيقة التأمين التعاوني بصورتيه النظرية والعملية وممارساته في شركات التأمين الإسلامي"، دار الإعلام. الطبعة الأولى .
- الساعاتي، عبدالرحيم عبدالحميد (٢٠٠٩ م)، هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أم تجاري؟ مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي، م ٢٢ ع ٢٤ ص ١٥٣-١٢٥ موقع صحيفة الاقتصادية الإلكترونية. الإثنين ٢٠١٠/٥/٢٤ م. الأطرم، عبدالرحمن بن صالح ١٤١٦ هـ، الوساطة التجارية في المعاملات المالية، رسالة دكتوراه، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. دار إشبيلية، الطبعة الأولى، الرياض

.الجرف، محمدسعدو ١٤٣٠هـ، تقويم أنظمة ووثائق التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة لملتقى التأمين التعاوني الثالث المنعقد في ١٤٣٠/١/٢٣هـ، والذي تنظمه الهيئة العالمية للإسلامية للاقتصاد والتمويل بالرياض .خالد، خطيب (كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير-جامعة وهران)، "رؤية مستقبلية للتأمين التعاوني في العالم"، ورقة عمل مقدمة للملتقى التأميني الثالث-١٢ ١٤٣٣/١/١٣هـ الذي تنظمه الهيئة العالمية للإسلامية للاقتصاد والتمويل، الرياض.