

العربي الرائد

AL - RAED AL - ARABI

مجلة فصلية تعنى بشؤون التأمين وإعادة التأمين
تصدرها شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين - دمشق

العدد السادس و الستون - السنة السابعة عشرة - الربع الأول - ٢٠٠٠

- أسواق التأمين العربية
ومواكبتها للتطور في القرن القادم
- تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين
- التعاون التأميني العربي
- دور شركات التأمين في الائتمان المصرفي



تعنى مجلة «الرائد العربي» بصورة رئيسية بشؤون التأمين وإعادة التأمين، وما يتصل بها. كما قد تتناول قضايا التنمية والاقتصاد والشؤون النقدية في الوطن العربي.

الجمعية العربية لإعادة التأمين
 السور
 التاريخ ٢٠٠٤/٥/٢٠
 الساعة
 ملس
 ٢٠٠٤
 سقات
 أعضاء

المشرف العام

رئيس مجلس الإدارة الدكتور أمين عبد الله

رئيس التحرير

عبد اللطيف عبود

العدد السابع عشر
 العدد السادس والستون
 الربع الأول - ٢٠٠٤

الاشتراكات:
 جاد بذل الاشتراك نسخة واحدة لمدة عام كامل:
 أ - في الجمهورية العربية السورية
 ١ - بلدونات والمكاتب والشركات ٣٠٠٠ ل.س
 ٢ - للأفراد ٢٠٠٠ ل.س
 ب - في الخارج ٣٠٠٠ دولار أمريكي
 (تمن النسخة في سوريا خمسون ليرة سورية)

الإعلان في مجلة الرائد العربي

يسر مجلة الرائد العربي أن تعلن عن قبولها نشر إعلانات تجارية هلى صفحاتها وتشمل هذه الإعلانات بشكل أساسي مايلي:

- ١ - إعلانات عن شركات التأمين وإعادة التأمين العربية والأجنبية .
 - ٢ - إعلانات عن شركات الوساطة التأمينية وبيوتات الاستثمار.
 - ٣ - إعلانات عن المصارف العربية وطاقات الائتمان.
 - ٤ - إعلانات عن الحاسب الآلي «الكمبيوتر» والبرامج الخاصة به.
 - ٥ - إعلانات عن شركات الطيران والخطوط الجوية.
 - ٥ نشر إعلانات لا تتعلق بالأنشطة أعلاه يتم الاتفاق عليها بشكل خاص.
- الأسعار :

أولاً : للإعلانات الواردة من خارج الجمهورية العربية السورية :

صفحة داخلية أسود وأبيض	٣٠٠ دولار أمريكي.
نصف صفحة داخلية أسود وأبيض	١٣٥ دولا أمريكياً.
غلاف داخلي ملون	٦٠٠ دولار أمريكي.

ثانياً: للإعلانات من داخل الجمهورية العربية السورية:

صفحة داخلية أسود وأبيض	١٠٠٠٠ ليرة سورية
نصف صفحة داخلية أسود وأبيض	٧٥٠٠ ليرة سورية
غلاف داخلي ملون	٣٠٠٠٠ ليرة سورية

في حال الإعلان لأكثر من مرتين متتاليتين يمكن منح تخفيضات يتفق بشأنها مع هيئة التحرير.

التتصيد والإخراج والطباعة

مطبعة ودار عكرمة للطباعة والنشر

سورية - دمشق - بحصة - هاتف ٢٣١٣٤٨٩

المحتوى

الموضوع	الكاتب / المترجم	الصفحة
• افتتاحية العدد		
• المؤتمر العام العربي للتأمين	رئيس التحرير	٥
• أسواق التأمين العربية ومواكبتها للتطور		
• في القرن القادم	د. رجائي صويص	٧
• تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين	طلال أبو غزالة	٣١
• التعاون التأميني العربي	عبد النظيف عبود	٤٩
• دور شركات التأمين في الائتمان المصرفي ...	أحمد عزت حموده	٥٧
• الاقتصادات العربية وتحديات العولمة	زناد عربية	٦١
• التقرير الاقتصادي العربي الموحد		٧٠

دعوة إلى الكتاب والباحثين في شؤون التأمين وإعادة التأمين

ترحب مجلة «التراث العربي» بإسهامات الأخوة والأخوات من العاملين في أسواق التأمين العربية المختلفة، الذين يدعمهم حرصهم على تحسين الوعي التأميني ونشر ثقافة التأمينية على العاملين في هذه الأسواق، ولكل من يهتم الأمر، أن تحيطهم علماً بأنها سيمسرها استقبال هذه المساهمات ونشرها على صفحات المجلة.

في إطار ما يلي :

- ١ - أن تعالج بعض قضايا التأمين بأسلوب علمي ودقيق.
- ٢ - أن تعالج بعض القضايا الاقتصادية العربية الراهية وقضايا التنمية على مستوى الوطن العربي.
- ٣ - تفرص المجلة على فواتيق ما يرد فيها بالإشارة الواضحة لمصدره كلما اقتضى الأمر ذلك.
- ٤ - سوف يكون معيار النشر الموضوعية والجدّة.
- ٥ - يفضل أن تكون المساهمة منبوعة، تحاشياً لاحتمال الأخطاء وإذا لم يتيسر ذلك فإن تكتب على وجه واحد من الورقة وتخط واضح.
- ٦ - أن لا يتجاوز حجم المساهمة أو الدراسة ١٠ - ١٢ صفحة من القطع الكبير على الآلة الكاتبة.
- ٧ - ترحب المجلة بتقارير تغطي الندوات والمؤتمرات ونشر مراجعات الكتب الحديثة المتعلقة بصناعة التأمين والقضايا الاقتصادية عموماً.
- ٨ - في الوقت الذي تقدر فيه المجلة مبالغ التقدير ما يصنفا من إسهامات فإنها ستنفيع مكافأة مالية عما يقبله للنشر فيها، وتعتبر أن القيمة المعنوية للمساهمة أعلى بكثير من أية مكافأة.

المؤتمر العام العربي للتأمين و «تحديات القرن الحادي والعشرين...»

عبد اللطيف عبود

— ١ —

عندما تختار هيئة منظمة لمؤتمر من المؤتمرات شعاراً للمؤتمر الذي تنظمه، فإنها تتوخى أن تشير بكلمات قليلة، ولكن بوضوح كاف، إلى ما يواجهه أعضاء المؤتمر، بصفتهم ممثلين للنشاط الخاص الذي يجمعهم، وما يأملون بتحقيقه في المستقبل على صعيد هذا النشاط. وفي هذا السياق فإن الشعارات التي تبنتها المؤتمرات العامة للاتحاد العام العربي للتأمين كانت دائماً موفقة، بمعنى أنها كانت صادقة، وكانت منكرة بمعنى أنها ما زالت قائمة، وتستغل من مؤتمر إلى مؤتمر شأنها في ذلك شأن المؤتمرات والتوصيات التي تصمخ عنها هذه المؤتمرات. وتدوير الشعارات والمقررات والتوصيات من مؤتمر لآخر يمكن النظر إليه من زاوية إيجابية وهي الزاوية التي يمكن أن يفهم منها الإصرار والرغبة في عدم التنازل عن هذه الشعارات أو تلك التوصيات بعض النظر عن تواضع ما تم تحقيقه أو ما أمكن تنفيذه.

فالواجهة والتحديات واستشراف المستقبل والتعاون العربي كانت دائماً وستبقى حتى إشعار آخر عناوين للمؤتمرات التأمينية العربية طالما ظلت هذه المؤتمرات مدعوة للانعقاد، ولا يمكن أن يعني ذلك، بأية حال، أننا في نطاق التأمين أكثر تكراراً أو أقل نجاحاً مما هو عليه الأمر في باقي النشاطات العربية الأخرى. بل أننا نمائل كثيراً معها في إخفاقنا وفي نجاحاتنا إن وجدت...

— ٢ —

التعاون العربي في مجال التأمين كان يحتل موقفاً في الصدارة بين محاور الأحاديث والأوراق والتوجهات التي تشهدها مؤتمرات الاتحاد العام العربي للتأمين، إلا أن هذا انحور تراجع في الآونة الأخيرة وأصبح يشار إليه على استحياء وعجل... ومثل هذا التراجع في طرق باب التعاون العربي جاء تحت وطأة الانبهار الشديد بالعمولة والعالمية والنظام العالمي الجديد والكيانات الكبرى إلى آخر هذه الصيغ الجديدة المخصصة والعصية على كل نقاش أو رؤية تخالف ما تفرضه من هيئة وإحساس بعدم الندية معها، وقد يعزى هذا التراجع إلى إحباط بعاني منه كثيرون ممن يؤمنون بهذا التعاون أصلاً... وفي الحالتين فإن تسويق دعوات قطرية جداً والنوقوف عندها تعكس شكلاً من أشكال الخيبة وتتطوي على تناقض هذه الدعوات مع الاندهاش الكبير أمام التكتلات الاقتصادية الكبيرة، وبدل أن يكون وجود هذه التكتلات باعثاً للبحث على تعاون حقيقي في إطار قومي

يطمح لخلق شكل من أشكال التوازن الذي يعترف بحقيقة الوضع العالمي دون أن يكون وأد التوجهات الاقتصادية القومية أول بند في هذا الاعتراف.

— ٣ —

تضمن جدول أعمال المؤتمر فقرة خاصة لوصد أهم المتغيرات في أسواق التأمين العربية كما قدمها مثل هذه الأسواق، وأهم ما ورد فيها أن المشهد العام لأسواق التأمين العربية قد تغير في بعض جوانبه خلال الفترة الفاصلة ١٩٩٨-٢٠٠٠ فجميع الدول العربية «باستثناء الجمهورية العربية السورية» قد وضعت حداً نهائياً لاستمرار الامتياز الحصري لأعمال التأمين على أراضيها، هذا الامتياز الذي كان يمنح للمؤسسية أو شركة وطنية مملوكة من القطاع العام لتحكم سوق التأمين بكامله يبدو أنه انتهى؛ أو كاد، وبذا تفتح هذه الأسواق لتعمل بها أكثر من شركة وطنية خاصة أو مشتركة فيما يعتقد أنه سيؤدي إلى تخمين ظروف السوق مسن زوايا مختلفة فية واقتصادية واجتماعية ويعكس إيجابياً على المؤمن له وسوق التأمين وجميع أطراف العملية التأمينية ويصب في مصلحة الاقتصاد الوطني بوجه عام.

وفي إطار هذه المتغيرات التي شهدتها أسواق التأمين العربية صدر عن مجلس الوزراء السعودي قرار ينص على إلزام جميع المقيمين في المملكة (من غير السعوديين) بإجراء تأمين صحي، ويقدر أن عدد من يشملهم هذا القرار سيصل إلى ستة ملايين مقيم، فيما سيحرك هذا الإجراء سوق التأمين في المملكة حركة نشيطة قد تصل إلى ٣ بليون دولار أمريكي.

كما شهدت بعض أسواق التأمين العربية بروز ظاهرة مصارف التأمين Bank Insurance حيث تقوم بعض المصارف بعرض وبيع منتجات تأمينية (التأمين على الحياة، السيارات، الممتلكات). وفي حين يقيم بعض المعين هذه الظاهرة تقييماً إيجابياً على أساس أنها: «تزيد حجم أعمال التأمين بكلفة أقل وبضمانة أكبر» فإن آخرين يرون: «أن المصارف بممارستها هذا النشاط تحاول السيطرة على الحياة الاقتصادية واحتكار الزبائن مصرفياً وتأمينياً مما يقيد حركة الزبون في اختيار ما يناسبه».

— ٤ —

لعله السؤال المتكرر في أعقاب كل مؤتمر ماذا تقدم المؤتمرات العربية التي تعقد مرة كل سنتين من خدمة لأسواق التأمين العربية؟؟ وهل ثمة مبرر لاعتقادها أو ما يخلق الحاجة للمشاركة فيها؟؟ والجواب بكل تأكيد نعم... وقصور هذه المؤتمرات عن التقدم باتجاه ما نرغبه لا يبرر الابتعاد عنها؛ فكما يمكن أن يقدم المؤتمر مساحة للتراجع فإنه يتيح مساحة لرفض هذا التراجع، والمشاركة في أعمال المؤتمرات العربية تعكس على الأقل قبولاً لفكرة الهوية والانتماء وهو ما يجب أن يعزز ويقوى رغم كل سلبية ورداً على كل محاولة للانفراط والتشردم.

أسواق التأمين العربية ومواكبتها للتطور في القرن القادم

د. رجائي صويص

مدير عام شركة الشرق الأوسط للتأمين

عمان - الأردن

عندما نبحث في قدرة أسواق التأمين العربية على مواكبة التطور في القرن المقبل، يلزمنا بطبيعة الحال معرفة موقعنا الحالي من الأسواق المتقدمة، وقياس المسافة التي تفصلنا عن المعدلات العالمية، وتقييم قدراتنا على طي تلك الفروقات أو أجزاء مهمة منها. كما أننا بحاجة لترتيب أولوياتنا، بحيث يتم تركيز جهودنا على التطوير ضمن إمكاناتنا وبمردود عالٍ، حتى لا يبعثر تلك الجهود في الركض وراء أهداف بعيدة المنال. كذلك فكل سوق من الأسواق العربية أفدر على تقييم ذاته وترتيب أولوياته حسب الإمكانيات المتوفرة لديه ومعضيات اقتصاده ودخل الفرد فيه. فكما أن الأسواق العربية تتفاوت في أحجامها وإمكاناتها فمن الطبيعي أن تتفاوت قدراتها على التطور والتحديث.

لا شك بأن أسواق التأمين العربية قد خطت خلال الربع الأخير من القرن الماضي خطوات كبيرة، ولسنا هنا في مجال تقييم هذا التطور، إلا أن أكثرنا قد يتفق بأن أسواقنا لا زالت تلهث وراء الأسواق العالمية وتعتمد عليها اعتماداً شبه كلي. بقينا بضعة سنين نعيش في ظل مشكلة العام /٢٠٠٠/ وما يجب عمله لتطویر أجهزتنا وبرامجنا من جهة وكيف نتعامل مع جمهور المؤمن لهم بموجب شروط وثائق

التأمين لدينا من جهة أخرى. وصحونا في الأول من كانون الثاني الماضي لنجد بأن هذه المشكلة لم تكن كما صورت لنا ولم يكن لنا رأي في كل ما صرف من جهد ومال في هذا الموضوع. ليس هناك مجال للشك بأننا جميعاً نرغب في مواكبة التطور وبأننا نعلم مواضع الضعف والقوة لدينا، ولا أرغب هنا بالتحدث تفصيلاً عن تلك المواطن إلا بالتذكير فقط ببعض الأمور المرتبطة بأسواقنا، وأنا هنا أشير إلى أسواق التأمين العربية وليس إلى سوق التأمين العربي، حيث أنها فعلياً مجموعة من الأسواق المنفصلة عن بعضها وليست سوقاً واحدة.

هل نحن قادرون على مواكبة العصر القادم وهل إرادتنا لوحدها كافية أم أن قدراتنا وإرادتنا لا تكفي لتحقيق تلموحننا وإنا بحاجة لما هو أكثر من ذلك، وقد يكون ما نحن بحاجة له يقع خارج حدود قدراتنا من حيث المبدأ.

حتى نكون عادلين في حكمنا على أسواقنا من المناسب أن نذكر أن هناك كتسبر من الأمور التي ليس لشركات التأمين العربي تأثير عليها، ونجد هذه الشركات أنها ملزمة عنى التعايش معها. إن حجم الاقتصاد ونموه ودخل الفرد في أكبر الدول العربية عناصر أساسية لا تستطيع تلك الشركات تخطيها إلا إذا امتدت أعضاها إلى خارج منطقتنا، والأغلبية الساحقة من شركاتنا غير قادرة على ذلك. وهسذا تبقى تلك الشركات تدور في فلك اقتصاديات ضعيفة ودخل فرد محدود. فإذا أضفنا إلى ذلك قوانين للتأمين ولغير التأمين مختلفة ومتنافرة، وأسواق مفتوحة وأخرى مغالفة، ومعتقدات تفسر بطرق مختلفة، نجد أن عبئاً لا بأس به يقع خارج قدرات أسواق التأمين العربية.

إلا أن ذلك لا يجب أن يحجب مسؤولية الشركات العربية ذاتها في التحديث والتطوير ضمن الإمكانيات المحدودة. فالتركيز على الأسواق المحلية وإشباع حاجتها حتى لو كانت متواضعة، يضع الشركات على الطريق الصحيح ويمكنها من مواكبة التطور المطلوب في العقد القادم.

الرائد العربي _____ أسواق التأمين العربية ومواكبتها لتطور

عندما بدأت بإعداد هذه الورقة احتجت إلى بعض البيانات من التأمين في عالمنا العربي، ولم أستطع أن أجد كل ما كنت أحتاج إليه. هناك جهود مشكورة تبذل من الاتحاد العام العربي للتأمين ومن المجموعة العربية للتأمين وهناك هيئات أجنبية (مثل Swiss Re) لديها معنومات عن بعض أسواقنا. لذلك فالعلومات والإحصائيات المتوفرة ليست كاملة ولا تشمل سوى ١٤ أو ١٥ دولة، شركات التأمين فيها أعضاء في الاتحاد واعتبرت تمثل العالم العربي لأغراض هذه الورقة. وأرجو أن يؤخذ هذا الموضوع ضمن توصيات المؤتمر بأن يقوم الاتحاد العام العربي للتأمين بتجميع البيانات المطلوبة ونشرها والتعليق عليها بصورة دورية ودائمة. والأهم أن يتجاوب الأعضاء مع طلبات الاتحاد ويزوده بالمعلومات المطلوبة في أوقاتها.

بلغت مجموعة أقساط التأمين في العالم العربي في عام ١٩٩٧ ما يزيد قليلاً عن خمس آلاف مليون دولار وهذا يساوي حوالي ربع بالمائة من مجموع الأقساط العالمية بينما تبلغ في جنوب أفريقيا لوحدها أربعة أضعاف هذا المبلغ وفي كوريا الجنوبية عشرة أضعاف أقساط العالم العربي، أما في ألمانيا فتبلغ حوالي ٢٧ ضعفاً. كما تبلغ حصة الفرد في كوريا الجنوبية من أقساط التأمين السنوية ما يساوي مجموع حصص الأفراد في كافة الدول العربية؛ أما حصة الفرد في قبرص فتبلغ مرة ونصف مجموع حصص الأفراد في ثمانية دول عربية هي سورية ولبنان والأردن ومصر وليبيا وتونس والجزائر والمغرب. علماً بأن معدل حصة الفرد من أقساط التأمين في العالم العربي لا تزيد على عشرين دولاراً في العام، بينما المعدل العالمي لحصة الفرد يبلغ ٤٢٣ دولاراً في العام.

وإذا قسمت أقساط التأمين بين تأمينات الحياة وغير الحياة تهبط حصة العالم العربي في تأمينات الحياة من الأقساط العالمية إلى نسب مذهلة، إذ تبقى دون الستة دولارات من كل عشرة آلاف دولار في هذا الفرع. وإذا عدنا إلى مقارنة العالم العربي بكوريا الجنوبية مثلاً؛ فإن حصة الفرد من أقساط تأمينات الحياة في كوريا

أسواق التأمين العربية ومواكبتها للظهور _____ الراحل العربي

الجنوبية تساوي حوالي ستة أضعاف مجموع حصص الأفراد في كافة الدول العربية. أما حصة الفرد في قبرص فتساوي أكثر من مرة ونصف مجموع حصص الأفراد في كافة الدول العربية وتزيد عن خمسة أمثال مجموع حصص الأفراد في الثمانية دول العربية التي أشرنا إليها.

قد يبدو أن جمع أرقام الدول العربية لمقارنتها بدولة واحدة أخرى ليس منطقياً، ولكن أرقام كثير من الدول العربية منفردة لا تصل كل منها إلى مستوى مقبول للمقارنة، وعند التقريب تظل نسبة كل منها إلى الأرقام العالمية أقرب ما تكون إلى الصفر.

هل هذا الحجم الصغير له علاقة بتسويق التأمين في عالمنا العربي، وهل يمكن زيادته إذا نجحنا في تسويق التأمين بشكل أفضل؟

حبراء التسويق أوجدوا عبارة *Identifying a need & satisfying it* أي معرفة ما يحتاجه الجمهور ثم تقديم ما يلي تلك الحاجة. وفي خطوة أخرى أوجدوا عبارة *Creating a need for a product and providing it* أي خلق الحاجة لمنتج معين ثم تزويد السوق به. فإذا طبقنا العبارة الأولى على أسواق التأمين العربية نجد أن معرفة ماذا يحتاج الجمهور من أنواع التأمين يتم بشكل متواصل، ولكن كثير من الشركات لازالت غير قادرة أن تجني المردود المطلوب من تقديم ما يلي هذه الحاجة، بسبب ضعف القدرات التسويقية لديها، ولضعف دخل الفرد الذي يعلم بحاجته لبعض أنواع التأمين لكنه غير قادر على توفير أقساطها. أما البعض الآخر القادر على توفير تلك الأقساط، فكثير منهم إما غير مقتنع أو غير مهتم أو لا يجد من يدق بابه بشكل دوري لتذكيره بطريقة مقنعة بتلك الحاجة. أما العبارة الثانية أي *Creating a need for a product and providing it* فاعتقد أنها ما زالت

الرائد العربي ————— أسواق التأمين العربية ومواكبتها للتطور

بعيدة عن أسواقنا العربية لأسباب عديدة، منها قصور في الكوادر الفنية والتسويقية المؤهلة لدينا بشكل عام.

من الإحصائيات المتوفرة عن عام ١٩٩٧ نجد أن نسبة أقساط التأمين في الدول العربية إلى الناتج المحلي الإجمالي لتلك الدول تتراوح إفرادياً من حوالي ٣,٢٥٪ نزولاً حتى ٠,٢٥٪ ومعدل تلك النسبة لكافة الدول العربية مجتمعة يصل إلى حوالي ٨,٥ بالألف مقارنة مع المعدل العالمي الذي يزيد قليلاً على ٧,٢٥٪ أي أكثر من ثمانية أضعاف معدل الدول العربية.

أما نسبة أقساط تأمينات الحياة في عالمنا العربي فتبلغ ١٤٪ من مجموع الأقساط كافة (أي أقساط تأمينات الحياة وغير الحياة في الدول العربية). بينما يبلغ متوسط هذه النسبة العالمية (أي لجميع دول العالم معاً) ٥٨٪. في كوريا الجنوبية تصل هذه النسبة إلى ٧٥٪ وفي فنزويلا ٥٣٪ أما في تركيا فتتهبط إلى ١٦٪ وتنعكس السلوك العربية مجتمعة في أدنى المستويات العالمية حيث تتراوح نسبتها الفردية من ٢٨٪ نزولاً حتى تقارب الصفر.

من الواضح أن لدينا تخلف كبير في تأمينات الحياة بينما كثير من دول العالم تشهد تطوراً متزايداً فيه. المعروف أن هذا النوع بالذات يباع ولا يشتري، وفي غياب قانون تصبح بموجه تأمينات الحياة إلزامية أو مغرية فإن الاعتماد الأساسي لنوصول إلى حجم مقبول من الأقساط يكون على جهاز التسويق النشط المدعوم بجهاز فني ذو خبرة كافية، يعملان معاً ويكسبان ثقة الجمهور. وبالرغم من أن الغائمين على قطاعات التأمين يعلمون بأن التركيز على التسويق الجيد هام في جميع أنواع التأمينات الفردية الأخرى، كتأمين المنازل والسيارات الشامل والحوادث الشخصية وغيرها، إلا أن الشركات العربية التي نجحت في هذا الحقل لازالت قليلة، حتى في بعض الدول العربية التي وصل فيها دخل الفرد مبالغ متساوية مع دول

متقدمة أخرى. قد يكون دخل الفرد الضعيف في أكثر الدول العربية وانخفاض مستوى الوعي التأميني، إضافة إلى قدرات التسويق المحدودة لدى شركات التأمين العربية بشكل عام، هي السبب وراء انخفاض أقساط تأمينات الحياة.

توصلت إحدى الدراسات إلى أن انخسب على تأمينات الحياة يظهر بوصوح بعد الانتهاء من الصرف على الاحتياجات الأساسية للفرد. كما أنه كلما ارتفع دخل الفرد كلما ازدادت الحاجة لتأمينات الحياة لمواجهة مشاكل الوفاة والعجز المبكر. أثناء انتظارنا حتى يرتفع دخل الفرد في كثير من الدول العربية يمكننا إجراء بعض الحوافز ذات المردود المضمون، وخاصة أن كثير من الدول في العالم تطبقها. من هذه الحوافز قبول أقساط التأمين على الحياة والتأمين الصحي ضمن الإعفاءات الضريبية وإعفاء تلك الأقساط من أية رسوم. ما من شك بأن هذا الإجراء سيزيد من توجه الأفراد إلى هذه الأنواع من التأمين ويساعد في تطوير هذا القطاع.

نجد أننا دائماً نطالب برفع مستوى الوعي التأميني لدى الفرد العربي ولكننا نعمل القليل في هذا الاتجاه، أفراداً وجماعات. مركز في شركاتنا على كسب الأعمال الكبيرة بتنافسية عالية لنسجل حجم أقساط بعضه فارغ المحتوى، ونهمل تسمية التأمينات الفردية بالقدر المضمون. فمعظم أصحاب الأعمال الكبيرة لديهم مستوى من الوعي التأميني قد يكون مقبولاً، ولكن رفع مستوى هذا الوعي لدى الأفراد يحتاج إلى وقت وعمل جماعي لا زلنا بعيدين عنه.

أنظمة المعاش الخاصة Private Pension Schemes بدأت منذ سنوات عديدة في كثير من الدول وأصبحت في بعضها أهم من أنظمة المعاش الحكومية. لازالت هذه الأنظمة الخاصة غير معروفة في الأغلبية الساحقة للدول العربية، لدينا من الخبرات الفنية ما يكفي للبدء بهذه الأنظمة؛ إلا أن النجاح فيها مرتبط بقدرتنا على استثمار الأموال داخل الدول العربية ومرتب بأدوات الاستثمار المتاحة وهي قليلة وغير متنوعة وليست

الرائد العربي أسواق التأمين العربية ومواكبها لتطور

متطورة. ولا زالت كثير من شركاتنا غير قادرة على الاستثمار خارج دولها لأسباب عديدة منها نقص الخبرة والمعرفة ومنها المانع القانوني وغير ذلك.

في الشيلي أسست شركات خاصة (ليست شركات تأمين) لإدارة أنظمة المعاش جنباً إلى جنب مع النظام الحكومي وبعد ستة عشر عاماً كان أكثر من ٩٠٪ من القوة العاملة مشتركة في هذا النظام الخاص. وقد ساعد هذا التغيير قطاع تأمينات الحياة كثيراً عندما بدأت شركات إدارة أنظمة المعاش اللجوء إلى شركات التأمين، لتغطية الجزء الخاص بالوفاة والعجز وتنظيم الرواتب، فوصلت نسبة النمو في تأمينات الحياة إلى ١٧٪ سنوياً، وأصبحت حصة الفرد من أقساط تأمينات الحياة حوالي -/١١٥ دولاراً سنوياً، بينما يسع مجموع حصص الأفراد في كافة دول أمريكا اللاتينية الأخرى (وعدددها ١٤ دولة) حوالي -/٢٠٠ دولار. أما نسبة أقساط تأمينات الحياة من الإنتاج المحلي الإجمالي فقد بلغت حوالي ٣ أمثال أعلى نسبة في مجموعة تلك الدول. هذا مثال على ما يمكننا أن نعمل في السنوات القادمة، بعد إدخال أي تعديلات تناسب أوضاعنا وأسواقنا، عمداً بأن دولاً أخرى لم تنتظر طويلاً مثلنا وبدأت تطبيق أنظمة مشابهة لما بدأته الشيلي.

قد يعني ذلك أن تتنازل مؤسسات الضمان الاجتماعي في بعض الدول العربية عن جزء مهم من دخلها، يتمثل في أقساط التأمين على الحياة والعجز. وسوف لن يتم ذلك بسهولة إذا علمنا أن تلك المؤسسات في بعض الدول العربية أخذت، بموجب القانون، من أسواق التأمين المحلية أقساط تأمين إصابات العمل أيضاً. كانت هذه الأقساط رافداً مهماً لشركات التأمين، تتنافس فيما بينها للحصول عليها، مما يعني انخفاض الكلفة على أرباب العمل، بينما يؤمن مؤسسات الضمان الاجتماعي نفس الخطر بأقساط إلزامية قد تكون أكثر مما يستحقه الخطر المؤمن منسبه. هذا الموضوع يفتح باب النقاش بمستوى أسعار التأمين الإلزامي على السيارات الذي

يقبل دائماً عما يستحقه الخطر المؤمن منه، لأن من يتحمل الخسارة غير قادر على تعديل مستوى تلك الأسعار.

إن تسويق التأمين بواسطة البنوك قد بدأ في كثير من الدول منذ بضعة سنين وانتشر بشكل سريع؛ حتى أنه يقدر الآن في تأمينات الحياة بحوالي ١٥٪ من مجموع هذه الأقساط في بريطانيا. لا شيء يمنع شركات التأمين والبنوك في عالمنا العربي من التعاون وتوسعة قاعدة اتصال شركات التأمين بالجمهور عن طريق البنوك أيضاً. إن للبنوك دالة خاصة على جمهورها أكثر مما لدى شركات التأمين، ويتبع ذلك أن أنواع التأمين التي تسوقها البنوك تجد قبولا لدى جمهورها بنسبة عالية. إن موضوع تسويق التأمين عن طريق البنوك يتطور بحيث أصبحت بعض البنوك تقوم مقام شركات التأمين من حيث تحمل الخطر ودفع التعويض؛ ومن المحتمل أن لا تبقى أسواقنا بعيدة عن ممارسته كما هو الحال لدى الدول المتقدمة الأخرى.

قد يكون التأمين الصحي هو النوع الوحيد من التأمين الذي يتزايد فيه الوعي التأميني دون جهد كالأنواع الأخرى. وبما أن تكاليف العلاج أصبحت فوق قدرة الكثيرين فإن الحاجة لتأمين تلك التكاليف فرضت نفسها على قطاعات كبيرة من الناس، وسوف تزداد الحاجة لهذا التأمين في المستقبل القريب. لذلك زاد اهتمام الأسواق العربية بتوفيره، ومن المتوقع أن تصبح نسبة النمو فيه هي الأعلى بين أنواع التأمين المختلفة في عالمنا العربي خلال السنوات القادمة. إلا أن معظم الشركات لازالت تقدمه للجمهور كنوع إضافي ضمن نشاطها التأميني، ولم يتم التخصص فيه بالشكل والقدر المطلوبين. لا شك أن هناك محاولات جادة في بعض الأقطار العربية لتأسيس شركات تأمين متخصصة في التأمين الصحي، وشركات أخرى متخصصة في إدارة تلك التأمينات لحساب شركات التأمين. لم تتمكن من إجراء تقدير مقبول لحجم هذا النوع من التأمين بمفرده، كما لم تتمكن من تقدير نسبة نموه في أسواقنا العربية، حيث أنه لا

زال يسجل ضمن أرقام التأمينات الأخرى في كثير من الأحيان، كالحياة تارة والتأمينات العامة تارة أخرى، وقد بدأت بعض الأسواق تفرض فصل هذا التأمين لتتم معرفة حجم أقساطه وتعويضاته في معزل عن باقي الأنواع.

الخطوات الحادة التي بدأت في هذا المجال في بعض الأقطار ستمكنا في وقت قريب من توفير التأمين الصحي بشكل متطور ونواكب ما يتم في العالم المتقدم، ولكن ذلك يعتمد إلى حد كبير على تقدم الخدمات العلاجية المتوفرة في أقطارنا العربية. وبالرغم من التطور الهائل الذي تم في تلك النواحي، إلا أن كثيرين لا زالوا يتطلعون إلى العلاج خارج أقطارهم وحتى خارج الأقطار العربية. وما يتبع ذلك من تكاليف باهظة تفوق قدرة كثير من شركات التأمين العربية على توفيرها بشكل تنقائي.

إن تأسيس شركات متخصصة في خدمات التأمين الصحي مرتبطة بشبكة اتصالات عربية وعالمية، ستساعد كثيراً في تحديد كلفة المصاريف الإدارية لهذا الفرع، عدا عن قدرتها على ضبط تكاليف العلاج وما يتبعه من أسعار معقولة تصبح في متناول الجميع. كما أن تنوع المؤسسين لشركات خدمات التأمين الصحي يعطي تلك الشركات المصدقية المطلوبة؛ إذ ليس من الضروري أن تكون تلك الهيئات تابعة بشكل مباشر أو مملوكة بالكامل من قبل شركات التأمين في ذلك البلد؛ بل قد تكون مملوكة لمستثمرين مستقلين أيضاً مما قد يضيف عليها صفة الحياد وكسب ثقة الجمهور.

يقودنا الحديث عن شركات خدمات التأمين الصحي إلى هيئات المساعدة التي يحتاجها المسافر برأ بين الأقطار العربية؛ إن كان الأمر يتعلق بالمساعدة الصحية أو المساعدة عند تعطل سيارته نتيجة لحادث أو غيره. لقد نجحنا كأسواق عربية في إصدار البطاقة البرتقالية منذ سنوات عديدة ولكننا توقفنا عند ذلك، وكان من الممكن أن ننشئ هيئات لتلك المساعدة منذ مدة طويلة. إن تأسيس مثل هذه

أسواق التأمين العربية ومواكبتها للتطور _____ الرائد العربي

الهيئات في الأقطار العربية قد بدأ بمساعدة هيئات عالمية، والمرجو أن يزداد عدد هذه الهيئات إذا ازدادت حركة التنقل بين الدول العربية. وبطبيعة الحال فإن شركات التأمين العربية لا تستطيع تغيير هذا الواقع، حيث أنه يتعلق مباشرة بقرارات الحكومات وسياساتها التي تزيد أو تقل من السفر البري وما يلزمه من إجراءات عديدة منها التأمين. وبدون حركة سفر بري نشطة بين الدول العربية ستبقى شركات المساعدة المشار إليها، تخدم حركة السفر داخل الدول فقط وبالتالي تبقى خدماتها وإمكانية تطورها محدودة.

وكما أن سياسات الحكومات هي التي تقرر حجم السفر البري، فهي أيضاً التي تحدد إمكانية عمل شركات التأمين في الأقطار العربية الأخرى. فالسوق العربية المشتركة لا زالت منذ سنوات عديدة مجرد فكرة، وفتح الأسواق يتم بعد الانضمام لمنظمة التجارة العالمية وليس بقرار عربي. وقد تم بالفعل تعديل قوانين بعض الدول العربية لتسمح للشركات الأجنبية فتح فروع لها أو حتى تمليك كامل أسهم التأمين المحلية، وكل ما هو مطلوب حد أدنى لرأس المال قادرة على توفيره كافة الشركات الأجنبية الراغبة في العمل في ذلك البلد. لذلك فمن المتوقع خلال السنوات العشر أو على الأكثر العشرين القادمة أن لا تبقى سوقاً عربية معلقة أمام الشركات العربية وغير العربية.

هذا التطور المتسارع يلزمنا بمحاولة معرفة أي من شركائنا العربية ستبقى تعمل جنباً إلى جنب مع الشركات العملاقة. إن ما تم خلال السنوات الأخيرة من اندماجات بين كبرى الشركات العالمية في مختلف المجالات، يؤكد أن البقاء هو للأكبر والأقوى وإن الصغير والضعيف لا مكان له في عالم الغد. قد لا يعني هذا أن معظم شركائنا ستزول، إذ أنه ليس بالحجم وحده تقيا الشركات، إنما بالكفاءة والربحية وبالقدرة المالية والفنية أيضاً. لذلك فالشركة الصغيرة أو المتوسطة الحجم

الرائد العربي أسواق التأمين العربية ومواكبتها للتطور

إذا منكنت الميزات الأساسية الأخرى، قد تبقى ويصبح بقاؤها مطلوباً. فالعمل يغدو صعباً عندما يكون مع الكبار فقط. ومع ذلك فإن تلاشي كثير من شركاتنا الصغيرة يبقى هو الاحتمال الأكبر.

في عام ١٩٩٧ بلغ عدد شركات التأمين في عالمنا العربي ٢٩٥ شركة وطنية و ٧٤ شركة أجنبية وبلغت مجموع الأقساط الإجمالية المكتسبة حوالي ٥٢٠٠ مليون دولار أمريكي أي أن معدل أقساط الشركة الواحدة بلغ حوالي ١٤ مليون دولار وإذا استثنينا بضعة شركات فقط ينخفض هذا المعدل بنسبة ملحوظة. إن هذا الحجم يعتبر متواضعاً جداً بالمقاييس العالمية. وكثير من هذه الشركات ليس لها وزن يذكر حتى داخل سوقها الوطني. هذا الحجم المتدني من الأعمال لا يتسج عنه إيرادات صافية تسمح للشركات بالصرف على التدريب والتأهيل وتنمية المواهب وتطوير العمل بالمقدر الكافي. كما أنه لا يسمح للشركات باستقطاب الكفاءات العالية ذات الكلفة الباهظة. فإذا أضفنا لذلك، العوامل الأساسية الأخرى مثل دخل متدني للفرد و نمو محدود للنتائج المحلي تبنته زيادة عدد السكان الكبيرة، فإن النتيجة تكون نشاط تجاري متوسط المستوى في أحسن الظروف، لا يستوعب سوى أنواع التأمين التقليدية، وإن وجدت بعض تلك الأنواع المتطورة تكون قليلة العدد ومرتبطة بشكل مباشر بمنتج هام ومعين في ذلك البلد، كالبرترول أو الغاز أو الفوسفات. وفي تلك الحالات المحددة نجد أن الأسواق العالمية هي التي تقود وتحكم في تلك التأمينات دون تأثير كبير من قبل السوق المحلي.

إضافة لذلك، فإن الحجم الصغير لمعظم الشركات لا يساعدها على زيادة احتفاظها من الأخطار، وتعمل تلك الشركات وكأنها سمانسة في بعض الحالات، إذ أن نسبة الاحتفاظ الإجمالية للأسواق العربية في غير تأمين السيارات تصل إلى حوالي ٤٠٪ من مجموع الأقساط. علماً بأن الجزء الأكبر من تلك الأقساط يعود

أسواق التأمين العربية ومواكبتها للتطور ————— الرائد العربي

لأخطار مبالغ تأمينها صغيرة، ويمكن زيادة الاحتفاظ منها إلى نسب أعلى. من الواضح أن كثيراً من شركاتنا لا زالت تعمل بجد للحصول على أكبر قدر من الأقساط المتاحة، وبأقل قدر من الاحتفاظ؛ خائفة من تحمل المسؤولية، راضية بما تحصل عليه من عمولات إعادة التأمين تغطي بها مصاريفها، وما يتبقى من تلك العمولات تعتبره ربحاً فنياً وهو ليس بذلك.

من الإحصائيات المتوفرة تم تقدير معدل رأس مال شركة التأمين في عالمنا العربي بمبلغ ثلاثة عشر ونصف مليون دولار للشركة الواحدة؛ فإذا نسبناه إلى ما ذكرناه سابقاً من أن معدل الأقساط الإجمالية للشركة الواحدة، في عالمنا العربي، يبلغ حوالي ١٤ مليون دولار؛ نجد أن هذه النسبة أي (واحد إلى واحد فقط) تعزز بشكل واضح فكرة وجود ملايين الدولارات مجمدة في رؤوس أموال شركات صغيرة ذات مردود منخفض؛ بينما نطلب استثمارات أجنبية في أكثر الدول العربية. إن الشركة التي لا تكتسب أقساطاً تساوي بضعة أمثال رأس مالها يجب أن تفكر جلياً في أمر مستقبلها.

تقول إحدى الدراسات بأن شركات التأمين لديها خياران: إما أن تصل إلى حجم مقبول أو أن تركز على أسواق وأعمال محددة ذات مردود عال. فالحجم في قطاع التأمين له أهمية خاصة؛ إذ أن المصاريف الإدارية تزايدت بنسبة أقل كلما زاد حجم الشركة. كما أن التذبذب في النتائج يقل إلى درجة يمكن التنبؤ بها في أكثر الأحيان، وما يتبع ذلك من استقرار.

نجد في بعض أسواقنا العربية ذات النمو الاقتصادي الضعيف إن السبيل الأمثل للوصول إلى الحجم المطلوب يكمن في اندماج الشركات أو شراء بعضها لبعض، لتصبح الشركة الجديدة ذات وزن أكبر وتحوّل على نسبة أعلى من سوق التأمين في ذلك البلد. إن عاجلاً أم آجلاً ستصل هي الاندماج إلى عالمنا العربي. إن ما يسمى

المرائد العربي ————— أسواق التأمين العربية ومواكبتها للتطور

The Urge to Merge التي اجتاحت الأسواق العالمية في كافة القطاعات ومنها التأمين، ستصل إلينا لا محالة، وسجد بأننا لن نتمكن من البقاء كوحدات صغيرة وسط العملاقة الذين سيبتلعونا أو يهشوننا إلى درجة كبيرة. قد يعارض البعض الاندفاع في هذا الاتجاه وهم محقون في النزوي، إذ أن بعض الدراسات الجادة أثبتت أن كثير من الاندماجات العالمية لم تؤد الغرض منها؛ ولن نحقق أهدافها على المدى البعيد، وكانت نتيجة جزء كبير منها تاكل حقوق المساهمين.

منذ عدد من السنين بدأت بعض شركات التأمين العالمية تهتم بالأسواق العربية، فمنها من عمل في الدول العربية من خلال فروع أو وكالات، ومنها من ساهم بحصة في رأس مال بعض الشركات الوطنية. وكان ذلك يعتمد على قوانين كل بلد على حدة. إذ تفاوتت تلك القوانين من الحرية الكاملة بالعمل أو تملك ١٠٠٪ من أسهم الشركات الوطنية، إلى المنع الكامل من العمل المباشر أو أي تملك. قد يرى البعض أنه من الأفضل لنا أن نشجع شركات التأمين العالمية الراغبة في دخول أسواقنا، أن تساهم في شركاتنا القائمة بدلاً من أن تدخل منافسة لنا وتعمل باسمها مستقلة عن الشركات المحلية. قد نستفيد من خبرات تلك الشركات ونطور أنفسنا ونكسب أصدقاءً ودعمًا مالياً ومعنوياً. إن هذه السياسة مطبقة في بعض الدول العربية ولكنها لا زالت مرفوضة في دول أخرى، فإذا فتحت الأسواق بعد الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية، قد نجد بأن هذا الطريق أسلم من مجابهة تلك الشركات ذات القدرات الكبيرة. ولكن يبقى السؤال الكبير، إلى أي حد علينا أن نسمح لرأس المال الأجنبي بامتلاك شركات التأمين العربية مستقبلاً.

لاستكمال الملاحظات والتذكير بما نحتاجه في السنوات المقبلة لا بد من ذكر أن علينا أن نعمل بجد في نواحي عديدة منها على سبيل المثال:

— التركيز على تأهيل وتدريب الفنيين.

- تطوير الإدارة ورفع كفاءتها.
 - الإسراع في التحول إلى أنظمة الحاسوب المتطورة (أجهزة وبرامج).
 - التوسع في تقديم أنواع وبرامج جديدة حسب حاجة كل سوق.
 - كسب ثقة الجمهور التي نحن بحاجة ماسة لها ويتم خسارتها يومياً من خلال بعض الممارسات القليلة التي تسيء لنا كثيراً.
- من الواضح أن أسواق التأمين العربي قد خطت خلال السنوات الماضية خطوات كبيرة ولكن الطريق أمامها لا زال طويلاً، وهناك الكثير الذي ليس لهذه الأسواق قدرة على تغييره. فأسواق التأمين المتطورة في العالم تعمل وسط اقتصاديات قوية تنمو باستمرار ودخل الفرد في تلك الدول مرتفع بدرجة عالية يلي حاجات الفرد من التأمين. لذلك ليس من العدل أن نقارن أسواق التأمين العربي بأسواق التأمين في الدول المتقدمة دون مقارنة حجم الاقتصاد بين تلك الأسواق، فالتأمين لا يصنع اقتصاداً قوياً إنما الاقتصاد القوي هو الذي يحفز التأمين وينميه ويطوره^٦.

المراجع:

- نشرات صادرة عن:
- الاتحاد العام العربي للتأمين.
- المجموعة العربية للتأمين.
- Swiss Re

^٦ من الأوراق المقدمة في إطار النشاط النقابي أثناء انعقاد المؤتمر العام الثالث والعشرين للاتحاد العام العربي للتأمين في أبو ظبي ٢٧-٣٠ آذار ٢٠٠٠.

تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين

طلال أبو غزالة

رئيس المجمع العربي للمحاسبين القانونيين

مقدمة: نهاية الألفية هي البداية

إن الآلاف من الابتكارات التكنولوجية ساهمت وبشكل فعال في فتح آفاق جديدة للعمل وبدون أن تحجب أشعة الشمس عن هذا الكون الكبير.

ولو أخذنا على سبيل المثال دهاة الورق، فقبل اختراعها كانت وثائق التأمين تجمع مع بعضها البعض عن طريق الصمغ والذي أصبح طريقة غير فعالة أو عملية في هذا العصر مع أنه كان في ذلك الوقت يعتبر طريقة ثورية في تجميع الوثائق والأوراق، خاصة وأنه لم تكن هنالك ضرورة لإعادة نسخ هذه الوثائق مرة أخرى حتى جاء ورق النسخ.

وكما هو معروف فإن الهدف الأساسي لاختراع ورق النسخ كان لمساعدة فاقد البصر في القراءة. ومع أن هذا الهدف قد تحقق إلا أن مخترعه لم يتصوروا أبداً كيف سيغير هذا الاختراع من وجه العالم.

لقد بدأ باستخدام ورق النسخ لإنتاج نسخ مطابقة من الوثائق ولكن أصحاب العمل لم يقبلوا في حينه هذه النسخ كحل لمتطلباتهم. وفي حقيقة الأمر فقد كانوا يفضلون كتابة رسائلهم بالخبر خوفاً من النزوير، إن الأصالة والموثوقية كانت من المتطلبات المهمة التي لم تسمح لورق النسخ بأن يتم اعتماده في المحاكم.

ويتكرر هذا الوضع اليوم عند التحدث عن الموثوقية في اعتماد المعاملات التأمينية من خلال الإنترنت.

إن فكرة استعمال «مفتاح التشفير الإلكتروني» كضمان لسرية المعلومات على شبكة الإنترنت قد خطا خطوات عملاقة في مجال التجارة الإلكترونية، ولكنه لا يزال بعيداً عن أن يكون هو الحل الأمثل والمقبول.

وكما هو الوضع اليوم فإن الفوائد المترتبة على ورقة النسخ في حينه لم تكن واضحة حتى لأكثر الناس تعاملات معها، وحيث أن ورق النسخ قد أتاح إنتاج العديد من النسخ الحقيقية لنفس الوثيقة لاستعمالها في مجالات مختلفة حيث ساعدت هذه الخاصية شركات التأمين في توزيع مهامها وسمحت لها بفتح فروع متباعدة تستفيد من نفس المعلومات.

لقد استوعبت صناعة التأمين أن التكنولوجيا لا تعني فقط الفعالية في العمل بل تعداها لعمل تغييرات جوهرية في المحتوى وأكثر مما يستطيع تخيله الإنسان. إن التسارع التقني الذي تطلقه شبكة الإنترنت سيغير وبطريقة ثورية الطريقة التي تعامل معها صناعة التأمين.

لعل العديد من المتعاملين مع شبكة الإنترنت يعلمون أن أصولها تعود للفرس الصناعي الروسي «سبوتنك». إن إطلاق هذا القمر الصناعي قد حفز الولايات المتحدة الأمريكية لتغيير توجهاتها في مجالات الاتصالات العسكرية ولتصبح رائدة لها خلال الحرب الباردة. وخلال سنوات قليلة أصبحت الإنترنت والتي كانت حكراً على المجالات العسكرية والأمنية متاحة للجميع ولاستعمالها في الاتصالات الشخصية.

وفي خلال العقدین الأخيرین تمكنت شبكة الإنترنت من احتواء تقنية الشبكات والبريد الإلكتروني وشبكة العنكبوت الضخمة التي تضم كافة مصادر المعلومات المختلفة. وهكذا أصبح الملايين من المتعاملين على اتصال مباشر فيما بينهم مما خلق العديد من أشكال التعامل التجاري الجديدة، وبالطبع فإنه، ولضمان نجاح هذه الشبكة في الوصول إلى أهدافها، فلا بد من الجهد الجماعي للمتعاملين.

ومن الجدير بالذكر أنه من المتوقع أن يزداد حجم المبيعات التي يتم تنفيذها من خلال الإنترنت من ٢,٦ بليون دولار عام ١٩٩٦ إلى ٣٠٠ بليون دولار عام ٢٠٠٢، جاء هذا في تقرير نشر مؤخراً بواسطة برنامج الأمم المتحدة للتطوير (UNDP) تحت عنوان «تقرير تطور القوى البشرية» (Human Development Report)، كما توقع منظمة التطوير والتعاون الاقتصادي (OECD) أن يصل حجم التبادلات التجارية عبر الإنترنت إلى تريليون دولار بين عسامي (٢٠٠٣-٢٠٠٥).

إن التحدي الموجود الآن أمام شركات التأمين، وواضعي برامج الحاسوب هو ربط البرامج المحركة لشبكة الإنترنت مع برمجيات التأمين الحالية من خلال تقنيات حديثة تسمح لها بدخول معترك التجارة الإلكترونية بقوة تسمح لها بالتنافس من أجل وجودها. وهنا لا بد أيضاً من التعامل المباشر بين صناع التأمين وبين شركات التقنية لتنمية استثماراتهم الحالية في أنظمة الحاسوب وتطويرها بطريقة تضمن استمراريتها وغرض وجودها.

ولا بد لي هنا من دعوة شركائنا العربية: ممثلة بالاتحاد العام العربي للتأمين، بالمبادرة إلى مواجهة هذه التحديات وتفعيل الحلول الضرورية من أجل تنفيذ المهام الملقاة على عاتق هذه الصناعة.

الموضوع كله يتعلق بالخيارات المطروحة والفائز هو من يستطيع أن ينفذ.

التأمين والعمل الإلكتروني:

«أعرف زبونك» ربما تكون تعويذة القرن الحادي والعشرون. سترداد طلبات الزبائن وتصبح أكثر تعقيداً، مما سيزيد العبء أكثر وأكثر على الوكلاء والوسطاء لشركات التأمين. ومع التوازن الصحيح بين التكنولوجيا والاهتمام الشخصي تستطيع شركات التأمين الوصول إلى قمة المنافسة في خدمة زبائنهم من خلال التفهم الجيد لتوقعاتهم.

في عام ١٩٩٨ واحهت شركة فيرمونت للتأمين، وهي شركة أمريكية، تحد يتمثل في إرسال تفاصيل بوالص التأمين الشخصية ومعلومات خاصة بحساباتها إلى ٤٣ وكيل يعملون معها. وباستخدام بروتوكول إنترنت مفتوح تمكنت هذه الشركة من تحقيق أهدافها وذلك عن طريق نقل المعلومات من خسلال البرامج الجدولة والتقارير. وبحلول شهر نيسان ١٩٩٩ أنجزت الشركة نقل وتنزيل المعلومات عن بوالص التأمين الشخصية لجميع وكلائها.

في دراسة مسحية أجرتها (Cyber Dialogue) وهي عبارة عن شركة تسويق قواعد بيانات على الإنترنت، تبين أن:

— ٨٠٪ من مستخدمي الإنترنت الذين يحملون تأميناً صحياً أفادوا بأنهم على استعداد لإدارة سياسة تأمينهم الصحي من خلال الإنترنت إذا أعطوا فرصة لذلك.

— ٧٨٪ أبدوا رغبتهم في إدارة سياسة تأمينهم من خلال موقع للناقلين على الإنترنت.

— من أصل ١٠,٣ مليون مستخدم للإنترنت والمتوقع تغير تغطيتهم التأمينية خلال السنة القادمة، ٣٧٪ منهم ربما يغيرون الوطاء للشركات المؤمنين لديها لكي يستطيعوا إدارة سياسات التأمين عبر الإنترنت.

— ٦٧٪ من مستخدمي الإنترنت الذين أجري المسح عليهم أفادوا بأنهم سيستخدمون الإنترنت للتأكد من تغطيتهم التأمينية.

— ٤٠٪ يرغبون بإرسال مطالبهم عبر الإنترنت.

— ٥٦٪ يرغبون بالتأكد من وضعية مطالبهم.

وبالرغم من أن ٩٠٪ من كل مستخدمي الإنترنت لديهم تأمين صحي إلا أن ناقلي التأمين يطبقون في تطوير وسائل الاتصالات عبر الإنترنت، فقط ٨٪ من

الرائد العربي ————— تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين

مستخدمي الإنترنت المؤمن عليهم يستخدمون موقع شركة التأمين على الإنترنت و٦٨٪ لا يعرفون إذا كان لشركة التأمين موقع على الإنترنت.

دور وكيل التأمين في عصر الإنترنت:

بينما قليلون يتوقعون بأن الإنترنت سوف تنغي الطرق التقليدية للمبيعات والتوزيع، فإن التكنولوجيا الحديثة تركز الضوء على القيمة التي يضيفها جميع المشاركين في سلسلة التوزيع.

مؤخراً وفي أحد المؤتمرات المتخصصة والتي بحثت عن دور وكالة التأمين في عصر التجارة الإلكترونية، طرح العديد من وجهات النظر في كيفية زيادة قيمة هذه الوكالات لتبقى منافسة وتستطيع مقابلة المتطلبات في سوق التأمين المتغير بسرعة.

علق أحد المشاركين بأن «الإنترنت عبارة عن قناة، فرصة للبيع، وسيلة للاتصال وجزء من حياتنا» ويرتبط كل جيل بالإنترنت أكثر من الجيل السابق، من المهم لبقائنا أن نتغلغل بهذا الوسط ونراه بأنه تحد وفرصة. ولقد ذكر أن شركته، والتي توظف ٧٥ موظفاً وتقدم برامج وسياسات تأمين شخصية وتجارية، تستخدم حالياً موقعها على الإنترنت لتقديم عروض التأمين على السيارات. وخطوتها القادمة هي القيام بهذا العمل مباشرة مع الزبائن من خلال إقامة خطوط اتصال مباشرة تعتمد على المحادثة الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت. ويضيف قائلاً: إن الأمور جميعاً تدور حول الزبون. إنه اليوم، المسؤول الأول والأخير عن تحديد طرق التعامل، وعليه فإننا نتوقع أن نعمل ٢٤ ساعة وحسب وقت الزبون، وليس حسب وقتنا.

ويتفق مع هذا الرأي مشارك آخر يقول: إن تركيز العمل على خدمة الزبائن ضروري للبقاء ويقول: «لدينا موقع في السوق كوكلاء وخدماتنا ذات القيمة المضافة (Value Added Service) هي مفتاح النجاح». وقد ذكر أن شركته أقامت لها في عام ١٩٩٦

موقعاً على الإنترنت، حيث لم يكن فعالاً في ذلك الوقت، إلا أنه اعتبر في حينه خطوة استراتيجية في تطوير التواجد في عالم الإنترنت. ولقد تطور هذا التواجد ليحل الآن بشكل فعال حيث يستطيع الزبائن الاتصال مع الشركة من خلال البريد الإلكتروني.

ومن الملاحظ بأن هناك بعض وكلاء الشركات متقدمون في مجال تقنية المعلومات بالمقارنة مع بعض الوسطاء. ونعتقد أن جزء من بطء تقدم صناعة التأمين لاستخدام العمل الإلكتروني يعود إلى قلق وكلاء وعملاء التأمين من مشكلة ضمان المعلومات خلال نقلها عبر شبكة الإنترنت، وكذلك قدرتهم على توظيف الأموال الكثيرة المطلوبة لبرامج ونظم المعلومات التي تتطلبها استخدامات التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت. ومع أن بعض الشركات أصبح لديها الخبرة الأولية لضمان أمن المعلومات من خلال استعمال كلمة السر Password للتمكن من الوصول إلى المعلومات المطلوبة لدى أي من شركات التأمين، إلا أن الخطورة تكمن في إمكانية ترك أحد الموظفين لعمله مع احتفاظه بإمكانية الوصول إلى المعلومات بواسطة كلمة السر المعروفة لديه.

وفي سبيل مواجهة تحديات الخرق الأمني للمعلومات ولزيادة تعامل الشركة أو الوكالة مع العملاء من خلال شبكة الإنترنت، كان لا بد من تطوير تكنولوجيا حديثة، بحيث تستطيع الشركات ووكالات التأمين تفعيل أدوارها المختلفة سواء كانت للزبائن الذين يتعاملون بالطرق التقليدية أو الذين يتعاملون عن طريق البريد الإلكتروني.

التكنولوجيا ووكلاء التأمين:

بينما ما زالت عمليات شراء التأمين عبر الإنترنت في مرحلة الطفولة، فإن العديد من الوكلاء والشركات يتطلعون إلى شبكة الإنترنت كأداة مفيدة. ومع أن البعض يرون الإنترنت كتهديد، لكن الأغلبية يرى فيها إمكانات للتسويق والبيع

الرواند العربي ————— تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين

لمجموعات أكبر من الناس، مع فرصة، وبفسر الأهمية لتطوير الخدمة بسبب الاتصالات السريعة. باستخدام الإنترنت كوسيلة بيع، تستطيع الوكالات تقديم خدماتها لزيائها ٢٤ ساعة باليوم، سبعة أيام بالأسبوع.

إن هناك العديد من أدوات الإنترنت مؤسسة بشكل جيد ليتم استخدامها بسهولة في أسواق التأمين. تتضمن هذه الأدوات المواقع الخاصة لشركات وكلاء التأمين على الشبكة، محركات البحث، الوصلات الإلكترونية بين المواقع، لوحات الدعاية المستمرة على الشاشة، البريد الإلكتروني ومواقع المناقشات المباشرة.

أغلبية الوكلاء متصلون أو على وشك الاتصال مع الإنترنت. والكثيرون يعتمدون على الشبكة لاستخدامات البريد الإلكتروني وفتح مصادر المعلومات من الشبكة العالمية.

يستخدم الوكلاء الإنترنت حالياً لجمع المعلومات بشكل رئيسي. نسبة قليلة يستخدمون الإنترنت بنشاط للخدمات ومنتجات السوق وللسبق في زيادة المبيعات. عدة وكلاء أدركوا قيمة الاتصال الداخلي وركبوا شبكات اتصالات محلية (LANs) في مواقع عملهم.

المعلومات ضرورية لوكيل التأمين ليستطيع أن يقوم بالعمل. وفي عهد تنقل المعلومات به بسرعة الضوء ازدادت الطلبات على وكلاء التأمين لتقديم خدمات سريعة للزيائ لمواكبة التغير السريع في هذه الصناعة وكذلك في السوق الإلكترونية، ويحتاج وكلاء التأمين إلى أدوات اتصالات متقدمة لتبادل المعلومات مع الوسطاء والزيائ.

سيكون دور وكيل التأمين مستمراً في التطوير كمرشد للزيائ. وتقديم أية معلومات إضافية يمكن أن يجدها الزيون في موقع الوسيط سوف يزيد ثقة الزيون في شراء التأمين عن طريق الإنترنت.

على الوكيل أن يبقى مركزاً على مواجهة احتياجات الزبون التقليدية، والتي غالباً ما تمثل احتياجات غالبية زبائن الوكيل. وبالرغم من أن حاجات الزبائن التقليديين والذين يعملون على الإنترنت متشابهة، إلا أن الوصول لهؤلاء الزبائن سيتم بطرق مختلفة؛ فلدى الوكلاء توجهات عامة مع الزبائن التقليديين، فعلى سبيل المثال يمكن أن يكون هناك عامل مشترك أوصل الوكيل إلى الزبون، أو أن كلاهما يعيشان بنفس المنطقة. هذه العوامل تخدم الطرفين من خلال علاقات عمل مبنية على الثقة. في الجانب الآخر، فإنه من غير المرجح أن تولد هذه العلاقة بين الوكلاء والزبائن الذين تم توجيههم إلى الوكيل من خلال موقع إلكتروني للوسيط على الشبكة. ومع ذلك فإنه من المرجح أن ينمو هذا العمل الجديد من الوسيط إلى الوكلاء في السنوات القادمة وبشكل سريع.

التجارة الإلكترونية لديها الكثير من التفسير لتقدمه:

إنه من الأكيد أن كل شخص يستطيع أن يفهم المعلومات الموجودة في أنظمتها الخاصة، ولكن يبدأ الارتباك عندما يبدأ تبادل المعلومات مع شركاء العمل، قاموس للمعلومات يقلل هذا الارتباك حيث يعرف كل شخص ماذا تعني هذه المعلومات. لكن كلما تعمقت التكنولوجيا وتطورت متطلبات جديدة كلما برزت الحاجة لأن تكون معلومات عن العمل موجودة بشكل مرتب يسهل الوصول إليها، لذلك لا بد من عمل مشترك يدفعنا إلى التقدم للأمام بتكنولوجيا حديثة للبدء بمشروع قاموس معلومات يوفر لغة مشتركة ويعتبر أساساً للعمل العام والمشارك للاصطلاحات والتفاهم الذي يمكن ترجمته بسهولة للتجارة الإلكترونية لأي كيان بهدف تطوير المواصفات المختلفة في العالم لصناعة التأمين وإعادة التأمين.

إن اختيار الأدوات الصحيحة للقاموس ستكون واحدة من أكثر التحديات لهذا المشروع فهناك حاجة إلى حفظ جميع المعلومات التي تم صياغتها في مقاييس العمل

الرائد العربي تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين

المشتركة خلال سنوات العمل الطويلة التي مرت. وإن الأداة التي نختار للحصـول على تلك المعلومات يجب أن تكون سهلة ليتم تعلمها بسرعة وبنفس الوقت أن تكون مرنة لاستقبال تكنولوجيا جديدة مستقبلية وغير موجودة اليوم.

وبناءً على بحث أجرته (Tower Group)، وهي مؤسسة بحث في ماساشوسيتس في الولايات المتحدة، فإن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تأمين الممتلكات والحوادث قد نما تقريباً بنسبة ٤٪ سنوياً خلال الخمس سنوات الماضية وذلك حتى نهاية عام ١٩٩٨، مع التوقع بأن تكون قد وصلت إلى ١١,٤ بليون دولار خلال العام ١٩٩٩.

دراسة عن المواقع الخاصة بشركات ووكلاء التأمين على شبكة الإنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية أظهرت أن صناعة التأمين تكسب أرضية على الإنترنت، حيث زاد عدد الوسطاء الذين يقدمون خدمات إلكترونية من ٢٥٪ إلى ٦٢٪ خلال سنة أشهر فقط. كما أن ٥٥٪ من الوسطاء الآن يقدمون خدمة فعالة بالبريد الإلكتروني لربائهم مقارنة مع ٢٩٪ تم الإعلان عنها في دراسة انتهت بشباط ١٩٩٩.

تخيل فتح رشاش ماء الحديقة أو كهرباء بيتك من خلال كمبيوتر في موقع عملك، إن ما تخيل رؤيته من خلال فلم كرتوني على شاشة التلفزيون أصبح غير بعيد عن الحقيقة. إن التطورات المستمرة في نظم تقنية المعلومات ووسائل الاتصال سوف تستمر لجعل النشاطات اليومية أكثر ملاءمة، أينما كنا وبغض النظر عما إذا كنا نعمل أو نلعب.

«نحن نتحرك بين المهام والبيئة وسوف نكون قادرين على الاستمرارية» يقول Roger Dudley نائب رئيس ومدير عام (AT&T Global Network Americas) وكل جهاز سوف يكون به شيء، مع مجموعة كاملة من العدة تحتوي على أجهزة

تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين الراشد العربي

ذكية. وعندما ننظر إلى المكواة أو ماكينة الغسيل على سبيل المثال لوجدنا أن هذه الفكرة قد تحققت وأصبحت موجودة.

التقدم والتطور في تكنولوجيا الشبكات يقدم لكل شركة تأمين الفرصة لتطوير جوهر عملها، اليوم التكنولوجيا لها القدرة على إعادة تشكيل الخبرة الخاصة بخدمة العملاء بدءاً من البحث عن المعلومات، مروراً بتقديم العروض إلى رفع المطالبات. ومن الطبيعي أن يتطلب هذا الأمر من شركات التأمين الحاجة لإعادة تنظيم عملياتها لكي تستطيع حصد فوائد التكنولوجيا.

إن التطورات المذهلة في نظم تقنية المعلومات سوف تمتد إلى أن توصل العالم الرقمي إلى مدى أوسع من نقاط الوصول للمعلومات، فعلى سبيل المثال يستطيع السائق الذي يسافر باستمرار أن يتعامل ويحصل على البريد الإلكتروني والأخبار الشخصية من خلال نظام في السيارة يستطيع من خلاله التكلم مع مختلف الجهات وبما فيها وكلاء التأمين.

إن العديد من عادات وطرق العمل في طريقها إلى التغيير. العمل الذي نقوم به في البيت أو في المكتب سيكون أكثر استمرارية من المعمول به اليوم. ومن خلال لغة تصعيد سمعية قابلة للامتداد والتوسع سوف يتمكن الفرد من استخدام أي نوع من أنواع الهاتف الثابت أو المحمول للوصول إلى الإنترنت Intranet، وهي الشبكة الداخلية للمؤسسة أو المجموعة، أو الإكسترنات Extranet، وهي الشبكة الكبرى خارج حدود المؤسسة، ومن خلال التعامل والتواصل يستطيع سحب المعلومات التي لا يمكن الوصول إليها اليوم إلا من خلال الكمبيوتر الشخصي. سيكون الجميع متصلين بأنظمة لاسلكية أو باتصال غير مرئي، بحيث يتمكنون من الوصول إلى أية معلومات في أي موقع وأي وقت.

وفي تسوية مطالبات تأمينية سوف يتمكن مخمن الأضرار من استخدام جهاز يحمل باليد ويمكن وصله بالفيديو. هذا الجهاز يستطيع تصوير السيارة بعد الحادث وإجراء تقييم كامل للوضع وعمل تقرير لقيمة المطالبة.

إن استخدام الصوت، لوحة المفاتيح أو الكمبيوترات سوف تحبب معلومات تلقائية ومتصلة وهذا التقدم سوف يفتح فرصاً للإنتاجية، فمؤسسة صغيرة سوف تظهر وكأنها شركة كبيرة لأنه سيكون بإمكانها الوصول إلى نفس النسوع من المعلومات التي تصل إليها كبرى المؤسسات والشركات.

بداية يجب أن يكون لدى شركات التأمين شبكات محلية لتتمكن من أخذ التكنولوجيا واستخدامها في جميع عمليات التأمين، وهذا بالتالي سوف يقلل تكاليف التشغيل وزيادة الطلبات والخدمات في سوق العمل والذي يقود إلى مستوى عالٍ من رضا الزبون. وكلما زادت قدرات الزبون باستخدام الكمبيوتر سوف تزداد طلباته، وكشركات تأمين يجب أن تعمل على جعل حياة الزبائن أسهل وتقابل متطلباتهم المتزايدة وبذلك تريح ولاء الزبون واستمراره.

عدة خبراء يتوقعون عموماً متزايداً في العمل الإلكتروني خلال السنوات الخمس القادمة. وبالرغم من أن هذا يقدم عدة فرص لشركات التأمين لتوسيع حصتها بالسوق إلا أنه كذلك يجلب عدة تحديات، والمانع الرئيسي على الإنترنت هو قلة الخصوصية والأمان.

لم تبني شركات التأمين التكنولوجيا في عهود مبكرة، وحتى تستطيع هذه الشركات العمل بمقياس كامل على الإنترنت فيجب أن تكون مقتنعة بأن جميع حركاتها على الشبكة آمنة، القدرة على إجراء العمل مع المؤمن من خلال الإنترنت ستكون أسرع بكثير مما هي عليه الآن، والمشكلة هي أن الناس لا يدركون مخاطر

تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين ————— الرائد العربي

ضمان أمن المعلومات التي يتم تناقلها بين الوكيل والوسيط والتي يمكن إساءة استغلالها لو وقعت في غير مكانها المناسب.

في حالة وقوع حادثة من هذا النوع فسوف يكون لها تأثيراً سلباً، والشركات التي تتأكد من أمن اتصالاتها الإلكترونية هي الفائزة بهذه اللعبة. أية معلومة أو أي شيء بين الشركة والوكيل تعتبر حساسة، وكل شركة لديها كميات هائلة من الإجراءات التي يجب اتباعها يومياً سواء كانت أمور موروثة أو تم استحداثها بعد دخول الإنترنت، والمشكلة هنا لا تقتصر فقط على أمن المعلومات، فهناك الكثيرون يودون الدخول إلى ملفات الشركات المنافسة وعمل أي تخريب ممكن سواء بطريقة مباشرة أو من خلال شبكة الإنترنت، وليست كل الشركات مستعدة لحماية نفسها من ذلك، والمتأمل أن تكون هذه الصناعة مستعدة جيداً لذلك باستخدام معايير أمان مناسبة.

هناك عدة مواضيع تعيق صناعة التأمين من تفهم الإمكانيات الكاملة للإنترنت، مثل التأكد من الهوية، الخصوصية والثقة. وكرد على هذا التحدي لا بد من استحداث أسلوب لضمان أمن العمل الإلكتروني، وذلك من خلال استعمال نظام يعتمد على مفاتيح إلكترونية (Public Key Infrastructure) تستخدم لتشفير المعلومات وتوقيعها بعد الحصول على شهادات رقمية خاصة تصدرها سلطة إصدار شهادات معترف بها عالمياً وكطرف ثالث موثوق به. وهذه الشهادات هي نتيجة اتفاقيات توصل لها معدو البرامج الاتصالات في العالم أجمع حيث اعتمدت كمعيار مشترك لضمان سلامة الاتصالات على الإنترنت.

إن إجراء عمليات التأمين من خلال منظومة العمل الإلكتروني ومدعومة بالكامل بالشهادات الرقمية، ستكون حتماً أكثر كفاءة وأسرع تنفيذاً مما يسمح لأي كان بإصدار عقد ارتباط تأمين قانوني على الإنترنت.

الرهانات العالية للتكنولوجيا: اقتصاد التأمين والإنترنت:

تقنية المعلومات هي الجوهر الأساسي لكل مظهر من نواحي العمل، فهل تستخدم هذه التكنولوجيا لقيادة النمو والربحية؟

إن المقاييس الرئيسية لقيمة العمل في اقتصاد الإنترنت، تواجه تحدياً جدياً؛ فالشركات التقليدية في كل صناعة تواجه تحديات على كافة المستويات من نشاطاتها والتي تحمل قليلاً من التشابه مع الطرق التقليدية في إجراءات العمل. وفي صناعة التأمين، الشركات التي توظف رؤوس أموالها مستخدمة أساليب العمل الجديدة، وتستخدم التكنولوجيا الحديثة تستطيع استثمار طرق بديلة للوصول إلى خدمة الزبائن بوسائل أفضل.

الشركات في صناعة التأمين تمر بعملية تحول باعتمادها أسلوب العمل الإلكتروني. إنهم يستفيدون من تقدم تكنولوجيا الشبكات المعقدة لتخفيض التكاليف وتحسين عملياتهم وتوسيع أسواقهم. ومع ذلك، فإن مواضيع الهوية، السرية، الخصوصية، والثقة يمكن أن تعرقل صناعة التأمين من إدراك الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الإنترنت.

لكي تنجح الشركات التقليدية لا يجب أن تكيف مع التكنولوجيا الحديثة فحسب، بل لتتعلم كيف تقيدها منها للاستثمار بمبيعات أكثر وخدمة أفضل للزبائن — وهذه مهمة مهنية، فشركات التأمين تواجه اختيارات صعبة في حجم الاستثمار بتكنولوجيا ما زالت في دور الظهور وبكثافة عالية جداً وبموارد ما زالت تحت حكم النظرية. فمثلاً سيكون من الضروري لشركات التأمين رفع التقارير إلى السلطات المختصة عن كل ما يتعلق بعقود التأمين الحديثة والتغييرات والإلغاءات لتغطية التأمين الشخصي والتجاري، من خلال التقارير الإلكترونية.

هل شركات التأمين جاهزة؟، زبائن الإنترنت قادمون:

يزداد ارتياح الزبائن بشراء الحاجيات والخدمات من خلال الإنترنت. وهناك ازدياد ملحوظ في شراء هذه الحاجيات وخاصة الكتب والأسطوانات المدججة بواسطة الإنترنت، الأمر الذي يلهم اليائعين ومقدمي الخدمات ليقدموا أكثر. ومع كل هذه الأشياء الجديدة، فالبيع المباشر على الإنترنت سيصبح في وقت قريب موضحة قديمة وسوف يتطلع الزبائن إلى فرص أخرى جديدة.

الخطوة المنطقية القادمة للزبائن هي إجراء معاملاتهم البنكية والتأمينية مسن خلال الإنترنت وبشكل آني. وعندما يصبح الشراء أكثر من ذي قبل لمتحضرمين من مستخدمي الإنترنت، فإن مزيداً من الزبائن الذين لم يستخدموا الإنترنت في السابق سوف يكونوا مجذوبين لإجراء أعمالهم عن طريقها، وهكذا يستمر ويكبر سبل مستخدمي الإنترنت.

وفي دراسة قامت بها مؤخراً مؤسسة (IVANS) على المتعاملين مع شبكة الإنترنت في الولايات المتحدة، تبين أن مستوى الراغبين في شراء البضائع الاستهلاكية من خلال الشبكة بازدياد مستمر. ٦١٪ أبدوا رغبتهم في شراء بضائعهم عبر الإنترنت مقارنة مع ٥٠٪ قبل سنة واحدة وهذا ملاحظ لدى جميع الأعمار وخصوصاً بين (١٨—٣٤ سنة).

الزبائن الذين لديهم رغبة في إجراء معاملاتهم البنكية عبر الإنترنت تبلغ ٤٣٪ وهذا جيد، ولكن هناك منسح للنمو. الذين أعمارهم بين ٢٥—٣٤ سنة هم الأكثر اهتماماً بإجراء معاملاتهم البنكية من خلال الإنترنت (٥٥٪). بينما الذين أعمارهم تزيد عن ٥٥ سنة هم الأقل اهتماماً.

العوامل الأمنية من الأسباب الرئيسية لتزدد الزبائن في إدارة حساباتهم البنكية من خلال الإنترنت. عامل الأمان بالإضافة لتعقيد منتجات التأمين لربما يفسر لماذا الزبائن بطيئين في التقدم نحو إجراءات أعمال التأمين من خلال الإنترنت.

٢٦٪ من الرباين أفادوا بأنهم يرغبون بشراء تأمين لبيوتهم وسياراتهم عبر الإنترنت. هذا الرقم ربما لا يكون عالي كأولئك الراغبين بشراء بضائعهم، كسكون التأمين غير ملموس ولا هو سلعة. إضافة إلى التعقيدات، حيث يحتاج وكلاء التأمين إلى ترخيص لبيع التأمين وهناك قوانين مختلفة في الولايات المختلفة يجب اتباعها ولا تقف الإنترنت عند حدود ولاية معينة.

مواقع وكلاء وناقلي التأمين على الإنترنت يجب أن تأخذ بعين الاعتبار بأن لا يتم إنجاز أعمال لها أبعاد غير قانونية، وهذا يوضح الاختلاف بين إجراء عقد خدمات عبر الإنترنت مقارنة مع شراء بضائع مستهلكة؛ وبغض النظر فإن ازدياد الطلب على شراء البضائع عبر الإنترنت هو مؤشر على أن عمليات البنوك والتأمين ستكون الموجة القادمة على الإنترنت.

يعرض البائعون منتجات أكثر على الإنترنت من السنوات السابقة، والزيادة الحاصلة في عروض المنتجات جعلت عملية البحث أكثر صعوبة وتحتاج إلى وقت أطول، مما أدى إلى انزعاج الباحث عن منتج في الإنترنت. وقد أشارت نتائج الدراسة التي قامت بها IVANS إلى أن هذا النهج سوف يجعل الزبون يبدأ بالبحث عن أمور أخرى خارج نطاق الشراء المباشر، كالتأمين مثلاً وبدرجة كبيرة. وفي هذه الحالة يتوجب على صناعة التأمين اللحاق سريعاً بركب الإنترنت وأن تكون جاهزة للانقراض على ربائن الإنترنت في المستقبل القريب.

تستطيع صناعة التأمين تعلم بعض الدروس من نظيرتها في الخدمات المالية، التي كانت سريعة في القفز إلى عربة الإنترنت. Charles Schwab يضرب مثلاً حياً على لعنة النجاح، إذ أرادت الشركة أن تتوسع وبدأت خدمات عقد صفقات الأسهم عبر الإنترنت، فكان تجاوب الربائن يفوق المتوقع بحيث أصبحت البنية التحتية للشركة غير قادرة على الاستيعاب والرد على الطلبات. تقدم الشركة اليوم أكثر من ٤ ملايين صفقة

تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين الرائد العربي

شهرياً عبر الإنترنت وتحاول باستمرار لترتقي مستوى بنيتها التحتية لتتسابل طلبات الزبائن.

تستطيع شركات التأمين التعلم من خبرة شركة Schwab كيف تبني ثقة الزبون وتجلب اهتمام الأشخاص، وذلك بمرحلة إعدادها للتجارة الإلكترونية، فيجب أن يشعر الزبون بأن الشركة التي يتعامل معها إلكترونياً آمنة، ويمكن الاعتماد عليها. وعلى كل حال فإن إجراء صفقات التأمين على الإنترنت أكثر تعقيداً من إدارة حسابات البنك أو شراء البضائع من خلال الإنترنت. يتعامل الزبائن مع البنوك وشراء الحاجيات بشكل يومي تقريباً مما يجعلهم يشعرون بالراحة والأخذ على هذا الجو، بينما بالجانب الآخر، فإجراء عملية التأمين تعتبر صفقة غير متكررة، فمعظم الزبائن يشعرون بوليفة تأمين لسياراتهم أو بيوتهم مرة واحدة ونادراً ما يرفعون مطالبات. هذا بالإضافة إلى أن معظم شركات التأمين لا تتوفر لديها الإمكانيات لإجراء الصفقات عبر الإنترنت.

تأمين ثقة الزبون:

من أجل أن تكون التجارة الإلكترونية فعالة مع أي صناعة فلا بد من تأمين ثقة الزبون. أقل خلل في ثقة الزبون يمكن أن يدمر تاريخ هذه الصناعة فيما يخص الثقة في التعامل. والثقة التي يتم حنيها اليوم من الاهتمام الشخصي لوكلاء التأمين تحتاج إلى دعم وضمان لسرية المعلومات المتبادلة من خلال التجارة الإلكترونية. وكلما زاد عدد الزبائن على الإنترنت كلما زادت كمية المعلومات المتبادلة عبر الشبكة بين الوسطاء والوكلاء والزبائن.

ومع حذقة هواة سارقي المعلومات على الكمبيوتر، تصبح الشركات أكثر ضعفاً من الزبائن في تهديدات الأمن مع تزايد الخطر بفقدان المستهلك. فعلى سبيل المثال، إذا استطاع سارق من الحصول على معلومات عن وجود مصاغ من خلال

الرائد العربي _____ تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين
بوليصة تأمين لمالك بيت، فإن الخسارة الكلية لشركة التأمين قد تكون غير مهمة
وقليلة، ولكنها عظيمة بالنسبة للزبون.

مثل هذه الخروقات في الأمان يمكن أن تؤدي إلى تخطيم ثقة التعامل بهذه
الصناعة. وكعامل مشترك، فإن الحل الذي يتضمن استعمال نظام يعتمد على
مفاتيح إلكترونية (Public Key Infrastructure) تستخدم لتشفير المعلومات
وتوقيعها بعد الحصول على شهادات رقمية خاصة تصدرها سلطة إصدار شهادات
معترف بها عالمياً وكطرف ثالث موثوق به. وكلما تحركت صناعة التأمين من
العمل الورقي إلى العمل الإلكتروني، فسيحصل الزبائن بالطبع على كفاءة عمل
أفضل، لكنهم في نفس الوقت يحتاجون إلى ثقة إضافية لإرسال معلومات عن
أنفسهم وممتلكاتهم عبر الإنترنت.

ثقافة الزبون:

تحتاج شركات التأمين أيضاً إلى مواكبة النواحي الثقافية والعادات المتأصلة
للزبائن إضافة إلى النواحي الحضارية المتصلة بالتقنية. ومع أن الزبائن يسمعون
ويقرؤون عن سهولة الشراء عن طريق الإنترنت، لكنه ليس من السهل تغيير
عاداتهم. وربما هذا يفسر لماذا تكون الأجيال الفتية (١٨-٣٤ سنة) أكثر حياً لعقد
صفقات العمل عبر الإنترنت. لقد ترعرعوا مع الكمبيوتر وبرتاحون لهذا الوسط
الجديد. الكمبيوتر يعتبر حديثاً نوعاً ما للأجيال الكبيرة وربما تكون لديهم صعوبة
للانتقال من الطرق التقليدية لإجراء الأعمال عبر الإنترنت.

طبقاً لدراسة مسحية أجريت على أطفال قامت بها (Opinion Research) تبين
أن ٩٥٪ من الأطفال (٦-١١ سنة) يستخدمون الكمبيوتر في البيت أو المدرسة، بينما
٦٢٪ أفادوا بأنهم يستخدمون الكمبيوتر بالبيت والمدرسة. وأكثر من ٥٥٪ من هؤلاء
الأطفال يقولون أنهم يستخدمون الإنترنت. ويزداد استخدام الإنترنت كلما زاد عمر

تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين ————— الرائد العربي

الأطفال، ٧٣٪ من الأطفال بعمر (٩-١١ سنة) يستخدمون الإنترنت مقارنة على ٣٧٪ للأطفال بعمر (٦-٨ سنوات)، وكذلك يظهر استخدام الإنترنت عند الأولاد أكثر من البنات حيث أفاد ٥٩٪ من الأولاد الذين تمت مقابلتهم بأنهم يستخدمون الإنترنت فقط ٥٠٪ من البنات أفدن بأنهن يستخدمن الإنترنت.

الوصول للإنترنت:

٤٢٪ من الزبائن يتصفحون صفحات الإنترنت في بيوتهم مقارنة مع ٢٩٪ عام ١٩٩٨. أناس أكثر من مختلف الأعمار أصبحت لديهم قدرة الوصول إلى الإنترنت في بيوتهم. وجدت الدراسة أنه كلما زادت ثقافة الزبون كلما كان له الوصول إلى الإنترنت في البيت. تنقيف الزبائن من مستخدمي الإنترنت، يجب أن يكون نقطة بؤرية لاستراتيجية أي شركة تأمين.

الاهتمام الشخصي هو المؤشر الرئيسي لشركات التأمين، وبالرغم من أن الإنترنت أوجد فراغاً غير ظاهر بين الشركة والزبون فلا يمكن تجاهل خدمته. بالحقيقة، إن أكثر مواقع الإنترنت نجاحاً هي التي تقدم خدمات أفضل للزبائن، على سبيل المثال، عدد مكالمات خط المكالمات المجاني لشركة Federal Express تددت منذ أن بدأت الشركة تعرض خدماتها على الإنترنت. فالشركة لم تضع حائطاً بينها وبين زبائنها بل أنها أكدت لهم أن المساعدة بعيدة عنهم فقط بالوقت الذي يستغرقه اتصال تليفونسي. وإذا كان لدى زبون الشركة أية مشكلة تحتاج إلى اهتمام فوري ولا يمكن حلها من خلال الإنترنت؛ فمركز اتصالات الشركة جاهز للمساعدة.

وبما أن موضوع التأمين يمكن أن يكون معقداً، فمن المفهوم أن الاهتمام الشخصي يعتبر السبب الأول الذي يجعل الزبائن مزرددين في رفع مطالبات التأمين عبر الإنترنت خلافاً عن شراء منتج استهلاكي عبر الشبكة. وبطبيعة الحال فإن رفع

الرائد العربي تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين

مطالبات التأمين لا تعتبر في العادة عملية مبهجة. رفع المطالبة يشير إلى وجود حادث أو سرقة على سبيل المثال، ومن الطبيعي هنا أن تزداد حاجة الزبائن للتفاعل مع الوكيل على المستوى الشخصي، والحاجة هنا أكثر أهمية من الأمور الأخرى. التفاعل الشخصي يقدم مستوى من الراحة يعتمد على وجود شخص متفهم ويستطيع إرشاد الزبائن خلال تنفيذ معاملاتهم. ومن هنا كلما زادت شركات التأمين من تثقيف زبائنهم، كلما شعروا بنقطة تسليم مطالباتهم عبر الإنترنت.

كلما زاد عدد الناس الذين يقلل خوفهم من إرجاء صفقاتهم على الإنترنت كلما زاد عدد الصفقات وهذا يتضمن التأمين. لذلك يجب على شركات التأمين تأكيد أن ولاء الزبون محمي بمعايير أمن شديدة والتي تتضمن اللمس الشخصية.

بالرغم من أن صفقات التأمين عبر الإنترنت معقدة جداً، ولكن الاستنتاجات تشير إلى أن الزبائن مستخدمي الإنترنت منفتحون للأفكار الجديدة وهم يحتاجون فقط لشخص يدهم على الطريقة.

التجارة الإلكترونية زادت حجم السوق من خلال تقديم منتجات وخدمات عبر تكنولوجيا الإنترنت. فالاهتمام الشخصي، ثقافة الزبون وثقته في خدمات الإنترنت ضرورية لشركات التأمين لتدرك الإمكانيات هذه التقنية الجديدة. الزبائن أصبحوا أكثر تطوراً ولديهم المزيد من المتطلبات عند وكلاء ووسطاء التأمين. والمصادر الغير تقليدية للتأمين في زيادة مستمرة، وهذا يعني أن على شركات التأمين الآن وأكثر من أي وقت مضى تثبيت وجودها في السوق الإلكتروني.

الاستثمار في تكنولوجيا الصوت ما هو إلا زاوية صغيرة في عالم الإنترنت الواسع الامتداد، ولكنه من الضرورة بمكان للحفاظ على اللمس الشخصية بين المعاملين. سوف يكون للزبائن دائماً طرفاً بديلة للاتصال سواء كانت بواسطة التلفون، بريد إلكتروني، بريد عادي أو الإنترنت. ولكن بغض النظر عن التكنولوجيا فإنها لا تستطيع

تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين ————— الرائد العربي

استبدال التواصل الإنساني، إنه التوازن الصحيح بين التكنولوجيا والاهتمام الشخصي الذي سيقدم لشركات التأمين فائدة التنافس على الإنترنت.

التكنولوجيا والرعاية الصحية:

القيمة الحقيقية للتجارة الإلكترونية في الصناعة الصحية كانت مبهمة بسبب القلق من عوامل الأمان وتجزؤ الصناعة نفسها، لكن هذه الصناعة، الآن، وانطلاقاً من الدعوة لإعادة التصحيح والحاجة إلى البقاء في المنافسة بدأت بطرق أبواب جديدة للاستفادة من إمكانيات تكنولوجيا المعلومات.

الصناعة الصحية بقيت خلف صناعات كثيرة أخرى في استغلال التطورات السريعة لتقنية المعلومات. على كل حال، من المتوقع أن يتغير هذا الاتجاه في السنتين القادمتين. زيادة الطلب من قبل المستفيدين لخدمة نوعية رفع الحاجة للمؤسسات الصحية لتحسين نوعية المعالجة السريية ونوعية المعلومات التي يقدمونها.

في دراسة أجريت على مجموعة من مدراء أنظمة معلومات لشركات العناية الصحية في كل الولايات المتحدة الأمريكية في العام ١٩٩٩ تبين أن أكثر من نصف هذه المجموعة تعتقد أن هذا الموضوع، وعلى الرغم من الاهتمامات المعلنة عن الخصوصية والأمن بالنسبة للإنترنت، أن يؤثر على تنفيذ مشروعات جديدة لإدخال تكنولوجيا المعلومات على الإنترنت في شركاتهم. بالحقيقة ٥٩٪ من المدراء الذي تمت مقابلتهم يؤمنون بأن الإنترنت تمثل شبكة ناححة لتبادل المعلومات الحساسة مع الزبائن. ويوضح فإن شركات العناية الصحية تدرك القيمة التي يمكن أن تجلبها لهم تكنولوجيا الإنترنت.

عوائق:

ومن الطبيعي أن الأمان والخصوصية هما العائقان الرئيسيان لتوسع مؤسسات العناية الصحية في استخدام الأنظمة التقنية الحديثة من خلال الإنترنت، فعند التعامل

مع مواد حساسة مثل سجلات المرضى يجب أخذ عامل الأمان بالحسبان ولكن الأمان ليس عائقاً أمام إدراك الفوائد من استخدام تكنولوجيا مبنية على الإنترنت. كل ما تحتاجه هذه الصناعة تعريف عامل أمن مشترك ليتم اتباعه من قبلها حتى تستطيع تعديل تلك الأنظمة للتأكد من أن الأمان لا يسحب إلى الخلف التقدم الذي تحرزته التكنولوجيا وتسعى لتقدمه.

الاستخدامات الحالية والمستقبلية للإنترانت (INTRANET):

تعرف الإنترنت على أنها شبكة داخلية تستعمل تطبيقات مبنية على باحث إلكتروني. أكثر من نصف منظمات العناية الصحية التي أجري عليها المسح تستخدم الإنترنت حالياً. ومن المتوقع أن تزداد هذه النسبة في السنوات الخمس القادمة إلى 77%. إنترنت العناية الصحية تسمح بالوصول إلى المعلومات من خلال الشبكة بسهولة. كما تسمح بتداول المعلومات المتوفرة لدى مقدمي الخدمة الإلكترونية للتعامل من خلال الشبكة، ومن ضمن ما يسمح به، المشاركة بالأخبار والمعلومات مثل الأخبار الفنية أو التغييرات التي تحدث على عقود التأمين، كما سمحت للراغبين في العمل لدى هذه الشركات بالتعبير عن هذه الرغبة مباشرة وعبر الإنترنت. ولسدى شركات العناية الصحية مخطلعات أكبر لتطبيقات الإنترنت في المستقبل. والحقيقة أن تسع من عشرة منظمات على الأقل تستخدم الإنترنت حالياً أشاروا بأنهم سيستخدمون الإنترنت للاستفادة من تطبيقات إدارة المعرفة وتطبيقات التدريب في المستقبل.

الاستخدامات الحالية والمستقبلية للأكسترانت (EXTRANET):

القوة الكامنة للإكسترانت في الصناعة الصحية ضخمة جداً. فالإكسترانت تصل إلكترونياً تجمعات المستخدمين مع بعضها البعض. فهي تستخدم للاتصال مع الشركاء من خلال الشبكة لتعمل على تقليل الوقت الضروري للتحقق القانوني والتفويض. يمكن تخفيض

وقت عمليات، تستغرق اليوم ساعات طويلة، إلى ثوان معدودة عندما يكون كل الشركاء متصلين مع بعض إلكترونياً. هذا هو مستوى الخدمة الذي يتوقعه الزبون اليوم، فهو لا تهمة أين توجد المعلومات، والبيروقراطية غير ملائمة عند الحاجة إلى الخدمة.

إن الاتصال المباشر بين جميع أطراف الشبكة يعتبر تطوراً رئيسياً في تقديم الخدمات الصحية. فهو لن يقتصر فقط على تطوير العمليات الداخلية، بل أيضاً لإرضاء حاجات الزبون الكلية. الأغلبية من شركات التأمين تستخدم حالياً الإكسزانت للتحقق القانوني وعمليات المطالبات والتي ستعمل أساساً على تقليل التعامل مع الورق كواحدة من الفوائد الرئيسية من استخدامات الإكسزانت.

ماذا يخبر المستقبل لتكنولوجيا العناية الصحية:

في السنوات الخمس القادمة سوف نرى توجهاً مباشراً لنشر المزيد من شبكات صناعة العناية الصحية. ومهما استثمرت الشركات في تطوير بنيتها التحتية بدون وجود أنظمة تبادل معلومات شاملة يمكن تداولها عبر الإنترنت، فلن يسودي ذلك إلا إلى انتهاء المنافسة المتزايدة على بيئة المعلومات المركزة في عمل يعتمد غالبية على نشاطات يومية تحتاج وبشكل دائم إلى معالجة وتبادل أنماط مختلفة من المعلومات. وعليه يصبح الانتقال إلى نظام تبادل معلومات مطور، أمراً ضرورياً لتقليل تكاليف المشاركة في هذه المعلومات الموزعة.

بالرغم من أن الإنترنت تقدم فرصاً لا تصدق في التجارة الإلكترونية، من الواضح أن طينبات المستهلك للمنتجات والخدمات تنوع بشكل كبير بالاعتماد على الصناعة وتعقيدات الصفقات.

عندما يكون الموضوع متعلقاً بالتأمين، يفضل الزبون النمسة الإنسانية. وبالرغم أن المستهلكين يرغبون بشراء حاجاتهم وبعض الخدمات عن طريق شبكة الإنترنت إلا أنه يوجد نقص في الاهتمام بإجراء صفقات التأمين على الإنترنت.

صناعة التأمين ما زال لديها الكثير لتفعله من أجل إقناع المزيد من المستهلكين لشراء أو تسليم عقود التأمين والمطالبات من خلال الإنترنت. في دراسة أجريت على المستهلكين في الولايات المتحدة الأمريكية، فقط ٦٪ من مستخدمي الإنترنت مهتمون بجدية لشراء التأمين عبر الإنترنت. على كل حال، نصفهم أشاروا إلى أنهم سيشعرون بارتياح لتسليم مطالباتهم إلكترونياً إذا ابتدأت شركات التأمين في برنامج تسليم المطالبات إلكترونياً. من الـ ٤٧٪ غير المهتمين برفع مطالباتهم عبر الإنترنت، ٥٠٪ منهم قالوا أنهم يفضلون الاهتمام الشخصي، و ٣٤٪ بسبب عوامل الأمان، و ٨٪ قالوا لربما تكون هذه الطريقة معقدة جداً.

نتائج المسح تعيد تأكيد قيمة وكلاء التأمين المستقلين الذين يقولون أنهم يفضلون تقديم خدمة الاهتمام الشخصي، وهذه الأفضلية ربما تكون نتيجة لوجود الكثير من المتغيرات الشخصية والتي يجب الاهتمام بها ومناقشتها، عند اتخاذ قرارات قد يكون لها تأثيراً مباشراً على الحياة ولفترة طويلة الأمد.

استنتاجات الدراسة ربطت ثلاث خطوات يجب أخذها بعين الاعتبار من قبل الزبائن لتسهيل التجارة الإلكترونية في صناعة التأمين. أولاً، فحص إمكانية الوصول للإنترنت في البيت. بعدها فحص الرغبة في شراء التأمين عبر الإنترنت، وأخيراً تم تقديم وضع افتراضي للذين تجاوبوا مع الوسيط أو وكيل تأمينهم الحالي مقدمين لهم إمكانية المطالبات عبر الإنترنت. كل منطقة من المناطق التي أُجريت فيها الدراسة أفرزت بعض الاختلافات ضمن الجنس، الفئات العمرية، مستويات الدخل والثقافة.

هناك الكثير من الجدل حول ما إذا كانت الإنترنت ستصبح السوق الرئيسي لصفقات ومبيعات التأمين في المستقبل. ومع أن الدراسات تشير إلى أن رغبة المستهلك في إجراء صفقات التأمين عبر الإنترنت هي بمستوى متدن مقارنة مع

تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين ————— الرائد العربي

رغبته بشراء الحاجيات وإدارة أموره البنكية؛ إلا أنه من المتوقع أن تكسب هذه الرغبة قوة دفع عظيمة في المستقبل القريب.

اليوم وبوجود الشبكة أصبح الأمر محرراً لشركات التأمين والوكالات، على الأقل تقدم الإنترنت فرصاً ممتازة لتوعية وجلب انتباه الزبائن، كما أنها تفتح قنوات جديدة لزيادة المبيعات مع إمكانيات هائلة لتقديم خدمات أفضل وأسرع للزبائن. ومع أن هناك العديد من شركات تأمين قد بدأت بتقديم بعض الخدمات الأساسية، إلا أنه من الضروري وللصناعة بأكملها، أن تخطط ومن الآن للمرحلة القادمة والدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت.

المواقع الإلكترونية على الشبكة ستكون مفتاح المستقبل لكافة الشركات والوكالات، بغض النظر عما إذا كانت مصممة لبيع عقود التأمين، لخدمة الزبائن، لتقديم مستوى أعلى من المعلومات أو لبيع الاستشارات وفتح أسواق جديدة. نظرة سريعة للصناعة تنبئ بأن الشركات القيادية في هذه الصناعة ستكون تلك التي تستخدم فيها النظم والتطبيقات التي تعتمد التقنية الحديثة.

تتطلع شركات التأمين للتكنولوجيا من منظور فوائدها في المنافسة. لكن فرصها للنجاح ستظل قليلة ما لم تستغل الظروف المواتية للتفاعل مع موجة التطبيقات الجديدة التي ستصب لمصلحة هذه التوجهات الاستراتيجية.

وهناك العديد من الأمثلة عن شركات التأمين التي تستعمل معلومات الكمبيوتر والاتصالات العالية السرعة لزيادة أرباحها.

تقوم إحدى شركات التأمين في لوس أنجلوس وباستعمال أنظمة الحاسوب، بإجراء تقسيم دقيق للزبائن تأمين السيارات ووضعهم تحت شرائح نوعية مختلفة، وذلك على عكس الذي هو متبع حالياً، وهو النظر إلى عدد كبير من السواقين

الرائد العربي ————— تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين

كشريحة واحدة. هذا الاقتراب الدقيق سمح للشركة أن تحدد بشكل دقيق احتمالات المخاطر وتغيير أسعارها حسب ذلك مما ساعد على تحسين أرباحها.

شركة للتأمين على الحياة تستخدم نظام تخزين يعتمد على قاعدة عريضة للمعلومات لفرز قوائم منفصلة من الزبائن المتوقعين وتوزيعها على وكلاء حسب مناطقهم الجغرافية عبر شبكة الإنترنت. وعليه يستطيع الوكيل وضع رمز المدينة، نوع الزبون المرغوب به ونوع المنتجات المرغوب بيعها ليحصل على القائمة المناسبة وبأسرع وقت ممكن. وهذا بالتالي يساعد المؤمن لجمع معلومات إضافية مفيدة وذكية عن السوق.

إن العمل الإلكتروني ليس فقط فتح قنوات توزيع جديدة بل جعل الموجودة حالياً أكثر كفاءة ورجحية. على سبيل المثال فإن شركة التأمين، وفي حالة عمليات تأمين العجز مثلاً، تستطيع أن تستخدم تكنولوجيا الإنترنت للحصول على المعلومات بالوقت المناسب لتقليل كمية الوقت التي يستغرقها المصاب للعودة إلى العمل. فالموظف المسؤول عن دراسة حالة معينة في شركة التأمين يستطيع الآن العمل بشكل متواصل مع مسؤول المصادر البشرية في الشركة التي يعمل بها المصاب وعلى نفس النماذج الموجودة على كمبيوتر الشركة لتعبئتها وتنفيذ العمل الورقي بطريقة أسرع مقللين بذلك الحاجة إلى محادثات الفاكس بالأخذ والعطاء.

شركة (Yasuda Fire & Marine Insurance Co) في اليابان طلبت مساعدة من مجموعة متخصصة لاستخدام كاميرات رقمية لرفع كفاءة عمليات تعديل مطالبات حوادث السيارات. فقد أرادت الشركة الموجودة في طوكيو تقليل الوقت المستغرق لتحريض وإرسال الفلم، كما أنهم لم يرغبوا بإمكانية تعريض الصور الرقمية للعبث والاحتيال. كان الحل بوضع علامة مائية غير ظاهرة تبين أي جزء تم تعديله على الصورة إذا كانت هناك محاولة للتعديل.

الشكوك الهائلة:

إن لصناعة التأمين شكوكها المتعلقة بالانخراط في صفقات مبيعات التأمين على الإنترنت. ويعود السبب الرئيسي إلى أن أصحابها غير متأكدين من الانعكاسات التي قد تترتب حول هذه النشاطات إذا ما نفذت ضمن الإطار العام للنظام التأميني العادي، والذي عندما تم إيجاده لم تكن شبكة الإنترنت، أو أي تبعات تنشأ عنها في المدى المنظور. توجد هناك شكوك هائلة عن كيفية النظر والتعامل مع نشاطات وضعت تحت النظام العادي الحالي عند تطبيقها عبر الإنترنت.

معيق رئيسي في مبيعات التأمين عبر الإنترنت، هو غياب القانونية في معظم أنحاء العالم للاعتراف بصحة التوقيعات الإلكترونية أو الرقمية. عدد من الدول أعطى تشريعات للسماح باستخدام التوقيعات الرقمية، على الرغم من أن هذا ينطبق فقط على الاتصالات والوكالات العامة.

إن الشركات العاملة في صناعة التأمين تمر في حالة تحول، ومن هنا فهي تتطلع إلى تقنية الإنترنت لتحقيق لها الأمور التالية:

- توسيع أسواقهم وتمكنهم من الوصول خارجياً إلى شركاء عمل جدد.
- دخول أسواق جديدة من خلال التعاون مع صناعات لديها خدمات تكميلية أو أن لها اهتمامات مشتركة معمول بها من خلال شبكة الإنترنت.
- زيادة إنتاجية الموظفين وسهولة وصولهم للخدمات والمعلومات المشتركة.
- تقليل التكاليف من خلال عمليات محسنة تجمع وتدمج أنظمة المعلومات التقليدية مع تصميمات العمل الإلكتروني.

وكما اكتشفت الشركات فوائد تكنولوجيا الإنترنت، فقد حددت أيضاً التحديات التي تواجهها. فتعرض معلومات ثمينة وذات قيمة لقطاع ينمو يوماً بعد يوم يؤدي إلى مخاطر زائدة والاعتماد أكثر فأكثر على الأمور الأمنية. عوامل الأمان تعمل كحامي وكمساعدة لتقديم العمل الإلكتروني.

الرائد العربي ————— تأثير التجارة الإلكترونية على التأمين

بينت دراسة أجرتها (GIGA Information Group) أن العائقين الرئيسيين لاعتماد تجارة إلكترونية في العمل هما نقص الأمان ثم الثقة والخصوصية. هويات المستخدمين وكلماتهم السرية للدخول إلى عالم الإنترنت هي السائدة بتطبيقات اليوم.

ولاعتماد حل من حلول أمان العمل الإلكتروني تحتاج الشركات لضمان ما يلي:
— التأكد من أن الشخص أو مقدم الخدمة هو فعلاً الشخص الذي يريدون التعامل معه. يتصلون مع من يقولون أنه الأصل، التعريف الصحيح يسهل أيضاً القدرة على تحديد إذا ما كان المستخدم مسموح له أصلاً بالوصول إلى المعلومات أم لا.
— إن المعلومات التي تمر عبر الإنترنت تحفظ بسرية ولن تكن متوفرة لجهات غير مخولة بذلك.

— أن لا يستطيع الشخص أن ينكر بأنه قام بإرسال رسالة معينة (النزاهة).
واحد من أفضل مقاييس الأمان المعروفة اليوم هو نظام يعتمد على مفاتيح إلكترونية (Public Key Infrastructure) تستخدم لتشفير المعلومات وتوقيعها بعد الحصول على شهادات رقمية خاصة تصدرها سلطة إصدار شهادات معترف بها عالمياً وكطرف ثالث موثوق به. وهذه الشهادات هي نتيجة اتفاقيات توصل لها معدو برامج الاتصالات في العالم أجمع حيث اعتمدت كمعيار مشترك لضمان سلامة الاتصالات على الإنترنت.

حاجات صناعة التأمين الأمنية:

حماية السمعة:

تعتمد مبيعات منتجات التأمين بشكل كبير على درجة الثقة التي يضعها الزبون على المزود الذي يختاره (شركة/ وكالة)، وحسب ما يقول مسؤولون في هذه الصناعة فإن المتطلب الرئيسي لنظام المعلومات على الإنترنت ربما هو حماية المعلومات الموثقة والتي يتعامل بها كافة المشاركين في الصناعة، سواء كانوا

شركات أو وسطاء أو وكلاء أو مقدمي معلومات وزبائن. حتى المعلومات التي لا تعتبر عالية الحساسية، مثل عنوان الزبون أو رقم هاتفه يجب أن تكون محمية. الكشف لغير المسموح لهم بأية معلومات عميل يكون مدمراً «لسمعة وسيط أو وكيل الشركة». وبما أن شركات التأمين عادة تتعامل مع أكثر من وكالة فلا بد من وجود مواضع متشابهة ومرتبطة بحماية معلومات كل وكالة منها. تكنولوجيا ضمان أمن المعلومات التي يتم تنفيذها بشكل جيد تساهم بقدرة الشركة على استخدام طرق جديدة لإجراء العمل.

تطوير طرق التأكد من هوية المستخدم والسيطرة على الوصول للمعلومات:

الوصول لمعلومات الشركة والدخول لملفاتها الإلكترونية واستخدامها مبنى على أساس معرفة من هو المستخدم. معايير أمن حديثة يجب أن تستعمل لتحديد هوية المستخدم ولأي تطبيقات يحق له الدخول، مع تحديد صلاحياته في كل منها. الكثيرون في صناعة التأمين يشعرون بأن رمز المستخدم وكلمة السر المستخدمة أصبحت غير مناسبة الآن ولا تفي بالغرض. المساعدون الفنيون في شركات يقولون إن المشكلة الأولى التي يواجهونها هي التعرف على كلمة السر التي ينساها أصحابها، والسبب الرئيسي لهذه المشكلة كون المستخدمين لديهم العديد من كلمات السر ليتذكروها. كثرة كلمات سر النظام، كثيراً ما يتبع عنها قيام بعض المستخدمين بوضع رموز هويتهم وكلمات السر بجانب الكمبيوتر، أو يختاروها سهلة، ليتمكنوا من تذكرها بسهولة حيث تكون حينئذ عرضة للسرقة أو من السهل معرفتها لمن يهمه الأمر.

⁸ من الأوراق المقدمة خلال النشاط الثقافي أثناء انعقاد المؤتمر العام الثالث والعشرين للاتحاد العام العربي للتأمين الذي انعقد خلال الفترة ٢٧-٣٠ آذار/ مارس ٢٠٠٠ في أبو ظبي بالإمارات العربية المتحدة.

التعاون التأميني العربي ...

عبد اللطيف عبود

بداية، نود التعبير عن التقدير للأخ الأمين العام للاتحاد العربي للتأمين، وجمعية التأمين في الإمارات العربية على منحهما الفرصة للكشف عن نموذج أو نماذج تؤكد أن ثمة مسيرة ناجحة للتعاون التأميني العربي المشترك، ونحن على يقين أن الهدف من وراء ذلك إنما يكمن في الرغبة الصادقة لتعزيز هذا التعاون وترسيخه بالإشارة إلى تجاربه الناجحة حيثما وجدت عليها تكون مثلاً ودافعاً لتحقيق مزيد من الخطوات في هذا المنحى الذي يجمع عليه - نظرياً على الأقل - كل من تعنيه مسألة التعاون العربي... ولكن - في الوقت ذاته - أنه ليخشى أن يكون البحث عن نماذج ناجحة تجسد هذه الرغبة المشتركة بالقدر الذي نرغبه، مهمة غير سهلة أبداً، حيث تتأثر هنا وهناك وعلى مدى عدد من السنوات توجهات مختلفة ومحاولات تراوحت بين التردد والإقدام لتحقيق أشكال من التعاون العربي في المجال التأميني، وبعض هذه المحاولات لم يكتب لها النجاح المطلوب، بينما بعض منها كتب له النجاح بقدر محدود...

وحال التأمين العربي في نطاق تعاونه لا يعدو أن يكون طائرأ مغرراً داخل السرب، فهو يتسجم تماماً مع حال المراوحة حول الحدود الدنيا، شأنه في ذلك شأن

قَدِّمَتْ أ صلاً في المؤتمر العام الثالث والعشرين للاتحاد العام العربي للتأمين الذي انعقد في أبوظبي عاصمة دولة الإمارات العربية المتحدة في الفترة من ٢٧ إلى ٣٠ مارس/ آذار ٢٠٠٠ ضمن أوراق المحور المخصص لتقديم أو استعراض النماذج الناجحة للتعاون التأميني العربي في إطار النشاط الثقافي للمؤتمر.

التعاون العربي في مختلف أوجه النشاط الأخرى، إذ لا يتحسد بالقوة التي يطمح إليها أبناء هذه الأمة، ولا يستجيب بصورة مرضية للتطلعات المشروعة في هذا المجال...

وفي إطار هذه الصورة العامة هناك تجارب للتعاون العربي في مجال التأمين وإعادة التأمين تجب الإشارة إليها دائماً بما حققته وبما لم تحققه، وهي قد تشكل منمحا إيجابياً يؤكد إمكانية تجسيد الرغبة في التعاون والحرص على إنجاز شيء ما، يكرس الفناعة بأن الطريق مفتوح لتحقيقه وزيادة زخمه ليكون علامة على مسار صحيح.

شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين بدمشق يمكن أن تقدم كنموذج لهذه التجارب وهي ليست النموذج الوحيد فيما حظيت فيه وما واحته... ولكننا ونحن نقصر الحديث على هذه التجربة فإننا نستعرض بإيجاز شديد مسيرة الشركة منذ نشأتها كحالة خاصة قد تماثل بصورة أو أخرى مع غيرها من محاولات بنفس الاتجاه وذلك من زاوية التعاون العربي فحسب. كما أريد لهذه الحالة أن تكون.

فقد قامت شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين بدمشق تنفيذاً لإرادة سياسية اقتصادية مشتركة بين ثلاث دول عربية بموجب قرار لمجلس رئاسة اتحاد الجمهوريات العربية الذي، كما هو معروف، كان قد ضم كلاً من سورية ومصر وليبيا، حيث بدأت الشركة انطلاقتها الفعلية في مطلع عام ١٩٧٦ برأسمال مدفوع قدره ١/ مليون دينار لبي (حوالي ٣ مليون دولار أمريكي) ومُنحت امتيازاً بأن يسند إليها بصفقتها معيد تأمين متخصص ١٠٪ من جميع أعمال إعادة التأمين الصادرة عن شركات التأمين العاملة في الأقطار الثلاثة المذكورة وكانت آنذاك جميعها قطاعاً عاماً. وقد حُدّت اللجنة التأسيسية المشتركة شكل الإسناد الإلزامي بأن يتم على أساس حصة نسبية من جميع الوثائق (قبل الاحتفاظ) باستثناء فرعي الحريق والحياة حيث يتم الإسناد بعد احتفاظ الشركة المستندة من هذين الفرعين.

إضافة لذلك فقد حظيت شركة الاتحاد العربي بجملة من المزايا والإعفاءات من بلد المقر «الجمهورية العربية السورية» كالإعفاءات الضريبية والإعفاءات مسن قوانين الرقابة على النقد وضريبة الأرباح وقوانين الاستخدام وغيرها. وهكذا جاءت انطلاقة الشراكة قوية تعكس الرغبة بتجسيد تعاون فعال يؤدي إلى زيادة القدرة الاحتفاظية من أعمال التأمين داخل هذه الأسواق، وبالتالي الحد من استيراد إعادة تأمين خارجية وما قد تستوجبه من تحويلات مقابلة لاقتصادات نامية كانت تأمل أن لا تزيد عبء ميزان مدفوعاتها الخارجية أمام متطلبات التنمية الملحة، وفي جو عربي إيجابي عام أعقب حرب تشرين/ أكتوبر ١٩٧٣ وعلى أطراف طفرة مالية للمنطقة سببها زيادة أسعار النفط الخام، بدأت الشركة عامها الأول فحققت ما يزيد على ٢٠ مليون دولار من أقساط إعادة التأمين كانت في معظمها من الإسناد الإلزامي إضافة إلى إسنادات اتفاقية واختيارية من الدول المشتركة في إنشاء الشركة، بالصورة التي عكست الرغبة والحرص لدى هذه الشركات والأسواق التي تمثلها على إبحاح تجربة الاتحاد العربي لإعادة التأمين بصفتها مشروعاً عربياً مشتركاً. ومنذ سنواتها الأولى بدت الشركة وكأنها تُبلسور نمواً مضطرباً في أدائها أدى إلى نمو مضاعف في أقساطها عاماً إثر عام ففي عام ١٩٧٨ بلغت الأقساط ٢٩ مليون دولار وفي عام ١٩٨٠ بلغت ٣٧ مليون دولار، في عام ١٩٨١ عندما أنهت سنواتها الخمس بلغت أقساطها ٧٤ مليون دولار، وفي المنحى نفسه ضاعفت الشركة رأسمالها المدفوع ليصبح ٧ مليون دولار أمريكي اعتباراً من ١/١/١٩٨١ وتلا ذلك زيادة رأسمالها مرات متعددة.

هذا من جهة ومن جهة أخرى فقد كانت الشركة من جانبها موقنة دائماً بضرورات التعاون العربي وأولويات العمل إليه وسعت ما وسعها ذلك، إلى تجسيد هذا الإيمان عبر انضمامها ومساهمتها بجميع أوجه النشاط التي تؤدي لذلك. فهي

انضوت تحت لواء الاتحاد العام العربي للتأمين وساهمت بلجانته المختلفة كما كانت عضواً في اللجنة الخاصة لمعدي التأمين العرب، وانضمت إلى المحاولة المعروفة لتجميع الطاقات العربية لاكتتاب أخطار النفط. وقدمت محاولتها لشر ثقافة تأمينية وتعزيز المعرفة التأمينية بإصدار مجلة «الرائد» الفصلية المتخصصة بالدراسات والأبحاث في مجال التأمين وإعادة التأمين العربية التي توزع على جميع أو معظم شركات التأمين العربية باشتراك رمزي — وفي العديد من الحالات دون مقابل — إضافة إلى نمو متواصل في توزيعها شمل المصارف العربية والمؤسسات المالية وشركات النقل والجامعات والمعاهد.

وفي إطار آخر فإن ظاهرة التعاون في مجال التأمين الذي شاركت فيه لم يقف على حدود نمو أقساطها أو زيادة رأسمانها، إذ توجهت الشركة ومنذ أيامها الأولى لضم لقيف من الخبرات العربية، الأمر الذي سارع في إغناء تجربتها على صعيد العنصر البشري المؤهل. وعملت خلال سنين عديدة على تنظيم ندوات دراسية، ودورات تأهيل في مجال التأمين وإعادة التأمين، دعت إليها باستمرار، العديد من شركات التأمين العربية من مختلف الأقطار. الأمر الذي دعم تواصلها مع هذه الشركات والأسواق التي تنتمي إليها.

يجب الاعتراف أن شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين قد حظيت بدعم نسبي من شركات تأمين وإعادة تأمين عربية على صورة يُسح من خلالها استعداد هذه الجهات لتجسيد إيمانها بالتعاون العربي التأميني بصورة فعلية دون الوقوف على حدود القول والنوايا الطيبة. وهذا الدعم على محدوديته أسهم في نمو وازدياد أقساط التأمين التي كانت تحققها الاتحادية على الوجه الذي أشرنا إليه سابقاً، مما مكنتها من تجاوز ما عانته الشركة جراء إيقاف الإسناد الإلزامي الوارد من السوق المصرية

(وهي السوق الأكبر بين الأسواق الثلاثة المشتركة) بدءاً من مطلع عام ١٩٧٩ لأسباب معروفة لنا جميعاً.

وهكذا يمكننا القول أن شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين بصفتها مشروعاً تأمينياً عربياً مشتركاً قد نجحت خلال سنواتها العشر الأولى في أن تضع نفسها على الطريق المرسوم لها أساساً والذي يرمي إلى تزايد القدرة الاحتياطية داخل السوق العربية وما يترتب على ذلك من آثار اقتصادية إيجابية، ورغم أن شكل الإسناد الإلزامي الوارد إليها من كلا السوقين السوري واللبي قد تبدل بصورة مؤثرة إلا أن كلا السوقين استمرَا بدعم الشركة دعماً فعالاً على مدى السنوات الماضية مؤكداً بذلك رغبتهما المشتركة في إنجاح هذه التجربة وتطويرها.

ولكن تجربة شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين في نطاق التعاون التأميني العرب وهي تقترّب من ربع قرن لم تكن بالصورة المثلى، بالرغم مما أشرنا إليه من نجاحات أو إيجابيات، فما توقعناه كان أكثر مما حققناه، وما أملنا به كان أشمل مما جسدناه. ولقد لمسنا في أحيان كثيرة بأن فعل التعاون العربي المحدود يقل كثيراً عما يحظى به هذا الموضوع من تأييد وما يستقطبه من رغبة لدى الأطراف المفترضة هذا التعاون، ولا نعتقد أن تجربتنا تفرد وحدها بهذه النتيجة فبعض الشركات الشقيقة قد تشاركتنا مثل هذا الانطباع الذي لا يشكو منه معيدو التأمين العرب فحسب، بل وكذلك شركات التأمين العربية في أحيان كثيرة... وإنما لا نبالغ إذا قلنا أن مقولة التعاون التأميني العربي أصبحت شيئاً يمكن تجاوزه في ظل الإخفاقات وتحت وطأة الإحباط والحديث عن واقعية مفترضة. ولا أعتقد أننا نحتاج إلى إيراد شواهد وأمثلة للتدليل على ذلك. ومع التأكيد على هذا الواقع فإننا لا نهمل عوامل ومتغيرات عدة حدثت أو ساعدت على أن لا يكون الشوط بعيداً في مجال التعاون العربي، فبعض هذه العوامل ذاتي، أي أنه نتاج المعين بالتعاون التأميني العربي

وبعضها الآخر خارج عنى إرادة هؤلاء. وعموماً يجب أن لا يدفعنا هذا الواقع لرفع يافطة من يأس أو أن يبرر لنا أن نفض عن أفكارنا الأمل بتعاون عربي مزدهر تيريرا لذلك، لأن الثابت والأكيد هو أن فرص نجاح التعاون التأميني العربي ما تزال قائمة وستبقى كذلك، ولكن بمقدار ما تبقى فكرة الائتساء والتعاون متجذرة داخل من يعيهم هذا التعاون ومن لديهم القدرة على تحسيد إيمانهم به.

قد لا يكون ملاماً الحديث عن معيقات التعاون التأميني العربي بمناسبة أو حيز خصصناه للإشارة إلى تجارب ناجحة لهذا التعاون، ولكن رؤية موضوعية لإشكالية هذا التعاون وقراءة متأنية في أسباب عجزه ربما تكون خطوة في اتجاه تجاوز واقعه الراهن. وإذا كانت إعادة التأمين هي الحلبة الرئيسية التي يمكن أن تبلور هذا التعاون بشكل واضح. فإن ذلك يدفعنا للإشارة إلى جملة من النقاط التي تبدو أنها تلتخص هذا الواقع.

١- يجب الاعتراف أن دور معيد التأمين العربي، على وجه خاص، أصبح أكثر صعوبة الآن، وأن الأهداف التي رسمت على قاعدة من تفاؤل عريض تستوجب إعادة الصياغة بما يتلاءم مع المستجدات والوقائع التي فرضت نفسها بقوة يستحيل تجاهلها. فإعادة التأمين العالمية عبرت إلى القرن الحادي والعشرين بعد أن شهدت وما تزال تشهد عمليات بالغة الضخامة من بنساء وإعادة بناء لشركات عملاقة تنسق وتتنغم مع ما يسود ظاهرة العولمة والنظام العالمي الجديد من خلق كيانات قوية تتركز على قاعدة مالية وتقنية عالية. ورغم أن الوطن العربي ما زال بمنأى عن تشكيل مثل هذه الكيانات، وهو أمر غير متوقع على أية حال، إلا أننا لا نعيش في جزيرة منعزلة وتؤثر فينا الأحداث بصفتنا متلقين لها وللأسف لسا مساهمين بها. فوفرة طاقات إعادة التأمين المعروضة المترافقة على الغالب برؤوس أموال ضخمة وبنى مالية هائلة تضعضعنا بشكل من الأشكال خارج المنافسة، إذا كنا فكرنا بها يوماً

بصورة جادة. وأمام شركات التأمين العربية، كما غيرها، الفرصة الواسعة للاختيار وهذا يستوجب أن يكون لدى معيد التأمين العربي فرصة ليكون من ضمن الاختيارات الكفوءة التي تعرض على هذه الشركات، فكيف تولد هذه الفرصة وكيف تتجسد بصورة عملية؟... والإجابة ليست سهلة وهي حصرًا من مهام الإدارات العليا لشركات إعادة التأمين العربية وضمن استراتيجيتها وفي إطار خططها التسويقية وسياساتها الملائمة لذلك وهي تتطلب أن تتوفر لدى هذه الإدارات القدرة على الرؤية الواضحة أولاً، ثم وبالضرورة، القدرة التي أشرنا إليها. وكما كان خيار المعيد من العرب واضحاً في التوجه نحو تعاون خلاق فيما بينهم أولاً؛ كلما زادت مساهمهم الفرص للاقتناع بهم ليس أمام شركات التأمين العربية فحسب بل وأمام غيرها من شركات وأسواق أخرى. وبصراحة لا نعتقد أن قنوات التعاون بين معيدي التأمين العرب مستحينة، ولكنها قنوات مقفلة عند أضيق الحدود ولا بد من التعامل معها واستنباط ما يكفل خروجها من دائرة الارتهان المستسلم للواقع.

٢- إن شركات التأمين العربية لا يمكن أن تنأى بنفسها عما هو متاح في أسواق الإعادة العالمية؛ ونعتقد أن معظمها يؤمن بشكل من الأشكال بفكرة التعاون العربي بل والعديد منها قد أثبت ذلك غير مرة، وإذا كان الإيمان بالتعاون العربي كفكرة، يمثل الخطوة الأولى الضرورية لتحقيق هذا التعاون، فإن هذا الإيمان لن يكون كافياً ما لم يقترن بمصلحة متبادلة بين طرفي أو أطراف هذا التعاون، هذا صحيح، وما يؤثر سلباً في هذا الاتجاه هو أن تنظر الأطراف العربية التي يرغبى منها التعاون نظرة حيادية للمسألة. فليس ممة معيد عربي يمكن أن يقارن بمثله من معيد من عمالقة سواء لجهة القوة المالية أو

لجهة التصنيفات التي تمنحها هيئات عالمية وحتى للخدمات التي يقدمها. ولكن خيرة السنوات الماضية التي تعرفها شركات التأمين العربية لا تشير إلى قصور المعيدين العرب بصورة خاصة. ولم يثبت عجز المعيد العربي في مواجهة الالتزامات المالية الناشئة عن ممارسته لعمله تجاه شركات التأمين العربية المسندة على وجه خاص، وإذا وجدت بعض الاخفاقات في سرعة التلبية فإن مثلها موجود أيضاً في التعامل مع معيدين غير عرب.

ولشركة التأمين العربية كل الحق في أن تنتظر من معيدها العربي سرعة التلبية وصدق الاستجابة في مجالات العلاقة بالمعيد العربي، ولها أن تتوقع منه اهتماماً تسويقياً مباشراً وخدمات تطلّ جميع الشؤون المرتبطة بها سواء بتدريب عناصرها أو وضع خبراتها أمام هذه الشركات. ولكن دون إسقاط لشكل من أشكال الأولوية التي تتطلبها حقيقة الانتماء المشترك.

٣- إذا كان التعاون العربي في مجال التأمين مَطْلَباً مشروعاً ومُتَّفَقاً على ضرورته فإن السعي لبلوغه لا يفترض أن يُمارس في الظروف السهلة فحسب، بل إنه يصبح مُلِحاً أكثر في الأوقات الصعبة التي تُخلق التحدي لإثبات جدارة الأطراف المتعاونة بتحقيق غاياتها. والمشهد الراهن لوضع إعادة التأمين العالمية لا يكفي ليكون سبباً مانعاً لاستمرار هذا التعاون وتطويره، بل يمكن أن يكون سبباً دافعاً لذلك. وتجميع الطاقات الاكتيائية المتاحة لدى شركات التأمين وإعادة التأمين العربية، واستخدام هذه الطاقات لاستيعاب قدر معقول من الأخطار القائمة على الأرض العربية ما يزال وسيبقى هدفاً مشروعاً يجب التركيز عليه بكل صدق وفي إطار الموضوعية المرغوبة وأن لا تكون بعض المحاولات السابقة التي لم يكتب لها النجاح المرغوب سبباً أبدياً مانعاً يودي بما نتمناه وما نرغبه.

دور شركات التأمين في الائتمان المصرفي... نظرة خاصة على السوق المصرية للتأمين*

أحمد عزت حمودة^١

مدير عام شركة المهندس للتأمين

مما لا شك فيه أن الدور المصرفي في الائتمان يمثل حجر الزاوية في تشييط الاقتصاد القومي ليس فقط عند بداية المشروعات الاستثمارية بل إنه يمثل العمود الفقري لهذه المشروعات لمباشرة مهامها الإنتاجية والتسويقية سواء تم التسويق محلياً أو خارجياً. وانطلاقاً من هذه الحقيقة، فإننا نجد أنه لا مندوحة من الاعتماد على دور الائتمان المصرفي في النهوض بالاقتصاد القومي.

ولكن ما هو الأسلوب أو الأساليب والإجراءات التي تمكن البنوك من تحاشي «المخاطر» التي تتعرض لها في أداء دورها هذا.

لقد وجدت هذه البنوك نفسها وهي تعتمد على شركات التأمين في إصدار التغطيات التأمينية التي كانت متاحة في السوق المحلية والتي تستجيب لرغبة البنوك في حماية «مخاطر الائتمان» وعندما مارست شركات التأمين المصرية هذا النوع من التأمين «تأمين الائتمان» أوقفت من أوائل الستينات نتيجة الكوارث التي لحقت بشركات التأمين في ذاك الوقت وإفلاس بعضها وتحمل بعضها الآخر لتعويضات باهظة في هذا المجال، وحيث أن هذا النوع من التأمين الآن غير مصرح بمزاوته على

* زميل معهد التأمين القانوني بلندن وخبير تأمين استشاري شغل خلال العقود الثلاثة الماضية وظائف قيادية عديدة في أسواق تأمين متعددة في الوطن العربي.

الإطلاق، فقد لجأت بعض البنوك للحصول على تغطيات تأمينية أخرى لا صلة لها بضمان الائتمان، ولكن اعتبرتها هذه البنوك حماية للتسهيلات الائتمانية الممنوحة لعملائها بمجرد أن وثائق التأمين تصدر لصالح البنوك...

الأمر الذي يتعين التأكيد عليه هنا، هو أن هذه الوثائق سواء كانت وثائق حريق أو سطو أو معدات المقاولين... لها شروطها المحددة في الوثيقة وهي وثائق تقوم على أساس «التعويض»، بمعنى وضع المؤمن له في المركز المالي الحقيقي في اللحظة السابقة على وقوع الخطر المؤمن منه والمتسبب في الضرر... وليس ضمان تعويض البنك المستفيد بما ورد في صدر الوثيقة من مبلغ التأمين دون أي اعتبار لما ورد من قواعد ثابتة دولياً ومقررة قانوناً في جميع وثائق التأمين وهو التأكيد على أن وثيقة تأمين الممتلكات هي وثيقة تعويضية وليست ضمان سداد مبلغ التأمين لأي سبب غير الأسباب «الأخطار» الواردة في وثيقة التأمين المعنية وحسب الأسس والقواعد الواردة بها تفصيلاً.

وكثيراً ما نجد أن البنوك تطلب إضافة بعض الشروط أو استبعاد بعض الشروط من الوثيقة حتى يمكن تفسيرها وتحويلها لتكون وثائق تأمين ضمان ائتمان وليست وثائق تأمين ممتلكات... والأمثلة على ذلك عديدة... فعلى سبيل المثال:

١- حادث حريق في وثيقة لا تؤمن بكامل القيمة الحقيقية للعين المؤمن عليها أو مشتقاتها مما يستدعي تطبيق قاعدة «النسبية» لعدم كفاية مبلغ التأمين للقيمة الحقيقية وهنا يطلب البنك استبعاد هذه الشروط...

٢- أو أن يطلب البنك وثيقة خيانة أمانة على صاحب المشروع ونجد أن شروطها العامة لا تنطبق على مضمون رغبة البنك وتقوم المشكلة عندما نجد أن المؤمن عليه ليس عاملاً لدى المؤمن له (عميل البنك) بل هو ذاته أو شريكه... مما لا تنطبق عليه شروط وثيقة خيانة الأمانة.

٣- أو أن نجد أن العميل المرتهن لبيضائع يقوم بتصريف بضائعه وبيعها أو نقلها من مكان إلى آخر ثم يأتي البنك ليطلب بالتعويض على أساس أن البضاعة

«سرفت» بالرغم من أنه يتعين أن تكون السرقة قد تمت بالهجوم والعنف مما يطبق عليه «السطو» وليس مجرد الاختفاء، وهذه لها صفة أساسية حتى يكون تأمينها ممكناً إذ يتعين أن يكون تحقق الخطر المؤمن ضده متصفاً بالتحائية وعدم التوقع وألا يكون إرادياً من المؤمن له...

هذه هي قواعد التأمين الأساسية فكيف يمكن التوفيق بين رغبة البنوك في تأمين «ضمان الائتمان» وما تصدره الشركات الوطنية من تغطيات تأمينية لا تمت بصلة لهذا الهدف ولكن تقبلها البنوك بهذه النية...

أمور يتعين أن يتم فيها لقاء كافة الأطراف المعنية لوضع الأسس السليمة للتعامل مع هذه المخاطر بالشكل الجدي وليس مجرد التخلص من عبء المسؤولية وإلقائه على طرف آخر اعتماداً على وثائق لا تضمن الحماية المطلوب توفيرها.

فكثيراً ما أكرر كثيراً، ما تقوم البنوك بمطالبة شركات التأمين بتعويضات تكون هذه الشركات غير ملزمة بتعويضها حسب شروط الوثيقة والتي يتعين أن تكون موضوع دراسة كافية من إدارات الائتمان والتعرف على مضمونها ولا تطابق واقع الأمر من محاضر الشرطة وتقارير خبراء معاينة وتسوية المطالبات بالتعويض.

ومع ملاحظة واقع توسع البنوك بالتمويل بضمان منقولات، أي بضائع أو مواد خام أو مخزون سلعي، غير قابل بطبيعته لثبات القيمة سواء في طبيعة السحب والتوزيع والتشغيل أو القيمة السوقية الحقيقية والتأمين بأكثر من قيمتها، وهو أمر خطير لا يقبله المبدأ الأساسي في التأمين والسابق الإشارة إليه «التعويض» فإن بعض القيادات المصرفية ترى أن التسهيلات الائتمانية في أمريكا على المنقولات تمثل النسبة العظمى في هذا الشأن... والتحفظ الأساسي هو ضرورة دراسة تحليلية للسوق المعنية وتبويب هذه المنقولات والضمانات المقدمة للبنوك... ومع كمال الاحترام لرأي هذه القيادات فإنه لا يمكن الأخذ به بصفة العمومية... إذ لا يجوز

دور شركات التأمين في الائتمان المصرفي ————— الرائد العربي

السور بمحاكاة مجتمع مختلف تركيباً وأسلوباً على كل صعيد عما هو متاح في السوق المحلي والاقتصاد الوطني.

ومن جهة أخرى، فقد كان التمويل على البضائع يتم فقط في التأمين البحري وتكون الرسائل مودعة في مخازن البنك ذاته ولا يصرف منها إلا بتعليمات إدارات الائتمان... ولكن انقلبت الأحوال وأصبح الإيداع في مخازن العميل نفسه... والاكتفاء بأنه يوجد مفتاح لدى العميل (صاحب البضاعة) ومنسوب البنك... فكيف يكون ذلك في المواد الخام اللازمة للصناعة أو البضائع التامة الصنع والمطلوب توزيعها، حيث أن أسنوب الإنتاج لتخزين... مرفوض تماماً... وهو ما نتج عنه انهيار الكثير من المشروعات الإنتاجية... فدورة رأس المال أو الجزء من رأس المال المخصص لمستلزمات الإنتاج أو السلع المنتجة يتعين أن تكون سريعة لإثبات نجاح المشروع وليست بمجرد أرقام على الورق.

ولعلها مناسبة مؤاتية الآن ونحن نتناول موضوعاً يخص المصارف المصرية والدور الذي تؤديه لخدمة الاقتصاد المصري أن نذكر بكثير من التقدير رائد الاقتصاد المصري طلعت حرب ودور بنك مصر في إنشاء ودعم إمبراطورية اقتصادية لم تدع أي نشاط اقتصادي سواء من الناحية الإنتاجية السلعية أو الخدمية إلا وقامت بأحمد الأدوار فيها.

فماذا لا تحذو البنوك ذاتها حذو مصرف مصر فتقوم بدراسة المشروعات والتقدم بها لذاتها بثمان عشرين بالمائة مثلاً من رأس المال ثم يطرح الباقي للاكتتاب العام... ولا تترك المجال كاملاً لدراسات ثبت في كثير من الأحيان عدم جدتها... وما كان الدور الذي قامت به طفرة شركات تكويين الأموال إلا لتقاعس البنوك عن الدور الذي قام به بنك مصر بقيادة طلعت حرب وخلفائه ومدرسته مما أدى إلى نكسة اقتصادية وضياح موارد مالية ضخمة ليس من المتوقع عودتها ثانية فصاع الذبن قد انسكب...

الاقتصادات العربية وتحديات العولمة

زياد عربية

أولاً - المقدمة:

تمثل العولمة واحدة من أخطر التحديات التي واجهت الاقتصادات العربية خلال النصف الثاني من هذا القرن، فهي كإطار لنظام اقتصادي عالمي جديد تقوم على إيديولوجيا ومفاهيم «الليبرالية الجديدة» عن طريق إنشاء نظام متكامل يمثل في عولمة نمط الاستهلاك وعولمة الأسواق والاستثمارات والإنتاج، مستخدمة في ذلك المؤسسات الدولية (صندوق النقد والبنك الدوليين ومنظمة التجارة العالمية ومنظمات الأمم المتحدة المتفرعة وبعض المنتديات الاقتصادية والعالمية غير الحكومية «دافوس») والشركات المتعدية الجنسيات، وتكنولوجيا الاتصالات والمواصلات.

والعولمة أو الكوكبية أو الكونية هي نتاج للتطور الحاصل في النظام الرأسمالي من الرأسمالية التجارية إلى الرأسمالية الصناعية إلى الإمبريالية التي ظلت تحكم العالم حتى نهاية الحرب العالمية الثانية، ثم الانتقال إلى الرأسمالية الكونية/ الكوكبية أو العولمة.

ثانياً - عوامل ظهور العولمة الاقتصادية:

وقد ساهمت عدة عوامل في ظهور العولمة الاقتصادية نذكر منها «١»:

١- ارتفاع معدلات نمو التجارة العالمية.

- ٢- إنشاء منظمة التجارة العالمي WTO.
 - ٣- تنامي دور الشركات متعددة الجنسيات في الاقتصاد العالمي (٣٠٠ ألف شركة حتى منتصف التسعينات).
 - ٤- تنامي دور تكنولوجيا الاتصالات ونقل المعلومات بغير حدود.
 - ٥- تنامي دور المؤسسات الاقتصادية الدولية في الاقتصاد العالمي.
 - ٦- زيادة حركة انسياب رؤوس الأموال وارتفاع حجم الاستثمارات المباشرة بين الدول.
 - ٧- حرية انتقال الأيدي العاملة بين الدول.
 - ٨- انتشار ظاهرة التكتلات الاقتصادية في العالم.
- وكما هو معروف أن مدخل العولمة اقتصادي والصفة التنفيذية للعولمة الاقتصادية تتجلى بالمظاهر التالية «٢»:
- ١- اتساع نشاط الرأسمالية متعددة الجنسيات وتنامي قوتها.
 - ٢- تفويض وتغير دور الدولة الاقتصادي والسياسي.
 - ٣- إضعاف فاعلية السياسات الاقتصادية الوطنية.
 - ٤- التحرير شبه المطلق لحركة السلع والخدمات ورؤوس الأموال.
 - ٥- عولمة السوق الاستهلاكية وعولمة العرض والطلب.
 - ٦- النمو السريع لأسواق المال العالمية.
 - ٧- تزايد درجات الارتباط والتشابك في الاقتصاد العالمي.

٨ — إهمال البعد الاجتماعي.

إلا أن للعولمة أدواتها التي تعتمد عليها أحياناً في الممارسة وبلورتها كظاهرة وكثيراً ما يقع اللبس بين مفهوم العولمة كظاهرة وبين أدواتها، وتمثل تلك الأدوات في:

أ — الشركات متعددة الجنسيات: إن نشاط هذه الشركات واليات عملها يشكل مظهراً من مظاهر العولمة، أما الشركات بحمد ذاتها كمؤسسات ذات شخصية اعتبارية فتعد أهم قوى العولمة وأدواتها الفاعلة، وتتسم هذه الشركات بضخامة الحجم وتنوع الأنشطة والانتشار الجغرافي في العالم كله والقدرة على تعبئة المدخرات العالمية والاقتراض والقدرة على استقطاب الكفاءات البشرية عالية المستوى «٣».

ب — المؤسسات والمنظمات الدولية: حيث يساهم صندوق النقد والبنك الدوليين ومنظمة التجارة العالمية ومنظمات الأمم المتحدة المتفرعة في بلورة العولمة الاقتصادية، وهي تساعد الشركات متعددة الجنسيات على ممارسة العولمة ميدانياً من خلال برامج الصندوق الدولي والوصايا العشر والإصلاح الهيكلي والتخصخصة وأحكام اتفاقية الجات.

ج — تكنولوجيا الاتصالات والمواصلات: التي تشكل الأدوات التكنولوجية للعولمة والمسثلة بشبكة الإنترنت والبريد الإلكتروني والهاتف النقال والبيث التلفزيوني الفضائي ووسائل النقل المتطورة، أهم الأدوات التكنولوجية للعولمة.

نخلص من ذلك إلى القول بأن العولمة تركز على قوانين السوق والحرية المطلقة في انتقال البضائع والأموال والأشخاص والمعلومات غير الحدود دون أي قيود، إلى جانب تعويم أسعار الصرف وإزالة القيود عن النظام المصرفي، وإنهاء تدخل الدولة في الشؤون الاقتصادية، وتصفية القطاع العام، وتبني كل ما هو في مصلحة رأس المال، وما ينطوي على ذلك من نزاع المكتسبات الاجتماعية للعمال والطبقة الوسطى.

ثالثاً - الاقتصادات العربية وجهود التنمية المتعثرة:

واجهت الاقتصادات العربية أزمات متعددة أدت إلى تعثر جهود التنمية فيها على الرغم من المحاولات القطرية والجماعية المتعددة التي قامت بها الدول العربية خلال النصف الثاني من هذا القرن، ومما زاد في حدة هذه الأزمات/ الاختلالات غياب الإدارة السياسية الفاعلة التي كان من الممكن أن تخفف إلى درجة كبيرة من حدة الانتكاسات التي عانت منها هذه الاقتصادات خلال العقود الثلاثة الماضية، والتي حالت دون قيام تكتل اقتصادي عربي موحد يكون له الدور الرئيس في دفع عجلة التنمية في الدول العربية ورفع القدرة التنافسية والتفاوضية للدول العربية تجاه التكتلات الاقتصادية الأخرى.

وعلى الرغم من أن عقدي الثمانينات والتسعينات قد شهدا بعض التطورات الاقتصادية الإيجابية كاتباع غالبية الدول العربية سياسات الإصلاح الاقتصادي والهيكلي وتشجيع الاستثمار المحلي والأجنبي بإصدار التشريعات المناسبة والمحفزة، إلا أن هذه التطورات بقيت قاصرة وغير قادرة على دفع عجلة التنمية على المدى

البعيد ومواجهة التحديات الخارجية، لكونها جهوداً قطرية في الوقت الذي يتطلب عملاً عربياً جماعياً يكون قادراً على خلق تكامل اقتصادي عربي فاعل ومتفاعل مع ما يجري على الساحة الدولية من متغيرات وتطورات.

وقد شهدت المنطقة العربية في عقد التسعينات عدة محاولات لفرض مشاريع تكامل إقليمية كالتشرق أوسطية والشراكة الأوروبية المتوسطية لآقت الأولى شبه إجماع على رفضه في حين لآقى الثاني قبولاً من غالبية الدول العربية، رغم كل ما يمكن أن يترتب على هذه الشراكة من انعكاسات سلبية تضر بالمصالح الاقتصادية والحيوية للدول العربية، في الوقت الذي يمكن أن يستثمر فيه هذا التحرك الأوروبي لصالح الدول العربية ويدعم موقفها التفاوضي ويحقق لها المكاسب المتوخاة من هذه الشراكة على أساس شراكة بين الدول العربية كجماعة والاتحاد الأوروبي. بمعنى أنه كان بالإمكان تأجيل توقيع اتفاقيات الشراكة مع الاتحاد الأوروبي وإعطاء الأولوية لتدعيم الكيان الاقتصادي العربي الموحد.

كذلك شهد النصف الثاني من التسعينات دخول الدول العربية عهداً جديداً في عملية التكامل الاقتصادي فيما بينها بانضمامها إلى منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى، التي بدأ تنفيذها في الأول من يناير ١٩٩٨، وكانت استجابتها خلال السنة الأولى مرتفعة، حيث بلغ عدد الدول العربية التي أعلنت عن اتخاذها لإجراءات التنفيذ أربعة عشر دولة عربية يزيد نصيبها من التجارة العربية الخارجية عن ٩٠٪ ونسبتها من التجارة العربية البينية تصل إلى حوالي ٩٦٪ (سنة ١٩٩٧) «٤»، إلا أن الخلافات التي لا تزال ماثرة جدل بين الدول العربية حول التخفيضات الجمركية والريزنامة الزراعية واستثناء بعض المواد من التخفيضات ومطالبة بعض

الدول العربية إعفائها بشكل كامل من البرنامج التنفيذي والاتفاقية المستندية يشير إلى أن مصير هذه المنطقة الإجهاض مثلها في ذلك مثل الاتفاقيات الاقتصادية العربية التي عقدت في إطار الجامعة العربية منذ الخمسينات.

رابعاً — الاقتصادات العربية وتحديات العولمة:

عانت الدول العربية والنامية عموماً من تحديات عديدة واجهت اقتصاداتها في القرن العشرين كانت لها آثار سلبية على جهود التنمية في هذه الدول — كالفقر، والبطالة، والتضخم، وارتفاع حجم المديونية الخارجية والداخلية، وزيادة معدلات النمو السكاني، وتخلف المستويات التقنية، وتراجع أنظمة التعليم، وضعف القاعدة الصناعية، وتراجع القدرة التنافسية والإنتاجية، وعدم توفر الكفاءات الإدارية واليد العاملة الماهرة المدربة، وتلوث البيئة، وشح المياه، وانخفاض أسعار المواد الأولية التي تقوم بتصديرها السوق الدولية، وارتفاع أسعار المواد المصنعة والتكنولوجيا والمواد الغذائية التي تستوردها في السوق الدولية — وهذه التحديات ستواجهها الدول العربية والنامية عموماً في القرن الحادي والعشرين كعبء ثقيل تنوء عن حمله وغير قادرة على إيجاد حلول لها مع تعاظم التحديات التي سيفرضها القرن القادم على هذه الاقتصادات.

والعولمة التي تهدف إلى تكامل الأسواق الحرة، وتدفع الاستثمارات والتجارة والمعلومات وتخفيض العوائق الطبيعية مثل النقل، والاتصالات والحواجر المصطنعة مثل الجمارك والكوتا وقيود التبادل، جاءت لتشكّل تحدّياً لا قبل للاقتصادات العربية على مواجهته، فهذه الدول ما تزال في طور صياغة وتحديث وهيكلتها أوضاعها وسياساتها

الموائد العربي _____ الاقتصادات العربية وتحديات العولمة

الاقتصادية وهي أشد تأثراً بالتطورات العالمية المتسارعة، كما أنها لم تتمكن بعد، بالغالب، من إعطاء الدور البارز للقطاع الخاص، ولم تتمكن من اعتماد عملية التخصيص وإيصالها إلى درجات حاسمة أو متقدمة. كما أنها في غالبيتها لم تتمكن من إقامة تجمعات اقتصادية هامة ومؤثرة إقليمياً وعالمياً وما تزال هذه الدول منهكة في عملية التحرير الاقتصادي وتعديل سياساتها وأنظمتها المتعددة.

وعلى الصعيد ذاته تحاول الدول العربية الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية لتصادق على الاتفاقيات التي تم التوصل إليها والتي أقرتها الدول الصناعية المتقدمة، وهي بلا شك جاءت لتحمي مصالحها بالدرجة الأولى، وتضر بمصالح الدول العربية والنامية عموماً. وبالطبع ليس أمام الدول العربية، والحالة هذه، إلا ثلاثة خيارات، الأول يدعو للتكيف مع الأوضاع الاقتصادية العالمية الجديدة، وهو أمر يحتاج إلى تكثيف الجهود العربية والارتقاء بمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى إلى مستوى السوق المشتركة مع ما يتطلبه ذلك من تضافر الجهود لتحقيق تنمية شاملة على مختلف الأصعدة، وربما يدفع هذا التحدي الدول العربية للتكامل فيما بينها وتجاوز الخلافات والتناقضات السياسية والأيدولوجية بين الأنظمة العربية، في الوقت الذي عجز فيه المد القومي تحقيقه خلال العقود الخمسة الماضية. والثاني يدعو إلى الانعزال وهو أمر ضار بمصالح الدول العربية الاقتصادية، والثالث يدعو إلى المواجهة وهو أمر غير ممكن على المدى المنظور نظراً لما تعانيه هذه الدول من أزمات اقتصادية واختلالات هيكلية، ولعدم قدرة هذه الدول على إنشاء كيان اقتصادي عربي موحد في الوقت الحاضر. وعليه فإن الانضمام إلى هذه المنظمة قد يتيح الفرصة أمام الدول العربية والنامية عموماً للدفاع عن مصالحها، ويمكن هنا الدعوة

إلى توسيع دائرة دول الـ G 15 لتشمل الدول النامية وذلك لتوحيد مواقفها داخل المنظمة الدولية، خاصة وأن الدول النامية تمثل ٧٥٪ من عدد الدول الأعضاء في منظمة التجارة العالمية، التي تخضع قراراتها للتصويت وهذا الأمر هو في صالح الدول النامية يجب استغلاله للحد من الآثار السلبية للعولمة على اقتصاداتها.

إن عدم اكتراث الدول العربية في مواجهة هذا التحدي سيؤدي حتماً إلى تفاقم الاختلالات في الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول مستقبلاً، مما يستدعي العمل على ترتيب البيت العربي بما يمكن هذه الدول من مواجهة هذه التحديات مجتمعة لا بشكل الفردي انعزالي. وهنا تبرز مسألة ترتيب الأولويات لتدعيم سبل المواجهة فمعالجة الأوضاع الداخلية — السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية — في الدول العربية يجب أن تغطي بالأولوية، ومن ثم يجب العمل على تفعيل اتفاقية منطقة التجارة الحرة العربية انطلاقاً من المصلحة القومية لا من المصلحة القطرية الضيقة، فمن خلال هذه المنطقة يمكن للدول العربية معالجة عدة مشكلات تعاني منها الاقتصادات العربية — القطرية — كمحدودية السوق وضعف القدرة الشرائية والإنتاجية و الإدارية والمهارية البشرية، فمنطقة التجارة الحرة العربية الكبرى (بافتا) تشكل سوقاً واسعة يزيد عدد سكانها عن ١٧٤ نسمة ويمتوسط دخل فردي حوالي ٣٠٠٠ دولار أمريكي وقوة إنتاجية يزيد ناتجها المحلي الإجمالي عن ٥١٥ مليار دولار (سنة ١٩٩٧) «٥». كذلك لا بد في المرحلة القادمة من تغليب جهود التنسيق الجماعي على المبادرات الفردية للدول في اتخاذ القرارات، وإعطاء دور أكبر للجامعة العربية ممثلة بمجلسها الاقتصادي والاجتماعي ولجانة الفنية والمجالس والاتحادات المنبثقة عن الجامعة العربية، فقد حان الوقت

تلعب الجامعة العربية دورها في خلق الظروف التي من شأنها تحقيق التكامل الاقتصادي العربي الذي يعزز من قدراتنا التنافسية في المحيط العالمي. فمواجهة العولمة تتطلب مثل هذا الدور كما تتطلب من الدول العربية إعادة النظر في أنظمة التعليم المطبقة في الدول العربية وتحديثها بحيث يتم ربطها بالتقانة ونظم الإنتاج، وتحتاج الدول العربية إلى استراتيجيات واضحة وجديدة في ميادين الصناعة والزراعة والتصدير والإنتاج والتخصص الإنتاجي. كذلك تحتاج الدول العربية إلى مساندة النقابات والاتحادات والجمعيات والمنظمات الأهلية غير الحكومية للمحد من الآثار السلبية الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن أن تنجم عن العولمة على غرار ما حدث في الولايات المتحدة (سياتل) وسويسرا (دافوس) وهذه المنظمات كما هو معروف معارضة ومناهضة للعولمة.

المصادر والمراجع:

- ١ — منير الخمش، «العولمة ليست الخيار الوحيد»، دار الأهالي، دمشق ١٩٩٨، ص ٤٨.
- ٢ — رسلان خضور وسمير إبراهيم حسن، «مستقبل العولمة» المركز العربي للدراسات الاستراتيجية، سلسلة أوراق شهرية، العدد ٧، تموز ١٩٩٨، دمشق، ص ١٢.
- ٣ — تقرير التنمية البشرية UNDP لعام ١٩٩٦، ص ٦٢.
- ٤ — جامعة الدول العربية، محور أعمال الدورة العادية الثالثة والستين للمجلس الاقتصادي والاجتماعي، «منطقة التجارة الحرة العربية الكبرى» ٨-١١ شباط ١٩٩٩، القاهرة، الجزء الأول ص ٣.
- ٥ — المصدر نفسه، ص ٣-٤.

التقرير الاقتصادي العربي الموحد

نظرة عامة على اقتصادات الدول العربية*

النمو الاقتصادي العام:

تشير التقديرات الأولية لأداء الاقتصادات العربية خلال عام ١٩٩٨ إلى أنه تراجع بصورة ملحوظة متأثراً بذلك بالتطورات غير المواتية التي شهدتها الاقتصاد العالمي خلال العام. فمن معدل نمو موجب خلال عام ١٩٩٧ بلغ حوالي ٣,٦ في المائة، يقدر للنتائج المحلي الإجمالي للدول العربية، بالأسعار الجارية ومقوماً بالدولار، أن ينخفض خلال عام ١٩٩٨ بحوالي ٢,٥ في المائة. ويعزى هذا التراجع المقدر في الناتج المحلي الإجمالي للدول العربية أساساً إلى الانخفاض الكبير الذي حدث في الأسعار العالمية للنفط خلال العام الذي بلغ قرابة ٣١ في المائة، وما أدى إليه من تراجع في القيمة المضافة للصناعات الاستخراجية الذي تشير التقديرات إلى أنه بلغ

* في الإصدار الأخير للتقرير الاقتصادي العربي الموحد (سبتمبر/أيلول ١٩٩٩) هذا الإيجاز عن اقتصادات الدول العربية خلال عام ١٩٩٨، كما ورد في مقدمة التقرير الذي تشارك في وضعه أربع جهات عربية هي الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، والصندوق العربي للإقضاء الاقتصادي والاجتماعي، وصندوق النقد العربي، ومنظمة الأقطار العربية المصدرة للبرول.

حوالي ٢٩ في المائة. كما تشير التقديرات إلى أن معدل نمو القيمة المضافة للصناعات التحويلية قد انخفض بدوره إلى حوالي ثلث ما كان عليه في العام السابق.

وعند النظر إلى التطورات الاقتصادية الدولية، يتضح أن عام ١٩٩٨ شهد تراجعاً كبيراً في أسعار السلع والمواد الأولية في الأسواق الدولية، كما شهد استمرار انتشار الأزمة المالية الآسيوية إلى روسيا وأمريكا اللاتينية. وقد كان لبعض هذه التطورات آثاراً مباشرة على الاقتصاد العالمي خلال العام، في حين أن آثار البعض الآخر منها كانت تراكمية لم تظهر جلياً خلال عام ١٩٩٧ ولكنها ظهرت بقوة خلال عام ١٩٩٨. وقد أدت هذه التطورات في مجملها إلى انخفاض معدل النمو العالمي الحقيقي خلال عام ١٩٩٨ إلى ما يقرب من النصف، وانخفاض التدفقات المالية من الأسواق المالية العالمية إلى الدول النامية إلى حوالي نصف ما كانت عليه قبل الأزمة، بالإضافة إلى خفض معدل نمو التجارة الدولية إلى قرابة الثلث خلال ذلك العام.

وعلى الرغم من هذه التطورات غير المواتية، فقد سجل الاقتصاد العالمي معدل نمو حقيقي خلال العام بلغ ٢,٥ في المائة (وإن كان قد انخفض إلى نصف ما كان عليه في العام السابق: كما سبقت الإشارة إليه)، وبلغ هذا المعدل في الدول المتقدمة ٢,٢ في المائة وفي الدول النامية ٣,٣ في المائة. ومن الملاحظ أنه في حين أن هذه الاقتصادات سجلت معدلات نمو حقيقية موجبة، وعلى وجه الخصوص الدول النامية التي لم تسجل معدلات نمو حقيقية موجبة كمجموعة فقط، بل سجلت هذه

المعدلات على مستوى جميع الميادين الفرعية المتعلقة بها، فإن الاقتصادات العربية سجلت مجتمعة معدل نمو سالب بلغ ٢,٥ في المائة؛ كما سبقت الإشارة إليه، وليس بالأسعار الحقيقية كما هو الحال بالنسبة للدول سابقه الذكر، ولكن بالأسعار الجارية. ويدل هذا الأمر على التباين الكبير خلال ذلك العام بين أداء الاقتصادات العربية وأداء اقتصادات الدول الأخرى عامة، والدول النامية بصورة خاصة. ذلك أن الدول العربية، كما سبقت الإشارة إليه، سجلت معدل نمو سالب بلغ حوالي ٢,٥ في المائة بالأسعار الجارية، في حين أن هذه الدول سجلت معدل نمو موجب بلغ ٣,٣ في المائة؛ وبالأسعار الحقيقية.

ومن الطبيعي أن يبرز التساؤل حول أسباب هذا التباين. إلا أن تساؤلاً آخر يبرز في الوقت نفسه حول ما إذا كان تراجع أداء الاقتصادات العربية والتباين بينه وبين أداء اقتصادات الدول النامية أمراً مؤقتاً يتعلق بعام ١٩٩٨ نتيجة التطورات الاقتصادية الدولية غير المواتية سابقة الذكر التي حدثت خلال ذلك العام، أم أنه يتعدى في الأساس أحداث ذلك العام ويعود في الأصل إلى طبيعة الاقتصادات العربية وما تنسم به من عوامل هيكلية تؤثر على مسار نموها.

وقبل محاولة تحليل التطورات في الناتج المحلي الإجمالي للدول العربية للتعرف على أداء اقتصاداتها، تجدر الإشارة إلى أن مما يحول كثيراً دون التعرف على الأوضاع الحقيقية لمسار هذه الاقتصادات، عدم توفر البيانات الكافية والدقيقة عنها، وفي هذه الحالة، عن الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الحقيقية. وينطبق هذا الأمر على معظم الدول العربية. ولذلك، يبقى التحليل لأداء هذه الاقتصادات متركزاً على التطورات في مستوى الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية معطياً صورة أكثر تفاهلاً

عن الحقيقة، من جانب، وغير قابل عملياً للمقارنة، بوصفه ذلك، مع الأوضاع الحقيقية لاقتصادات الدول الأخرى، من جانب آخر. ولذلك، تعتبر هذه البيانات مؤشراً لأوضاع هذه الاقتصادات أكثر من كونها ممثلة لوضعها الحقيقي.

ويظهر من البيانات المتعلقة بالناتج المحلي الإجمالي للدول العربية والأسعار الحارية وبالدولار الأمريكي، أن معدل نموه كان متذبذباً وضعيفاً منذ بداية هذا العقد. فمن جانب، تراجع الناتج خلال عامين، وهما ١٩٩١ و ١٩٩٨. حيث سجل معدل نمو سالب بلغ ٢,٣ في المائة في الأول و ٢,٥ في المائة في الثاني، كما سبقت الإشارة إليه. كذلك، ظهر معدل نموه في تذبذب بين ارتفاع وانخفاض في جميع الأعوام فيما عدا عامي ١٩٩٥ و ١٩٩٦. وبالنظر إلى مسار نموه خلال هذه الفترة، يتضح من جانب آخر، أن الناتج المحلي الإجمالي للدول العربية سجل بالأسعار الحارية معدل نمو سنوي بلغ في المتوسط ٢,٧ في المائة. وفي ظل عدم توفر البيانات الكافية، وعلى افتراض أن معدلات التضخم ومستويات مجمل الناتج المحلي على وجه الخصوص بقيت على ذلك المستوى، وهو افتراض أكثر تفاؤلاً مما تشير إليه المعطيات، فإن من الممكن القول أن اقتصادات الدول العربية كمجموعة، كانت بصورة عامة، في حالة عدم نمو حقيقي على أحسن تقدير منذ بداية هذا العقد.

وبالمقارنة، سجلت مجموعة الدول النامية معدل نمو حقيقي، بلغ في المتوسط سنوياً حوالي ٦ في المائة خلال هذه الفترة. ويدل ذلك على أن التباين بين أداء الاقتصادات العربية وأداء اقتصادات الدول النامية بصورة عامة لم يكن مقتصرأ على عام ١٩٩٨، كما أنه لم يكن وليد التطورات الاقتصادية العالمية التي حدثت خلال ذلك العام. ويمكن القول أن هذا التباين الكبير بين أداء المجموعتين خلال هذا العقد

من شأنه إذا استمر أن يُهمّش من وضع الاقتصادات العربية بين اقتصادات دول هذه المجموعة. ولا تقف دلالة هذا الأمر عند مجرد الجمود وعدم النمو. ذلك أن الدول العربية تتصف في الوقت نفسه بأنها تسجل بين أعلى معدلات النمو السكاني، حيث يقدر لهذا المعدل أن يبلغ في عام ١٩٩٨ حوالي ٢,٤١ في المائة.

وأمام حالة عدم النمو الحقيقي في هذه الاقتصادات، فإن هذا المعدل المرتفع لنمو السكان يدل، حتى مع عدم وجود بيانات كافية، على تدردي المستويات المعيشية للسكان وارتفاع عدد ذوي الدخل المنخفضة منهم في الدول العربية بصورة عامة، وبالتالي عظم المشكلة التي تواجهها الاقتصادات العربية حالياً وخلال الفترة القادمة. ولا غرو أن البيانات حول متوسط نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، على الرغم من محدودية مدلولات هذا المعيار، تشير إلى أن هذا المتوسط قد انخفض بالمقارنة مع بداية العقد الماضي، وخاصة في الدول المصدرة للنفط، وأنه لا يزال يتصف بمستوياته المتدنية في الدول العربية الأخرى.

ومن الأمور الناجمة عما سبق، والتي تمثل أحد أهم التحديات التي تواجه الاقتصادات العربية في هذه المرحلة وخلال السنوات القادمة، استفحال مشكلة البطالة نظراً لانعكاساتها العميقة على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية. وما يجدر ذكره في هذه المجال أن طبيعة التحدي التي تمثله هذه الظاهرة لا تتصل فقط بمعدلاتها العالية، بل أيضاً باستمرارها وتنامي معدلاتها عبر فترة من الزمن ليست بقصيرة في عدد من الدول العربية، وظهورها في عدد من الدول العربية الأخرى، وعلى وجه الخصوص دول الخليج العربية، التي لم تعرف هذه الظاهرة من قبل.

كذلك؛ فإن هذه الظاهرة لا تقتصر فقط على العاملين من ذوي المؤهلات العلمية المتواضعة، بل أصبحت تشمل أيضاً خريجي الجامعات والمعاهد العليا بشكل متزايد. ويتطلب هذا الوضع بلا شك السعي كخطوة أولى، نحو تحدي الأسباب التي أدت إليه وتساهم في استمراره، وهو أمر ليس بالسهل في ضوء التباين الكبير، في بعض الأحيان، بين أوضاع الاقتصادات العربية ومراحل نموها.

الإجازات في إطار مسيرة الإصلاح:

أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد الصادر في عام ١٩٩٥ إلى أن من التطورات الإيجابية على الساحة الاقتصادية العربية النتائج الطيبة التي بدأت تظهر نتيجة الجهود التي تبذلها معظم الدول العربية في إطار السياسات التي تنتهجها لإصلاح وتحريك اقتصاداتها، وعلى وجه الخصوص سياسات الاستقرار الداخلي والخارجي، والإصلاحات الهيكلية الموضوعية في إطار يستهدف دعم التوجه الخارجي، وتنويع القاعدة الإنتاجية وتقليل اعتماد الاقتصاد على صادرات معينة، وتحفيز القطاع الخاص على القيام بدور أكبر في النشاط الاقتصادي.

ويخص هذا القول التوجه العام للاقتصادات العربية والجهود المبذولة فيها منذ النصف الثاني من العقد الماضي، وهي الجهود التي تمت ولا تزال تجري في بعض هذه الدول بمساعدة المؤسسات الدولية والإقليمية، وفي بعضها الآخر، وعلى وجه الخصوص الدول الرئيسية المصدرة للنفط، من تلقاء ذاتها.

ولقد تم، في إطار هذه الجهود، تحقيق الكثير من الإنجازات. ويمكن القول بداية أن انتهاج مسيرة الإصلاح يعتبر بمحد ذاته خطوة هامة. فهو يمثل التحول عن

المسار السابق الذي اتسم بالسياسات المالية والنقدية التوسعية في معظم الدول العربية التي أدت إلى اختلالات مالية داخلية وخارجية، وتفاقم في العجزات المالية وعجزات موازين المدفوعات، وتدهور في أسعار صرف العملات الوطنية، وتراكم في الديون الخارجية بجانب تعشي التشوّهات في الاقتصاد وسوء تخصيص الموارد.

وفي حين أن هذه الاختلالات أدت إلى التحول نحو مسيرة الإصلاح في مجموعة الدول العربية غير المصدرة للنفط، فإن ما أدى إلى التحول نحو هذه المسيرة في مجموعة الدول المصدرة للنفط وبخاصة دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية هو التغيير الهيكلي الذي حدث في سوق النفط الدولية. ففي دول المجموعة الأولى، كانت الأولوية في التطبيق لسياسات تحقيق الاستقرار الكلي في الاقتصاد حيث أمكن من خلال تحقيق درجة ملحوظة من النجاح في تفليص الاختلالات المالية الداخلية والخارجية، وضبط معدلات التضخم، وتحسين أوضاع موازين المدفوعات وتطبيع العلاقات مع الدائنين في الخارج. وفي هذا الإطار، كان ضبط عجز الموازنة، من خلال ترشيد النفقات ورفع الإيرادات، هو الركيزة الأساسية لجهود تحقيق الاستقرار، مما أدى إلى خفض مستمر في العجز وفي نسبه إلى الناتج المحلي الإجمالي. وقد مكنت الإصلاحات في أوضاع الموازنات الحكومية والسياسات النقدية المرشدة التي اتبعتها هذه الدول، من تخفيف الضغوط التضخمية وإتاحة المزيد من الائتمان للقطاع الخاص. وإزاء هذه التطورات تحسن وضع الحساب الجاري في كافة هذه الدول، وانخفضت نسبة العجز فيه إلى الناتج المحلي الإجمالي.

وبفضل التزامها بالإصلاحات، حصلت هذه الدول على معونات من المانحين، وتمويل استثنائي اشتمل على إعادة جدولة الديون الخارجية، كما حصل بعضها على

إعفاءات ملموسة في ديونها الخارجية. وفي ضوء ذلك، تحسنت أوضاع موازينها الكلية، وارتفعت احتياطياتها الخارجية من المستويات المتدنية التي كانت قد بلغتها. كما تمكنت بصورة عامة من إنقاص نسبة دينها الخارجي القائم إلى الناتج المحلي الإجمالي.

وفي دول المجموعة الثانية، بدأت الإصلاحات الاقتصادية عندما ثبت أن التغيير الذي طرأ على سوق النفط الدولية في بداية العقد الماضي ليس أمراً عابراً. وتسارعت وتيرة الإصلاحات منذ بداية هذا العقد حيث تركزت بشكل خاص على التصحيح المالي من خلال ضبط وترشيد النفقات الحكومية، واتخاذ إجراءات متنوعة لزيادة الإيرادات شملت رفع معدلات الرسوم على السلع والخدمات التي يوفرها القطاع العام واستحداث رسوم جديدة وتحسين أساليب التحصيل. ومع اتساع رقعتها، شملت الإصلاحات تطوير السياسة النقدية والقطاع المالي والمصرفي ومؤسسات القطاع العام التي أصبحت تحويل ملكيتها إلى القطاع الخاص يتم بشكل متزايد.

ويشير التقرير هذا العام إلى الإصلاحات الهيكلية التي سعت الدول العربية إلى تنفيذها ارتكازاً على ما تم تحقيقه على صعيد الاستقرار الاقتصادي الكلي وذلك من أجل ترسيخ هذه المكاسب وإدامتها. وقد أسهمت هذه الإصلاحات في إزالة القيود وتحرير النشاط الاقتصادي وتهيئة بيئة مشجعة للاستثمارات ومشاركة القطاع الخاص. وشملت هذه الإصلاحات في معظم هذه الدول تحريراً واسعاً لمباكر الأسعار المقيدة فيها، وتحرير عمليات التسويق والتوزيع، وتقليص الدعم وتحسين توجيهه، وإحداث زيادات ملموسة في أسعار خدمات المرافق العامة للوصول بها إلى حدود التكلفة الحدية للمدى الطويل.

وفي مجال المالية العامة، شملت الجهود إدخال إصلاحات واسعة على نظم الضريبة لزيادة مرونة وكفاءة الإيرادات الضريبية، وتقليل الاعتماد على ضرائب التجارة الخارجية، تضمنت إصلاحات إدارية لتحسين التحصيل وتقليل الإعفاءات وتقوية الإدارة الضريبية وتحقيق المزيد من التبسيط والشفافية في الإجراءات. كما تضمنت إجراءات لتوسيع قاعدة ضريبة السلع والخدمات وإصلاح هيكل الضرائب غير المباشرة بإدخال العمل في العديد من هذه الدول بضرورة القيمة المضافة وضريبة المبيعات العامة بالإضافة إلى إصلاح ضريبة الدخل وضرائب الأرباح على الشركات. ولقد استكمل الإصلاح الضريبي في معظم هذه الدول بإصلاحات في هيكل النفقات الحكومية لتحسين العائد منها بزيادة توجيهها لدعم القطاعات المنتجة.

ومن أهم التطورات في مجال المالية العامة التحول من التمويل المصرفي للعجز إلى مصادر التمويل الحقيقية، وذلك من خلال إصدارات أدوات الدين المتنوعة في الأسواق المالية.

وقد رافق إصلاح النظام الضريبي، الإصلاحات التجارية التي شملت تخفيض وإزالة القيود الكمية على الاستيراد في معظم هذه الدول واستبدال الحماية التي توفرها هذه القيود الكمية بحماية جمركية، وإلغاء اشتراط الحصول على تراخيص الاستيراد، كما أزيلت في بعض هذه الدول القيود الكمية المتبقية على الصادرات. وشمل الإصلاح هياكل التعرفة الجمركية، حيث تم تقليل العدد الكبير لمعدلاتها وتبسيط الإجراءات المتعلقة بها وزيادة شفافيتها.

واستكمالاً لذلك، تم في عدد من الدول إدخال إصلاحات واسعة على نظام وسعر الصرف، حيث أصبح تحديد سعر الصرف معتمداً على عوامل السوق بشكل

الرائد العربي _____ التقرير الاقتصادي العربي الموحد

متزايد. كذلك، قامت معظم هذه الدول بتقليل القيود على المعاملات الجارية، وأعلن عدد منها عن قابلية تحويل عملاته لأغراض المعاملات الجارية.

وانسحاباً مع الاتجاه نحو إزالة القيود على الأنشطة الاقتصادية وتبني آليات السوق في تخصيص الموارد، أولت السلطات في العديد من هذه الدول أهمية لتطوير السياسة النقدية بحيث أصبحت تستهدف المحافظة على استقرار الأسعار العامة وسعر الصرف وضمان توفر السيولة اللازمة لدى المصارف لتمويل كافة القطاعات الإنتاجية وعلى وجه الخصوص القطاع الخاص. كما تم تطوير أسلوب إدارتها بالتحول من العمل بأسلوب السقوف الائتمانية والقرارات الإدارية لتخصيص الائتمان وتوجيهه للقطاعات المختارة، إلى الأساليب غير المباشرة في إدارة السيولة. وقد تم التمهيد لذلك بالعمل على تحرير أسعار الفائدة والعمل في العديد منها بأسعار فائدة تكفل جاذبية الودائع بالعملة المحلية.

ويجري العمل على تعزيز هذه التوجه في معظم هذه الدول، وفق المراحل المختلفة التي قطعتها، باستحداث أدوات جديدة غير مباشرة لإدارة السياسة النقدية، وتطوير وتعميق سوق ما بين البنوك بصفته آلية هامة للبنوك لإدارة سيولتها وعاملاً هاماً لانتقال إرشادات السياسة النقدية. كما يجري العمل في العديد من هذه الدول لتطوير سوق السندات الحكومية وتحديث وتطوير أنظمة المدفوعات.

وبالإضافة إلى ما سبق، أولت السلطات النقدية في الدول العربية اهتماماً كبيراً لتطوير قطاعاتها المالية والمصرفية من أجل رفع كفاءة حشد الموارد وتخصيصها، فعملت على تحرير العمل المصرفي من جانب، وتعزيز وتطوير الرقابة المصرفية للإشراف عليه وفق المعايير الرقابية الدولية، من جانب آخر. وقد شهد القطاع المصرفي تطوراً في أدواته

وتوسعاً في أنشطته وخدماته، كما ارتفعت القواعد الرأسمالية للمصارف حيث بلغت في معظم الدول العربية حد الكفاية المرجحة بالمخاطر المتعارف عليها دولياً.

كذلك؛ فإنه وفي ضوء الاهتمام الذي أولته السلطات لتطوير القطاع المالي والمصرفي، فقد شهدت أسواق الأوراق المالية في معظم الدول العربية تطورات نوعية على المستويين التنظيمي والتشريعي أدت إلى تنشيط التعامل فيها وتحسين كفاءتها وزيادة شفافيتها.

وبالإضافة إلى ما سبق، فإن من الإنجازات الملحوظة التي حققتها الدول العربية في إطار مسيرة الإصلاح تلك المتعلقة بالمجالات الاجتماعية. وقد انعكست هذه الإنجازات في تحسن أداء المؤشرات الأساسية للحياة اللائقة في الدول العربية، ومن أهمها مستوى التعليم الابتدائي، والغذاء؛ والمياه المأمونة، والصرف الصحي، ونسبة الوفيات بين الأطفال الصغار، ومتوسط العمر المتوقع مما أدى إلى تقليص الفجوة القائمة في هذا المجال بين الدول العربية والدول الصناعية.

كذلك، فإن من الأمور الإيجابية استمرار الدول العربية المانحة للعون في تقديمها العون بشروطه الميسرة على الرغم من انخفاض عوائدها. فقد بلغ متوسط نسبة العون المقدم من هذه الدول خلال عقدي الثمانينات والتسعينات حوالي ٢,٨ في المائة و٣,٥ في المائة من ناتجها القومي الإجمالي على التوالي، وهو ما يفوق كثيراً النسبة المحققة في دول لجنة مساعدات التنمية التي بلغت حوالي ٠,٣٣. هذه الفترة.

التحديات المتبقية:

على الرغم من الإنجازات الواسعة والتحوللات الجذرية في السياسات الاقتصادية التي اتبعتها الدول العربية منذ منتصف العقد الماضي، فإن الأداء على

مستوى النمو الاقتصادي بشكل عام لا يزال دون الطموحات، كما سبقت الإشارة إليه. ففي إطار الوضع الحالي الذي يتسم بمعدلات نمو متواضعة بالأسعار الجارية، أو عدم نمو حقيقي، فإنه لا يمكن تحقيق تحسن (ناهيك عن كونه ملموساً) في دخل الفرد، أخذاً بعين الاعتبار معدلات الزيادة السكانية المرتفعة. كذلك، فإن الحل، على المدى المتوسط والطويل، لمشكلة البطالة المستفحلة في عدد من الدول العربية والآخذة في الانتشار إلى دول أخرى، سيتوقف بشكل أساسي على النجاح في تحقيق معدلات نمو حقيقية مرتفعة ومستمرة.

ويشير تقرير هذا العام إلى جملة من العوامل التي تقف وراء الأداء الضعيف للاقتصادات العربية وهي تختلف في حدتها من دولة إلى أخرى مع اختلاف أوضاع اقتصادات هذه الدول ومراحل نموها. ويمكن لأغراض التحليل تجميع هذه العوامل في ثلاثة مجموعات رئيسية، تتعلق الأولى منها بالوضع الكلي للاقتصادات العربية، وتتعلق الثانية بالقاعدة الإنتاجية. أما المجموعة الثالثة فتتعلق بالتقانة واكتساب المعرفة.

الوضع الاقتصادي الكلي:

أدى انخفاض أسعار النفط خلال عام ١٩٩٨ إلى انخفاض الإيرادات النفطية ومن ثم إلى حدوث انخفاض كبير في الإيرادات الحكومية في الدول المصدرة للنفط يقدر له أن يبلغ قرابة ٢٢,٧ في المائة نظراً للوزن الكبير للإيرادات النفطية في هذه الدول حيث يبلغ قرابة ثلاثة أرباع بحمل الإيرادات. وبالنسبة للدول العربية الأخرى من جانب آخر، وعلى الرغم من الإصلاحات الواسعة التي تعمل على تنفيذها في مجال النظام الضريبي، فإنه لا يقدر للإيرادات الضريبية التي تشكل في

هذه الدول قرابة ثلاثة أرباع مجمل الإيرادات أيضاً، أن ترتفع إلا بنحو ٧,٨ في المائة. وقد أدى انخفاض الإيرادات النفطية في الدول العربية المصدرة للنفط إلى اضطراب السلطات في عدد من هذه الدول إلى تعديل مخصصات الموازنات الحكومية وتبني إجراءات واسعة لضبط الإنفاق الحكومي للتكيف مع مستويات من الإيرادات تقل عما تم. بموجبه وضع تقديرات هذه الموازنات. وبالنسبة للدول العربية الأخرى، فقد سعت هي أيضاً، أمام الارتفاع المتواضع للإيرادات، إلى ضبط الإنفاق من أجل احتواء العجزات التي تصف بها أوضاعها المالية والحيولة دون تفاقمها. ومما تحذر الإشارة إليه في هذا الصدد، أنه سعياً منها لخفض أو ضبط النفقات من أجل تخفيف حدة آثار الانخفاض (أو النمو المتواضع) في الإيرادات على الوضع المالي، لجأت السلطات في الكثير من الدول العربية إلى خفض الإنفاق الاستثماري حيث يقدر له أن ينخفض بالنسبة للدول العربية بنحو ١٦,٦ في المائة في حين أن التقديرات تشير إلى أن الإنفاق الجاري استمر على نفس المستوى الذي كان عليه في العام السابق. وفي ضوء الأداء الضعيف للاقتصادات العربية، وتواضع تراكم رأس المال الثابت فيها، فإن اللجوء إلى تخفيض الإنفاق الاستثماري من أجل مقابلة الانخفاض في الإيرادات أو عدم نموها بالصورة المطلوبة، يمثل حالة خطيرة تستوجب الانتباه والمعالجة.

كذلك، فإن من الأمور الهامة التي حدثت خلال العام أنه نتيجة لتدهور في الإيرادات النفطية، فقد عاودت الحكومات في عدد من الدول المصدرة للنفط اللجوء إلى الجهاز المصرفي مرة أخرى للحصول على تمويل لجانب من العجز الذي تسج عن ذلك.

ويظهر من تلك التطورات أن السياسة المالية في الدول العربية تفتقر إلى المرونة الكافية نظراً لاعتمادها الكبير على مصدر وحيد للحصول على غالبية الإيرادات مما يجعلها عرضة للتأثر بصورة كبيرة بالصدمات التي قد تنتج من ذلك المصدر. كما أظهرت التطورات أنه في ضوء هذه الطبيعة للسياسة المالية، تبقى السياسة النقدية الملجأ الأخير عند التعرض لمثل هذه الصدمات. وتعكس هذه الأمور بعض أوجه الضعف التي لا تزال الاقتصادات العربية تتصف بها على صعيد الوضع الكلي مما يتطلب الاستمرار في تنفيذ الإصلاحات الهيكلية وتوسيعها وتعميقها من أجل الوصول إلى الوضع القابل للاستمرار.

ويمكن القول في هذا الصدد أن من العوامل التي تركز عليها قابلية برامج السياسة المالية على الاستمرار هي السياسات الاقتصادية المتبعة، ومستوى وهيكل الإنفاق والإيرادات، ومستوى وهيكل نسبة الدين الداخلي إلى الناتج المحلي الإجمالي. ويتطلب الوصول إلى برنامج قابل للاستمرار تعديل وضع العجز وهيكل الإنفاق والإيرادات. ويتطلب تعديل النفقات الحكومية في هذا الإطار أن يتم بالصورة التي تؤدي إلى خفض النفقات غير المنتجة والإبقاء على النفقات الهامة لأغراض النمو الاقتصادي دون تخفيض، وتضم النفقات الاستثنائية والنفقات على التعليم والصحة وكلها تساهم في تكوين رأس المال المادي والبشري. كما يتضمن ذلك إصلاح نظام الخدمة المدنية وتحقيق استهداف أفضل للمستفيدين من التحويلات الحكومية والدعم. وفي جانب الإيرادات، فإن التعديل يتعين أن يكون بالصورة التي تجعل من الإيرادات مستقرة، أو في ارتفاع مع نمو الناتج، وجعلها متوازنة بحيث لا تكون مرتكزة بصورة كبيرة على مصدر واحد (عما في ذلك في

حالة الإيرادات الضريبية حيث لا تزال تتركز على ضريبة الدخل أو التجارة الخارجية بصورة كبيرة في بعض الدول) مما يجعلها قابلة للتأثر بأية صدمات قد تنتج منه. وفي حالة الإيرادات الضريبية، فإنه ومن أجل التقليل من التشوهات تبرز أهمية التحول إلى الضرائب العامة على الاستهلاك، وهو الأمر الذي لا يزال يتطلب المزيد من الجهد في العديد من الدول العربية.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الدين الداخلي الإجمالي في الدول العربية في ارتفاع خلال الأعوام الأخيرة؛ ويقدر له أن يبلغ ٢١٢ مليار دولار خلال عام ١٩٩٨، أي ما يعادل ٤٢,٥ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي. وعلى الرغم من أن هذه النسبة لا تعتبر عالية بصورة عامة، إلا أن الحالات المنفردة للدول العربية تظهر أنها قد تجاوزت قليلاً ٥٠ في المائة في خمس دول عربية وبلغت في وحدة منها ٩٠ في المائة. وتفاقم هذا الدين؛ فإنه يتعين وضع تصور دقيق له في إطار البرامج المالية للحكومة.

ومن جانب آخر، يشير التقرير إلى حدوث انخفاض منحوظ في مؤشر أداء أسواق الأوراق المالية في الدول العربية بصورة عامة خلال عام ١٩٩٨ بلغت نسبته حوالي ٢٥ في المائة. ويرجع هذا الانخفاض إلى تراجع أداء الاقتصادات العربية خلال العام، وإلى الاستمرار في موجة التصحيح في أسعار الأسهم بعد الارتفاع الكبير الذي حدث في هذه الأسعار في العام السابق. وتجدر الإشارة إلى أن الارتفاعات الكبيرة في أسعار الأسهم في عام ١٩٩٧ كان مردها عدة عوامل؛ أولها عامل المضاربة الذي نتج عن وجود سيولة عالية في الأسواق لم يقابلها توفر أدوات استثمارية كافية. والأمر الثاني هو أنه مع انتشار موجة المضاربة شاركت المصارف

في زيادة حدتها من خلال التوسع الملحوظ في الائتمان والتسهيلات التي قدمتها لعملائها لأغراض التعامل في الأوراق المالية. وأخيراً، فإن العامل الثالث هو غياب المعلومات والتحليل الكافية حول التطورات الاقتصادية وأوضاع الشركات المدرجة مما أدى إلى خلق تفاوت مبالغ فيه حول هذه الأمور. وقد أدت هذه الأمور مجتمعة بالنسبة لهذه الأسواق إلى ازدياد الطلب على الأسهم بشكل كبير، فباتت في الكثير من الأحيان مقيّمة بأعلى من قيمتها الحقيقية، وبعده أمثال في بعض الأحيان، وإلى تعميق ما يعرف بانحياز القطيع في التعامل مع هذه الأوراق. وبالإضافة إلى ذلك، أدى الانهيار اللاحق في الأسعار، وهو الأمر المحتم في ضوء ما سبق، إلى خلق ظاهرة خطيرة في بعض الدول وهي ظهور الديون المتعثرة لدى المصارف التجارية المشاركة، علماً بأن القطاع المصرفي في بعض الدول العربية يعاني، قبل حدوث هذه التطورات، من مشكلة هذه الديون.

وقد أظهرت هذه التطورات الحاجة إلى مزيد من الإصلاحات في مجال القطاعات المالية والمصرفية من أجل رفع كفاءة الوساطة المالية وفق أسس سليمة بما في ذلك تعزيز الرقابة المصرفية لضمان وجود سياسات ائتمانية كفوءة لدى المصارف تعمل على تصنيف الديون وفق المخاطر المترتبة عليها وتضع المخصصات اللازمة لها، وعلى صعيد أسواق الأوراق المالية لضمان توفر الدرجة اللازمة مسن الإفصاح عن الشركات المدرجة وزيادة الشفافية في التعامل في الأسهم.

وتجدر الإشارة إلى أن الدور الذي يتوقع لأسواق الأوراق المالية العربية أن تلعبه في مجال مقابلة الاحتياجات التمويلية المتجددة والمتنامية للقطاع الخاص والتي

تتصف بطول الآجال (وتختلف بالتالي عن التمويل المصرفي)، ثم يتحقق بعد بالصورة المنشودة. فهي لا تزال أسواقاً صغيرة الحجم بالمقارنة مع الأسواق الناشئة الأخرى. ومع أن هذا الأمر يشير إلى طبيعة الإصلاحات المطلوبة في إطار هذه الأسواق، فإن تطورها ونموها مرتبط في المقام الأخير بأداء الاقتصادات العربية، وهو الأداء الذي لا يزال دون الطموحات، كما سبقت الإشارة إليه.

وأخيراً، فإن كفاءة السلطات النقدية في الإدارة غير المباشرة لسياسة النقدية مرتبطة بمدى تطور أسواق ما بين البنوك والأسواق الثانوية ونظم المدفوعات المعمول بها. وتختلف الدول العربية في مراحل تطورها، كما سبقت الإشارة إليه إلا أنها تشترك في حاجتها إلى المزيد من الإصلاحات في هذه المجالات لضمان استمرارية هذا التوجه وإنجاحه.

القاعدة الإنتاجية:

تتصف القاعدة الإنتاجية في الدول العربية بصورة عامة بعدم التنوع، وبالأحادية في العديد من هذه الدول، لارتكازها بصورة أساسية على إنتاج عدد محدود من الخامات الأولية، وبصورة أقل على إنتاج سلع أخرى متفرقة وبصورة تفتقر إلى منافع وفورات الحجم والثقانة، مما يجعل من الاقتصادات العربية عرضة للتقلبات في أسعار المواد الأولية من جانب، ويضعف من مقدرتها على منافسة السلع المنتجة في الدول الأخرى سواء في أسواقها المحلية أو في الأسواق الدولية، من جانب آخر.

ويشير تقرير هذا العام إلى أن أداء القطاع الصناعي في الدول العربية تراجع بشكل ملحوظ خلال عام ١٩٩٨، إذ انخفضت قيمته المضافة بنسبة تقدر بحوالي ١٨,٢ في المائة، كما انخفضت مساهمته في الناتج المحلي الإجمالي بنحو ٥,٠ نقاط مئوية. ويعود هذا الانخفاض إلى تراجع أسعار النفط خلال العام، الأمر الذي أدى إلى انخفاض القيمة المضافة للصناعات الاستخراجية بنحو ٢٨,٦ في المائة. وتقدر الإشارة إلى أن الصناعات التحويلية، وإن كانت قد سجلت قيمتها المضافة معدل نمو يقدر بحوالي ٢,٠ في المائة، إلا أن ذلك المعدل المنخفض خلال العام إلى نحو ثلث ما كان عليه في العام السابق.

ومن الملاحظ أن أداء القطاع الصناعي في الدول العربية يتصف بتذبذب كبير. فمن جانب كان تراجع أدائه خلال عام ١٩٩٨ هو التراجع الثاني منذ عام ١٩٩٣، وهو العام الذي تراجع فيه بمعدل ٦,٦ في المائة. كذلك، لم يسجل القطاع أي نمو في قيمته المضافة خلال عام ١٩٩٤، كما شهدت هذه القيمة بعد ذلك تذبذبات ملحوظة في معدلات نموها قبل أن تتراجع في عام ١٩٩٨.

ويفسر ضعف أداء القطاع الصناعي عدة أمور، منها هيمنة قطاع الصناعات الاستخراجية عليه، وهي الصناعات التي تركز على النفط والغاز بصورة رئيسية وعلى عدد محدود من الخامات المعدنية وغير المعدنية، مما يجعل أداء القطاع مرتبط بالتطورات في الأسعار والطلب العالميين لهذه المواد. والأمر الثاني هو أن الصناعات التحويلية، غير البروكيماوية، تركز على أنشطة صناعية خفيفة تتم في منشآت يقدر عددها في حالة الصناعات الغذائية بحوالي ٣٥ ألف منشأة، وفي حالة صناعة

المنسوجات والملابس بحوالي ٥٦ ألف منشأة. والجدير بالذكر أن قرابة ثلثي المنشآت في مجال الصناعات الغذائية هي ذات أحجام صغيرة تستوعب ما بين عاملين وعشرة عمال فقط. ولذلك، فإنه وعلى الرغم من التفاوت الكبير بين الدول العربية، فإن إنتاجية هذه المنشآت تعتبر متدنية كثيراً خاصة في الدول التي تكتسب فيها هذه الصناعات أهمية أكبر من حيث مساهمتها في ناتج القطاع الصناعي. والأمر الثالث هو أن إنتاجية العامل في القطاع بصورة عامة آخذة، في ضوء الأمور سابقة الذكر، بالتدني.

وبالنسبة للقطاع الزراعي، فإن التقرير يشير إلى أن ناتجه يقدر له أن يرتفع خلال عام ١٩٩٨ بنحو ٥,٤ في المائة، الأمر الذي يرجع إلى تحسن المناخ والتوسع في المساحة المحصولية. ومع ذلك، فإن هذا المعدل هو أدنى من معدل النمو السنوي الذي تم تحقيقه خلال الفترة ١٩٩٥-١٩٩٧. ويشابه القطاع الزراعي مع القطاع الصناعي بالتذبذب الملحوظ في أدائه والانخفاض الكبير في معدلات الإنتاجية فيه بالمقارنة مع المعدلات العالمية. ففي مجال إنتاج الزراعة المطرية على سبيل المثال، تبلغ الإنتاجية في الدول العربية حوالي نصف الإنتاجية على المستوى العالمي في بعض الحبوب وتقل عن ذلك في بعض أخرى.

وتعزى هذه الأمور إلى عدة عوامل، منها ضآلة رقعة الأراضي المزروعة حيث أنها لا تمثل إلا نحو ثلث الأراضي القابلة للزراعة. ومن هذه العوامل الاعتماد الكبير على الزراعة المطرية التي تركز على الأساليب التقليدية في الإنتاج والتي تتصف بصورة عامة بضعف مراقبتها وبنيتها الأساسية، بالإضافة إلى افتقارها إلى وسائل

الإنتاج الحديثة. والجدير ذكره أن الزراعة المطرية تحتل قرابة ٥٤ في المائة من الأراضي المزروعة في حين أن الزراعة المروية تحتل ١٨ في المائة فقط، وتشكل الأراضي المروية (بور) الجزء المتبقي. ومن هذه العوامل أيضاً ضعف أحجام الاستثمارات الموجهة للقطاع الزراعي وبالتالي ضعف كفاءة الخدمات الزراعية المساندة التي تتوفر للعاملين في الزراعة. وأخيراً، يعاني القطاع الزراعي من شح الموارد المائية، وهو الوضع الذي يتوقع له أن يزداد تازماً في ضوء المعدلات العالية للنمو السكاني. وبالإضافة إلى ما سبق، فإنه وفيما يتعلق بإنتاج الأسمالك، تجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من امتلاك الدول العربية إمكانات كبيرة للإنتاج السمكي نظراً لطول سواحلها البحرية، إلا أن هذا الإنتاج لا يزال متدنياً حيث لا يزيد عن ٣٨ في المائة من الإمكانات المتاحة. ومن بين الأمور التي يرجع إليها هذا الأداء الضعيف محدودية إمكانات الأساطيل البحرية العربية وضعف الخدمات المساندة المتوفرة للعاملين في هذا القطاع.

ويعكس هيكل التجارة الخارجية للدول العربية تكوين القاعدة الإنتاجية فيها بصورة عامة. ففيما يتعلق بهيكل التجارة الخارجية للسلع المصنعة؛ يتضح أن ٧٥ في المائة من هيكل الصادرات يتكون من ناتج الصناعات الاستخراجية، وأن منتجات الصناعات التحويلية تشكل ٢٥ في المائة، منها الملابس والمنسوجات بنسبة ١٥ في المائة والآلات ومعدات النقل بنسبة ٢ في المائة فقط، ويتكون الباقي من سلع مصنعة أخرى. وفي جانب الواردات، فإن الجزء الأكبر منها يتكون من السلع المصنعة التي لم تستطع القاعدة الإنتاجية الضعيفة في الدول العربية مقابلة احتياجات الأسواق العربية منها. وتجدر الإشارة إلى أن المنسوجات والملابس التي تعتبر

صناعات تقليدية في عدد من الدول العربية ويتم إنتاجها في منشآت صغيرة الحجم، كما سبقت الإشارة إليه، فإن الدول العربية تستورد منها أكثر مما تصدر بنحو ٦٠ في المائة.

وفيما يتعلق بالمنتجات الزراعية، فإن من السمات التي تنصف بها الدول العربية وجود العجز المستمر في تجارتها بهذه المنتجات، ناهيك عن العجز الخطير في المواد الغذائية الذي بلغ في عام ١٩٩٦ مستوى يعنو عما كان عليه في عام ١٩٩٥ بنسبة ١٦ في المائة.

وبصورة عامة: يتضح من هيكل التجارة الخارجية للدول العربية أن عنصري المواد الخام والوقود المعدني يشكلان الجزء الأكبر من الصادرات في حين أن الآلات والسلع المصنعة يشكلان الجزء الأكبر في جانب الواردات.

وفي ضوء ضيق القاعدة الإنتاجية، يبقى الوضع الخارجي للاقتصادات العربية ضعيفاً نظراً لقابليته الكبيرة للتأثر بالتقلبات في شروط التبادل التجاري (خاصة وأن شروط التبادل التجاري للسلع الأولية كانت في تدهور مستمر) وفي الأوضاع الاقتصادية الدولية بصورة عامة. والجدير بالذكر، أن الضعف لا يقتصر فقط فيما يتعلق بإنتاج السلع ولكن يشمل أيضاً إنتاج الخدمات، حيث تتسم موازين مدفوعات الدول العربية بصورة عامة باستمرار العجز في موازين الخدمات.

ولا شك أن تقوية الوضع الخارجي للدول العربية والوصول به إلى وضع قابل للاستمرار يتطلب خلق قاعدة إنتاجية متنوعة تمكن من تقليل المخاطر الناجمة عن الاعتماد على عدد محدود من الأنشطة الاقتصادية لتوفير الدخل وفرص العمل

الرائد العربي التقرير الاقتصادي العربي الموحد

والحصول على العملات الصعبة، وتحول بالتالي من مخاطر جعلها مرتبهة بتطورات خارجية لا تستطيع التأثير عليها.

وتزداد حدة هذه المشكلة عند الأخذ بعين الاعتبار التطورات المستحقة والمتلاحقة على الساحة الاقتصادية الدولية. ولا ترجع أهمية ذلك فقط إلى ازدياد الإدراك والقناعة لدى الدول العربية بأهمية الانفتاح على الاقتصاد الدولي للاستفادة من إمكانات النمو الذي يتبعه، ولكن وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه المستجدات أصبحت تمثل مقومات البيئة الدولية التي يتعين على الاقتصادات العربية التعامل معها، مثلها في ذلك مثل بقية اقتصادات الدول الأخرى، خاصة وأنها تأخذ شكل متطلبات تستوجب التجاوب معها لتفادي آثارها السلبية على أحسن تقدير. ومن هذه المتطلبات تلك المتعلقة بالتعامل مع النظم المالية والنقدية والتجارية العالمية الجديدة؛ والتعامل في إطار الشراكة التجارية العربية الأوروبية. ولعل أهم ما يجمع بين هذه الأمور أنها ترمي جميعاً إلى خلق بيئة اقتصادية دولية متحررة يكون التعامل فيها مرتكزاً على عنصر هام جداً، وهو عنصر المنافسة. ومن بين أهم الأمور التي تعتمد عليها الدول في تعزيز اقتصاداتها التنافسية يبرز عامل المعرفة والتقانة.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن من أهم سمات النظام الاقتصادي العالمي الجديد وجود التكتلات الاقتصادية الكبيرة التي تستهدف حماية مصالح دولها الأعضاء. وتبرز في هذا الصدد أهمية العمل الاقتصادي العربي المشترك الذي من شأنه أن يساهم في تخفيف آثار هذه التكتلات على الاقتصادات العربية وحماية مصالحها. ولعل من أبرز جوانب هذا العمل التجارة العربية البينية لما تؤدي إليه من زيادة في

العرايط بين الاقتصادات العربية وتوفر في حالة تطورها قدرأ من الحماية من آثار التقلبات في الاقتصاد الدولي وفي شروط التبادل التجاري للدول العربية. وتأتي أهمية منطقة التجارة العربية الحرة الكبرى في هذا الإطار. ومع ذلك، فإن من الملاحظ أن التجارة العربية البينية لا تزال تشكل نسبة ضئيلة من مجمل تجارة الدول العربية، كما أن منطقة التجارة الحرة تفتقر إلى قوة الدفع اللازمة لإخراجها إلى حيز التنفيذ العملي.

الثقانة واكتساب المعرفة:

تعتبر المعرفة، أو الثقانة، أحد العناصر الجوهرية للإنتاج، كما أنها مُحدِّد أساسي للإنتاجية، وترداد أهميتها في النشاطات عالية القيمة المضافة. وحيث أن مثل هذه النشاطات تعتبر معقل القدرة التنافسية على الصعيد العالمي، فإنه يتوقع لأهميتها أن تزداد في المستقبل في ضوء التطورات المتلاحقة على الساحة الاقتصادية الدولية.

ومنظومة اكتساب المعرفة جانبين رئيسيين هما التعليم والبحث والتطوير. وتتوقف كفاءة المنظومة على مدى التضافر بين هذين الجانبين. ومن جانب آخر، ترتبط القدرة على اكتساب المعرفة بعدة أمور، أولها طبيعة العلاقة الموجودة بين منظومة اكتساب المعرفة والنشاط الإنتاجي في المجتمع، إذ أن متانة مثل هذه العلاقة من شأنها أن تؤدي إلى رفع كفاءة المنظومة في ترقية الإنتاجية في المجتمع. والأمر الثاني هو دور الدولة في دعم هذه المنظومة على اعتبار أن طبيعة المعرفة التي تجعل منها سلعة عامة تستدعي قيام الدولة بدور كبير في إنتاجها وعدم تركها لحافز الربح

لضمان عدم حرمان الفئات الأضعف في المجتمع من امتلاكها، خاصة وأن انتشار الفقر يقلل من قدرات الأفراد والعائلات على اكتساب المعرفة اللازمة للعمل المنتج. أما الأمر الثالث فهو أن البحث والتطوير في ميادين المعرفة المتقدمة يتطلب إمكانات مالية وبشرية وتنظيمية كبيرة يصعب على أي من الدول العربية تحملها بصورة منفردة، مما يتطلب إيجاد تعاون عربي وثيق في هذا المجال. وأخيراً فإن من المتوقع أن تؤدي عولمة الاقتصاد إلى ارتفاع حدة المنافسة على الصعيد الدولي مما يجعل من تأخر الدول في هذا المجال أكثر كلفة وخطراً.

وفي جانب التعليم، تشير البيانات إلى أنه على الرغم مما حققته الدول العربية في مكافحة الأمية، فإن معدل الأمية فيها لا يزال أعلى من متوسط العالم وحتى من متوسط الدول النامية. وتبرز أهمية هذا الأمر من أن انتشار الأمية يؤدي إلى إضعاف الإنتاجية على مستوى الفرد والاقتصاد على حد سواء. كذلك، فإنه وبالمقارنة مع عدد من الدول الناشئة في جنوب شرق آسيا يتضح أن الدول العربية تأخرت بشكل واضح عن هذه الدول في تكوين رأس المال البشري الذي يعتبر مطلباً أساسياً للتنمية المستدامة، بل إن الفجوة التي تفصلها عن هذه الدول في اتساع ولم تتمكن الدول العربية حتى من تضييقها.

وبالنسبة للالتحاق في مستويات التعليم الثلاثة، فقد حققت الدول العربية تطوراً مطرداً حيث ارتفع عدد المنتحقين في هذه المراحل من ٣١ مليون عام ١٩٨٠ إلى ما يقارب من ٥٦ مليون عام ١٩٩٥. ومع ذلك، فإن الالتحاق في المستوى الأول، وهو المستوى الحرج، بلغ في مجمل الدول العربية في منتصف هذا العقد أقل من متوسط العالم وحتى من متوسط الدول النامية، وبلغ عدد الأطفال

المحرومين من التعليم على هذا المستوى أحد عشر مليوناً. ويرتفع هذا العدد عند الأخذ بعين الاعتبار البنات والفئات الاجتماعية الأضعف. كذلك، تباطأ معدل التحسن في نسب الاستيعاب في المستويات الثلاثة خلال هذا العقد عن المعدل الذي تم تحقيقه في العقد الماضي.

ولعل من أخطر الأمور بالنسبة للتعليم في الدول العربية تردي نوعيته، الأمر الذي يظهر عند مقارنة مخرجات التعليم باحتياجات النشاط الاجتماعي والاقتصادي. فهذه المقارنة تظهر وجود تباين كبير وتفاقم بين الجانبين.

ومن ناحية أخرى، ارتفع الإنفاق الإجمالي على التعليم في الدول العربية وبالأسعار الجارية من ١٨ مليار دولار عام ١٩٨٠ إلى ٢٨ مليار دولار عام ١٩٩٥. ومن الملاحظ أن معدل الزيادة في هذا الإنفاق أصبح منذ عام ١٩٨٥ دون ما كان عليه خلال السنوات الخمس السابقة بصورة ملحوظة، وذلك على خلاف الوضع في كل من الدول النامية والدول الصناعية. وبأخذ معدلات التضخم في الاعتبار؛ فربما يظهر أن القيمة الحقيقية للإنفاق على التعليم كانت في الدول العربية في انخفاض منذ عام ١٩٨٥. كذلك؛ تراجعت نسبة الإنفاق إلى الناتج المحلي الإجمالي في عام ١٩٩٥ كثيراً بالمقارنة مع الفترة بين عامي ١٩٨٠ و١٩٩٠.

وفي جانب البحث والتطوير، فإن من الملاحظ أنه في الوقت الذي يبلغ فيه نصيب الدول العربية ٣,٨ في المائة من العاملين في هذا المجال في العالم (وهي تقل عن نسبة سكان الدول العربية إلى سكان العالم)، فإن الإنفاق على البحث والتطوير في الدول العربية يعادل ٠,٤ في المائة فقط من الإنفاق العلمي، ويعادل هذا المستوى من الإنفاق ٠,٢ في المائة من الناتج المحلي الإجمالي للدول العربية مقارنة

بالتوسط على صعيد العالم البالغ ١,٤ في المائة. ولذلك، فإن نصيب الدول العربية من ناتج البحث والتطوير في العالم ضئيل بشكل واضح حيث يقل نصيبها من النشر عن واحد في المائة، كما أنها لا تكاد تظهر على خريطة تسجيل البراءات.

ومن الملاحظ أن الزراعة تستحوذ على ٤٤ في المائة من العاملين في مجال البحث والتطوير، ويعمل ١٣ في المائة منهم في مجال الصحة، و١٠ في المائة في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية. وبذلك يتركز أكثر من ثلثي العاملين في البحث والتطوير في هذه المجالات الثلاث، بحيث لا يبقى لأي من مجالات العلوم الأساسية، والصناعة والعلوم الهندسية، والطاقة، إلا ما هو أقل من نصيب العلوم الاجتماعية والإنسانية.

وتُظهر هذه الأمور مدى الجهد المطلوب من قبل الدول العربية لاكتساب المعرفة اللازمة والتي تزداد أهميتها مع الوقت من أجل تعزيز قدراتها التنافسية، وللعمل على تضيق الفجوة المتسعة بينها وبين الدول الناشئة في هذا المجال. ويشير هذا الأمر إلى وجود حاجة ماسة لإبلاء حائتي الموضوع، وهما التعليم والبحث والتطوير، الأهمية اللازمة من حيث التركيز على رفع نوعية التعليم، وزيادة فاعلية مساهمة الوحدات الإنتاجية في اكتساب المعرفة وتحفيزها على ذلك، وتخصيص الموارد اللازمة لها، وتحقيق تعاون أوثق بين الدول العربية في هذا المجال في ضوء الإمكانيات الواضحة للتكامل فيما بينها.

الدكتور أمين عبد الله

رئيس مجلس إدارة

لشركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين

صدر عن الجهات المختصة في الجمهورية العربية السورية والجمهورية العربية الليبية قرار اتحادى قضى بتعيين الدكتور أمين عبد الله رئيساً جديداً لمجلس إدارة شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين اعتباراً من مطلع هذا العام خلفاً للأستاذ غسان بارودي الذي شغل هذا الموقع تكليفاً خلال السنوات الخمس الماضية.

والدكتور عبد الله يحمل الإجازة في القانون من كلية الحقوق بجامعة دمشق عام ١٩٦٦ كما حاز على درجة الدكتوراه من جامعة بنش هنفاريا في العلوم الاقتصادية والتأمين وهو شخصية تأمينية مميزة أمضى ما يقرب من ثلاثين سنة في العمل بالحقل التأميني مارس فيها مسؤوليات فنية وإدارية مختلفة في المؤسسة العامة السورية للتأمين شملت مدير التأمين البحري ثم نائب المدير العام واعتباراً من ١٩٨٨/٩/١٩ مديراً عاماً ورئيساً لمجلس الإدارة.

وإضافة إلى عمله في المؤسسة فقد كان عضواً في مجلس الإدارة لعدد من شركات التأمين وإعادة التأمين العربية من بينها شركة الاتحاد العربي الدولي للتأمين في عمان وشركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين بدمشق وشركة إعادة التأمين العربية في بيروت، كما كان نائباً لرئيس مجلس الإدارة في هذه الأخيرة.

«الرائد العربي» وهي ترحب بالدكتور أمين عبد الله رئيساً لمجلس إدارة شركة الاتحاد العربي فإنها تشارك الزملاء العاملين فيها تفاؤلاً بأن يكون لقدمه أكبر الأثر على انطلاقته الشركة وتطورها وأن يضي بها قدماً في طريق النجاح والتقدم.

ونفتم هذه المناسبة لنتمنى للأستاذ غسان بارودي في موقعه الجديد كريس مجلس الإدارة ومدير عام للمؤسسة العامة السورية للتأمين كل النجاح والتوفيق في مهمته وللشركة الشقيقة كل التقدم والازدهار.

«الرائد العربي»