

Syrian Arab Republic
Syrian Insurance
Supervisory Commission



الجمهورية العربية السورية
هيئة الإشراف
على التأمين

مديرية مقدمي الخدمات التأمينية

مهارات تسويق التأمين لدى وكيل ووسيط التأمين

تحت مظلة هيئة الإشراف على التأمين

مديرية مقدمي الخدمات التأمينية

(مهارات تسويق التأمين لدى وكلاء ووسطاء التأمين)

مقدمة:

كانت انطلاقة الهيئة من خلال المرسومين ٢٠٠٤/٦٨ - ٢٠٠٥/٤٣ وكافة الأنظمة والقوانين والقرارات الناظمة لقطاع التأمين.

كنا محظوظين بمؤسسين الهيئة من مجالس إدارة ورؤساء مجالس ومدراء عامين وكان لكل منهم بصمته في بناء وتطوير هذا القطاع الذي يتكون من المؤسسة العامة السورية للتأمين و١٢/ شركة تأمين خاصة والاتحاد السوري لشركات التأمين واتحاد وكلاء ووسطاء التأمين وشركات إدارة نفقات التأمين الصحي وكافة مقدمي الخدمات التأمينية وما يضم ويتفرع عنهم...

لمحة سريعة عن وكلاء ووسطاء التأمين:

وكيل التأمين: يصنف الوكلاء بموجب الترخيص الممنوح لهم من قبل الهيئة أصولاً وفق ما يلي: وكيل إصدار ووكيل إنتاج وهو الشخص الطبيعي المرخص له من قبل الهيئة أصولاً والمعتمد من قبل شركة التأمين والمفوض لحسابها، بتسويق وبيع وثائق التأمين وكالة عنها مقابل عمولة يتقاضاها من الشركة.

وسيط التأمين: الشخص الطبيعي أو الاعتباري المخول من قبل طالب التأمين مقابل أجر للتباحث مع الشركة لإجراء وإتمام عقد التأمين نيابة عنه، ومرخص له بالعمل من قبل الهيئة أصولاً.

حيث تم توفيق أوضاع ١٢٥ وكيل تأمين بالقرار ٢٠٠٦/٦٩ (كان مرخص لهم سابقاً من خلال وزارة الاقتصاد) ومن ثم بدأ الترخيص لوكلاء جدد بحسب القرار ١٠٠/٥ العام ٢٠٠٥ الناظم لمهنة وكلاء التأمين الصادر عن رئيس مجلس إدارة الهيئة والذي تم تعديله لاحقاً بالقرار ١٠٠/٣٧١ العام ٢٠١٠ وتعديلاته ،

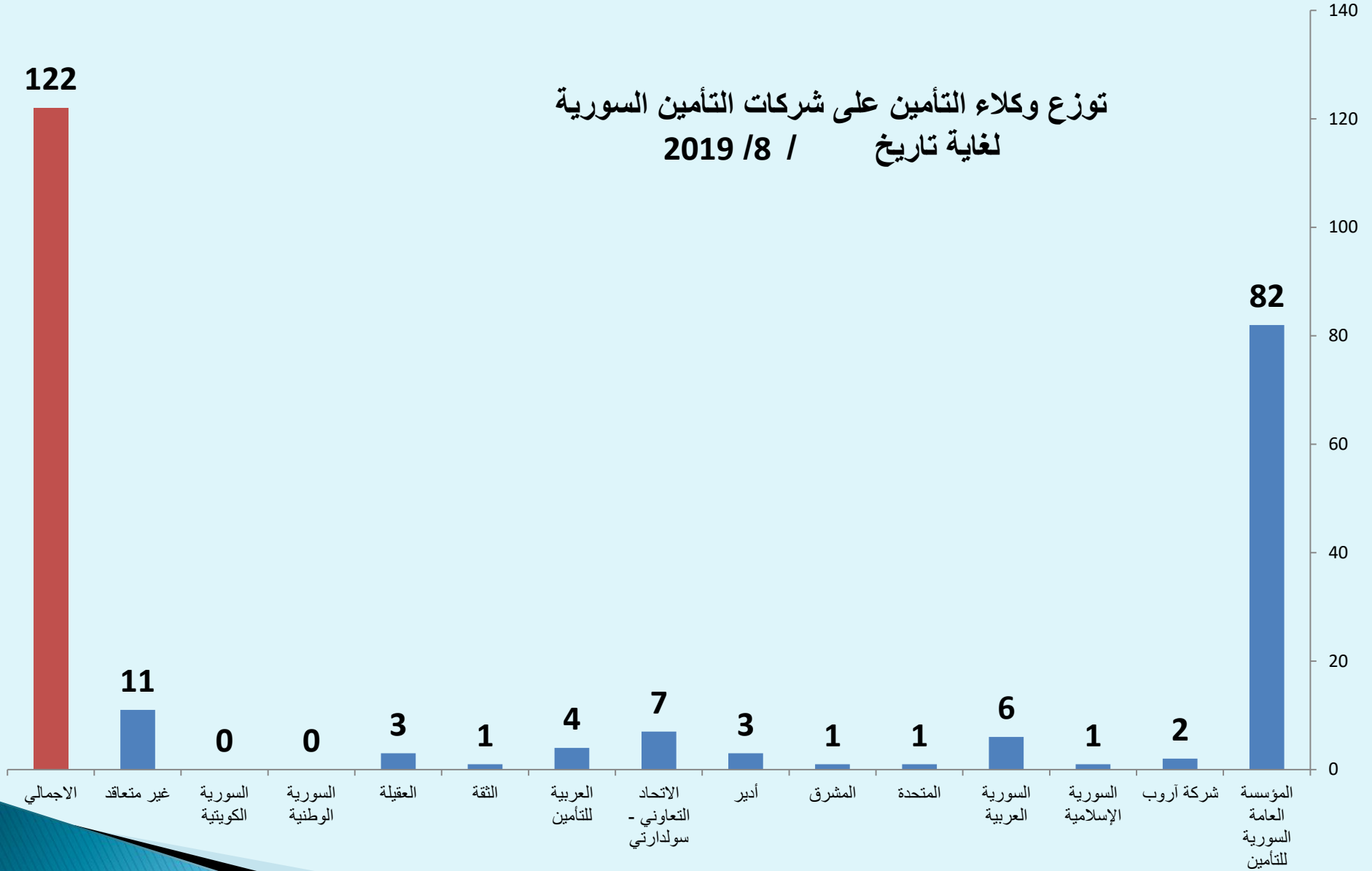
ولوسطاء تأمين بحسب القرار ١٠٠/٦ العام ٢٠٠٥ الناظم لمهنة وسطاء التأمين والذي تم تعديله بالقرار ١٠٠/١٨/٤١ العام ٢٠١٨ .

والجدول التالي يبين أعداد وكلاء ووسطاء التأمين المرخصين أصولاً
من قبل الهيئة حتى تاريخه:

البيــــــــان	العــــــــدد
الوكلاء المرخصين من قبل الهيئة	٣٢٠ وكيل
وكلاء متعاقدين	١١١ وكيل
وكلاء غير متعاقدين	١١ وكيل
تم إلغاء تراخيصهم لأسباب متعددة	١٩٨ وكيل
الوسطاء المرخص لهم من قبل الهيئة	١٦ وسيط
٤ وسطاء وشركة وساطة واحدة معتمدين	٥ وسطاء
تم إلغاء تراخيصهم لأسباب متعددة	١١ وسيط

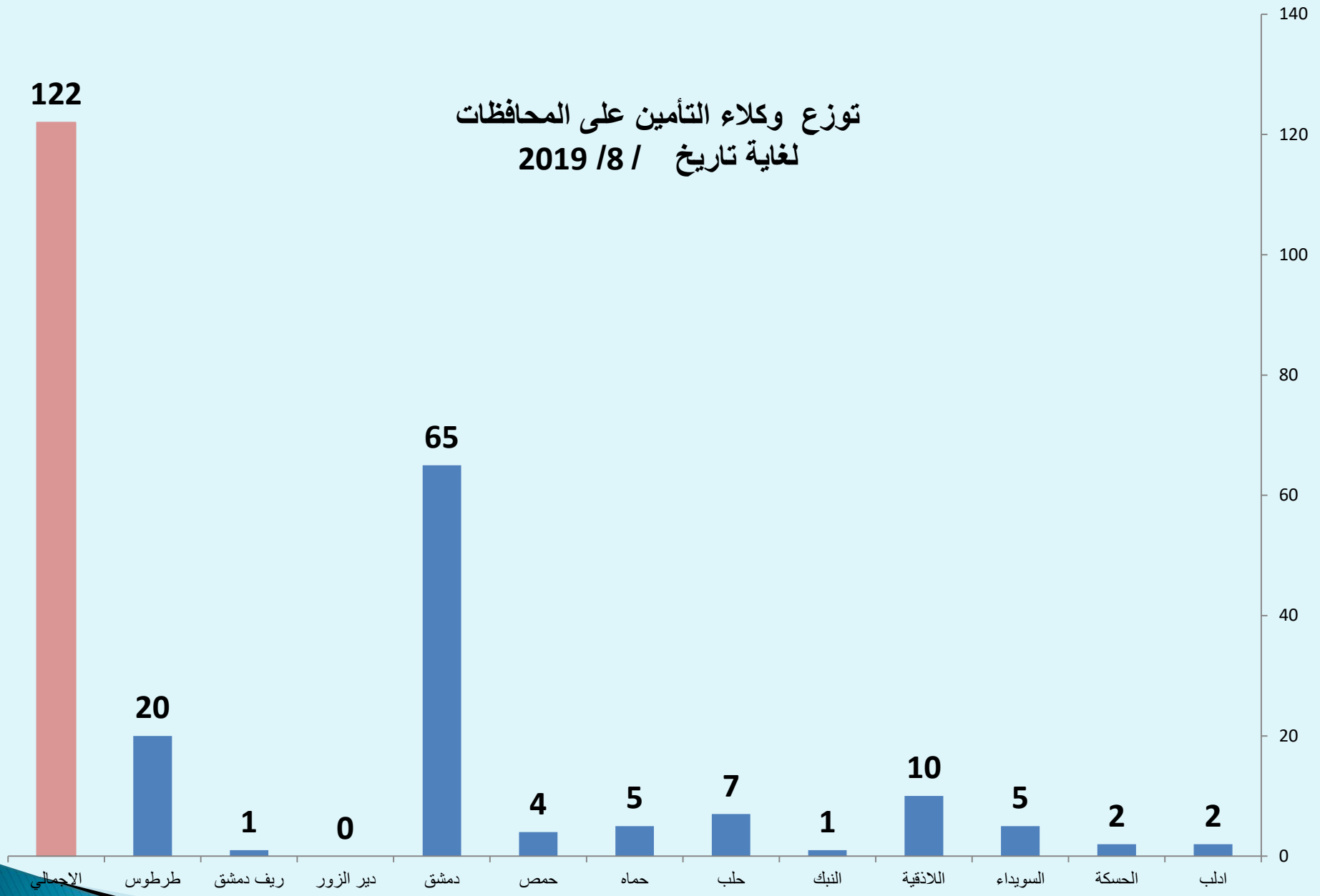
122

توزع وكلاء التأمين على شركات التأمين السورية لغاية تاريخ 2019 / 8 /



122

توزع وكلاء التأمين على المحافظات لغاية تاريخ 2019 / 8 /



الإجمالي

طرطوس

ريف دمشق

دير الزور

دمشق

حمص

حماه

حلب

النبك

اللاذقية

السويداء

الحسكة

ادلب

- مهنة تسويق التأمين من أصعب وأشق المهن بسبب
عدم وجود منتج ملموس مثل باقي المنتجات :
أدوات - مواد - أدوية ...

- وهي من أرقى المهن في أوروبا ومعظم دول العالم.



- ومن يعمل في هذا المجال هم أنكباء ومن ذوي
الدخل المرتفع.

- ومن أهم المهارات والصفات التي يتحلى ويتميز بها
وكيل ووسيط التأمين الناجح في تسويق التأمين
هي:

١- الصفة الأولى صفة الحب المتميز لمهنة التأمين :

الحب الذي يختلط بدم كل وكيل ووسيط تأمين ، **فيجعل لسانه** ينطق بلفظة التأمين قولاً وعملاً في كل مجلس يجلسه ، ويجعل حديثه مع كل إنسان يتداول مميزات مشاريع التأمين وأثرها الجيد على تنمية مدخراته واستمرار سلامة ممتلكاته وصحته ، وحب مهنة التأمين الحب الكبير ، يجعل عيون الوكيل والوسيط ترى لفظة التأمين مكتوبة أمامه أينما اتجه ، محفورة في قلبه وفي عميق شعوره ، وهذا الحب ليس حباً رومانسياً ، بل هو حب لمهنة التأمين حباً ينتج عنه مضاعفة العمولات والغيرة على ، ومن يغار على مهنة التأمين و يبعد عنها الشبهات ويقاوم من أجل أن تبقى في نظر الناس مهنة شفافة وملتزمة ومتكفلة في تسديد التزاماتها ، وصادقة في أداء رسالتها التي هي ضمان استمرار سلامة الأصول المادية والجسدية للإنسان وللدولة من الخسائر المادية الناتجة من المخاطر المفاجئة والمقدرة .

ومن تكون رسالته الضمان والتضمين والتكفل يجب أن يكون ذو مكانة أدبية شفافة عالية ، وذو أداء مالي جيد ، و وكيل و وسيط التأمين المحب لمهنته ، يجب أن يبقى في نظر الناس ذو مكانة أدبية مترفعة وصادقة يمثل مهنته ويمثل شركات التأمين التي يكون وكيلاً حق التمثيل . هذه هي بعض خصائص صفة الحب لمهنة التأمين التي يجب على كل وكيل ووسيط التأمين أن يتحلى بها.



٢ - الصفة الثانية صفة الثقافة التأمينية

والتدريب والتأهيل العلمي والعملية :

هذه الصفة يكتسبها وكيل و وسيط التأمين بالتدرج وبالهمة القوية وبالجهود المشتركة . فعليه أن يقرأ ويجمع في مكتبه المراجع العلمية التي تناولت علوم التأمين وخصائصه وعلوم نظرية الخطر وخسائرها وكيف تمت معالجتها بنظرية نظام الضمان وبأحكام المسؤولية المدنية،وعليه أن يداوم على حضور الندوات والدورات التدريبية للتأمين أينما تقام . وعليه أن يشترك مع مواقع التأمين العالمية الموجودة على الانترنت . وأول خطوة عليه أن يقرأ عقود التأمين قراءة مفصلة ودقيقة . ومدرسة التسويق هي المدرسة الأولى الواقعية والعملية المستمرة التي يبدأ منها الوكيل والوسيط باكتساب الثقافة والتدريب والتأهيل لمهنة التأمين . والوسيط والوكيل المثقف والمدرّب يكتسب مزيداً من الاحترام والثقة مع زبائنه ومع الموظفين ومدراء شركات التأمين الذين يعمل معهم . والوكيل والوسيط غير المثقف وغير المدرّب ينظر إليه الزبائن والموظفون بقليل من الاحترام والثقة .



٣ - الصفة الثالثة هي الصفة الاجتماعية بالطبع والتطبيع :

وجود الصفة الاجتماعية ضروري جداً في البيئة السورية ، لأنها هي التي تحل حالياً محل الوعي التأميني النادر في البيئة السورية ، وقد اعتمد ولم يزل يعتمد عليها الوكلاء والوسطاء السابقون اعتماداً كبيراً ، وهي من الوسائل الرئيسية الحالية التي بوساطتها يجري العمل على مضاعفة الإنتاج التأميني في المجتمع السوري، وتأثيرها فعال أكثر من تأثير إعلانات الطرقات وغيرها من الوسائل .
والحاجة الملحة لوكيل ووسيط التأمين الذي يملك الصفة الاجتماعية لها أسباب رئيسية وهي :



- ١- اعتماد ٨٠% من الاقتصاد السوري في القطاع الخاص على اقتصاد الفرد أو العائلة أو تجمع بعض العائلات في شركات تضامنية أو بسيطة مغلقة . واختراق هذه الحواجز يحتاج لوكيل و وسيط تأمين يملك صفة الاجتماعية والصدقات المتميزة والاحتكاك الشخصي ، والوجه البشوش والمألوف في الأسواق .

٢- التوسع في إنشاء الشركات الصناعية والتجارية الكبيرة على شكل شركات مساهمة التي يلزمها نظامها الأساسي على تغطية كافة مخاطرها لدى شركات التأمين . وإدارة هذه الشركات تملك وعياً تأمينياً معقولاً، ولكنها تحتاج إلى استشاري تأميني وإلى وكيل و وسيط للتأمين . ولا تحتاج إلى مندوب هـش براتب محدود .

٣- انعدام وجود الإحساس بالحاجة الملحة لعقود التأمين على الأشخاص والممتلكات لدى المجتمع السوري، يعالج بواسطة وكيل و وسيط التأمين الماهر الذي من خلال بيئته الاجتماعية يصل إلى الاحتكاك الشخصي مع الفعاليات الاقتصادية ، ويترجم لهم مدى الحاجة الملحة لعقود التأمين على استمرار سلامة الأشخاص والممتلكات وأنها ليست عقوداً كمالية أو هامشية، وتكوين البيئة الاجتماعية المتنوعة والواسعة، استغرق عدة سنوات مع الوكلاء السابقين وهم أبناء المجتمع السوري وأبناء البيئة السورية .

أهم العوامل التي تساعد وكيل و وسيط التأمين على تكوين البيئة الاجتماعية المنتجة هي :

- ١ - إنشاء شبكة للعلاقات العامة التي تمهد الطريق لإنشاء العلاقات الاجتماعية الفعالة
- ٢ - إعادة تمكين روابط الصداقة مع أصدقاء الدراسة في المدارس والجامعات الذين تخرجوا واستلموا بعض الأعمال الإنتاجية والاقتصادية والإدارية .
- ٣ - إنشاء صداقات مع أعضاء النقابات المهنية وغرف التجارة والصناعة ونقابة المحامين والمهندسين والأطباء والصيدلة .
- ٤ - الاندماج مع أعضاء الأندية الرياضية والثقافية .
- ٥ - الاندماج مع هوايات الزبائن الثقافية والرياضية وغيرها .



قصة:

روي في محاضرة جرت في فندق الشام عام ١٩٩٨ أن أحد وكلاء التأمين من لبنان الشقيق استطاع أن يقيم صداقات مع أفراد عائلة الشيخ زايد في الإمارات بواسطة هواية صيد الصقور وسباق الهجن والخيول، حيث أهل نفسه مسبقاً لمثل هذه الهوايات، بالإضافة إلى التأهيل الثقافي التأميني والتدريبي الذي يتقنه، وبعد سنتين أصبح صديقاً مقرباً من شباب العائلة المالكة وأصبح يرافقهم في رحلات الصيد وفي حلبات السباق . ثم بدأ يحقق هدفه رويداً رويداً ، حيث بدأ العمل في التكلم عن عقود تأمين مخاطر الحياة ومزاياها على المستقبل القريب والبعيد، وأنها عقوداً (للحماية والادخار الاستثمار) ووجد الطريق سهلاً ممهداً أمامه حيث توصل إلى توقيع عشرات العقود قيمة كل عقد تراوحت من مليون دولار إلى خمسة ملايين دولاراً . وحصل على عمولات بنسبة ٦٠ % من القسط السنوي الأول وأصبحت لديه ثروة كبيرة . هذه هي بعض ثمار الصفة الاجتماعية التي يجب أن يتحلى بها كل وكيل و وسيط للتأمين، سواء كان وكيلاً قديماً أو جديداً .

٤ - الصفة الرابعة صفة الإخلاص لمهنته:

هذه الصفة التي يجب أن يملكها وكيل و وسيط التأمين تؤدي إلى تقوية شخصيته وتقلل من خسائره ، وتزيد من فرص نجاحه وتجعله يخطط تخطيطاً علمياً وعملياً في كل خطوة يخطوها ، حيث يتحين الفرص المناسبة لزيارة الزبون وعرض مشاريع التأمين التي يحتاجها . وصفة الإخلاص سوف تجعل كلامه طبيعياً غير متصنع، ذو قدرة تعبيرية مقنعة تجعل الزبون مستعد لتوقيع عقود التأمين وهو مطمأن. فمن أراد من الناس أن تحب وتؤمن بما يعتقد ، عليه أولاً أن يؤمن هو بما يعتقد ويخلص له، وعقيدتنا وأهدافنا في نظام الضمان العالمي تقوم على الالتزام باستمرار سلامة الأنفس والممتلكات لكافة شرائح المجتمع وللدولة قبل وقوع الخطر وبعد وقوعه. فقبل وقوع الخطر تقوم شركات التأمين بالزام المشارك بعقود الضمان أن يملك وسائل الحماية والوقاية والتحوط ، وبعد وقوع الخطر تلتزم شركات التأمين بإعادة الممتلكات المتضررة إلى حالتها السليمة التي كانت عليها قبل وقوع الخطر . وهذا هو المفهوم الرئيسي لعقيدة وأهداف عملنا كشركات تأمين وكوكلاء ووسطاء للتأمين .



٥ - الصفة الخامسة صفة النزاهة والامانة :

هذه الصفة يجب أن يتمتع بها وكيل ووسيط التأمين ، فعندما يقوم ببيع عقد تأمين لمخاطر الحريق مثلاً ، يجب أن يقدم شرحاً جيداً لشروط العقد العامة والخاصة ، يتصف بالنزاهة والأمانة لمحتوى العقد فلا يبيع من خياله تغطية أخطار غير ممكن تغطيتها ، حيث تنكشف عدم مصداقيتها وعدم نزاهة الوكيل والوسيط الذي باعها عندما يقع الخطر ، حيث يجد الزبون أن عقده لا يغطي بعض المخاطر المشتراة من وكيل ووسيط التأمين ، وعندئذ يفقد الوكيل أو وسيط التأمين صفة النزاهة ويصبح غير موثوق في التعامل معه . فبائع عقود التأمين يترتب عليه التزامات وأدبيات يجب أن يحترمها حتى يحصل على ثقة الزبائن وثقة شركة التأمين التي يمثلها ، ولا يمكن مقارنة بائع التأمين بعامل الصيانة للبرادات والغسالات ، حيث قد تظهر الأعطال مجدداً بعد عدة أيام ، فخسارة عامل الصيانة للثقة قد يسهل نسيانها ، وهي لا تتعادل مع خسارة وكيل ووسيط التأمين فخسارته هنا مدمرة لمستقبله المهني بالتأمين . فصفة النزاهة والأمانة هو تاج مرصع يجب على وكيل ووسيط التأمين أن يضعه على رأسه ويفخر ويعتز به ، وصفة النزاهة والأمانة تتوسع لتشمل علاقة وكيل ووسيط التأمين مع شركات التأمين ، حيث يجب عليه أن ينفذ تعليمات شركته بكل دقة وأمانة وعليه أن يسدد لها أقساط التأمين فور تحصيلها أو حتى قبل تحصيلها إن أمكن .



٦ - الصفة السادسة صفة الحماس والإصرار والمثابرة :

هذه الصفات الثلاثة يمكن وصفها بالمولدات والمدخرات الكهربائية التي تغذي الوكيل والوسيط بالقوة المستمرة ، فبائع التأمين يجب أن يكون مشحوناً بكهرباء الحماس والإصرار شحناً مستمراً وقوياً حتى يستطيع أن ينقل تيار الحماس والإصرار لزيائنه . وإذا صادفته بعض محطات الفشل عليه بالإصرار والمثابرة وعدم الشعور باليأس والإحباط ، وقد تعلم نابليون درس الإصرار والمثابرة بعد الفشل في إحدى المعارك من نملة فشلت عدة مرات في نقل طعامها ، وبالإصرار والمثابرة نجحت هذه النملة في نقل طعامها ونجح نابليون بعدها في معاركه الكبرى . فالمعركة مع أسواق التأمين تحتاج إلى صفات الحماس والإصرار والمثابرة التي يجب أن يتحلى بها وكيل ووسيط التأمين .



٧ - الصفة السابعة صفة الاندماج والتجاوب وحسن التصرف :

وكيل ووسيط التأمين عليه أن يحمل صفة سرعة الاندماج مع كافة شرائح المجتمع والمهن ، وإذا استطاع أن يقوم بإحصاء واسع عن زبونه قبل أن يزوره فيجمع بعض المعلومات عن وضعه المادي وثقافته وعدد أولاده وأعمارهم ، فيقوم باستدرا عطفه عليهم فيضع لأولاده برنامجاً مستقبلياً للالتحاق بالجامعات التي تتكفل بوالص تأمين المراحل الدراسية العالية ، وعليه أن يكون حسن الإصغاء وحسن الجواب وحسن التصرف . وعليه أن يشارك زبائنه .أحزانهم وأفراحهم وأعياد ميلادهم بإرسال الهدايا وباقات الورود ، و عليه أن لا يتكبر على الزبائن الذين هم دونه ثقافة ومكانة اجتماعية من أصحاب المهن اليدوية وما شابه .و عليه أن لا يكون ضعيفاً ذليلاً مع الزبائن الذين يملكون الأصول الكبيرة والمكانة الاجتماعية المرموقة ، وعليه أن يكون مع هؤلاء صديقاً متكافئاً مرفوع الرأس موشحاً بالأدب وسرعة البديهة ، وعليه أن يعاشر الناجحين في مهنته وفي المهن الأخرى ، ليبقى على صلة مستمرة مع منابع الإنتاج . فصفت الاندماج والتجاوب وحسن التصرف ، هي صفات بائع التأمين الناجح .



٨ - الصفة الثامنة هي صفة المظهر واللياقة البدنية

واللياقة في الحديث:

وهذه الصفة التزمت بها أولاً شركة اللويدز لإعادة التأمين في لندن حيث تجبر هذه الشركة على أن كل زائر لبعض صالوناتها أن يرتدي بذلة خاصة من حيث التفصيل واللون وربطة العنق والقبعة . فالمظهر الجيد لوكيل و وسيط التأمين مطلوب والأناقة الخارجية والمظهر الخارجي هي عنوان أناقة النفس الداخلية وعنوان قوة شخصيته وعلومه وقوة رسالته التي هي بيع عقود الضمان والتكفل . ومن يبيع عقود الضمان والتأمين والتكفل عليه أن يوحي لغيره أنه أهلاً لحمل هذه الرسالة الهامة التي يحتاجها أصحاب الأصول المادية والجسدية.

- هذه أهم الصفات الإيجابية التي يجب على كل

وكيل و وسيط للتأمين التحلي والتمسك بها.



- أهم الصفات السلبية الواجب على وكيل ووسيط التأمين الابتعاد عنها :

هناك صفات سلبية يجب على وكيل و وسيط التأمين الابتعاد عنها و هي :

- ١ - استخدام الأسلوب الهجومي والتهكمي أثناء بيعه لعقود التأمين .
- ٢ - صفة التكبر والتفاخر بنفسه وبعائلته وعدم التفاخر بالعائلات الأخرى .
- ٣ - عدم التقيد بالمواعيد ، وإطالة الجلسات مع الزبائن بدون وجود أي مبرر .
- ٤ - صفات التردد والتذلل .
- ٥ - انتقاد الزبون أو انتقاد الزبائن الآخرين .
- ٦ - أسلوب المبالغة والإلحاح .

من أهم الصفات الخاصة بمؤسسة وشركات التأمين التي تدعم وجود الصفات الإيجابية السابقة أو تضعفها .

- إن نجاح عملية التوسع في التسويق ليست مهمة وكيل و وسيط التأمين فحسب بل هي أيضاً مهمة المؤسسة وشركات التأمين الخاصة التي تدعم وكيل و وسيط التأمين فعليها التحلي بالصفات التالية :

١ - صرف التعويضات القانونية بالسرعة الممكنة .

٢ - أن تكون أسعارها مدروسة تتناسب مع التغطيات المباعة وذات خيارات منطقية ومعقولة ، المضاربة نحو الأدنى بشكل كبير مؤشر على وجود ثغرات في العقود للهروب من تسديد التعويضات أو أسباب أخرى، (الشروط الخاصة)

٣ - تقديم المشاريع التأمينية القوية التي تغطي المخاطر الفعلية التي تحيط بالزبائن قبل أن تغطي المخاطر النادرة الحدوث . مثلاً يجب تغطية انفجار الآلات قبل أن تغطي خطر سقوط الأجسام الطائرة.

٤ - عدم زيارة أمكنة الزبائن التي تكون ساحة لإنتاج وكيل و وسيط التأمين التابعة لها ، فالازدواجية بالزيارة تقضي على عملية التسويق وتضعف من مكانة الوكيل والوسيط والشركة معاً . وخاصة إذا تمت الزيارة من قبل مندوب للتسويق غير مرخص قانونياً وذو راتب محدود ، وهش في معلوماته وشخصيته . أو من قبل بعض إجراءات معقبي المعاملات المشهود لهم بالاحتيال والغش.

٥ - أن تقوم بطباعة عقود التأمين باللغة العربية الواضحة درءً لكل تأويل . نظراً لعدم وجود تعمق باللغات الأجنبية في المجتمع السوري ، وخاصة لكثير ممن يريد شراء عقداً للتأمين .

٦ - أن يكون مصدر الاستثناءات العامة : ١ - علوم التأمين ، ٢ - قانون السير ، ٣ - قانون الدفاع المدني ، ٤ - وقوانين الملاحة البحرية والجوية والبرية ، ٥ - أحكام التجارة الدولية والمحلية ، ٦ - أحكام المسؤولية المدنية وتتابع المسؤوليات ، ٧ - القانون المدني السوري ، ٨ - نظرية الالتزامات . ولا يكون مصدرها آراء شخصية متفردة تحاول الهروب من المسؤولية ومن تسديد التعويض .

٧ - أن تكون الاستثناءات العامة و الخاصة ذات نصوص واضحة غير قابلة للتأويل والجدال ، وأي عقبات تأويلية تظهر في جلسة توقيع العقد مع الزبون تؤدي إلى التشويش والشك ثم إلى امتناع الزبون عن توقيع عقود التأمين وتسديد البدلات .

- فالمسؤول عن نجاح شركات التأمين في السوق السورية هو شركات التأمين نفسها في إدارتها وفي الالتزام بأنظمة هيئة الإشراف على التأمين السورية ، وفي سياستها التسويقية ، وفي مصداقيتها في نصوص عقودها ، وفي سرعة تسديد التعويضات القانونية ، والمسؤول لا سمح الله في المستقبل عن فشل بعض شركات التأمين في السوق السورية هو شركات التأمين نفسها ، عند مخالفتها لأنظمة هيئة الإشراف على التأمين السورية ، وفي تعالي هذه الشركات على مستويات السوق السورية ، والاستخفاف بالزبائن الذين قد لا يملكون وعياً تأمينياً ولكن يملكون وعياً ممتازاً لمصالحهم . وفي الاستخفاف بالخبرات الموجودة في السوق السورية والتي أرسلت سورية سابقاً مثيلاتها للبلاد العربية .

- هذه هي أهم الصفات الإيجابية والسلبية للمؤسسة
وشركات التأمين الخاصة.

أخيراً ومن أجل دعم زيادة الإنتاج سنوياً والتوسع في نشر الوعي التأميني في بلدنا الحبيب سورية يجب على المؤسسة وشركات ووكلاء و وسطاء التأمين وكافة مقدمي الخدمات التأمينية أن يشكلوا فريق عمل واحد يسعى لتحقيق ذلك .
فالمنافسة مطلوبة وضرورية ولكن ضمن روح رياضية عالية للوصول إلى الهدف المنشود.



بكل الحب نشكر لكم إصغائكم ومشاركاتكم

متمنين لكم النجاح والتوفيق...

نشأة لقطينه