

2000

كانون الثاني 2000

## رسالة من روسيا عشية القرن الجديد: لا تتركوا الرساميل الاجنبية تجتاح شركاتكم!

لم تشأ روسيا الاتحادية ان تترك القرن العشرين يمر، من غير ان تعيد النظر في انفتاحها غير المشروط امام الرساميل الاجنبية، فاستصدرت في الايام الاخيرة من العام 1999 قانونا تضبط بموجبه تحركات الرساميل الاجنبية داخل صناعة التأمين، بحيث تبقى للمساهمين الروس حصة من الشركة الوطنية للتأمين فيها، لا تقل عن 51 بالمئة، ولا يكون للرساميل الاجنبية في شركات التأمين الروسية مجتمعة حصة تزيد عن 15 بالمئة.

اما شركات التأمين الاجنبية التي دخلت الاراضي الروسية، غداة انهيار النظام الشيوعي، فسوف يعاد النظر في اوضاعها ولن يسمح الا للشركات المصنفة منها (ERSHIGHLY RATED INSUR) بمتابعة العمل، على ان يقلل الباب ولا يسمح بدخول مزيد منها بعد اليوم.

القانون الروسي الجديد حظي بموافقة مجلس الشعب (الدوما) ويصبح نافذا بعد المصادقة عليه من رئيس الاتحاد الروسي، السيد بوريس يلتسين.

في القانون الروسي الجديد معان كثيرة يجدر بدعاة الانفتاح غير المشروط، وما اكثرهم في الوطن العربي، ان يتوقفوا عندها، ويحاولوا ان يأخذوا منها عبرة يستلهمونها في تعاطيهم وموضوع المساهمة الاجنبية في شركات التأمين العربية. فالدولة التي استصدرت القانون الجديد، هي دولة عظمى، خبرت عبر تاريخها العريق الانظمة الاقتصادية على انواعها. وهي ان حكمت، فمن موقع الخبر، والشاهد العيان تحكي، يكفي ان نذكر ان روسيا اختبرت خلال القرن العشرين ثلاثة انواع من الانظمة الاقتصادية، وقد سقط منها اثنان، وهي تختبر الآن الثالث منها. فبين 1900 و1917 وقبل ذلك بحوالي 280 سنة، عاشت روسيا في ظل النظام الاقطاعي و«الحكم المطلق» حيث كانت الكلمة للقيصر منفردا. وكان الاقتصاد الوطني في قبضة فئة محظوظة من اركان البطانة. وقد جرى قلب ذلك النظام بالقوة، وبعد ثورة دامية.

ومن سنة 1918 حتى اواخر الثمانينات عاشت روسيا في ظل ديكتاتورية الحزب الواحد، وقد دعيت ديكتاتورية البروليتاريا (الطبقة العاملة) فانزعت ملكية الاراضي وادوات الانتاج من اصحابها، وجبرت لمصلحة الدولة. ولقد ادرك الشعب الروسي، وان بعد طول معاناة، انه عندما انتقل من حكم القياصرة الى الشيوعية، «انما هرب من الدخان ليقع في النار»، (وهذا مثل يوناني) والاعراب اوجدت له مثلا مشابها وهو «كالمستجير من الرمضاء بالنار». على اية حال، وفي اواخر الثمانينات، اي بعد 73 سنة، انتفض الشعب في روسيا الاتحادية على الشيوعية، واختار «اقتصاد السوق» اي المنافسة الحرة نظاما جديدا له.

والانفتاح على الرساميل الاجنبية، بل العمل على استقطابها، وتشجيعها على القدوم الى روسيا، والمساهمة في اعادة بنائها، كان الشعار الذي نال المقدار الاكبر من الحماس والتأييد من القطاعات الشعبية ومن النظام الجديد في روسيا.

وبالفعل، قدمت الرساميل الاجنبية، وبقوة، ليس لتساهم في شركات التأمين الروسية فحسب، بل ولتنشئ شركات تأمين تحمل الهوية الروسية، ولكن ملكيتها تعود في الواقع لرساميل اجنبية. وقد اظهرت الوقائع ان الانفتاح غير المشروط امام تلك الرساميل كان خطأ فادحا، وان الرساميل الاجنبية ان اعطيت حرية التحرك والتملك داخل الاسواق الوطنية من غير رادع او ضابط، لالتهمت كل شيء، ولما تركت في البلاد مدخرات او ثروات وطنية يحكى عنها!

واستدراكا للخطأ الذي وقع فيه، اقدم النظام الجديد على اخضاع المساهمة الاجنبية في شركات التأمين الروسية الى سقف، وعلى اقفال الباب امام دخول شركات تأمين اجنبية جديدة.

وروسيا اذ استعجلت اصدار القانون الجديد، انما ارادت ان تهئ صناعة التأمين فيها لتستقبل القرن الـ 21 بحلة يغلب عليها الطابع الوطني، ولتكون قادرة على حماية المدخرات الوطنية، والاحتفاظ بها وتثميرها داخل البلاد، وليس خارجها، بعد اليوم.

ولقد رأيت من المناسب ان اجعل من القانون الروسي الجديد موضوعا لمفكرتي، وذلك بالنظر لما يمكن ان يكون له من وقع في لبنان ومصر والبحرين، وغيرها من الدول التي يكثر فيها عدد الانفتاحيين.

ففي لبنان والدول الشقيقة المشار اليها، اصوات تنادي بتسريع الابواب امام الرساميل الاجنبية، بحيث يمكن لها ان تساهم في شركاتنا الوطنية بالمقدار الذي يلائمها ومن غير حدود.

ويذهب دعاة الانفتاح غير المشروط الى حد المطالبة بتعديل القوانين النافذة في هذا الوقت، في غير دولة عربية، بحيث يلغى منها النص الذي يخضع المساهمة الاجنبية في الشركة الوطنية الى سقف او حد اقصى.

اما الذريعة التي يلجأ اليها دعاة الانفتاح غير المشروط في تبرير موقفهم، فهي ان قدوم الرساميل الى بلادنا ينعش الاستثمارات ويخلق في الوقت عينه فرص عمل جديدة.

والرأي الذي يبديه الانفتاحيون وجيه، الا انه يتغاضى عن النتائج التي تترتب على اعطاء الرساميل الاجنبية حرية غير محدودة في التحرك داخل اسواقنا. فهذه روسيا، وهي الدولة العظمى وذات المساحات التي لا تحد، والموارد الطبيعية التي لا تنضب، تستدرك الخطأ الذي ارتكبته قبل سنوات، فتبادر الى اعادة تنظيم اوضاع صناعة التأمين عندها، بشكل يضمن عدم سقوط قطاع التأمين في قبضة الرساميل الاجنبية.

وهي فعلت ذلك من غير ان توصل الباب في وجه الاجنبي، بل هي ترحب به شريكا في مؤسساتها الوطنية، يمدّها باسباب التقنية الحديثة، ويقاسمها في نهاية السنة ارباحها، على ألا تزيد حصته عن 49 بالمئة.

وإذا كانت روسيا، الدولة العظمى، وذات القدرات الفائقة، وجدت في ضبط المساهمة الاجنبية في شركات التأمين فيها، ضرورة وطنية، فكيف نبرر نحن في الدول العربية انفتاحا غير مشروط امام تلك الرساميل؟

لم يعد يخفى ان شركات التأمين الاجنبية، في سعيها لجمع كتل مالية ضخمة، انما تذهب شطر الدول النامية، فتعتمد الى اصطياد وتكديس مدخرات المواطنين في اطار عقود تأمين استثمارية، طويلة الاجل، لتحولها من ثم الى الخارج، والى الدول الصناعية بشكل خاص، حيث توظفها في مشاريع ذات عوائد مرتفعة.

وهكذا نرى ان الرساميل الاجنبية التي تأتي لتنعش الاستثمار في الداخل، انما تتحول واقعا الى مضخات وقنوات، تحول المدخرات الوطنية الى خزائن وخزانات الدول الصناعية لتوظف هناك ولتزيد مجتمعاتها ازدهارا.

تلك كانت الرسالة التي ارادت روسيا ان تبلغها للعالم عشية اطلاقنا على القرن الجديد.

وفي الرسالة الروسية ما يجدر بالمسؤولين عندنا وفي سائر الدول العربية الشقيقة ان يمعنوا النظر فيه، عليهم يتخلون عن الدعوة الى الانفتاح غير المشروط.

اما الزعم بأن مقتضيات الانضمام الى منظمة التجارة العالمية (WTO) تفترض ازالة التمييز بكل اشكاله ضد الشركات التي تحمل هوية الدول الاعضاء في المنظمة، ففيه شيء من التمييز. ذلك ان الاتفاق الذي يرضى منظمة التجارة العالمية وكذلك اتفاق الشراكة الاوروبية المتوسطة يتضمنان نصوصا واضحة، وهي تجيز للشريك ان يحصل من شركائه في المنظمة على حق استثناء صناعات معينة، ولمدة زمنية محدودة، من احكام الاتفاق.

وهذا يعني عمليا، انه يمكن لدولة مثل لبنان، او مصر، او الامارات المتحدة، او الكويت، او غيرها من الدول الراغبة في الانضمام الى الاتفاقيين المشار اليهما، او اي منهما، ان تطلب استثناء قطاع التأمين وقطاع المصارف بكونها قطاعين خاضعين لقانونين خاصين بهما REGULATED REGLEMENTEE من الاحكام التي تقضي بفتحها امام مساهمة الشركاء الاجانب ومن غير حدود.

نحن لسنا من دعاة الانغلاق او القوقعة، ونحن واعون تماما الى اهمية الشراكات المطروحة علينا، ومنافع قدوم الاستثمارات الى بلادنا. الا ان ذلك لا يعني اننا نشارك غلاة الانفتاحيين دعوتهم الى تسليم الرساميل الاجنبية مفاتيح شركاتنا، وتركهم يحولون مدخراتنا الوطنية الى العالم الصناعي.

ألا يكفي العالم الصناعي انه ينعم اليوم بـ 800 مليار دولار من الاموال التي قام بتحويلها اليه الاثرياء العرب، وذلك في الوقت الذي يعيش فيه ثلثا الشعب العربي تحت خط الفقر، ويذوقون أقسى انواع الضيق، والتخلف؟

ان يكون الاجنبي شريكا لنا في مؤسساتنا التأمينية والمصرفية فهذا امر نرحّب به، اما ان نترك للاجنبي ان يتحكم بالشركة الوطنية، فذلك يشكل اجتياحا، وليس مشاركة. روسيا قالت ذلك وهي اعدت لوقف الاجتياح. ولروسيا تاريخ طويل وخبرة في وقف الاجتياحات، عسكرية كانت او من اي نوع آخر. وعندما نتحدث روسيا علينا ان نصغي اليها جيدا، لان عند روسيا الخبر اليقين.

نيسان 2000

## التسويق والمماطلة..

### «تكتيكك» فقد جدواه!

قررت خمس من الشركات الكبرى التي تتعاطى التأمين الصحي بشكل مكثف في بريطانيا، انشاء مركز الكتروني يعنى بالتعجيل بإنهاء المطالبات المتعلقة بالتأمين الصحي ( SPEEDING UP PROCESSING OF MEDICAL CLAIMS ) وسدادها مباشرة الى اصحابها من مقدمي الخدمات والمواد الطبية. اما المبالغ التي يدفعها المركز الى مقدمي الخدمات فتقتطع من حسابات مصرفية تنشئها الشركات لتلك الغاية.

والشركات الخمس هي بيوبا BUPA، نورويتش يونيون (NORWICH UNION)، بي بي بي هيلث كير (PPP HEALTH CARE)، برايم هيلث (PRIME HEALTH) ورويال صن أليانس (ROYAL SUN ALLIANCE).

المركز الالكتروني الجديد سوف يحمل اسم «هيلث كود» (HEALTH CODE). والشركات الخمس ترى ان مبادرتها هذه سوف تخفض نفقاتها الادارية بنسبة مهمة. ذلك ان المركز الجديد ينزل عن كاهلها الاعباء التي يفرضها التعاطي الشخصي مع الملفات الطبية، ويجعل من تسوية المطالبة (CLAIM PROCESSING) عملا الكترونيا مبرما بشكل مسبق وينفذ آليا.

وما لم يرفض النظام الالكتروني المطالبة، لعل او مخالفة كامنة فيها، يفترض ان تصل الى نهايتها السعيدة، ويقبض مقدم الخدمات قيمة الفاتورة الصادرة عنه، خلال ساعات معدودة.

وفي الحالات التي يرفض فيها النظام الالكتروني المطالبة، يتدخل الرأي البشري ليتحرى عن اسباب الرفض. فان وجد خطأ صححه وترك للمطالبة ان تكمل مشوارها. اما اذا ثبت ان الرفض الالكتروني كان في محله، كرّسه بقرار معلل، وردت المطالبة الى اصحابها.

في منطقتنا العربية مراكز الكترونية تشبه الى حد ما ذلك الذي اتفق العمالقة البريطانيون الخمسة على انشائه. الا ان المهام المنوطة بها تنتهي عند حد التحقق من صحة الفواتير واحالتها الى الضامن. اما السداد فيتترك أمره للشركة الضامنة او الفريق الذي اخذ على عاتقه دفع قيمة الخدمات التي أسديت الى المريض.

والجديد في «هيلث كود» (HEALTH CODE) البريطاني ليس فقط انه مكلف بالتعجيل في سداد المطالبات، بل ان ممّوليه خمس شركات، هي في الواقع اصدقاء، و«اعداء الكار»، كما يقال في العامية.

وان تكون الشركات الخمس قد ارتضت ان تستظل اسم مركز واحد يعنى بسداد المطالبات، فتلك مبادرة، بل مفاجأة، يجدر بصناعة التأمين في وطننا العربي ان تتوقف عندها، وتمعن النظر في ابعادها، وقد تستلهم منها الكثير من المعاني والعبر، ومنها:

- 1- ان الوعي على مستوى القيادات التأمينية في اوروبا، بلغ من النضج ما يجعلها تلجأ الى كل الوسائل المتاحة لخفض نفقاتها الادارية، حتى ولو اقتضى ذلك ان تتحالف مع المنافسين واكثرهم خصاماً لها.
  - 2- ان «التعجيل في الدفع» اصبح بمثابة «امر اليوم» لعمالقة التأمين، وان هؤلاء باتوا يجدون في التخلص المعجل من المسؤوليات العالقة ايجابية تخدم قضية الشركة ولا تسيء اليها، كيف ذلك؟
- لقد بات معروف ان تصنيف شركات التأمين (RATING) يبنى على جملة أسس (CRITERIA)، لعل اهمها القدرة على دفع المطالبات (CLAIM PAYING ABILITY) وتجسد هذه القدرة الدينامية التي تتحلّى بها عملية تسوية المطالبات.
- اما الدينامية، فمقياسها السرعة التي يتميز بها السداد. وكلما قصر الوقت الذي يستغرقه المشوار الذي تجتازه المطالبة، بدءاً بتاريخ تكوّنها، وانتهاء بتاريخ انائها، ارتفعت علامات التصنيف، وعلت الشركة الضامنة مرتبة.
- يتبين لنا من هنا، وبوضوح، ان عمالقة التأمين الصحي البريطانيين الخمسة، بتوافقهم على ان يخوضوها معركة مشتركة ضد الروتين الاداري، انما يحققون فوائد جمة، ليس اقلها ترسيخ ثقة المجتمعات والاسواق العالمية بهم. ومن شأن ذلك وحده ان يعزز قدراتهم التسويقية، بما يعود عليهم بواردات يحسدون عليها. يكفي ان نذكر هنا ان الشركات ذات التصنيف الف «A» وما فوق ذلك، وعددها لا يزيد عن مئة شركة تأمين واعدة تأمين، باتت تهيمن بشكل يكاد يكون مطلقاً على اسواق التأمين العالمية.
- ترى هل لهذه الحقيقة ان تدرك يوماً اذهان القيمين على شركات التأمين في وطننا العربي؟
- الكتب التي تقرأ فيها معظم الشركات العاملة على الاراضي العربية، تجعل من استئجار دفع المطالبات ركناً من اركان «التكتيك» الذي يرفع اصول استثمار «الدفق النقدي» (CASH FLOW). وانه لواقع ان «التأجيل» (وهي الكلمة البديل، والاكثر تهديبا، من التسويق او المماطلة) هو سيد الموقف والذي يتحكم بتعاطي معظم شركات التأمين مع اصحاب الحقوق.
- فمن منا لم يسمع بأصناف القصص، والاساليب، التي يلجأ اليها بعض الضامنين، لتبرير التأخير في انهاء المطالبات العالقة، او لاحتها الى المحاكم حيث «العجلة من الشيطان».
- ويكفي ان ننظر الى الشكاوى التي ترفع ضد شركات التأمين عندنا بسبب المماطلة والتسويق، كي ندرك ان فوائد «الدفع المعجل» لم تدرك شركائنا، او تجد تقبلاً لها في وطننا العربي بعد.
- ففي كل صحيفة، ويوما بعد يوم، نقرأ صرخات يرفعها المستهلك ضد هذه او تلك الشركة بسبب رفضها دفع مطالبة قدمت اليها.
- ومقدمو الخدمات الطبية، لا سيما المستشفيات، ما انفكوا يصدرن بيانات يعبرون فيها عن استيائهم من تباطؤ شركات الضمان في دفع الفواتير المستحقة؟
- والشركات التي تستأخر السداد ليست كلها عاجزة، او معسرة، بل ان بعضها يملك فوائض تمكنه من ان يسدّد قيمة الخدمات المقدمة فوراً. الا انها تبطئ الخطى، وتختلق الاعذار، لتبرر التأخير في الدفع.

اما الدافع الحقيقي للتباطؤ فهو، في أحيان كثيرة، رغبتها في جني المقدار الأكبر من العوائد على أموالها، سواء المودعة منها في المصارف او الموظفة في مشاريع استثمارية.

ان في المركز الالكتروني الذي انشأته الشركات البريطانية الخمس، والذي اناطت به مهمة التعجيل في تسيير عملية سداد المطالبات الصحية، مثالا يحتذى، ومبادرة تصلح لتكون قدوة لشركات التأمين العربية الراغبة في ترويج خدمات التأمين الصحي، خصوصا وان المملكة العربية السعودية، ودولا خليجية اخرى، قررت جعله الزاميا للمقيمين على اراضيها من غير مواطنيها.

علّ مفكرتي هذه تجد صدى لدى دعاة استئجار السداد، وعساهم يلمسون في الخبر الذي نقلته عن الشركات البريطانية الخمس، حسنات الدفع المبكر، والمنافع التي يأتي بها عليها، سواء لجهة تقليص نفقاتها الادارية، او تجميل صورتها في اذهان الناس، وفي ترفيع تصنيفها، ومكانتها في الاسواق. وفي ذلك افضل خدمة يمكن لاحدنا ان يقدمها لشركته ان كان يريد لها ان تبقى وتزدهر.

يبقى هناك سؤال يمكن ان يطرحه دعاة استئجار السداد، وهو: وكيف لنا ان ندفع ما علينا، ونحن لا نقبض ما يعود الينا من الوسطاء، الزبائن عموما، الا بعد جهد؟

ولست أجد جوابا عن ذلك الا بالقول بعدم البيع بالدين، وهنا تعود الى مخيلتي اللوحات المبرورة (من برواز) والتي كان الانكباء من تجار بيروت القدامى يعلقونها في صدر مؤسساتهم، والتي تقول «الدين ممنوع... والعنتب مرفوع.. والرزق على الله».

ايار 2000

## انطباع عن المؤتمر 23 لـ «GAIF»

### الضامن العربي مقهور ولا يجرؤ على الادلاء برايه !

الانطباع الذي خرجت به من اجتماعات المؤتمر 23 للاتحاد العام العربي للتأمين والذي انعقد في ابوظبي بين 27 و30 آذار (مارس) 2000 هو ان الضامن العربي مقموع ومقهور، لا يجرؤ على رد ما ينسب اليه من قصور، او ما يشكل مجانبة للحقيقة التي تحوط بصناعة التأمين في الوطن العربي.

فلقد اخذ بعض المحاضرين على شركاتنا العربية، عدم جهوزيتها لمواجهة التغيرات التي تترتب على انخراط الوطن العربي في منظمة التجارة العالمية WTO.

وسجل بعضهم الآخر قصور شركاتنا في اعداد الكوادر وتأهيلها كي يمكن لها ان تتواجد، جنباً الى جنب، مع المنافسين الاجانب. وذهب آخرون الى ابداء شيء من الشك في قدرة شركات التأمين على احداث اختراقات وتسويق منتجاتها في صفوف الجمهور العربي، وذلك لاسباب عدة، منها عدم تحسس المواطن العربي لاهمية التأمين.

وخلاصة القول ان المحاضرين بدوا، بالجملة، غير مطمئنين الى مستقبل صناعة التأمين في الوطن العربي.

الآراء التي ادلى بها المحاضرون، على اهميتها، ورغم ما تتطوي عليه من ابحاث وابعاد، تطال مستقبل الضامن العربي، فانها لم تجد رد فعل لدى الحاضرين، بل ان هؤلاء بدوا «وكان على رؤوسهم الطير» متسمرين في أمكنتهم، لا يأتون حركة ولا يبدون رد فعل حيال ما يقال لهم، حتى ليخيل اليك ان كل ما قيل انما نزل على آذان صماء!!

والسؤال الذي راودني حيال هذه الظاهرة، ما هو الامر الذي يجعل الضامن العربي يؤثر الصمت على البوح بما عنده حيال المواضيع التي اثارها المحاضرون، وهي كما رأينا على مقدار من الاهمية، وقابلة للجدال؟ ولم اجد تفسيراً لذلك، الا في تخوف الضامنين العرب من الخوض في نقاشات او الإدلاء بآراء، ربما يفهمها القيمون على الانظمة الحاكمة، وعلى شركات التأمين العربية، على غير حقيقتها، ما يعرض صاحب الرأي لمساءلة، هو في غنى عنها.

ولا يخفى ان العالم العربي، بأسره، يعيش حالة قمع تريد للفكر ألا يعبر عن نفسه في اي من المجالات التي تشكل حالة عامة.

فالحديث عن خسائر سوف تترتب على انضمام الدول العربية الى منظمة التجارة العالمية (WTO) قد يثير نقمة الحكام.



والقول بوجود تباخل في الانفاق على تدريب «الكوادر» وتأهيلها لا بد من ان يثير المساهمين في شركاتنا العربية، ذلك ان التدريب والتأهيل يعني ان تنفق الشركة اموالا اضافية، وهذا الانفاق يؤدي الى تقليص الارباح التي توزع نهاية السنة المالية.

والمساهمون، وهم في معظم الحالات مشايخ ورجال اعمال من ذوي السطوة والنفوذ، لا يأبهون لما هو عليه المستوى المهني والثقافي لـ «الكوادر» المولجة بادرارة الشركة، والامر الالم في نظرهم، هو ان تأتي الشركة عليهم نهاية كل سنة بالعائد الاعلى. وهم لا يهضمون الحديث عن مردود تعود به اليهم الاموال الموظفة لاغراض التدريب والتأهيل في المستقبل انطلاقا من القول بان «خير البر عاجله».

وفي هذا السياق، نذكر ان المساهمين الخليجيين ينظرون بامتعاض الى المدير العام للشركة ان هو وزع عليهم في نهاية السنة المالية قسائم ارباح (DIVIDENDS) تقل نسبتها المئوية عن 50 بالمئة من القيمة الاسمية للسهم!!

ولا يختلف الحال في سائر انحاء الوطن العربي عما هو عليه في الخليج. والإصرار على قبض قسيمة ارباح مرتفعة، والتهاهما كاملة، هو ما يحول دون تعاضم حجم شركاتنا العربية.

وإذا لم يكن المساهم «الخاص» هو الذي يلتهم الربح بالكامل فان الخزينة العامة هي التي تتكفل بذلك في الشركات التابعة للقطاع العام.

فكيف تراها تعزز شركة التأمين اموالها الخاصة ان جرى تجريدها من الارباح المحققة في نهاية كل سنة؟ وكيف لها ان تبلغ مصاف الجبايرة الاجانب ان لم يترك لها ان تخزن الارباح سنة بعد سنة؟

ولا يفوت القارئ، خلافا لما درج المحاضرون على ترده، ان الوطن العربي لا يخلو من شركات لها من الرساميل والاموال الخاصة ما يؤهلها كي تتواجد وتتافس من غير وجل مع جبايرة التأمين الاجانب. فمن الشركات العربية من يملك اموالا خاصة تتراوح بين مئة مليون دولار و300 مليون. ولو اتيح لتلك الشركات ألا توزع الارباح لعدد محدود من السنين، لامكن لاموالها الخاصة (EQUITY) ان تأخذ احجاما لا تقل شأنًا عن تلك التي تنعم بها الشركات الدولية.

ومن يقرأ تاريخ كبرى شركات اعادة التأمين، ومنها ميونيخ ري (MUNICH RE) على سبيل المثال، يجد انها لم تبلغ الحجم الذي بلغته الا لانها درجت على الاحتفاظ بالجزء الاكبر من ارباحها السنوية في خانة الاحتياط العام GENERAL RESERVE. وما لبثت بعد سنوات ان ضمت المتراكم من الارباح الى رساميلها. وبذلك انتقلت الى مراكز الصدارة، التي تتباهى وتزهو بها اليوم.

هذا الامر يدركه الضامنون العرب، ولكن كيف لهم ان يحتفظوا بالارباح، والمساهم يتظماً ولا يقبل من قسيمة الربح بديلا يروي به غليله؟

اما عجز الشركات في اختراق جمهور المستهلكين، والذي يعزوه المحاضرون الى عدم تحسس المستهلك العربي لاهمية التأمين، من جهة، والتحفظ الديني حيال طبيعة التأمين من جهة اخرى، فلم يتصد له احد من الحاضرين لان اسبابه الحقيقية تكمن في الفقر الذي يعاني منه ثلثا الشعب العربي، والذي يجعل اكثر ريثه

الساحقة عاجزة عن اقتناء الحيوي من حاجاتها اليومية، فكيف لها ان تعقد تأميننا على اشياء ليست في متناول اياديها؟ وكيف تراه يجرؤ اي من الضامنين الحاضرين على الخوض في الاوضاع الاجتماعية للشعب العربي، وهي اوضاع لا تشرف أيا من الانظمة الحاكمة، مشرقية كانت ام مغربية؟

ولو تحدثت الى الضامنين العرب همسا، وافراديا، للمست المرارة التي يكابدونها جراء عجزهم عن التعبير عما يجيش في صدورهم من نقمة حيال الترددي الاقتصادي الذي تتخبط به بلادهم، وهم يدركون بالطبع ان تدني الانفاق التأميني للمستهلك العربي، انما هو نتيجة مباشرة لتدني دخله السنوي، وليس لاي سبب آخر.

وما الاحاديث عن نقص في الوعي التأميني، وتعثر محاولات اختراق جمهور المستهلكين لاعتبارات دينية او غير دينية، الاجتهادات مصطنعة، تهدف الى التمويه، ارضاء لبعض الانظمة الحاكمة وتستيرا لعوراتها، ليس إلا!

والضامن العربي اذ يحدثك همسا، انما يفعل ذلك على سبيل التحوط، ذلك انه يعيش هاجس «العيون والأذان» التي تلاحقه لتسجل كل حركة او كلمة يأتي بها، وهي تتربص به سرا.

هكذا أفهم سكوت الضامنين الذين استمعوا الى المحاضرات الاربع التي قدمت في اطار النشاط الثقافي للمؤتمر، والتي لم تواجه إلا بالقليل القليل من النقد، والكثير الكثير من الاطراء والثناء.

حزيران 2000

## الرشوة في التأمين فن ودهاء !!

في كل من الولايات المتحدة الاميركية سلطة خاصة تعنى بشؤون التأمين ويرأسها شخص يعرف بمفوض التأمين (INSURANCE COMMISSIONER). ولمفوض التأمين مكانة بالغة الاهمية في المجتمع الاميركي، اذ انه على غرار اعضاء مجلس الشيوخ ومجلس النواب، ينتخب من الشعب، وينيط به القانون صلاحيات واسعة. فهو يتحقق من سلامة الاوضاع المالية لشركة التأمين، وتقيدها بأحكام القوانين والانظمة النافذة، ووفائها بالتزاماتها حيال المستهلك وصاحب الحق، ضمن المهل، ومن غير ابطاء او عسف او تسويق. ولمفوض التأمين ان يعلق الترخيص الذي تحمله شركة التأمين فيوقفها عن قبول الاخطار مؤقتا، او بصورة دائمة، وينزل بها العقوبات المنصوص عليها في القانون، ويحيلها الى محكمة الافلاس وللتصفية عند الاقتضاء.

والمشرع الاميركي، عندما لاحظ وجوب انتخاب مفوض التأمين من الشعب، وليس تعيينه من الادارة او الحكومة المحلية، انما اراد ان يضيف عليه شخصية مستقلة، لا تدين بمنصبها لاحد، ولا تتأثر بضغط، او تدخل، خلال ممارستها لعملها، وهو بطبيعته تقني بحت.

ولقد جاءت التجارب لتبرهن ان الحصانة التي خيل للمشرع الاميركي انه اسبغها على مفوض التأمين، كانت اضعف من ان تصمد امام الاغراءات التي تزخر بها جعبة شركات التأمين.

وفي الاخبار التي تناقشتها الصحافة التأمينية مؤخرا، ان مفوض التأمين في كاليفورنيا، السيد تشوك كواكنبوش (CHUCK QUAKENBUSH) احيل الى القضاء للتحقيق معه في تهمة اسند اليه فيهما انه تقاضى رشوى من اول ستايت (ALL STATE) وفريمونت (FREMONT) للتأمين بغية تغطية نفقات ترشيح زوجته لمنصب عضو مجلس الشيوخ في ولاية كاليفورنيا STATE SENATE وبلغت قيمة الرشوى 1,350 مليون دولار. وقد دفعتها الشركتان بمثابة تبرعات لمؤسسة خيرية انشأها السيد كواكنبوش بالذات، وزعم ان موضوعها «تثقيف الجمهور حول طرق الحماية من اخطار الزلازل».

اما الخدمات التي قدمها السيد كواكنبوش للشركتين مقابل المبالغ التي تبرعتا بها فهي:

اولا: تغاضيه عن ممارسات غير مشروعة (UNFAIR CLAIMS PRACTICES) ارتكبتها شركة «اول ستايت» للتأمين (ALL STATE) في تعاطيها مع مطالبات تقدم بها المضمونون لدى الشركة، وهي تتعلق بأضرار ناشئة من زلزال نورثريج الشهير (1994).

ثانيا: الترخيص لشركة فريمونت للتأمين (FREMONT) بزيادة اسعار تأمين طوارئ العمل بنسبة 18,4 بالمئة، من غير ان يكون هناك مبرر اقتصادي لذلك. علما أن اسعار تأمين السيارات وطوارئ العمل تخضع

لمراقبة مفوض التأمين، ولا يسمح للشركة ان تحقق في هذين الفرعين ربحا يزيد على 8 بالمئة. ولو حصل ذلك، يفترض بالشركة ان توزع فائض الربح على المضمونين لديها.

الجديد في هذا الخبر، ليس قبول احدهم رشوة، بل الحيلة التي لجأ اليها المعنيون لامرار المبالغ المدفوعة في قيود شركتي التأمين حيث قيدت المبالغ في خانة «اعمال البر».

والمعلوم ان القانون الاميركي يشرع عن التبرع للمؤسسات الخيرية CHARITABLE INSTITUTIONS ويجيز للمكلف ان يقتطع التبرعات من الارباح الخاضعة لضريبة الدخل.

وتتميز الحيل والمناورات التي تلجأ اليها شركات التأمين في تغطية الرشاوى المدفوعة منها، سواء لمفوضي التأمين، او مراقبي التأمين، كما يعرف عنهم خارج الولايات المتحدة الاميركية، او لغيرهم من الناس، بكثير من الحنكة والدهاء.

ومن ابواب الرشي التي قدر لي ان اطلع عليها، خلال زيارة عمل قمت بها قبل سنوات لبلد آسيوي، اذكر ان احد مديري التأمين، وحيال عجزه عن دفع رشاوى نقدية الى مراقبي التأمين، اضطر لان يقدم لهم «رشاوى عينية» حيث زود منازل المراقبين بالآتي:

- برادات (مثلجات) REFRIGERATORS.

- وحدات تبريد AIR CONDITIONERS

- خادمت HOUSEKEEPERS

اما البرادات ووحدات التبريد فكانت تقيد في خانة موجودات الشركة وتخضع للاستهلاك السنوي. واما بدلات اتعاب الخادمت في منازل المراقبين، فكانت تقيد بمثابة اجور تنظيف لمكاتب الشركة وفروعها.

ومن الطبيعي ان تكون الشركة قد حصلت مقابل ذلك على منافع شتى ليس اقلها غض الطرف عن انتهاك الشركة للقوانين والانظمة السارية المفعول.

والنواد التي يتناقلها الضامنون عن فعل الرشوة في تسهيل اعمالهم، تكاد لا تحصر. ولا تخلو جلسة من جلسات السمر التي يحييها الضامنون فيما بينهم من اخبار عن صفقات لم تكن لتتم لولا الرشوة التي دفعها هذا الزميل او ذاك. حتى ليتمكن القول، من غير مبالغة، ان الرشوة اصبحت فنا من الفنون التي لا يتقنها إلا المتفوقون من الضامين ومعيدي الضمان.

ويروى ان احد مراقبي التأمين في بلد أفرو - آسيوي حضر الى احدى شركات التأمين، وبعدهما ضبطت مخالفات عدة ابلغ الشركة انه سوف يرفع تقريراً يوصي فيه باتخاذ عقوبات صارمة بحقها. وهنا قال له رئيس الشركة: لو صرفت النظر عن هذا الامر فسوف ادفع لك 25 الف دولار، ولن اخبر احداً! وقد اجابه المراقب قائلاً: ارفع المبلغ الى 100 الف دولار واخبر من تشاء!

ولقد بات معروف، ان منصب المراقب، سواء أكان في قطاع التأمين او غيره من القطاعات، يفتح امامه فرص استغلال موقعه، للتستر على المخالفات المولج بمكافحتها، وذلك مقابل مكافآت يمنحها له المخالف ضمناً لسكوته.

وكثيرون هم الذين توكل اليهم مهمة السهر على حقوق الناس ومصالحهم، فلا يتورعون عن خيانة الوكالة، مقابل رشاوى يقبضونها جهارا.

ويقال ان اعمال الرشى بلغت ذروتها في ظلال الامبراطورية العثمانية، ومنها انتقلت الى اوروبا، وغيرها من اصقاع الدنيا.

وفي كتابة «الحركة العربية» (1908 - 1924) يروي المؤلف سليمان موسى الواقعة الآتية، (وانا انشرها مع شيء من التصرف).

في العام 1882 عين الشريف «عون الرفيق» وهو عمّ الشريف حسين، اميرا لمكة. وكان رجلا سيئا. ودفع سوء ادارته عددا من كبار رجال الدين في الحجاز، ومن بينهم الشريف حسين، الى ان يرفعوا شكاوى الى السلطان عبد الحميد، في الاستانة. ولما بلغ الامر مسامع هذا الاخير كلف لجنة تحقيق، برئاسة احمد راتب باشا، بزيارة مكة، واعداد تقرير عما يجري هناك. وما ان علم الشريف «عون الرفيق» ذلك حتى قرر ان يرشي رئيس لجنة التحقيق، فهيا كيسا يحتوي على ستة آلاف جنيه من الذهب، وكلف رسولا بتسليمه الى احمد راتب باشا فور نزوله من الباخرة. وأرفق كيس الذهب بكتاب شخصي منه.

وعند وصول الباخرة، سلم الرسول الكيس فعلا الى احمد راتب باشا. وقد فعلت النقود فعلها في نفس الباشا، فرفع تقريرا الى الاستانة يشيد بأعمال «عون الرفيق» ويبرئه من الاساءات المنسوبة اليه، ما حمل السلطان على نفي «الوشاة» ومنهم الشريف حسين.

يضيف المؤلف انه قدر له في وقت لاحق وتحديدًا في 6 آذار (مارس) 1967، ان يقابل في مدينة جدة، الشيخ محمد ناصيف، وهو من علماء الحجاز، فسأله عن صحة هذه الواقعة، فأكدها الشيخ ناصيف. وسأله المؤلف: وهل قبل احمد راتب باشا النقود من غير حرج؟ فأجاب الشيخ ناصيف: لم يقبلها فحسب، بل انه اصر على ان يعد النقود قطعة بعد قطعة، ليتأكد من ان الرسول سلمها اليه كاملة ولم يقطع لنفسه اية قطعة منها!

ومن النوادر التي يمكن ان تروى في هذا السياق ايضا، انه خلال الحقبة العثمانية رفع بعض وجهاء بيروت شكاوى الى الباب العالي في الاستانة في حق الوالي العثماني بتهمة تقاضي الرشاوى واستغلال منصبه على نحو ارهق الشعب.

واتيح لبعض هؤلاء الوجهاء ان يحظوا بمقابلة السلطان، فتمنوا استبدال الوالي، وتعيين وال اكثر رحمة منه، مكانه.

وهنا قال لهم السلطان: ان الوالي الحالي الذي تشكون منه جمع من المال ما يكاد يشبعه، فهل تريدون ان يحل مكانه وال جوعان؟

ومنذ تلك الواقعة ذهب القول «يذهب الشبعان ويأتي الجوعان» مثلا يردده اللبنانيون عند كل تغيير يحدث على مستوى الادارة، في القطاعين العام والخاص على السواء.

اما بعد، ان يكون «فيروس» الرشوة قد نال من مفوضي التأمين في ولاية كاليفورنيا، فذلك يعني ان الانحطاط الذي تعيشه صناعة التأمين في العالم قد بلغ مداه الاوسع. فلقد عرف عن ولاية كاليفورنيا انها

الاكثر شفافية بين الولايات، والاشد حرصا على تطبيق القانون وحماية المستهلك من تعسف منتجي السلع، ومقدمي الخدمات، لا سيما شركات التأمين منهم. ومع ذلك، فلقد وجدت الرشوة طريقها الى ضمير مفوض التأمين فيها، واسقطته في حبالها.

فهل يستغربن احد بعد اليوم، ان تتحول الرشوة، وقد تجذرت في مناطق عدة من وطننا العربي، الى ما يشبه العصا السحرية، تفتح الابواب الموصدة، في وجه حاملها، وتزيل من دربه المعوقات، ليفوز بالصفقات الدسمة، وينجح حيث فشل الآخرون.

هل نسينا ان الجزء الاعظم من وطننا العربي، امضى في كنف الامبراطورية العثمانية قرونا اربعة، خبر خلالها كل اساليب الرشي وتمرس في فنونها؟

تموز 2000

## التأمين الصحي في الخليج العربي ..

### الدورادو القرن 21!

في القرن السادس عشر عشر الباحثون عن الثروة في اميركا الجنوبية، على منطقة غنية بالذهب، وما ان ذاع صيتها حتى تحولت الى مقصد يتهاقت عليه الحالمون بالثراء من كل حدب وصوب. وقد عرفت بعد ذلك باسم «الدورادو» (ELDORADO) اي المنطقة البراقة.

وفي المملكة العربية السعودية، كما في الكويت، اليوم، تهافت يكاد يعادل بكثافته ذلك الذي عرفته «الدورادو» الاميركية في القرن السادس عشر.

الا ان «المعدن» الذي يبحث عنه المتهاقتون ليس الذهب، بل نوع آخر من «الموارد الباهظة الثمن» هو التأمين الصحي.

ففي منتصف العام الماضي وفي اطار ترشيد الانفاق (RATIONALIZATION)، اصدر مجلس الوزراء في المملكة العربية السعودية مرسوما، يقضي بفرض الزامية التأمين الصحي على المقيمين في المملكة من غير السعوديين، والذين يقدر عددهم بسبعة الى ثمانية ملايين شخص.

وقد حذت دولة الكويت حذو المملكة، فيما اعلنت دول خليجية اخرى عن عزمها على اعتماد التدبير عينه حيال الاجانب العاملين فيها.

اما العراق، فلقد ذهبت حكومته الى ابعد من ذلك، حيث تركت لشركة التأمين الوطنية ان تعنى بتوفير خدمات التأمين الصحي لموظفي القطاع العام، بما في ذلك ثمن الدواء.

ولقد كان للاجراءات الخليجية الجديدة اصداء ترددت في اسواق التأمين في العالم كافة، واثارت شهية اللاعبين فيها.

ومنذ ذلك التاريخ، تشهد المملكة العربية السعودية، كما يشهد الخليج العربي، تدافعا بين المعنيين بالخدمات الصحية، حيث يحاول كل منهم ان يحجز له مكانا يتمركز فيه ليغرف منه ما امكن من خيرات المورد الجديد.

وليست الشركات التي تتعاطى التأمين او اعادة التأمين فقط هي التي تزحف زرافات ووحदानا، لاحتلال موطئ قدم في السوق الجديدة، والواعدة، بل هناك شركات تقدم انواعا اخرى من الخدمات التي تدور في فلك التأمين الصحي، وتستمد مبرر وجودها (RAISON D'ETRE) منه، اذكر منها:

1) شركات الفريق الثالث المدير (TPA) THIRD PARTY ADMINISTRATOR وهذا النوع من الشركات نشأ اولاً في الولايات المتحدة ليدبر الخدمات الصحية التي يقدمها اصحاب العمل على نفقتهم الخاصة للعاملين لديهم. علماً أن التأمين الصحي في الولايات المتحدة غير الزامي، ويمكن لصاحب العمل ان

يضمن نفسه بنفسه (SELF INSURED) بحيث يحتفظ لحسابه الخاص بأخطار التأمين الصحي التي يتعرض لها العاملون لديه، او المعالون منهم (DEPENDENTS).

وقد طوّر اللبنانيون صيغة الـ (TPA) خلال السنوات العشر الماضية، فجعلوا الشركات الادارية (TPA) تقدم خدماتها للشركة الضامنة وليس لصاحب العمل فحسب كما هي الحال في الولايات المتحدة. وقد تولدت في لبنان عشرات الشركات الادارية، وما لبثت ان نقلت نشاطها الى المملكة العربية السعودية وغيرها من دول الخليج العربي. والامر الذي يضع الشركات الادارية في وضع تحسد عليه، هو انها تتقاضى اجورا مرتفعة نسبيا، ومن غير ان تشارك في تحمل اي جزء من الاخطار المضمونة، ذلك ان الخطر المضمون يبقى على عاتق الشركة الضامنة، في حال وجودها، او صاحب العمل الذي يقدم الخدمات الصحية للعاملين لديه على نفقته الخاصة (SELF INSURED).

2- منظمات صيانة الصحة (HMO) HEALTH MAINTENANCE ORGANIZATIONS، وتلك صيغة اميركية المنشأ ايضا، وقد وجدت لتقدم خدمات الوقاية الصحية وما بعدها، للاجراء العاملين في خدمة صاحب العمل والمعالين منهم (DEPENDENTS).

و«المنظمة» هنا، هي في الواقع شركة تجارية استشفائية تقدم خدماتها الوقائية والاستشفائية للمشاركين من الاجراء المضمونين بموجب عقود جماعية (GROUP/ COLLECTIVE CONTRACT / POLICY) او ارباب العائلات، والافراد الذين يختارون الحصول على خدمات «المنظمة» مقابل قسط سنوي يدفعونه شخصيا.

وتعود ملكية اكثرية منظمات الـ (HMO) في الولايات المتحدة الاميركية الى شركات التأمين، الا ان بعضها مملوك من مجموعات طبية واستشفائية خاصة، وبمشاركة شركات تأمين.

وتعتبر منظمات الـ (HMO) من الاعمال الناجحة والاكثر ربحية في اميركا. كما ان ادارتها تعتبر اقل تعقيدا من ادارة شركات التأمين، حيث انها لا تخضع لموجبات الاحتياط الفني والضرائب والرسوم التي تترشح تحتها شركات التأمين عامة.

ومن يتابع الاعلانات التي تبثها محطات التلفزة الدولية، يلاحظ ان صيغة الـ (HMO) بلغت المملكة العربية السعودية وان الموازنات التي تخصصها منظمات صيانة الصحة في الخليج العربي، للترويج الاعلاني، تبرز بضخامتها تلك التي تنفقها الشركات التي تسوق «الفوطة الصحية».

ولعل اهم العوامل التي تعطي الـ (HMO) قوة دفع، وتجعلها اكثر قدرة على الاقدام، وعلى اختراق الاسواق بقوة، هو انها تحتمي بغطاءات اعادة تأمين (COVER REINSURANCE) لا تختلف شكلا او مضمونا عن اتفاقات اعادة التأمين (REINSURANCE TREATIES) التي تعقدها شركات التأمين المباشر، ومن شأن تلك الغطاءات ان تبقي منظمات الـ (HMO) في منأى عن الخسائر التي تهدد وجودها.

3- شركات حسم فواتير الطبابة والاستشفاء (FACTORING):



هذا النوع من الشركات عرف بدايته في لبنان، وهي تعنى بحسم فواتير للاطباء والمستشفيات مقابل عمولة تقطعها من الفاتورة، وتتراوح بين 7 و 9 بالمئة، لتعمد بعد ذلك بتحصيل قيمتها من المدين. وهي تتكفل بملاحقة هذا الاخير ان هو تخلف عن السداد.

#### 4- وساطة التأمين وإعادة التأمين (BROKING):

وكيف ترانا ننسى وسطاء التأمين وهم الفريق الاكثر انتفاعا في التأمين الصحي. ولقد جاء التأمين الصحي ليفتح امام الوسطاء آفاقا من غير حدود. والاقساط التي يستقيها الوسطاء من الرافد الجديد، هي الاكثر غزارة بين الروافد التي تغذي صناعة التأمين. كثيرون هم الذين توقعوا «للتأمين الصحي» ان يكون ظاهرة موقته، وان تنتفي الحاجة اليه، بدخول الحكومات «ضامنا» للمواطنين ضد المرض والحادث. الا ان الامور تطورت على نحو معاكس جعل الحكومات، ومنها حكومات الخليج العربي، تختار الخروج من الحلبة لتترك للاعبين القطاع الخاص ان «يتناثشوه».

ولقد تكونت خلال الحقبة الاخيرة تبعية اي نوع من التوكل (DEPENDENCY) تجعل كل عائلة عربية تنتظر الى التأمين الصحي وكأنه اولوية (PRIORITY) لا يمكنها ان تعيش او تستمر بالعيش من دونه. وهكذا، تحول التأمين الصحي الى مورد، لا يقل شأننا عن المعدن الذي اعطى اسمه للدورادو الاميركية. واذا كان دور الدورادو الاميركي قد انتهى، فان الدورادو العربي مرشح للاستمرار لحقبة زمنية طويلة وهو لن ينضب.

ولا بد لمن يريد ان يكون له دور يلعبه في منطقة الشرق الاوسط، والخليج العربي بخاصة، من ان ينضم الى قوافل المتهافتين على التأمين الصحي، مرددا مع ابي العلاء المعري قوله:

«وإني وإن كنت الأخير زمانه

لأت بما لم تستطعه الأوائل».

آب 2000

## «التصنيف» في تشريعات التأمين العربية من سوق عكاظ.. الى عصر الاعمال !

في اول تموز (يوليو) 2000 صدر عن وزير الاقتصاد والتجارة في لبنان قرار يمنع على شركات التأمين ان تعيد تأمين الاخطار المضمونة منها لدى شركات اخرى يقل تصنيفها العالمي عن «تريبيل بي» (BBB).

وفي المفاهيم المعتمدة من وكالة ستاندرد اند بورز للتصنيف (STANDARD AND POOR'S RATING AGENCY) ان الشركة التي تحمل تصنيفا من فئة «تريبيل بي» (BBB) او أعلى من ذلك، تشكل ضمانا مالية قادرة على التغلب على الانتكاسات المحتملة ويرجح بقوة ان تكون لها القدرة على الوفاء بالتزاماتها المالية.

وترتقي الشركة صعودا، وتعتبر اكثر ملاءة، كلما ارتفع تصنيفها الى اعلى حيث ان الـ «أ» (A) تعني «قوي» (STRONG) و«دوبل أ» (AA) تعني «قوي جدا» (VERY STRONG) و«تريبيل أ» (AAA) تعني «قوي الى اقصى حد» (EXTREMELY STRONG).

اما التصنيف الذي يقل عن تريبيل بي (BBB)، بدءا بدوبل بي (BB)، فـ «بي» (B) واحدة فيعني ان احتمالات تعرض الشركة الى انتكاسة تتجاوز قدراتها أمر محتمل.

أما الفئة الثالثة من الشركات والمصنفة سي «C» فتعتبر ضعيفة (WEAK) وغير قادرة على الوفاء بالتزاماتها.

المفاهيم المبينة اعلاه، تبين بوضوح الاسباب التي جعلت الوزير اللبناني يختار تصنيف تريبيل بي (BBB) حدا أدنى، للحماية (PROTECTION) التي يمكن لشركة التأمين العاملة في لبنان ان تتزود بها.

فبكونه مسؤولا عن سلامة قطاع التأمين وعن مصلحة المستهلك المضمون، يفترض بوزير الاقتصاد والتجارة ان يلزم الشركات بالحصول على غطاءات تجميعها فعلا وعند الحاجة من الهلاك.

والتجارب التي عاشتها اسواق التأمين في لبنان والوطن العربي، خلال الاعوام الاخيرة، اثبتت ان بعض معيدي التأمين الذين كانت اتخذت الشركات منهم حماة لها، سقطوا او تواروا تاركين الشركات المتعاقدة معهم، والمستهلكين المضمونين لديها، فريسة للخسائر التي نزلت بهم.

تشهد على ذلك الاحكام التي صدرت عن المحاكم في غير بلد عربي، ضد شركات افلست، او عجزت عن دفع مبالغ مستحقة بذمتها لشركات اخرى كانت قد قاسمتها تأمين اخطار معينة.

لقد جاء قرار وزير الاقتصاد والتجارة ليؤرخ دخول التصنيف (RATING) في صلب التشريعات التأمينية العربية، وذلك للمرة الاولى في تاريخ صناعة التأمين العربية.

ولا غرابة في ان يكون لبنان قد اخذ المبادرة واعتمد المعيار العلمي اساسا للتعاطي بين الشركة المسندة CEDING COMPANY والشركة المعيدة REINSURING COMPANY، فلطالما سبق لبنان الآخرين في سن التشريعات المواكبة لمقتضيات العصر. والقوانين اللبنانية استوعبت شروط «العولمة» ومنها حق التسجيل والاقامة، وتأسيس الشركات المملوكة بالكامل من الاجانب، منذ منتصف القرن الماضي. وعلى مستوى التأمين خصوصاً، تبنى لبنان الاحداث من قواعد احتساب الاحتياطات الفنية، واصول توظيفها.

وفي القانون المعدل لهيئات الضمان، والذي دخل حيز التنفيذ منذ نهاية حزيران (يونيو) الماضي، احكام مستحدثة وتقضي بانشاء مجالس حكيمية في حقلي تأمين السيارات والاستشفاء، كما تقضي باعطاء الضامن حرية استثمار احتياطاته الفنية، بما يعود عليه وعلى المدخر المضمون لديه، بالعائد الاعلى.

ولقد درجت الدول العربية الشقيقة، ان تقتدي بالقوانين اللبنانية، وان تستوحي منها الجديد والمستحدث من الاحكام.

ولسوف تقدم للمستهلك العربي خدمات جلى ان حذت الدول الشقيقة حذو لبنان، واعتمدت التصنيف (RATING) اساسا للتعاطي بين شركة ضامنة واخرى. فمن شأن ذلك ان يجنب شركاتنا العربية والمتعاملين معها مغبة التعامل مع شركات غير مؤهلة لتحمل المخاطر تكون لهم ملاذاً، وسندا مالياً، عند تعرضهم للشدائد.

صحيح القول ان القرار الذي اتخذه وزير الاقتصاد والتجارة في لبنان يؤدي، من حيث لا يريد، الى منع الشركات العاملة في لبنان من اعادة تأمين الاخطار لدى قريناتها في لبنان بالذات، او شقيقاتها في الدول العربية، إلا انه يشكل حافزاً للشركات اللبنانية والشركات الشقيقة كي تتخذ الاجراءات الآيلة الى تصنيفها.

وانها لحقيقة ان الاكثريّة الساحقة من شركات التأمين، وشركات اعادة التأمين اللبنانية والعربية، لا تحمل التصنيف المنصوص عليه في القرار، اي «تريبيل بي» (BBB)، بل قد يصح القول هنا، انه باستثناء شركات تأمين واعادة تأمين لا يتجاوز عددها عدد اصابع اليد الواحدة، فان شركاتنا اللبنانية والعربية لم تحفل يوماً للتصنيف او تسعى اليه.

ذلك اننا في ديار العرب، ما نزال نرى في الرابط الوطني والعروبي والمكانة الاجتماعية، للقيمين على الشركة، «رساميل» تعلقوا اهمية عن الاموال الخاصة. وما انفكت المؤتمرات التي ينظمها الاتحاد العام العربي للتأمين منذ الستينات، وحتى اليوم، تتوج توصياتها بدعوات صريحة الى الشركات العربية لتغليب معياري «الوطنية» و«العروبة» على ما عداهما من معايير التقييم EVALUATION CRITERIA في التعاطي مع شركات اعادة التأمين العربية.

وفي الحالات القليلة التي تجرأ فيها بعضنا، وقال ان معياري الوطنية والعروبة، على ما يولدانه في نفوسنا من حماس، لا يفلحان في مواجهة خسائر التأمين، فلقد سقطت تلك الاقوال على آذان صماء.

ولذا اقتضى الامر في نهاية المطاف ان يجري ادخال نص في تشريع تأميني عربي، يعتمد «التصنيف» (RATING) كما هو متداول عالميا، اساسا للتعامل بين الشركات، وكان ان وجدت كلمة «التصنيف» مكانا لها في صلب القانون المعدل لهيئات الضمان في لبنان.

وعملا باحكام القانون الجديد لم يعد متاحا امام شركات اعادة التأمين غير المصنفة وبدرجة بي (B) على الاقل، ان تحصل على ترخيص بمزاولة العمل في لبنان.

من جهة أخرى، يعطي القانون وزير الاقتصاد والتجارة صلاحية تحديد مواصفات معيدي التأمين الذين يجوز لشركات التأمين اللبنانية ان تتعاقد معهم.

وبناء على ذلك اصدر الوزير قراره، موضوع هذه المفكرة، ومنع على أي من الضامنين او معيدي الضمان، ان يقاسم الآخرين الاخطار التي يضمنونها، او ان يصدر عقد اعادة تأمين، ما لم يكن مصنفا ومن فئة «تريبيل بي» BBB على الاقل.

انها خطوة كان لا بد منها لننتقل من «سوق عكاظ» الى عصر الاعمال (BUSINESS) حيث الكلام للارقام فقط. عساها تكون نقطة تحوّل تستلهمها الدولة الشقيقة، وتجدها ركنها في متن تشريعاتها التأمينية.

\* المرجع: وكالة ستاندرد اند بورز للتصنيف

ايلول 2000

## في الـ "MENU" بوليصة تأمين!

قررت مجموعة أي ان جي (ING) تسويق منتجاتها من التأمينات الشخصية (PERSONAL LINES) ومنها بوالص التأمين على الحياة والسيارة، والمسكن، عبر سلسلة من المقاهي (COFFEE SHOPS) في انحاء الولايات المتحدة الاميركية كافة.

وأي ان جي (ING) هي شركة مصرفية هولندية استحوذت خلال الاشهر الاخيرة على شركة اميركية متخصصة بالتأمين على الحياة هي شركة ريليا ستار (RELIA STAR) وقد بلغت قيمة الصفقة 6,1 مليارات دولار اميركي.

كما اشترت مجموعة أي ان جي (ING) شركات عديدة من تلك التي كانت تملكها مجموعة اتنا (AETNA) الاميركية وهي شركات تتعاطى التأمينات العامة (GENERAL INSURANCE) وقد بلغت قيمتها 7,5 مليارات دولار.

وبذلك اصبح لـ «أي.ان.جي.» (ING) ادوات يمكنها بواسطتها ان تسوّق مختلف انواع التأمينات الشخصية في الولايات المتحدة الاميركية.

وقبل ذلك كانت شركات تأمين عالمية قد بدأت تسوّق منتجاتها التأمينية داخل المخازن الكبرى (السوبرماركت) SUPERMARKETS. وفي الوقت عينه، عمدت شركات اخرى الى عرض بوالص التأمين على السيارات في محطات المحروقات (GAS STATIONS).

وفي الوقت عينه، كان العالم يشهد بداية ظاهرة جديدة، تقوم على تسويق منتجات التأمين الشخصية عبر شبابيك المصارف. والظاهرة المشار اليها باتت تعرف عالميا بالتأمين عبر الشباك المصرفي او الـ "BANKASSURANCE".

وفي الحقبة الاخيرة انتشرت في العالم عمليات بيع بوالص التأمين الشخصي عبر الانترنت (INTERNET) ولم تعد الانترنت وسيلة للتخاير فحسب، بل انه امكن تطويرها بحيث بات بإمكان المستهلك ان يحصل على خدمات شركات التأمين عبر الخط المفتوح (ON LINE) على مدار الساعة، كما اصبح بإمكانه ان يحصل على عقد التأمين الشخصي بطريقة «التنزيل من بُعد» (DOWNLOADING).

وهكذا نرى ان تسويق المنتجات التأمينية شهد انقلابا حقيقيا، ولم يعد يقتصر على الطرق التقليدية التي تقوم على قرع الابواب، واستجداء المواعيد، وصولا الى عرض المنتج التأميني على الزبون المحتمل، كما هي الحال عندنا في لبنان وفي الوطن العربي.

وباختيارها محطات المحروقات، والمخازن الكبرى، والمصارف، نقاط بيع لمنتجاتها، تكون اقسام التسويق (MARKETING DIVISIONS) في شركات التأمين العالمية قد اثبتت قدرتها على استنباط افكار وادوات تضعها على تماس مباشر مع المستهلك.

وباختيارها المقهى (COFFEE SHOP) مكانا تحتك فيه بالزبائن المحتملين، تكون أي ان جي (ING) قد اختارت المكان الانسب لمجالسة الزبائن ومقاربتهم. وهي بذلك تعيد الى الازهان احياء فكرة المقهى (COFFEE SHOP) الذي يقصده الراغب بالاستمتاع بكأس، او فنجان قهوة، او شاي، ومجالسة ضامن والبحث معه في صفقة تأمينية، في وقت واحد.

وفكرة المقهى هذه تعود الى القرن السابع عشر، وصاحبها هو ادوارد لويدي (EDWARD LLOYD) صاحب المقهى الذي شهد بدايات عصر التأمين الحديث، وتحول عبر القرون الثلاثة الماضية، الى لويديز (LLOYD'S) كما نعرفها اليوم.

وفي ظني ان مجموعة أي ان جي (ING) سوف تصيب نجاحا هائلا في تسويقها منتجاتها عبر المقاهي في اميركا. ذلك ان المقهى يوفر لوكيل التأمين المكان الافضل، وبامتياز، لمحاوره الزبون المحتمل، من غير ان يؤدي ذلك الى استنثارته او ازعاجه. فقاصد المقهى يكون عادة على غير عجلة من أمره، وهو بالتالي لا يمانع ان يحدثه او تحدثه، وكيل او وكالة شركة التأمين عن فوائد بوليصة جديدة.

والسبب الذي جعلني اختار هذا الخبر موضوعا لمفكرتي هذه، هو انني ارى فيه فكرة تصلح للثمنير في الوطن العربي. ولا بد لاقسام التسويق في شركات التأمين العربية من ان تدرس، بامعان، احتمالات اقتفاء خطى مجموعة أي ان جي (ING)، بحيث تقوم بتسويق منتجاتها في المقاهي المنتشرة بين البصرة شرقا ومراكش غربا، وعددها، كما نعلم، لا يحصى.

صحيح ان المقاهي العربية ليست منتظمة داخل مجموعات يديرها رأس واحد، كما هي الحال في الولايات المتحدة، الا ان كثيرا منها يصلح ان يكون مكانا لحوار يجريه مندوب (او مندوبة) شركة التأمين مع الباحثين عن فسحة «فرشاة» في رحابها.

وللمقاهي، كما نعلم، تاريخ عريق في العالم العربي ولطالما جمعت في افيائها المتقفين، والفنانين، ورجال الاعمال والسياسة.

وكثيرة هي الاشعار والقصص والروايات التي انتجتها اقلام كتابنا من وحي المقهى. وكثيرون هم الشعراء الذين خلدوا مقاهي بيروت لا سيما «الدوتشي فيتا»، و«الهورس شو» في قصائدهم.

وقبل هؤلاء بألف سنة، كان لحنات بغداد، ومقاهيها، حصة من أبيات ابو النواس، الذي اشاد بها واثنى عليها، وكان يجد في الخمرة التي يحتسيها هناك دواء يبرؤه من الهم والكربة.

ألم يقل ابو النواس في الخمرة:

هي لدفع الهم والاحزان

من خير علاج

حبذا ذاك لقاحا

في اباريق الزجاج

وقوله ايضا:

لست ارى لذة ولا فرحا

ولا نجاحا حتى ارى القدحا

لفهم سلاح الفتى المدام اذا

ساوره الهم ام به جناحا

والخمر شيء لو انها جعلت

مفتاح قفل البخيل لانفتحا

وكذلك قوله:

لا تحسبن عقار خابية

والهم يجتمعان في صدر

وأخيرا قوله:

ترك الصبوح علامة الادبار

فاجعل قرارك منزل الخمار

ويرى ابو النواس ان للمقهى آدابه، وان على من يدخله ان يحسن اختيار الجالس، وان يتجنب بذىء الكلام والاساءة الى الغير، لان من شأن ذلك ان يفقد الجلسة روعة الاستمتاع بالكأس.

فيقول:

فاذا خلوت بشر بها في مجلس

فاكفف لسانك عيوب الناس

في الكأس مشغلة وفي لذاتها

فاجعل حديثك كله في الكاس

صفو التعاشر في مجانية الاذى

وعلى اللبيب تخير الجالس

طبعاً ليس كل رواد المقاهي يعشقون «ابنة العنب» بقدر ما فعل ابو النواس ايام هارون الرشيد، ولكن قاصد المقهى في ايامنا هذه، انما يسعى الى ذلك المكان، كي يستمتع بأي شيء، وقد يكون ذلك فنجان قهوة او شاي، او شراب منعش.

وأيا كان خيار رواد المقهى، فانهم يذهبون الى هناك بصدر منفتح نسبياً، وهم يحاولون، ما استطاعوا، ان ينسوا الصعوبات التي تثقل صدورهم، وتشغل عقولهم، اقله خلال الوقت الذي يمضونه هناك. وقد يكون ذلك الوقت بالذات، هو الانسب لمقاربة الرواد والتحدث اليهم عن منتج تأميني جديد.

وفي حال وجدت فكرة «المقهى - التأميني» رواجاً في الوطن العربي، فليسوف يصبح امراً مألوفاً لدينا ان تقدم المقاهي للزبائن «المنيو» او لائحة طعام وشراب (MENU) وفيها، بين اشياء اخرى، ثمن «بوليصة تأمين»، وذلك الى جانب كأس الويسكي، وفنجان القهوة، والشاي والشيشة.



تشرين الأول 2000

## المشرق العربي في قبضة شركات التأمين العالمية

### العولمة تنجح حيث فشل نابوليون

«المشرق العربي» هو المنطقة الواقعة غرب نهر دجلة في العراق شرقاً، ووادي النيل غرباً، وهو يشمل دول «الهلال الخصيب» اي العراق، سوريا، لبنان، الاردن وفلسطين. سمي «المشرق العربي» لانه كان يشكل الجناح الشرقي للامبراطورية الرومانية، ومنه كانت تبرز «شمسها».

ويتميز المشرق العربي بخصوبة ارضه. ويعود ذلك الى ان انهارا دولية عديدة تتبع منه، او تجري فيه، نذكر منها: دجلة، الفرات، العاصي، الليطاني، اليرموك والاردن. وخصوبة المنطقة هي التي جعلت الحضارات العريقة في التاريخ تستقر فيه، واحدة بعد الأخرى، حتى غدا الاغنى تراثاً وفكراً وابداعاً بين الامم.

ولقد لعب البحر المتوسط دوراً مهماً في تعزيز التعامل والتقارب بين دول المشرق العربي من جهة ومصر من جهة اخرى. وفي التاريخ الغابر، ان الفراعنة استوردوا الحديد، وخشب الازر من لبنان، وان حروباً ضروساً جرت بين الامبراطوريات للهيمنة على الموارد الطبيعية الكامنة في «المشرق العربي». وهناك ملاحم حول الصراعات التي احتدمت بين فارس، واليونان والرومان، للسيطرة على المنطقة.

اما في التاريخ الحديث فتذكر الكتب الحملة العسكرية التي قادها نابوليون بونابرت في العام 1798 الى مصر، والتي انتهت باحتلاله لها في طريقه الى الدول المشرقية الاخرى.

الا ان الانكليز تعقبوه وارغموه على مغادرتها بعد اقامة لم تدم اكثر من ثلاث سنوات.

وفي العام 1831 احتلت جيوش ابراهيم باشا المصري، بلاد الشام، وساهمت الادارة المصرية في حفظ الامن على طرق المواصلات، وفي تطوير وتقديم النشاط التجاري في هذه المنطقة. الا ان الحكم المصري شهد في ما بعد، ثلاث انتفاضات دموية ضده، اضطرته الى التنازل عن سوريا واعادتها الى السلطنة العثمانية.

وفي العام 1919 وغداة اندثار الامبراطورية العثمانية، تقاسمت كل من بريطانيا وفرنسا «المشرق العربي» ووزعته ممالك وجمهوريات خاضعة لنفوذهما.

ولقد كان لمصر، على امتداد العصور، دور محوري في المنطقة. وعززت ذلك الدور الثورة المصرية التي قادها جمال عبد الناصر بعيد النكبة الفلسطينية، والتي ادت في مرحلة لاحقة الى قيام الوحدة المصرية - السورية.

ورغم ان الوحدة لم تصمد هي ايضا، إلا لسنوات قليلة، إلا انها فعلت فعلها في تأجيج المشاعر القومية، والمشرقية منها خصوصا، وكرست لمصر زعامتها الروحية على المشرق العربي.

لماذا تراني ابدأ مفكرتي هذه بسرده بعض المفاصل التي تركت بصماتها على تاريخ المشرق العربي وعلاقته بمصر؟

والجواب على ذلك هو اني اردت ان أبين الاهمية الاستراتيجية للمنطقة، والتي جعلت الامبراطوريات بوجودها، القديمة منها والمستحدثة، تحاول ان تبسط هيمنتها على المشرق العربي، كما اردت ان اسلط الضوء من جهة ثانية على العلاقة التاريخية التي تربط مصر بالمشرق العربي.

وإذا كانت البوارج هي التي اتاحت لامبراطوريات الامس اقتحام ثغور المشرق العربي ومصر، فان «العولمة» هي التي تتكفل اليوم بادخال «الامبراطوريات» الجديدة الى اسواقنا، حيث تحلّ بالرحب والبركة.

وفي هذا السياق، نذكر عودة شركات التأمين العالمية الى مصر، وهي كانت قد طردت منها في الستينات بفعل قرارات التأمين والمصادرة. وبين كبريات شركات التأمين العالمية التي اتخذت مواقع جديدة لها في المنطقة أي.جي.جي AIG الاميركية وأي.جي.اف AGF واكسا AXA الفرنسيين.

صحيح ان الشركات المشار اليها اختارت مصر، ولبنان، مراكز إقامة لها، الا ان الطريدة التي تسعى وراءها انما هي الاقساط العائمة في المشرق العربي ومصر.

ذلك ان الكثافة السكانية التي تكتظ بها دول المشرق العربي، ومصر خصوصا، تجعل منها، وبامتياز، المنطقة الاجدى اقتصاديا على المدى الطويل، خصوصا ان المنافع الكامنة فيها (POTENTIAL) لم تستغل بعد، ويكفي ان ينظر المرء الى مستوى الانفاق التأميني فيها، ليتأكد ان فرص اختراق الجماهير، ونشر المنتجات التأمينية في ارجائها، ما تزال كبيرة.

والارقام المبيّنة ادناه تظهر الوضع التأميني كما كان عليه في المشرق العربي ومصر، مؤخرأ.

ولما كان مجموع الاقساط المكتتبة في الوطن العربي يبلغ 6,2 مليارات دولار، فان حصة المشرق العربي منها تكون 44 بالمئة.

اما متوسط الانفاق التأميني السنوي للفرد في المنطقة فهو ما يزال نظريا دون 25 دولارا سنويا. أقول نظريا لان الارقام المنشورة اعلاه لا تشمل الاقساط التي تحوّل مباشرة الى الخارج، او تدفع من المواطن الفلسطيني الى شركات التأمين الاسرائيلية.

ورغم كونها منقوصة، فان الارقام المشار اليها تؤكد، من دون ريب، ان المنطقة ما زالت تشكل حقا خصبا وواعدة لمن يحرثه، وينثر فيه بذورا جيدة.

من هنا، نتفهم بسهولة هرولة الشركات العالمية باتجاه اسواقنا ومحاولات اجتياحها لها.

وليست منطقتنا هذه، هي الوحيدة التي تجتذب الشركات العالمية، ففي الهند وماليزيا والصين، وغيرها من دول العالم الثالث وذات الكثافة السكانية العالية، تشهد اسواق التأمين تهاافتا ملفتا لمجموعات التأمين المتعددة الجنسية.

ولعل الامر الذي يزيد من حظوظ الشركات العالمية في السيطرة على اسواقنا، هو ان الشركات الوطنية العاملة فيها، لم تعد لنفسها من القوة ما يمكنها من صد الهجمات الاجنبية، ومنعها من بسط هيمنتها عليها. ذلك ان بعضا من شركاتنا الوطنية قد أمم وجرى إلحاقه بالقطاع العام حيث «البيروقراطية» سيدة الموقف، وهي حالت وتحول دون لحاق الشركات المؤممة بالركب العالمي وتزودها اسباب التقدم الفني والتقني.

اما ما تبقى من شركاتنا الوطنية، واعني بذلك شركات القطاع الخاص، فانها تعاني المضايقات، وليس اقلها صد الابواب في وجهها، ومنعها من توسيع انشطتها في الاسواق المجاورة.

ذلك ان الاتفاقات الاقتصادية المعقودة بين الدول العربية لم تلاحظ اي نوع من الافضالية لشركات التأمين العربية، بل ان التشريعات والتدابير الامنية، تمنع على ممثليها او مندوبيها، ورساميلها، التنقل عبر الحدود.

وانها لحقيقة ان لا وجود لشركات تأمين مشرقية تعمل خارج حدود الوطن الأم. فالجميع محاصر، ومحرمّ عليه ان يعبر الى الجوار.

ولقد ذهبت الدعوات التي يطلقها الضامنون العرب، في كل مناسبة، من اجل تسهيل تنقل الاشخاص والرساميل بين دول الوطن العربي، ادراج الرياح. وما يزال المواطن العربي الذي يزور بلدا عربيا يعتبر ارهابيا محتملا، الى ان يعود فيغادر البلد المضيف.

وبعد، هل تلام شركات التأمين العالمية، ان هي افادت من العولمة لتنقض على اسواقنا، ولتحقق، بقليل من رأس المال، ما عجز عنه نابوليون في حملته العسكرية؟

رحم الله عمر ابو ريشة وهو القائل:

لا يلام الذئب في عدوانه

ان يك الراعي عدو الغنم

تشرين الثاني 2000

«الانتفاضة»...

كلمة خلت منها المعاجم !

ما تزال الاحداث الجارية في الضفة الغربية وقطاع غزة، تبحث عن توصيف QUALIFICATION قانوني لها يمكن لشركات التأمين، في ضوءه، ان تحدد تبعاتها حيال الاضرار والخسائر الناشئة عنها.

وما انفكت المنظمات والاندية الدولية ووسائل الاعلام، تستعمل كلمة «انتفاضة» وتكتبها بالاحرف اللاتينية تماما كما هي اي INTIFADA، ذلك انها لم تجد لها حتى الآن سواء في لغة شكسبير او لغة موليير الترجمة المناسبة، ولا غرابة في ذلك.

فلو كان القتال جاريا بين مجموعتين من ابناء شعب واحد، وكل منهما تحاول قلب النظام وصولا الى تسلم الحكم، لامكن القول ان ما يجري في فلسطين هو حرب اهلية (CIVIL WAR).

ولو كان المقاتلون يشكلون جيوشا نظامية، تابعة لدولتين، او دول ذات جنسيات مختلفة، لامكن القول ان ما يجري هو حرب (WAR).

ولو كانت المواجهة تجري بين متظاهرين من جهة، وقوى الامن الداخلي من جهة اخرى، وهي تهدف الى اثارة القلاقل، لامكن وضع ما يجري في الضفة الغربية وقطاع غزة في خانة الاضرابات (STRIKES) او اعمال الشغب (RIOTS)، او الاضطرابات الشعبية (CIVIL COMMOTIONS).

ولو ان القائمين بأعمال المقاومة هم افراد، او مجموعات صغيرة من الذين يعملون في الخفاء، فيضربون المؤسسات، وصولا الى اثارة الرعب في النفوس، وزعزعة الاستقرار الداخلي، لامكن وضع ما يجري في عداد اعمال الارهاب والتخريب (TERRORISM AND SABOTAGE).

الا ان الانتفاضة الفلسطينية، ومنذ اندلاعها في العام 1987 وحتى اليوم، ما تزال تحمل مواصفات خاصة بها، لعل اهمها مشاركة الاطفال والقاصرين فيها، ومواجهتها للعدو بالكثير الكثير من الحجارة، والقليل القليل من السلاح التقليدي. وتتخلل ذلك بين حين وآخر اعمال استشهادية.

اما الهدف الذي تسعى اليه الانتفاضة الفلسطينية فهو اخراج المحتل الاجنبي، واقامة سلطة وطنية. وتتفرد الانتفاضة بأن القائمين بها هم السكان الاصليون، في وجه جيش احتلال، مكوّن بأكثرية العظمى من مستوطنين اجانب.

وفلسطين هي الدولة الوحيدة في العالم، التي جرى استبدال الاكثرية العظمى من شعبها بشعب آخر. ولذا، فلا عجب، ان خلت المعاجم والقواميس من كلمة تصلح ان تكون توصيفا قانونيا لما يجري فيها.

ومن هنا، نفهم ان تكون المنظمات والاندية العالمية ووسائل الاعلام، على اختلاف ألسنتها، تشبثت بكلمة انتفاضة (INTIFADA) في معرض الحديث عن المرحلة الاخيرة من الجهاد في فلسطين.

ولسوف تبقى تلك الكلمة، وحتى اشعار آخر، التعبير الذي يجسد المقاومة الجارية في فلسطين.

الا ان شركات التأمين تبقى بحاجة الى توصيف قانوني، يمكّنها من ان تبت في المطالبات والادعاءات والتعويضات العالقة، والتي نشأت بشكل مباشر او غير مباشر عن الانتفاضة.

ذلك ان عقود التأمين صيغت باللغة الكلاسيكية، وبالاستناد الى اجتهادات وسوابق، تناقلتها الاجيال، جيلا بعد جيل، واعطت كل حدث (EVENT) مدلولاً ومفهوماً لفظياً.

وفي ظني انه لن تمر سنوات قليلة، الا وتكون قد صدرت عن المحاكم المختصة، احكام، تضع الانتفاضة الفلسطينية في خانة الثورة (REVOLUTION) بمفهومها القانوني والكلاسيكي، ذلك ان ما تسعى اليه الانتفاضة الفلسطينية، هو الهدف عينه الذي سعت اليه الثورة الجزائرية. والظروف التي تحوط بالانتفاضة تتشابه الى حد مع تلك التي احاطت بالثورة الجزائرية. فالجزائر كانت تعتبر جزءاً من وطن أم هو فرنسا. وكانت تسكنها مجموعات كبيرة من المستوطنين الفرنسيين. اما المقاتلون الجزائريون فكانوا يسعون الى اسقاط النظام الاجنبي، واقامة نظام وطني بديل منه.

وقد قيّض للجزائر، وبعدها دفعت ثمنا باهظاً (مليون شهيد) ان تقنع قسماً من الفرنسيين، بقيادة الجنرال شارل دوغول، انها ليست جزءاً من فرنسا. وكان على الجنرال دوغول ان يخوض حرباً شعواء ضد المتعصبين من ابناء شعبه، والمستوطنين في الجزائر منهم خصوصاً، لاقتاعهم بالخروج من الجزائر وتركها لابنائها. وكما في كل مرة ينجح المقاومون في تحقيق اهدافهم، دخل ابطال المقاومة الجزائرية سرايا الحكم، واحتلت المقاومة مكانها المشرف بين «الثورات» في العالم، وهي استحققت توصيف «الثورة» منذ ذلك الحين، وبامتياز.

وفي الغد، عندما تنتهي الانتفاضة الفلسطينية الى تحقيق اهدافها، في استعادة الارض، واقامة الدولة المستقلة، فلسوف يكون للانتفاضة الفلسطينية موقعها اللائق بين «الثورات»، ولسوف يقال انها التجربة الاكثر مأسوية التي تعرضت لها الانسانية نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين.

ولن يكون عندئذ امام شركات التأمين التي اصدرت عقوداً تضمن بموجبها الثورة (REVOLUTION) الا ان تتحني وتدفع للمستفيدين من عقود التأمين ما يعود اليهم من تعويض، جراء خسارة في الارواح او الاجساد او الاموال التي جرى توظيفها سواء في غزه او الضفة الغربية او اسرائيل بالذات.

وعدد الذين يحملون بوالص تضمن الثورة (REVOLUTION) لن يكون قليلاً، ذلك ان شركات التأمين، وفي اطار السعي لتعزيز واراداتها، عمدت خلال العقد الاخير من السنين الى الترويج لمنتجات تأمينية جديدة، تضمن بموجبها الاشخاص، والاموال، ضد اخطار الحرب، وما شابهها، او يرافقها من اعمال العنف، ومنها الحرب الاهلية والثورة، والانتقال العسكري، والتمرد، اضافة الى الاضرابات واعمال الشغب، والارهاب

والتخريب. وتستوفي شركات التأمين اقساطا خاصة ومرتفعة نسبيا مقابل موافقتها على ضمان الخسائر التي تترتب على تلك الاخطار.

ولا بأس ان اضيف هنا، ان الاجواء العابقة بالتشنج، والكرهية، والتي تسود العالم، من اقصاه الى اقصاه، انما تشكل الفرصة التي ينتظرها مروجو غطاءات الحرب، والحرب الاهلية والثورة، والارهاب والتخريب (TERRORISM CIVIL WAR, REVOLUTION, SABOTAGE AND WAR)، لاستقطاب الزبائن، وعقد الصفقات، خصوصا وان التقارير التي حملتها الينا وسائل الاعلام من مصر وفرنسا، واقطار اوروبية وآسيوية عديدة، تبين ان الانتفاضة الفلسطينية فعلت فعلها في تأجيج مشاعر العداة العقائدي والسياسي، في غير مكان من العالم، وعلى بعد آلاف الاميال من فلسطين.

ومن الطبيعي ان تنشأ عن ذلك حاجة الى غطاءات تأمينية تحمي المؤسسات التجارية من اعتداءات يمكن ان تتعرض لها بسبب «لونها الفاقع» سياسيا، او عقائديا.

وتزايد الحاجة الى الغطاءات يعني تصاعد نسبة الطلب على تأمين اخطار الحرب، مع مقدماتها، وتداعياتها. ولن تجد شركات التأمين صعوبة تذكر في تلبية حاجات زبائنها، ذلك ان فئة معينة من معيدي التأمين، داخل سوق لويديز وخارجها، ومن بينهم الصندوق العربي لتأمين اخطار الحرب (AWRIS) في البحرين، هيأوا لتلك الاخطار اوعية اكتتابية بالغة الحجم. ويمكن لشركاتنا العربية ان تلجأ الى معيدي التأمين لتزود دعمهم.

ونحن هنا، لسنا بصدد التهليل لموسم من الاخطار يهدد مجتمعاتنا، ويأتي على شركات التأمين بأقساط وفيرة، بل اننا نبحث في مجالات الوقاية منها. أليست صناعة التأمين هي صناعة احتواء الخسائر، ورفع اثقالها عن كواهل الناس وازواقهم؟

كانون الاول 2000

## تحرير اسواق التأمين العربية دروس من امبراطورية الشمس!

هل هي مصادفة ان تكون خمس شركات يابانية قد هوت تباعا خلال السنتين الماضيتين؟ قبل ذلك كانت سوق التأمين في اليابان تنعم باستقرار تحسدها عليه بقية اسواق العالم. وهي كانت تنمو باطراد، حتى تكونت لكل منها اصول (ASSETS) تبلغ مليارات الدولارات. فما هو الجديد الذي طرأ ليعكّر صفو الاجواء، ويجعل الرياح تعصف والشركات تتساقط كأوراق الخريف؟ لقد بات معلوما ان اليابان، وبعد تلك ومداهنة، عقدت والولايات المتحدة الاميركية اتفاقا يقضي بفتح الحدود وحرية التبادل التجاري والصناعي، وتنقل الاشخاص والرساميل، بما في ذلك شركات التأمين، بين البلدين. وبما ان الولايات المتحدة الاميركية كانت قد شرعت قبل ذلك وبعشرات السنين ابوابها امام شركات التأمين الاجنبية، على انواعها، فان الاتفاق المشار اليه لم يغيّر شيئا من الوضع القائم فيها تأمينيا. اما في اليابان، فقد استوجب الاتفاق الغاء انظمة وقوانين شتى، ولعل اهمها تلك التي تحمي الشركات اليابانية من المنافسة الاجنبية وتوجب على شركات التأمين التزام تعرفات محددة تحت طائلة التغيريم وسحب الترخيص.

عملية الغاء الانظمة والقوانين المشار اليها، باتت تعرف بعملية تحرير السوق، وهو ما يعبر عنه بالانكليزية بكلمة «DEREGULATION».

ولقد ادى «التحرير» عمليا الى دخول عدد من جبابرة التأمين، الاميركيين والاجانب، سوق التأمين في اليابان. واذا بشركات التأمين اليابانية تجد نفسها، بعد اكثر من نصف قرن من الاستقرار والممارسة في اجواء نظامية، في حلبة واحدة مع لاعبين جدد، يبيزون «مصارعى السومو» (SUMO) ضخامة وقوة. كما وجدت الشركات اليابانية ان اللاعبين الجدد متفوقون في فنون المناورات، ولا يجدون ضيرا في ارتكاب المخالفات، والخروج عن اصول اللعبة والنظام حيث تدعو الحاجة. وكان من الطبيعي ان ينشأ عن ذلك اضطراب في السوق، وفي العلاقة بين شركات التأمين اليابانية من جهة، وزبائنها من جهة اخرى.

فالزبائن، وقد اعتادوا التعامل مع شركات التأمين على اساس تعرفات موحدة، والزامية، وقعوا فجأة على اسعار اقل، من شركات اجنبية لا تقل رفعة من شركاتهم الوطنية. فلم تراهم، والحال هذه، يوافقون على دفع الثمن الاعلى للشركة الوطنية؟

ولقد زاد من ارباك شركات التأمين اليابانية، تراجع اسعار العقارات، حيث لكل منها توظيفات هائلة الحجم في سوق العقارات.

وكان لا بد لهذه العوامل مجتمعة الا ان تودي ببعض الشركات الى الهلاك، وهذا ما حدث فعلا، اذ سقطت اولاً شركة «نيسان» (NISSAN)، وما لبثت ان انهارت بعدها شركة «شيودا» (CHIODA)، فشركة تايصاي (TAISEI) فشركة «دايهياكو» (DAIHYAKU)، واخيراً «كيو أي» (KYOEI). والشركات الخمس متخصصة بالتأمين على الحياة (LIFE INSURANCE).

التجربة التي تعرضت لها الشركات اليابانية، جعلتني اتساءل: أي مصير تراه ينتظر شركات التأمين في الاقطار العربية التي تعتمد سياسة حمائية في قطاع التأمين.

فكلنا يعرف ان دولا عربية عدة ما تزال تعطي الشركات الوطنية فيها امتيازات تتراوح بين الحصرية والمحاصصة. كما ان بعضها يعتمد، اضافة الى ذلك، انظمة توجب على الشركات فيها اسناد اجزاء من الاخطار التي تضمنها الى شركة اعادة تأمين وطنية، وهذا ما يعرف بالاسناد القانوني (LEGAL CESSION).

ونعرف من جهة اخرى ان الدول العربية المشار اليها، انتسبت او هي في طريقها الى الانتساب، الى منظمة التجارة العالمية (WTO) حيث تحرير السوق (DEREGULATION) يعتبر شرطا اساسيا ومسبقا للانتساب، وان كان ارجاؤه، اي ارجاء «التحرير»، لعدد محدود من السنين امرا ممكنا. ولن تمر سنوات قليلة الا ويكون تحرير اسواق التأمين في تلك البلدان قد اصبح استحقاقا مستوجب الاداء.

صحيح ان اسواق التأمين في الوطن العربي هي اقل جاذبية مما هي عليه في اسواق اليابان، الامبراطورية الصناعية، ذات الكثافة السكانية العالية، وحيث متوسط الانفاق السنوي للفرد الواحد لاغراض التأمين يبلغ اكثر من 3500 دولار في السنة، اي ما يزيد مئة مرة عن متوسط الانفاق في الوطن العربي مجتمعاً. والشركات العالمية لن تنقض بالتالي على اسواقنا بالسرعة والشراسة اللتين تميز بهما انقضاؤها على اليابان، الا ان احتمال قدومها، ولو فرادى، يبقى خطراً قائماً، بل اننا بدأنا نشهد بداياته في مصر، والمغرب، والمملكة العربية السعودية، والامارات العربية المتحدة، ولبنان...

وبالطبع، ليست هناك حيلة يمكن من خلالها تجنب «تحرير الاسواق». ولو امكن لليابان، ان تبعد تلك الكأس عن شفيتها لفلعت. الا انه يمكن مع ذلك الاقتداء بما اقدمت عليه شركات التأمين المتبقية في اليابان، وذلك في محاولة للحد من مخاطر «التحرير». وما فعلته الشركات اليابانية انها عقدت تحالفات (ALLIANCES) فيما بينها تعزيزاً لمواقعها في مواجهة «الحيثان» التي جاء بها «التحرير».

فقد تحالفت الشركات التي تتعاطى التأمين على الحياة (LIFE) مع شركات اخرى من تلك التي تتعاطى الاخطار العامة (NON-LIFE) حيث اصبح بإمكانها ان تعرض خدمات متكاملة للجمهور الياباني. وهكذا تكونت في اليابان مجموعات تتألف كل منها من بضعة حلفاء، ما ادى عملياً الى تقليص المنافسة بين الشركات اليابانية، اذ تراجع عدد العارضين، من غير ان يتراجع مع ذلك عدد الشركات.



ولست اجد افضل من التحالف بين شركات العربية، وضمن البلد العربي الواحد، سلاحا تواجه به «حيتان التحرير».

اقول التحالف وليس الدمج، لان العصبية العائلية تبقى، وحتى اشعار آخر، بل حتى قيام الساعة، العقبة الكأداء والتي تجعل عبور قطار الدمج في البلدان العربية امرا مستحيلا.

وإذا كان التحالف هو الحل الوحيد المتاح، فليكن. فالتحالف يحقق عمليا الاهداف التي تسعى اليها كل شركة في العالم اليوم، في سعيها الى التصدي للعمالقة، ألا وهي رفع طاقتها الاكتتابية (UNDERWRITING CAPACITY) وتنويع وتطوير وتوسيع شبكات التوزيع (الفروع والوكالات) لديها، بحيث تقترب من المستهلك وتلبي حاجاته بمقدار اكبر من المرونة والسرعة.

اما القول بأننا حاضرون لمواجهة مخاطر «تحرير» الاسواق، ومهيأون لمنافسة الشركات العالمية حتى في عقر دارها، وهذا ما درج على ترديده بعض الزملاء، في غير بلد عربي، معني بهذا الامر، فيبقى في اطار النفحات الشعرية، التي تنعش كبرياءنا، وتشد من عزيمنتنا الى حين، الا انها تبقى من دون طائل على ارض الواقع.

واخالني، وانا اقرأ التصريحات التي يدلي بها بعض الزملاء في هذا الاطار، انني امام عمرو بن كلثوم وهو ينشد:

ملأنا البر حتى ضاق عنا

وظهر البحر نملاً سفينا

لا بأس ان نحاول، بين وقت وآخر، استنهاض أنفسنا، بشيء من الشعر و«المرجلة»، الا ان ذلك لن يفلح في رد شرور «التحرير» وابعادها عن ديارنا.

«التحرير» خطر فعلي، وقد اصبح داهما، وشركاتنا العربية تحتاج الى كثير من التواضع، والواقعية، كي يمكنها ان تصل الى تحالفات شبيهة بتلك التي لجأت اليها شركات التأمين في «امبراطورية الشمس» كي تستمر، وتحفظ لنفسها بمكان تحت الشمس!