

تأمين السيارات التكميلي
المشاكل والتحديات
دراسة تحليلية

إعداد

إيمان عماد عبد العليم على
معيدة بقسم الإحصاء والتأمين
كلية التجارة – جامعة الزقازيق

الملخص :

يهدف البحث إلى التعرف على المشاكل والتحديات التي تواجه فرع السيارات التكميلي في السوق المصري، ومحاولة الوصول إلى حلول مناسبة للارتقاء بأداء الخدمة. وذلك بتحليل نتائج فرع السيارات التكميلي في السوق المصري من خلال الشركات العاملة في السوق المصري.

ولتحقيق هذه الأهداف فقد قسم الباحث هذا البحث على النحو التالي :

المقدمة: وتناول فيها الباحث مشكلة البحث – أهداف البحث – أهمية البحث – حدود

البحث – فروض البحث.

الجزء النظري: وتناول فيه الباحث أخطار السيارات، أنواع وثائق تأمين السيارات،

العوامل المؤثرة في درجة الخطورة بالنسبة لحوادث السيارات، مشاكل تسعير تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري، أسباب ارتفاع تعويضات تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري.

الجزء العملي: في هذا الجزء تطرق الباحث إلى التحليل الإحصائي للبيانات من خلال القيام

باختبار فروض الدراسة.

النتائج والتوصيات: وفي الجزء الأخير تناول الباحث أهم النتائج التي تم التوصل إليها ، ثم

أهم التوصيات التي تم وضعها في ظل ما تم التوصل إليه من نتائج.

مقدمة البحث:

يتعرض الإنسان في كل لحظة من لحظات حياته إلى أخطار عديدة يترتب على تحققها أضرار تصيبه في شخصه أو ممتلكاته أو مسؤوليته تجاه الغير. والمقصود بالخطر هنا عدم التأكد بخصوص المستقبل وعدم القدرة على التنبؤ بتحقيق الخطر أو بحجم الأضرار الناتجة. مع تطور المدينة وظهور المخترعات الحديثة زادت الأخطار المعرض لها الفرد أو المجتمع زيادة كبيرة وتنوعت هذه الأخطار، مما أدى إلى زيادة حجم الخسارة التي من الممكن أن تلحق بالفرد نتيجة هذه الأخطار، لهذا ظهرت وسائل عديدة لمواجهة هذه الأخطار أهمها التأمين بأنواعه المختلفة.

ويعتبر تأمين السيارات إحدى الوسائل المستخدمة في مواجهة أخطار الأشخاص والممتلكات والمسئولية الناتجة عن حوادث السيارات. وتتزايد أهمية هذه الوسيلة بشكل مستمر مع تزايد عدد السيارات من ناحية، وتزايد عدد السكان من الناحية الأخرى.

يهدف تأمين السيارات التكميلي إلى تعويض صاحب السيارة عن الخسائر المادية التي تلحق به نتيجة هلاكها أو تلفها بسبب تعرضها لخطر من الأخطار المغطاة بالوثيقة وأهمها التصادم والانقلاب والحريق والسرققة، وكذلك تعويضه عن الخسائر المادية التي قد يلتزم بها بسبب المسئولية المدنية التي تنشأ عن استخدامه للسيارة، وقد يلحق بتأمين السيارات تأمينات إضافية كتأمين الحوادث الشخصية.

وعلى الرغم مما تبذله الشركات من اهتمام على مدار العديد من السنوات فقد لوحظ وجود تباين كبير في نتائج هذا الفرع، وذلك لوجود عدد لا بأس به من المؤثرات سالبة التأثير والتي يمكن النظر إليها من جانبين، الأول فيما يختص بالإصدار وتقديم الخصومات المختلفة أو فيما يختص بالتعويضات. والجانب الآخر جانب تسويقي وهو ناتج عن ثبات التغطيات التأمينية في قطاع السيارات دون تغير على الرغم من التغير في الأخطار المعرض لها سيارات العملاء.

مشكلة البحث:

يواجه تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري مجموعة من المشاكل والتحديات التي تحد من فاعليته في تحقيق الأهداف المنشودة، وتنشعب المشاكل نتيجة مجموعة من العوامل التي يؤدي تداخلها إلى اتساع الفجوة بين ما هو حادث وما هو مأمول الوصول إليه.

مما ترتب على ذلك تعرض معظم شركات التأمين المصرية لخسائر كبيرة سنوياً بفرع تأمين السيارات التكميلي. لذلك تبرز الحاجة لدراسة وتحليل هذه الظاهرة لمعرفة الأسباب الحقيقية التي أدت إلى تزايد خسائر فرع تأمين السيارات التكميلي .

هدف البحث:

تهدف الدراسة البحثية إلى التعرف على المشاكل والتحديات التي تواجه فرع السيارات التكميلي في السوق المصري، ومحاولة الوصول إلى حلول مناسبة للارتقاء بأداء الخدمة وذلك بتحليل مؤشرات فرع السيارات التكميلي في السوق المصري.

أهمية البحث: تنبثق أهمية الدراسة البحثية من خلال النقاط الآتية :

أ- **بالنسبة لشركات التأمين:** إن الدراسة العلمية لمشاكل تأمين السيارات التكميلي سيساعد على الحد من الخسائر التي تتعرض لها وبالتالي تقديم خدمة تأمينية جيدة المستوى.

ب- **بالنسبة لحملة الوثائق و المجتمع:** إن دراسة مشاكل تأمين السيارات التكميلي، ومحاولة الوصول إلى حلول سوف يساعد على تحمل المؤمن لهم بالأقساط العادلة وبالتالي زيادة النشاط التأميني الذي سيكون له أكبر الأثر على استثمارات سوق التأمين وبالتالي على الاقتصاد القومي ككل.

حدود البحث:

اعتمدت الدراسة على بيانات الشركات العاملة في السوق المصري ومن حيث الحدود الزمنية شملت الدراسة بيانات الفترة من 2007 / 2008 إلى 2013 / 2014.

فروض البحث :

توجد علاقة بين ارتفاع معدلات الخسارة وسوء عمليات الاكتتاب.

توجد علاقة بين تزايد حجم التعويضات وشدة المنافسة في السوق.

محتويات البحث :

سوف يتم إنجاز هذا البحث على النحو التالي:

- الإطار النظري للدراسة.

- الإطار العملي للدراسة.

- النتائج والتوصيات.

- المراجع الأساسية للدراسة.

الإطار النظري للدراسة

سوف يتناول الباحث في هذا الجزء النقاط النظرية المرتبطة بموضوع الدراسة وسوف يتم ذلك من خلال النقاط التالية :

أولاً: أخطار السيارات.

ثانياً: أنواع وثائق تأمين السيارات.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في درجة الخطورة بالنسبة لحوادث السيارات.

رابعاً: مشاكل تسعير تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري.

خامساً: أسباب ارتفاع تعويضات تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري.

أولاً: أخطار السيارات :

1- أخطار المسؤولية المدنية قبل الغير:

وتشمل جميع الأخطار المتعلقة بمسئولية مالك السيارة قبل الغير عن الخسائر والأضرار التي تصيب الغير نتيجة خطأ أو إهمال من جانبه أو من جانب التابعين له، ويعتبر المالك مسئولاً عن تعويض هذه الخسائر طبقاً للقواعد العامة في القانون المدني، وهذه الأخطار يمكن تقسيمها إلى قسمين وهما :

- أخطار المسؤولية المدنية الناتجة عن الإصابات البدنية التي تصيب الغير :

ينتج عن هذه الأخطار خسائر مثل المصاريف الطبية والأجر الضائع وتعويض العجز الدائم أو الوفاة. ولذلك نجد أن التشريعات التأمينية في معظم دول العالم قد نصت على إلزام فئة معينة هم أصحاب السيارات على إجراء تأمين إجباري يغطي الأضرار البدنية التي تصيب الغير نتيجة استخدام السيارة . و الحكمة من هذا الإلزام هو حماية الشخص المضرور، فصاحب السيارة أو مستخدمها مسئول قانوناً عن تعويض الغير المجني عليه، وكثيراً ما تحكم المحاكم بتعويض لذلك الغير المضرور، ولكن يتضح أن المتسبب لا يملك ما يدفع منه التعويض أو يماطل في دفع التعويض فيتحمل الغير كافة الأضرار، لذلك أصبح حماية هذه الفئة تأمينياً إجبارياً في معظم دول العالم، كما سار المشرع المصري في نفس الاتجاه حيث صدر في عام 1942 القرار بعدم صرف أي رخصة إلا إذا ثبت حيازة مالكها لوثيقة تأمين ضد المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام السيارة.

- أخطار المسؤولية المدنية الناتجة عن التلف الذي يصيب ممتلكات الغير :

يقصد بممتلكات الغير كل عقار أو منقول بما في ذلك سيارات الغير والحيوانات التي تتعرض للإصابة نتيجة استعمال السيارة، ويستثنى من ممتلكات الغير التلف الذي يصيب ممتلكات المؤمن له أو صاحب السيارة أو الممتلكات التي تكون تحت إدارته أو وصايته، ولكنه لا يشمل ممتلكات أي شخص يسكن في منزلة أو ممتلكات من يقود سيارته.

2- الأخطار التي تتعرض لها السيارة نفسها:

تشمل جميع الأخطار التي تصيب جسم السيارة والأشياء المنقولة عليها والركاب بسبب الحوادث التالية:

- التصادم أو الانقلاب أو العمل العدائي :

يزداد هذا الخطر بزيادة عمر السيارة، وسوء حالة الطرق وازدحام الشوارع وزيادة عدد السيارات وكذلك زيادة السرعة.

- الحريق والانفجار سواء كان داخلياً أو خارجياً والاشتعال الذاتي والصواعق :

تتعرض السيارة للحريق إذا كانت في الجراج أو الطريق العام أو حتى أثناء السير، وخطر الحريق خطر ملازم للسيارة دائماً.

- السرقة والسطو واقتحام السيارة وسرقة بعض أجزائها :

قد تكون السرقة كليه أو جزئية، وأكثر الأجزاء عرضه للسرقة هي إطارات السيارات والبطاريات وأجهزة الاستماع، ويزداد خطر السرقة بإهمال صاحب السيارة وترك السيارة خارج الجراج ودون حراسة.

- الأخطار الناشئة عن نقل السيارة من مكان لآخر سواء كان ذلك أثناء النقل البري أو النهري و

النقل بالمصاعد أو الآلات الرافعة أو نتيجة عمليات الشحن والتفريغ.

وفي سوق التأمين المصري يمكن تغطية جميع الأخطار السابقة عن طريق شراء وثيقة تأمين شامل تغطي جميع الأخطار التي تتعرض لها السيارة باستثناء ما يدخل في نطاق التأمين الإجباري.

3- أخطار الحوادث الشخصية لقائد السيارة أو أحد ركابها:

تشمل الأخطار التي تحدث لقائد السيارات أو أحد ركابها في مصر ما يلي :

- الحوادث الشخصية التي تقع للمؤمن له أو لأي شخص محدد بالاسم (فيما عدا السائق المأجور) في فئة العمر ما بين 18 - 65 سنة وذلك في مقابل قسط إضافي يدفع سنوياً لكل شخص تغطية الوثيقة، وتضمن شركة التأمين سداد مبالغ التأمين في حالات الوفاة والعجز المشار إليها.

- الحوادث الشخصية التي تقع للركاب (باستثناء المؤمن له والسائق المأجور) . وذلك بموجب قسط إضافي عن كل مقعد من مقاعد السيارة باستثناء مقعد السائق، ويتضمن التأمين نفس المزايا السابقة أيضاً.

- الحوادث الشخصية التي تقع للسائق المأجور في فئة العمر من 17 إلى 65 سنة.

ثانياً: أنواع وثائق تأمين السيارات

1- وثائق تأمين السيارات وفقاً لما تغطيه من أخطار تنقسم إلى :-

1/1- وثيقة التأمين الإجباري من المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات.

صدرت هذه الوثيقة وفقاً لأحكام القانون رقم 449 لسنة 1955، وقواعد المرور رقم 652 لسنة 1955 والمعدل بالقانون رقم 66 لسنة 1973، الذي تم إلغاؤه بموجب القانون رقم 72 لسنة 2007 بشأن التأمين الإجباري من المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات والقرارات الصادرة المنفذة لها.

يهدف التأمين الإجباري من المسؤولية المدنية الناشئة عن حوادث السيارات إلى حماية الغير الذي وقع عليه الضرر من جراء تلك الحوادث وتعويضه عن الخسائر التي تحدث أثناء السير في الطرق، كما يشمل الإصابات البدنية والوفاة وكذلك الأضرار المادية التي تلحق بممتلكات الغير، وهذا يحقق الأمان لصاحب السيارة التي قد تؤدي حوادثها إلى مسؤوليته عن التزامات مالية كبيرة لتعويض الغير وقد لا يستطيع سدادها. ولذلك فإن التأمين الإجباري يحقق الضمان للغير الذين تعرضوا لخسائر نتيجة لوقوع حوادث السيارات حيث سيجدون عند شركات التأمين تعويضاً لهم عن تلك الخسائر.

يؤدي المؤمن مبلغ التأمين المحدد عن الحوادث المشار إليها من هذا القانون إلى المستحق أو ورثته وذلك وفقاً لأحكام وثيقة التأمين الصادرة تنفيذاً لهذا القانون على النحو التالي:-

- في حالة الوفاة:

- مبلغ التأمين المستحق 40000 جنيه عن الشخص الواحد.

- العجز الكلى المستديم:

- مبلغ التأمين المستحق 40000 جنيه عن الشخص الواحد.

- العجز الجزئي المستديم:

- مبلغاً يعادل نسبة من مبلغ التأمين وذلك بنسبة العجز الجزئي عن كل مضرور،

- الأضرار المادية :

الحد الأقصى للالتزام المؤمن عن الأضرار المادية التي تلحق بممتلكات الغير دون تلفيات المركبات هو 10000 جنيه عن كل مضرور.

2/1- وثيقة التأمين الشامل.

تغطي وثائق التأمين الشامل جميع الأخطار التي تتعرض لها السيارة نفسها بالإضافة إلى أخطار المسؤولية المدنية قبل الغير عن أشخاصهم أو ممتلكاتهم.

وهذه التغطيات تكون اختيارية بالنسبة للفرد. ويطلق على التأمين الشامل (التأمين التكميلي) لأنه يكمل نطاق التغطية التي يفرضها قانون التأمين الإجباري.

ويمكن تقسيم وثائق التأمين الشامل التكميلي، إلى عدة أنواع حسب نوع السيارة.

- وثيقة تأمين تكميلي على السيارة خاصة (ملاكي):

يقصد بالسيارات الملاكي (الخاصة) جميع السيارات التي يستخرج لها من المرور ترخيص سيارة ملاكي أو خصوصي وتستعمل لأغراض اجتماعية ومنزلية وللنزهة وفي شئون العمل أو المهن الخاصة للمؤمن له فيما عدا نقل البضائع، باستثناء نقل عينات البضائع، وفيما عدا استعمال السيارة للتأجير وللسباق أو لأي غرض يتعلق بتجارة السيارات.

- وثيقة تأمين على السيارات التجارية.

يقصد بالسيارات التجارية جميع السيارات المستخدمة باستثناء السيارات الملاكي أو الخصوصي، كما يستثنى من السيارات التجارية سيارات الرخص التجارية وكذلك الموتوسيكل حيث يصدر لكل منهما وثيقة موحدة ومستقلة أيضاً، وعلى هذا تستخدم وثيقة التأمين الشامل على السيارات التجارية في إجراء التأمين على الأنواع التالية:

1- سيارات الأجرة والرميز وتحت الطلب.

2- سيارات النقل العام للركاب.

3- سيارات النقل الخاص للركاب.

4- سيارات نقل البضائع والمهمات.

5- سيارات أخرى (سيارات الإسعاف والمطافي والنجدة والجرارات الزراعية).

- وثيقة تأمين على سيارات الرخص التجارية :

يتم التأمين التكميلي أو الشامل على السيارات الرخص التجارية بموجب وثيقة تأمين موحدة مستقلة تخضع لنفس الشروط والاستثناءات العامة الواردة لجميع الوثائق الأخرى.

- وثيقة تأمين على الموتوسيكل :

يتم التأمين على الموتوسيكل تأميناً شاملاً بموجب وثيقة تأمين موحدة نموذجية ويتحدد نطاق التغطية في الوثيقة في قسمين هما كما في وثيقة التأمين على السيارات التجارية الهلاك والتلف - المسؤولية المدنية.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في درجة الخطورة بالنسبة لحوادث السيارات :

سوف نتناول دراسة وتحليل تلك العوامل بشئ من التفصيل على النحو التالي :

1- عوامل تتعلق بقائد السيارة :

للعامل البشري تأثير قوى وفعال على درجة الخطر في حوادث السيارات، وقد أثبتت الدراسات أن الأخطاء البشرية أو السائق يتسبب في نسبة تتراوح بين (85 - 90%) من كل حوادث الطرق.

وتوجد عدة عوامل تتعلق بقائد السيارة والتي تؤثر بدورها في درجة خطر حوادث السيارات وسوف نقوم بعرضها كما يلي :

1/1 العمر (السن) Age :

يعتبر سن قائد السيارة من العوامل المؤثرة على درجة الخطر وعلى حوادث السيارات، فكلما كان سن قائد السيارة صغيراً كلما زادت حوادث السيارات نتيجة لاستهتاره وعدم تحمله لأي مسؤولية اجتماعية ومادية.

أثبتت الدراسات أن سائقين تحت سن 21 عاماً يعدوا ضمن 14% من الحاصلين على رخص قيادة أي أن نسبتهم تُعد نسبة عالية. وكذلك السائقين الذين تزيد أعمارهم عن 65 عاماً هم مسئولون أيضاً عن ارتفاع نسبة تلك الحوادث إلى 26.3% ولذلك تنظر معظم شركات التأمين إلى طالبي التأمين الذين تقل أعمارهم عن 21 سنة نظرة مليئة بالحيطه والحذر، لأن أصحاب هذه الفئة يتصفون بالتهور وعدم إدراك المسؤولية فهم يميلون إلى القيادة بسرعات كبيرة مما يتسبب

عنها حوادث جسيمة، وهناك العديد من الشركات تلجأ إلى إضافة شرط في وثائقها يقضى بتحمل المؤمن له مبلغاً معيناً عن كل تعويض. كذلك تزيد درجة الخطورة بالنسبة لكبار السن نظراً لاحتمال وجود أمراض قد تؤثر على القيادة.

2/1 الجنس (النوع) Sex :

يعتبر الجنس من العوامل المؤثرة في حوادث السيارات، حيث نجد أن الشباب من الذكور يتسببون في وقوع حوادث أكثر من الإناث، ويرجع ذلك إلى أن الذكور يقودون السيارة بتهور عن الإناث. وكذلك نجد أن الإناث غير المتزوجات يحققن معدل حوادث أقل من الذكور غير المتزوجين في نفس فئة العمر.

وهناك عامل آخر يبدو أكثر ارتباطاً بارتفاع معدلات وقوع الحوادث لفئة الشباب من الذكور، وهو التفكك الأسري حيث أظهرت إحدى الدراسات أن الضغوط الأسرية والاجتماعية تساهم في زيادة وقوع الحوادث بين الذكور ولا تؤثر في الإناث.

ويعارض البعض التقييم على أساس الجنس، اعتماداً على أن التغيرات الاجتماعية في طبيعة الدور الذي تلعبه المرأة في مجتمعات اليوم وتزايد روح المغامرة لديها وإصرارها على أن تتساوى بالرجل لا يجعل هناك ما تستند إليه هذه التفرقة.

3/1 الحالة الاجتماعية Marital status :

تعتبر الحالة الاجتماعية من العوامل التي لها تأثير على الحوادث وعلى حجم الخسارة، حيث أن متوسط حجم الخسارة في المتزوجين تكون أقل من غير المتزوجين، وهذا راجع إلى أن حوادث السيارات بالنسبة للسائقين الذكور المتزوجين من صغار السن والشباب تكون أقل حيث التفكير وعدم التسرع، بالمقارنة مع نفس فئتهم من الشباب غير المتزوج. فالشخص الأعزب غالباً ما يكون في حالة سباق مع الزمن فيكون متسرعاً ولا يعير اهتماماً لمن حوله أو ما يجري أمامه أو خلفه مما يوقعه في كثير من الحوادث.

4/1 سنوات الخبرة في القيادة :

يتأثر معدل تكرار الحوادث بشكل كبير بخبرة قائد السيارة في القيادة أي بعدد سنوات القيادة والتي يمكن الاستدلال عليها من خلال رخصة القيادة. ومن الطبيعي أن تنخفض درجة الخطورة لكل مستأمن كلما زادت مدة الخبرة في القيادة. ومن ناحية أخرى فإن التاريخ التأميني لقائد السيارة طالب التأمين وعدد الحوادث ونوعيتها التي ارتكبها خلال الفترة الماضية (التي يمكن الحصول

عليها سواء من ملفه في الشركة أو من الشركات الأخرى أو من أقسام الشرطة إذا لم يكن قد سبق له التأمين) يؤثر بشكل كبير في درجة الخطورة.

5/1 المهارات الشخصية في القيادة :

إن أكثر الطرق كفاءة في قياس قدرة الشخص على القيادة هي إجراء اختبارات قيادة موضوعي تحت إشراف الإدارة الهندسية للمرور، ويهدف مثل هذا الاختبار إلى قياس مقدرة الشخص على التحكم في القيادة، ومدى مسؤوليته عن حركة السيارة وحوادث المرور، ويتم هذا الاختبار من خلال قطع المسافة 17 ميلاً في زمن قدره 30 دقيقة.

وهذا المقياس موضوعي، وليس من السهل غشه من جانب الأفراد، وبينما يقدم العامل معلومات هامة للتسعير.

6/1 الحالة الصحية :

تعتبر الحالة الصحية لقائد السيارة أحد المؤثرات الهامة في درجة الخطر، حيث أن هناك العديد من الأمراض التي تجعل السائق غير متحكم في قيادة السيارة وهذه الأمراض هي (ثقل السمع - الضعف الشديد للنظر -الصرع - أمراض القلب) مما يجب أيضاً عدم إغفال العنصر النفسي لقائد السيارة وتأثيره على مقدرته على القيادة وبالتالي على درجة الخطر. ولذلك يجب أن يتم توقيع الكشف الطبي على السائق سواء المبتدئ أو غير المبتدئ بصورة دورية من خلال المراكز الطبية التابعة لمراكز المرور للتأكد من الحالة الصحية للسائق.

7/1 المهنة :

تلعب المهنة دوراً هاماً في التأثير على درجة الخطر، حيث ترتبط المهنة ارتباطاً وثيقاً بطول فترة القيادة، وكذلك المسافات التي يقطعها والمناطق التي يستخدمها. حيث أن قائدي السيارات التجارية الذين يمتنون مهنة سائق غالباً ما تكون فترة قيادتهم للسيارة أطول بخلاف الطبيب أو المهندس أو المحامي أو أساتذة الجامعات الذين يستخدمون السيارة فقط في تنقلاتهم من محل الإقامة إلى محل العمل، أي أن فترة قيادتهم تكون وجيزة ومسافة قيادتهم تكون محدودة، ولذلك تمنح شركات التأمين تخفيضات في القسط لبعض المهن مثل أساتذة الجامعات.

2- عوامل تتعلق بالسيارة :

تعتبر السيارة جهاز ميكانيكي معقد تتحكم فى مدى سلامته وصلاحيته مجموعة من العوامل، منها نوع السيارة وطريقة استخدامها وعمرها وقوة محركها، وهذه العوامل تؤثر على درجة الخطر التي تتعرض لها السيارة، وسوف نقوم بعرض أهم تلك العوامل فيما يلي :

1/2 عمر السيارة وقيمتها الأصلية:

يؤثر عمر السيارة على درجة الخطر في اتجاهين :

الاتجاه الأول: أنه كلما زاد عمر السيارة كلما كان ذلك دليلاً على تقادمها واستهلاك معظم أجزائها وبالتالي تكون عرضة للحوادث بشكل أكبر من السيارات حديثة الصنع

الاتجاه الثاني: أنه كلما زاد عمر السيارة كلما أدى ذلك إلى إمكانية عدم توافر قطع الغيار الأصلية واستخدام قطع غيار مشابهة وبالتالي ارتفاع تكلفة إصلاح السيارة.

2/2 استخدام السيارة Use of Car :

يتم تصنيف السيارات الملاكي حسب طبيعة الاستخدام إلى:

- 1- سيارات تستخدم للنزهة أو الترفيه فقط ولا تستخدم في أداء الأعمال أو الذهاب إلى العمل إلا في حدود ثلاثة أميال فقط للطريق الواحد.
- 2- سيارات تستخدم للذهاب إلى العمل ولا تستخدم في إدارة الأعمال .
- 3- سيارات تستخدم في أداء الأعمال والتي تستخدم عادة في إدارة الأعمال التجارية أو ممارسة حرفة مهنة معينة.

4- سيارات تستخدم للذهاب إلى المزرعة ولا تستخدم في أداء الأعمال أو الذهاب إلى العمل. وتتناسب كمية الاستخدام تناسباً طردياً مع معدل تكرار الحوادث، حيث نجد أن السيارات التي تستخدم لأغراض تجارية نتيجة لكثرة استخدامها تكون معدلات تكرار حوادثها مرتفعة بعكس السيارات التي تستخدم للذهاب إلى المزرعة تكون معدلات تكرار حوادثها أقل نظراً لقلّة استخدامها، ولذلك فإن شركات التأمين تفرض سعراً أعلى للسيارات التي تستخدم لأغراض تجارية أو تستخدم للذهاب إلى العمل لمسافة أكثر من 20 ميل يومياً (10 ميل في الطريق الواحد) عن تلك السيارات التي تستخدم للذهاب إلى المزرعة.

3/2 قدرة السيارات (قوة المحرك) :

هناك علاقة طردية بين قدرة السيارة (قوتها) ومعدل تكرار وقوع الحوادث ومتوسط الخسارة الناتجة أيضاً، حيث نجد أن السيارات الكبيرة القوية السريعة متوسط خسارتها أعلى من السيارات الصغيرة الأقل قوة والأقل سرعة.

ويمكن التعبير عن حجم السيارة بعدة مقاييس ، فبالنسبة للسيارات الملاكي والأجرة والموتوسيكل تعتبر قوة المحرك بالحصان أو سعة أسطوانة الماكينة أو ما يعرف بالسعة اللترية، وبالنسبة لحجم سيارات النقل يعبر عنه بالحمولة، حيث تقسم إلى سيارات نقل ضعيف وسيارات نقل متوسط وسيارات نقل ثقيل، مع وضع حدود لفئات الحمولة بالطن، أما بالنسبة لسيارات نقل الركاب (الأتوبيسات) فيعبر عن الحجم بعدد الركاب.

4/2 النوع أو طراز السيارة :

يعتبر نوع السيارة من العناصر الهامة في تحديد الأساسيات الأولية للتأمين على السيارة وقائدها، حيث توجد سيارات ذات موديلات قديمة وسيارات رياضية وسيارات ذات موديلات حديثة. وتختلف تلك السيارات من حيث سرعتها وتصميمها ومتانتها وقوة الفرامل مما يؤثر على درجة الخطورة ، و من ناحية أخرى نجد أن متوسط تكلفة إصلاح السيارة ومدى توافر قطع غيارها يتأثر تأثيراً واضحاً بنوع السيارة.

5/2 بلد الصنع:

لا شك أن السيارات التي يتم تصنيعها في بلد معين تتشابه إلى حد كبير في بعض المواصفات مثل قيمة السيارة وأسعار قطع الغيار، مقارنة بالسيارات التي تصنع في بلد آخر. وكذلك فإن مواصفات الأمن والمتانة للسيارات وتكنولوجيا التصنيع المتبعة تتشابه في البلد الواحد إلى حد كبير، ولا شك أن بلد الصنع كعامل من عوامل التسعير يحقق مزايا عدة منها:

- تجميع السيارات المتشابهة في مواصفات الصنع والقيمة وأسعار قطع الغيار.
- سهولة فهم وتطبيق هذا التقسيم.

6/2 مقاييس السلامة :

هناك مجموعة من الوسائل الفنية التي تقلل من معدلات تكرار الحوادث بالإضافة إلى تخفيض متوسط التعويض عن الحادث الواحد في حالة وقوعه، وتتمثل هذه الوسائل في الاهتمام

بالفرامل والإشارات والإطارات وأنوار السيارات وأحزمة النجاة وطفائيات الحريق وخلق دعائم أقوى بجوانب السيارة وحقائب الهواء لامتصاص الصدمات.

3- العوامل المتعلقة بالطريق :

يعتبر الطريق أحد العوامل الهامة المؤثرة على درجة الخطر بالنسبة لحوادث السيارات وهناك عوامل كثيرة تتعلق بالطرق ولها تأثير على عدد الحوادث وقيمتها ويمكن تلخيص هذه العوامل في :-

1/3 منطقة استعمال السيارة :-

تعتبر منطقة استعمال السيارة من العوامل المؤثرة على درجة الخطر، فالأماكن المزدهمة بالسكان تؤثر على درجة الخطر أكثر من المناطق المحدودة، وكذلك المناطق التجارية المتعلقة بالمؤسسات والشركات تؤثر في عدد الحوادث بدرجة أكبر من المناطق السكانية.

ينادى البعض في الولايات المتحدة الأمريكية بتقسيم الولاية نفسها إلى مناطق ذات درجة خطورة مرتفعة (المدن الرئيسية) ومناطق ذات درجة خطورة منخفضة (الضواحي والريف)، إلا إن هذه الدعوى تلقى اعتراضاً قوياً من جانب سكان المدن الرئيسية، حيث أن الازدحام في المدن الرئيسية ينشأ أساساً نتيجة أصحاب السيارات الوافدين من الضواحي.

يقصد بمنطقة استعمال السيارة المنطقة التي يوجد بها جراج السيارة ويتحدد على أساسها درجة الخطر وبالتالي تسعير التأمين.

2/3 الجراج :

يعتبر الجراج من العوامل التي تقلل من درجة الخطورة التي تتعرض لها السيارة وبخاصة خطر السرقة، ولذلك نجد أن بعض شركات التأمين تستثنى خطر السرقة للسيارات التي تترك ليلاً خارج جراج، أو تفرض قسط إضافي على قبول تغطية هذا الخطر. كما يمكن أن تتعرض السيارة في الجراج لخطر الحريق أو الانفجار ولذلك فعلى شركات التأمين أن تعطي أهمية خاصة لدراسة وفحص الجراج ووسائل الإطفاء والإنذار.

3/3 تخطيط الطرق:

يمكن بيان تأثير شكل الطريق وجودته على الحوادث وبالتالي على درجة الخطر من خلال النقاط التالية :

أ) الطرق السريعة:

تشير الدراسات إلى أن درجة الخطورة على الطرق السريعة تقل عن 50% من درجة الخطورة على جميع الطرق الأخرى وذلك نظراً لما تتميز به الطرق السريعة مما يساعد على قلة عدد الحوادث بها مثل :

- نوع واحد من المرور ذا طبيعة واحدة حيث لا مشاة ولا درجات.

- التقاطعات على الطريق تسير دون عائق بفضل الكباري والطرق المعلقة.

- المنظر أفضل والضغط أقل على السيارة وأعصاب السائق.

ولكن يجب ألا نغفل الجانب الآخر حيث أن الخطورة في هذه الطرق السريعة تكمن في السرعات العالية جداً التي تؤدي إلى حوادث ينتج عنها وفيات وإصابات خطيرة وخسائر مرتفعة في السيارة نفسها.

ب) المنحنيات:

تعتبر المنحنيات من الأسباب الرئيسية للحوادث حيث تتسبب في 64.4% من الحوادث، ولذلك فإن الاهتمام بالمنحنيات والإبقاء على نعومتها وتطوير جوانب الطريق والاهتمام بالإشارات المضئية يؤدي إلى تقليل معدل وقوع الحوادث.

ج) عوائق الرؤية:-

لقد أظهرت الدراسات والإحصائيات الخاصة بحوادث الطرق أن عوائق الرؤية تتسبب في 13.2% من حوادث السيارات ويرجع هذا إلى وجود عبات على جانبي الطريق، لذلك يجب وضع علامات وإشارات ضوئية أكثر وضوحاً والاهتمام بالإشارات والألوان التي تحقق السلامة للسيارة.

د) الأشياء الثابتة :

تمثل الأشياء الثابتة المجاورة للطرق مصادر وفاة حقيقية، ومن أمثلة الأشياء الثابتة أعمدة التليفون والحواجز الخشبية وأعمدة الإنارة ، ويمكننا تجنب مثل هذه الأخطار بإتباع نظام مناسب للبناء مثل الموانع التي توقف السيارة بسلام والتي لا تدفعها ثانياً إلى عرض الطريق.

4/3 مجموعة القواعد والقوانين المنظمة للمرور:-

كلما كان نظام المرور سلساً وبعيداً عن التعقيد وكلما توافرت اللوحات الإرشادية الخاصة بتعليمات المرور بالإضافة إلى تطبيق نظام السير في اتجاه واحد والبعد بقدر الإمكان عن

التقاطعات كلما انخفض معدل تكرار الحوادث، كما أن تشديد العقوبة على المخالفين لقواعد المرور يكون من أهم العوامل التي تؤدي إلى انخفاض معدل تكرار الحوادث.

رابعاً: مشاكل تسعير تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري :

1- تتمثل مشكلة حساب السعر لتأمين السيارات التكميلي في السوق المصري بصفة خاصة في النقاط التالية:

1/1 حساب السعر في تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري يعتمد على خبرة الأسواق الأخرى خصوصاً السوق الإنجليزي مع إضافة بعد التعديلات على هذه الأسعار على أساس خبرة السوق المصري من فترة لأخرى عن طريق الإتحاد المصري للتأمين، ومن ثم فإن الأسعار الحالية تصبح غير متناسبة مع الواقع وتكلفة الخدمة التأمينية في السوق، بما فيها من مزايا وعيوب قد لا تكون بنفس الدرجة في الأسواق الأخرى المستمد منها هذا السعر.

2/1 التعديلات التي تتم في أسعار تأمين السيارات التكميلي من فترة لأخرى عن طريق الإتحاد المصري للتأمين تتم على أساس تقديرات شخصية للمكتب وإغفال الأسس الرياضية والإحصائية المفروض استخدامها للحصول على سعر مناسب.

2- شركات التأمين تحدد الأسعار التأمينية على التأمين على السيارات على أساس عامل واحد وهو نوع السيارة المؤمن عليها سواء كانت خاصة أم نقل وعلى القيمة السوقية من أجل تحديد سعر أو قسط التأمين. بينما تغفل عديداً من العوامل الأخرى.

وبالتالي فإن سعر التأمين الشامل للسيارات في ج.م.ع. ذا مستوى واحد بعض النظر عن المنطقة والسائق والعديد من العوامل الأخرى التي تؤثر في أخطار حوادث السيارات.

3- عدم اهتمام شركات التأمين بتنمية وتدريب الكوادر الفنية القائمة بعمليات الاكتتاب وتسوية التعويضات بتأمين السيارات التكميلي.

فشركات التأمين لا تقوم بتدريب القائمين بعملية الاكتتاب تدريباً يتناسب مع الظروف المستحدثة على السوق. فالموظف يجب أن يكون قادراً على استيعاب المتغيرات التي أدخلت على السوق وفهم متطلبات العميل لتقديم خدمة جيدة المستوى.

خامساً: أسباب ارتفاع تعويضات تأمين السيارات التكميلي في السوق المصري :

1- الارتفاع الشديد في أسعار قطع الغيار.

يتم شراء قطع الغيار إما من التوكيل الرسمي للشركة المنتجة والذي يتميز بارتفاع أسعار بيع قطع الغيار ارتفاعاً شديداً، وذلك لاحتكار توزيع وبيع هذه النوعية من قطع الغيار في الأسواق، أو يتم شراؤها من جهات أخرى بخلاف التوكيل وتكون قطع الغيار مقلدة وليست بجودة قطع الغيار الأصلية بحيث تتسبب في عدم قدرتها على تحمل أي حادث تصادم، وفي كلتا الحالتين تؤدي الزيادة الكبيرة في أسعار قطع الغيار إلى زيادة التعويضات المدفوعة.

2- التساهل في تطبيق شرط النسبية :

إذا ثبت عند وقوع الحادث أن مبلغ التأمين أقل من قيمة السيارة المؤمن عليها، فإن المؤمن له يعتبر مؤمناً عند نفسه فيما يختص بالفرق الزائد وبالتالي فإن عليه أن يتحمل نسبة من الخسائر والأضرار.

ومعنى ذلك أن العميل الذي يؤمن على السيارة بقيمة أقل من قيمتها السوقية، فإنه يلتزم ضمناً بتحملة جزء من التعويض، إلا أن العميل يبدي العديد من الاعتراضات عند تسوية التعويض المستحق له عند وقوع حادث للسيارة المؤمن عليها، نتيجة لأن التعويض الذي سوف يحصل عليه سوف ينخفض إلى النصف أو أكثر منه، وبالتالي يقوم قسم التعويضات بالاستجابة لاعتراضات العميل وصرف قيمة التعويض بالكامل، وإبداء أسباب وهمية منها أن حجم عمليات العميل كبيرة، وأن العميل نتائجه جيدة وأنه إذا لم يتم صرف قيمة التعويض بالكامل فإنه سوف يقوم بسحب جميع عملياته من الشركة، وغيرها من الأسباب التي تؤدي في النهاية إلى تنازل الشركة عن حق مشروع لها وهذا سوف يؤدي إلى زيادة التعويضات المدفوعة.

3 - دعوى الرجوع :

عند وقوع حادث للسيارة المؤمن عليها وتحرير محضر الشرطة متضمناً بيانات المتسبب في الحادث وإدائته عن طريق الشرطة، فإنه يجب على المؤمن له أن يقوم بإبلاغ شركة التأمين فوراً ويقدم إليها المستندات التي تدين المتسبب حتى تستطيع أن تقيم دعوى الرجوع على المتسبب لاسترداد ما تم صرفه من تعويض للمؤمن له، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض التعويضات المدفوعة.

ويرجع السبب في عدم ذكر المتسبب في الحادث إلى عدة عوامل هي :

أ - تأكد المؤمن له من أن السيارة سوف يتم إصلاحها على حساب شركة التأمين سواء أبلغ عن المتسبب أم لا .

ب- عدم معرفة المؤمن له أنه لو أبلغ عن المتسبب في الحادث سوف يستحق خصم عدم المطالبة في التجديد التالي للوثيقة.

ج- طول وتعقيد إجراءات تحرير محضر الشرطة وإضاعة وقت المؤمن له.

د - تجنب إثارة المشاكل من جانب المؤمن له مع المتسبب في الحادث .

هـ- عدم التواجد الأمني المروري الكافي على مستوى الجمهورية لسرعة ضبط الواقعة.

و - في أحوال كثيرة يتم الاتفاق بين المؤمن له والمتسبب بحيث يدفع للمؤمن له مبلغاً من المال مقابل إصلاح تلفيات السيارة ومع ذلك يتم إصلاحها بالكامل عن طريق شركة التأمين.

4- التحويلات الاختيارية :

تهدف التحويلات الاختيارية من وجهة نظر الشركة إلى تحسين نتائج العميل، ومن وجهة نظر العملاء محاولة تقليل القسط حيث أن نسبة التحمل يقابلها تخفيض في القسط، ولذلك فإنه ما زال يتم العمل بها بشكل كبير وهذا ما يهدف إليه العميل دائماً ونلاحظ أن أكثر الفئات شيوعاً هي تحمل 4 في الألف مقابل تخفيض في القسط 20% .

ونلاحظ أنه على الرغم من استخدام تلك الوسائل إلا أنها لم تقدم حلاً كافياً وذلك لوجود بعض الثغرات بها. فنسبة التحمل تحسب كنسبة من مبلغ التأمين وليس كنسبة من الخسارة، كما أن بعض المستأمنين يتحايلون على نسبة التحمل عن طريق تجميع مجموعة من الحوادث والتقدم بها مرة واحدة على أنها مطالبة واحدة، وهذا يدل على وجود قصور كبير في تلك الوسائل.

5- الوعي التأميني لدى الجمهور :

في حالة التأمين قد لا يهتم الكثير من الجمهور بدراسة الوثيقة بكل ما بها من حقوق والتزامات بالتالي عدم اتخاذ كافة الاحتياطات الكافية لتفادي وقوع الحادث.

6- ارتفاع تكلفة العمالة :

يؤدي الارتفاع المستمر في أسعار السلع والخدمات إلى حدوث زيادة مستمرة في أجور إصلاح السيارات وخصوصاً السيارات التي يتم إصلاحها في التوكيل مما يؤدي إلى زيادة التعويضات.

7- ربط حوافز وترقية مستقبل العاملين بإدارة السيارات بمعدل زيادة الأقساط وتحقيق الخطة بالشركات

حيث يؤدي ذلك إلى قبول أي أخطار معروضة دون اختيار وبأسعار لا تتناسب معها وبالتالي سوف يؤدي ذلك إلى زيادة التعويضات المدفوعة.

8- المعايير الفني

تتم المعاينة في أغلب الحالات بمعرفة مسوقي التأمين الذين لا يتمتعون بأي خبرة فنية، فلا تتم المعاينة بالدقة المطلوبة وإنما تتم المعاينة مجاملة لصاحب السيارة، فيجب أن يشمل تقرير المعاينة على البيانات الخاصة بالسيارة والأجهزة الميكانيكية ودرجة كفاءتها.

9- السيارات المؤمن عليها والمباعة بالتقسيط

إن تخفيض الجمارك على السيارات، وكذلك إنشاء مصانع تصنيع وتجميع السيارات في مصر بتوكيلات من الخارج أدى إلى قيام معارض بيع السيارات بالتوسع في سياسة البيع بالتقسيط بالتعاون مع البنوك، الأمر الذي يستلزم إبرام وثيقة تأمين السيارات التكميلي (لصالح معرض بيع السيارات أو لصالح البنك)، واتبعت هذه السياسة بالنسبة لجميع أنواع السيارات (الملاكي - الأجرة - السرفيس).

ونظراً للتوسع في سياسة التقسيط دون ضوابط محددة، فقد ظهرت العديد من المشاكل منها على سبيل المثال:

- 1) زيادة عدد الحوادث وارتفاع تكاليف الإصلاح (لارتفاع الرهيب في أسعار قطع الغيار وكذلك تكلفة العمالة) نتيجة لتشغيل سيارات الأجرة وسيارات نقل الركاب لساعات طويلة ليلاً ونهاراً لسداد الأقساط الشهرية المستحقة، وهذه التعويضات تتحملها شركات التأمين.
- 2) عدم التأمين على السيارات بكامل قيمتها وهو ما يسمى بالتأمين دون القيمة السوقية، حيث يطلب العملاء التأمين على السيارات بقيمة متناقصة تقل كل عام بمقدار الأقساط المسددة من قيمتها للبنوك وذلك لتخفيض أقساط التأمين، إلا أن ذلك له خطورة كبيرة في حالة وقوع حوادث، ويزداد الأمر سوءاً في حالة سرقة السيارة أو وقوع حادث يؤدي إلى هلاك السيارة هلاكاً كلياً، في هذه الحالة لا يستطيع العميل شراء سيارة بديلة، بل ويعجز عن سداد الأقساط الباقية لكل من شركات التأمين والبنوك.

الإطار العملي للدراسة

سوف يتناول الباحث في هذا الجزء النقاط العملية المرتبطة بموضوع الدراسة من خلال النقاط التالية :

- أولاً: اختبار مصداقية عمليات الاكتتاب والتسعير على مستوى السوق.
ثانياً: اختبار مصداقية التقديرات التي تقدمها الشركات لمخصص التعويضات تحت التسوية.
ثالثاً: اختبار إمكانية وجود فروق بين الاكتتابات والتسعير في شركات التأمين المحلية.
أولاً: اختبار مصداقية عمليات الاكتتاب والتسعير على مستوى السوق.

جدول (1): معدل تطور الأقساط المحصلة و التعويضات المدفوعة

بالألف جنيه

السنوات	الأقساط المحصلة	معدل تطور الأقساط % (*)	التعويضات المدفوعة	معدل تطور التعويضات % (**)
2008/2007	878589	36.1	607532	51.9
2009/2008	1103527	25.6	764798	25.9
2010/2009	1317118	19.4	716555	(6.3)
2011/2010	1442394	9.5	795977	11.1
2012/2011	1362845	(5.5)	874221	9.8
2013/2012	1425157	4.6	930446	6.4
2014/2013	1571976	10.3	919911	(1.1)

المصدر: الكتاب السنوي للهيئة المصرية للإشراف والرقابة على التأمين عن الفترة من 2007/2008 إلى 2013 / 2014.

يتضح من الجدول السابق أن معدل تطور الأقساط المحصلة أقل من معدل تطور التعويضات المدفوعة مما يدل على وجود قصور وخلل في عمليات الاكتتاب والتسعير حيث أن

$$\text{معدل تطور الأقساط} = \left(\frac{\text{أقساط السنة الحالية}}{\text{أقساط السنة السابقة}} \right) - 1$$

$$\text{معدل تطور التعويضات} = \left(\frac{\text{تعويضات السنة الحالية}}{\text{تعويضات السنة السابقة}} \right) - 1$$

السعر الموجود لا يتوافر فيه الشروط الواجب توافرها في السعر حيث انه سعر غير كافي نظراً لعدم كفاية الأقساط لتغطية تكاليف الوثيقة.

ثانياً: اختبار مصداقية التقديرات التي تقدمها الشركات لمخصص التعويضات تحت التسوية.

جدول (2): تطور التعويضات مع مخصص التعويضات تحت التسوية الفعلي ومخصص التعويضات تحت التسوية المتوقع

بالألف جنيه

السنوات	التعويضات(*)	مخصص التعويضات (**) تحت التسوية الفعلي	مخصص التعويضات تحت التسوية المتوقع
2008/2007	607532	311631	311631
2009/2008	764798	480518	392343
2010/2009	716555	539688	367625
2011/2010	795977	582068	408431
2012/2011	874221	656405	448457
2013/2012	930446	676590	477158
2014/2013	919911	592471	471909

المصدر: *، ** الكتاب السنوي للهيئة المصرية للإشراف والرقابة على التأمين عن الفترة من 2008 /2007 إلى 2013 / 2014.

تم عمل اختبار كا² وكانت نتائجه كما يلي :

Sig	Chi-square
0.000	661947

عند مستوى معنوية 5 %

يتضح مما سبق وجود فروق معنوية بين مخصص التعويضات تحت التسوية الفعلي ومخصص التعويضات تحت التسوية المتوقع.

وهذا يعنى أن مخصص التعويضات تحت التسوية يخضع لتقدير غير سليم وأن هناك مبالغة في تقدير مخصص التعويضات تحت التسوية من جانب الشركات وذلك لأن مخصص التعويضات

تحت التسوية الفعلي أكبر من مخصص التعويضات تحت التسوية المتوقع وهذا يؤدي إلى المبالغة في قيمة معدل الخسارة.

ولذلك يجب استبعاد الأثر المبالغ فيه في تقدير مخصص التعويضات تحت التسوية من حساب معدل الخسارة.

ثالثاً: اختبار إمكانية وجود فروق بين الاكتتابات والتسعير في شركات التأمين المحلية

جدول (3) تطور تعويضات فرع السيارات التكميلي عن الفترة من 2008/2007 إلى 2013 / 2014م

بالآلاف جنيه

- التعويضات

2014/2013	2013/2012	2012/2011	2011/2010	2010/2009	2009/2008	2008/2007	السنوات الشركات
412659	440128	423282	359062	330814	241503	236223	مصر للتأمين
73824	70272	77127	77020	60436	41457	31202	قناة السويس
40179	40438	44483	46360	55137	40675	22978	المهندس
37120	40201	34348	33867	32246	45451	32587	الدلتا
52957	53322	53799	52160	52955	46845	29229	تشارتس ايجيبث
70641	62676	45469	43563	52820	46002	45778	المجموعة العربية المصرية
23797	22059	28952	22640	19528	14444	8186	رويال
56047	57782	46244	52506	55581	35478	21673	اليانز
26823	20786	18045	12297	12794	8263	5427	بيت التأمين المصري السعودي
61023	59520	45152	44113	25309	3091	-	المصرية للتأمين التكافلي ممتلكات
13894	11802	9339	9028	15297	2250	-	وثاق للتأمين التكافلي
13347	9492	7688	6158	2519	-	-	اسكان
6599	13451	8561	1991	170	-	-	نايل جنرال
21382	17854	13631	5475	424	-	-	المشرق العربي للتأمين التكافلي

المصدر: الكتاب السنوي للهيئة المصرية للإشراف والرقابة على التأمين عن الفترة من 2008 / 2007 إلى 2013 / 2014.

تم عمل تحليل التباين ANOVA وكانت نتائجه كما يلي :

جدول (4) : تحليل التباين لمتوسط تعويضات فرع السيارات التكميلي حسب شركات الدراسة

بالآلف جنيه

Sig	F	متوسط التعويضات	الشركات
0.000	77.198	349095.9	مصر للتأمين
		61619.71	قناة السويس
		41464.29	المهندس
		36545.71	الدلتا
		48752.43	تشارتس إيجيبت
		52421.29	المجموعة العربية المصرية
		19943.71	رويال
		46473.00	اليانز
		14919.29	بيت التأمين المصري السعودي
		39701.33	المصرية للتأمين التكافلي ممتلكات
		10268.33	وثاق للتأمين التكافلي
		7840.8000	إسكان للتأمين
		6154.4000	نايل جنرال
		11753.20	المشرق العربي للتأمين التكافلي

عند مستوى معنوية 5٪

من نتائج تحليل التباين السابق عرضها بالجدول يتضح ما يلي :

1- شركة مصر للتأمين كانت أعلى شركات عينة الدراسة من حيث متوسط التعويضات حيث بلغت 349095.9 ألف جنيه وأن شركة نايل جنرال أقل الشركات عينة الدراسة من حيث متوسط التعويضات حيث بلغت 6154.4 ألف جنيه.

2- توجد فروق معنوية بالنسبة لمتغير متوسط التعويضات لشركات عينة الدراسة حيث بلغت Sig (دلالة الاختبار) 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية عند 5%. وهذا يدل على وجود منافسة ضارة تؤثر على عمليات الاكتتاب والتسعير من شركة لأخرى.

فالمنافسة أمر طبيعي في ظل سوق مفتوح فإن النتائج قد تتحسن كثيراً ويكون فرع السيارات مصدراً ربح للشركات ولكنه بشروط معينة منها إيجاد قاعدة للشركات في انتقاء الجيد للأخطار وتسعيرها التسعير المناسب وكذلك عدم ربط حوافز وترقية ومستقبل العاملين بمعدل زيادة الأقساط وأن يكون معدل النمو الذي تحاسب عليه الإدارات هو ما حققه من أرباح من حجم محفظة منتقاة.

وكذلك محاولة الاستفادة من الجوانب الإيجابية لانفتاح السوق أمام المنافسة وذلك بإدخال وتطوير تغطيات تأمينية جديدة تلحق بتأمين السيارات التكميلي.

معدل الخسارة

جدول (5): معدل الخسارة فرع السيارات التكميلي عن الفترة من 2008 /2007 إلى 2013 /2014م %

2014/2013	2013/2012	2012/2011	2011/2010	2010/2009	2009/2008	2008/2007	السنوات الشركات
48.4	69.3	73.4	56.5	73.1	67.3	84.2	مصر للتأمين
67.9	62.3	64.8	74.6	71.8	73.7	75.1	قناة السويس
53.1	66.0	64.3	69.7	71.6	73.2	70.9	المهندس
60.2	61.6	69.2	65.6	65.0	72.4	89.2	الدلتا
60.9	72.0	63.2	60.2	67.8	68.2	66.3	تشارتس ايجيبت
67.7	67.1	70.9	69.2	74.8	70.5	92.2	المجموعة العربية المصرية
58.4	66.7	77.6	63.8	72.3	68.7	70.7	رويال
60.0	58.2	65.3	60.8	75.6	82.5	80.7	اليانز
54.9	55.5	51.8	50.1	59.0	64.9	73.4	بيت التأمين المصري السعودي
1.2	40.5	79.8	76.8	90.5	50.8	-	المصرية للتأمين التكافلي ممتلكات
53.8	60.0	50.5	49.4	56.9	39.5	-	وثاق للتأمين التكافلي
53.5	71.7	67.3	84.7	91.1	-	-	اسكان
64.7	113.8	79.6	65.5	45.8	-	-	نايل جنرال
67.6	78.0	91.3	101.6	69.2	-	-	المشرق العربي للتأمين التكافلي
55.6	67.6	68.7	61.4	72.3	82.3	79.1	السوق المباشر

المصدر: الكتاب السنوى للهيئة المصرية للإشراف والرقابة على التأمين عن الفترة من 2008 /2007 إلى 2013 / 2014.

تم عمل تحليل التباين ANOVA وكانت نتائجه كما يلي :

جدول (6): تحليل التباين لمتوسط معدل الخسارة فرع السيارات التكميلي حسب شركات الدراسة

%

Sig	F	متوسط معدل الخسارة	الشركات
0.025	2.084	67.4571	مصر للتأمين
		69.4286	قناة السويس
		66.9714	المهندس
		69.0286	الدلتا
		65.5143	تشارتس إيجيبت
		73.2000	المجموعة العربية المصرية
		68.3143	رويال
		69.0143	اليانز
		58.5143	بيت التأمين المصري السعودي
		73.4000	المصرية للتأمين التكافلي ممتلكات
		51.6833	وثاق للتأمين التكافلي
		73.6600	إسكان للتأمين
		73.8800	نايل جنرال
		81.5400	المشرق العربي للتأمين التكافلي

عند مستوى معنوية 5٪

من نتائج تحليل التباين السابق عرضها بالجدول يتضح ما يلي :

- 1- شركة المشرق العربي للتأمين التكافلي كانت أعلى شركات عينة الدراسة من حيث متوسط معدل الخسارة حيث بلغت 81.5400٪ وأن شركة وثاق للتأمين التكافلي أقل الشركات عينة الدراسة من حيث متوسط معدل الخسارة حيث بلغت 51.6833٪.
- 2- توجد فروق معنوية بالنسبة لمتغير متوسط معدل الخسارة لشركات عينة الدراسة حيث بلغت sig (دلالة الاختبار) 0.025 وهو أقل من مستوى المعنوية عند 5٪ وهذا يؤكد وجود منافسة ضارة بين شركات التأمين بغرض الاستحواذ على أكبر قدر من محفظة الأقساط في السوق

ومن أشكال المنافسة تطبيق أسعار غير مدروسة وغير مناسبة لطبيعة ودرجة الخطر والنتيجة خلق حالة من الخلل وعدم التوازن داخل محفظة سوق السيارات التكميلي وبالتالي ارتفاع معدلات الخسارة - ومن المشاكل التي يواجهها سوق تأمين السيارات التكميلي نتيجة لانفتاح السوق للمنافسة، وغياب التنسيق والتعاون بين شركات التأمين، قد يكون قرار شركة ما بالنسبة لعميل معين هو عدم قبول تجديد التأمين إلا بشروط معينة أو الرفض أو عدم التجديد. وبطبيعة الحال سوف لا يمثل العميل لهذا القرار لأنه سيجد من بين شركات التأمين من سيصدر له التأمين بتخفيض أكبر في الأسعار.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1- وجود قصور في عملية التسعير والاكتتاب ، مما يؤدي إلى تطبيق أسعار غير مناسبة لطبيعة ودرجة الخطر.
- 2- توجد منافسة ضارة غير فنية بين شركات التأمين العاملة بالسوق، والنتيجة خلق حالة من الخلل وعدم التوازن داخل محفظة فرع السيارات التكميلي ، وبالتالي ارتفاع معدلات الخسارة.
- 3- يخضع مخصص التعويضات تحت التسوية إلى تقدير غير سليم.
- 4- تحدد الأسعار التأمينية في التأمين على السيارات على أساس عامل واحد وهو نوع السيارة المؤمن عليها سواء كانت خاصة أم نقل وعلى القيمة السوقية من أجل تحديد سعر أو قسط التأمين. بينما تغفل عديداً من العوامل الأخرى.
- 5- زيادة التعويضات المدفوعة لتأمين السيارات التكميلي تكون ناتجة عن العوامل التالية:
 - أ - الارتفاع الشديد في أسعار قطع الغيار، وأيضاً ارتفاع تكلفة العمالة.
 - ب- تساهل شركات التأمين في تطبيق شرط النسبية.
 - ج- عدم متابعة دعاوي الرجوع على الطرف الثالث المتسبب في الحادث لاسترداد ما تم صرفه من تعويض للمؤمن له.
 - د - نقص الوعي التأميني للمؤمن لهم فلا يهتمون بدراسة الوثيقة بكل ما بها من حقوق والتزامات.
 - هـ- تقوم شركات التأمين بربط حوافز وترقية مستقبل العاملين بإدارة السيارات بمعدل زيادة الأقساط مما يؤدي إلى قبول أي أخطار معروضة وبأسعار لا تتناسب معها.

و - تعتمد شركات التأمين على الجهاز الإداري في إجراء المعاينات قبل و بعد الإصدار.

ثانياً: التوصيات:

- 1- يجب على شركات التأمين إتباع الأساليب العلمية والطرق الإكتوارية في تسعير التأمين، ويتعين أن تحكم أسعار التأمين قواعد فنية لا يجوز الخروج عنها ، وأن تأخذ في الاعتبار جميع العوامل المتعلقة بالسيارة وقائد السيارة والطريق من أجل الوصول إلى كفاية وعدالة السعر سواء للمؤمن لهم أو لشركة التأمين.
- 2- يجب على شركات التأمين التعاون فيما بينها فيما يختص بتسعير الأخطار، حيث لا يسمح بالنزول بالأسعار إلى الحدود الدنيا أو أقل لأن ذلك سوف يؤدي إلى انخفاض شديد في معدلات التسعير، وأن تقوم كل من الهيئة المصرية للرقابة على التأمين والإتحاد المصري للتأمين بإنشاء مركز متخصص يكون من أهم مهامه هو تجميع المعلومات عن الأخطار الرديئة والمرفوضة بسوق تأمين السيارات في مصر على أن تلتزم كل شركة بمد هذه الجهة بما يواجهها من هذه النوعية من الأخطار عند الاكتتاب.
- 3- العمل على تطوير كفاءات وقدرات الجيل الحالي من مكنتبي التأمين حتى تكون عملية الاكتتاب قائمة على أساس فني سليم وذلك بالإضافة إلى إعداد جيل جديد لديه القدرة على التعامل مع الأخطار وتقييمها بأسلوب علمي وفقاً لمؤشرات الحوادث ومعدلات الخسائر وكذلك الظروف المحيطة بالخطر من عوامل مادية ومعنوية.
- 4- يجب استبعاد الأثر المبالغ فيه في تقدير مخصص التعويضات تحت التسوية من حساب معدل الخسارة.
- 5- يجب أن تتعاون شركات التأمين تحت مظلة الهيئة المصرية للرقابة على التأمين لوضع ضوابط ومعايير محددة للجهات التي يجب أن تقبل للتعامل معها ، هذا من جهة ومن جهة أخرى وضع قوائم بأسعار قطع الغيار بمعرفة خبراء المعاينات والمهندسين بحيث تساعد هذه القوائم مسوي التعويض على تحديد القيمة الحقيقية لأسعار قطع الغيار.
- 6- نوصي بإنشاء مراكز للخدمة المتكاملة لإصلاح السيارات مزودة بالفنيين وأحدث الأجهزة.
- 7- عدم قبول التأمين على السيارة بأقل من قيمتها السوقية نظراً لأن شركات التأمين تقوم بسداد التعويضات عن الإصلاح وقطع الغيار بالأسعار السوقية السائدة وقت الإصلاح.
- 8- يجب العمل على زيادة الاهتمام بقضايا الرجوع على الغير عن طريق الشئون القانونية بالشركات المؤمنة، وقيام إدارة التعويضات بسرعة تسجيل دعاوى الرجوع والتنسيق مع

الإدارات المختصة لاتخاذ اللازم، وأن يكون هناك اتفاقية بين الشرطة وشركات التأمين بأن تخطر الشرطة شركات التأمين بوقوع حادث للسيارة موضح به تاريخ الحادث ورقم المحضر فور تحريره.

9- يجب على شركات التأمين العمل على زيادة الوعي التأميني للمؤمن لهم عن طريق شرح كافة الشروط والاستثناءات الواردة بالوثيقة قبل إبرامها ، وكذلك توضيح أهمية التأمين بالقيمة الحقيقية بوجه عام حتى يحصلوا على أفضل خدمة عند حدوث أي حادث.

10- يقترح عدم ربط حوافز وترقية العاملين بإدارات السيارات بمعدل زيادة الأقساط، مما يساعد العاملين بإدارات السيارات على انتقاء الأخطار بدقة. ويكون معدل النمو الذي تحاسب عليه الإدارات هو مدى ما حققه من أرباح من حجم محفظة منتقاة.

11- عدم الاعتماد على الجهاز الإداري في إجراء المعاينة قبل الإصدار وبعد الإصدار وتعيين فنيين متخصصين من خريجي الكليات الفنية والهندسية للقيام بعملية المعاينة مع الاهتمام بطريقة اختيارهم ومراعاة الأمانة والخبرة الفنية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ - الكتب :

1- حسين محمد السلاموني، دكتور، وآخر، "التأمين ورياضياته"، الإمبراطور للطباعة، كلية

التجارة، جامعة الزقازيق، 2013 - 2014.

- 2- عبد الله توفيق الهلباوي، دكتور، "التأمين وإدارة الأخطار"، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2006.
 - 3- على أحمد شاكر، دكتور، وآخر، "الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين"، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2001.
 - 4- على السيد الديب، دكتور، "مبادئ نظرية الخطر والتأمين"، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2001.
 - 5- على السيد الديب، دكتور، "تأمين السيارات"، دراسات بكالوريوس التجارة في المعاملات المالية والتجارية، التعليم المفتوح، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 1998.
 - 6- محمد عبد السمیع عناني، دكتور، "التحليل القياسي والإحصائي للعلاقات الاقتصادية"، شركة ناس للطباعة، كلية التجارة، جامعة الزقازيق ، 2011.
- ب- الرسائل:

- 1- شريف محمد محسن عثمان، "تسعير تأمين السيارات التكميلي بالتطبيق على سيارات الميكروباص"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنوفية، 2006.
- 2- شوقي سيف النصر، "تسعير التأمين التكميلي للسيارات في سوق تأمين ج.م.ع"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 1977.
- 3- عبير منصور خضير، "أسلوب إحصائي لتحديد مناطق تأمين السيارات الشامل حسب درجة الخطر بالتطبيق على منطقة بحري"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2001.
- 4- على السيد الديب، "تسعير التأمين التكميلي للسيارات الخاصة في ج.م.ع وفقاً للعوامل المؤثرة في درجة الخطر"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 1992.
- 5- مبروك عبد المولى محمود الهواري، "تسويق وثائق التأمين التكميلي"، رسالة ماجستير ، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 1983.
- 6- محمد مسعد المعداوي محمد، "استخدام التحليل متعدد المتغيرات في تسعير تأمين السيارات التكميلي"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2010.
- 7- مها محمد ذكى على، "استخدام نظرية الفازي في تقدير حجم المطالبات في التأمين التكميلي على السيارات"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2001.

8- نرهام حسين عبد الحفيظ، "تقييم نظام الإضافات والخصومات على قسط التأمين التكميلي للسيارات الخاصة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة، 2006.

ج- الدوريات:

1- إبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، دكتور، "تسعير تأمين السيارات التكميلي في مصر باستخدام تحليل التمايز"، مجلة البحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، العدد الأول، مارس، 1997.

2- حسنى أحمد الخولي، دكتور، "إستراتيجية تخفيض مطالبات سيارات شركات التأمين"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية تجارة بني سويف، جامعة القاهرة، العدد الأول، مارس، 2001.

3- شريف محمد على العمري، دكتور، "ترويج وثائق تأمين السيارات التكميلي في ج.م.ع"، مجلة آفاق جديدة، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد الثالث، 1998.

4- طارق عزت عبد الباري، دكتور، "استخدام الوثائق المستحدثة لموازنة المعدلات في تأمين السيارات التكميلي"، مجلة الدراسات التجارية، ع 34، 1997.

5- عمر عبد الجواد عبد العزيز، "أخطار السيارات وانعكاساتها الاقتصادية وطرق إدارتها (دراسة تطبيقية على المملكة الأردنية الهاشمية)"، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة بني سويف، جامعة القاهرة، العدد الأول، 1999.

6- محمد حسن فايق محمد، "دراسة تحليلية لمعدلات الخسارة لتأمين السيارات التكميلي بجمهورية مصر العربية"، مجلة آفاق جديدة، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد الثالث، 1998.

7- محمد محمد عطا، دكتور، "تطبيق تحليل دالة التمايز على تصنيف أخطار سيارات سوق التأمين المصري"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، المجلد التاسع عشر، العدد الأول، 2005.

8- ممدوح حمزة أحمد، دكتور، وآخر، "استخدام نموذج حاصل الضرب في تسعير التأمين التكميلي للسيارات الخاصة حسب درجة خطورتها في ج.م.ع"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، المجلد السادس عشر، العدد الثالث، 1992.

د- مصادر أخرى:

- 1- فوزية محمد عبد الحافظ، "أثر سياسة الانفتاح والتحرر على سوق تأمين السيارات التكميلي بمصر وانعكاس ذلك على الخسائر"، دورة تدريبية متخصصة عن تأمين السيارات، معهد الدراسات التأمينية، 2004.
- 2- محمد عوض أرفيق، "تعويضات تأمين السيارات (مبادئ - أسس)"، دورة تدريبية متخصصة عن تأمين السيارات، معهد الدراسات التأمينية، 2004.
- 3- نبيل إبراهيم حسب الله، "محاضرة في التغطية الغير تقليدية لوثيقة تأمين السيارات التكميلي"، دورة تدريبية متخصصة عن تأمين السيارات، معهد الدراسات التأمينية، 2005.
- 4- مجموعة شروط وثيقة تأمين السيارات الخاصة شركة مصر للتأمين.
- 5- مجموعة شروط وثيقة تأمين السيارات التجارية شركة مصر للتأمين.
- 6- مجموعة شروط وثيقة تأمين السيارات الرخص التجارية شركة مصر للتأمين.
- 7- هيئة الإشراف والرقابة على التأمين، الكتاب الإحصائي السنوي، الأعوام (2007/2008 - 2012 / 2013).

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

A- Books

- 1- Harrington, S.E., and Niehaus, G.R., "Risk Management and Insurance", McGraw-Hill Inc, 1999.
- 2- Mcnamara, R., "Principles of Risk Management and Insurance", Twelfth Edition, Person Education Inc, 2014.
- 3- Rejda, G.E., "Principles of Risk Management and Insurance", Eighth Edition, Addison Wesley, 2003.

4- Vaughan, E.J., and Vaughan, I.M., "Fundamentals of Risk and Insurance", Tenth Edition, John Wiley and Sons Inc, 2008.

B- Periodical

1- Al-Ghamdi, Ali, "Using Logistic Regression to Estimate the Influence of Accident Factors on Accident Severity", Journal of Accident Analysis and Prevention, V. 34, 2001.

2- Brissman, Mark, D., "The Effect of a Suburban Driving population on Urban Auto Insurance Premiums", IRL, Dec, 1980.

3- Doerpinghous, H.I., Schmit, J.T., and Hsingyah, J.," Age and Gender Effects on Auto Liability Insurance Payouts", The journal of Risk and Insurance, Vol. 75, No. 3, 2008.

4- El-Bassiouni, M., *et al*, "Forecasting Model Auto Insurance Claims", The Egyptian Journal of Commercial Studies, Mansoura University, Faculty of commerce, Vol. 14, No. 1, 1990.

5- Sobel, R., and Underhill, R., "Family Disorganization and Teenage and Accidents", Journal of Safety Research, March, 1967.