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

د. فلاح بن فرج السبيعي

قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

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

د. فلاح بن فرج السبيعي

قسم إدارة الأعمال– كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى تقييم أثر شركات وساطة التأمين على نشاط سوق التأمين التعاوني. وفي سبيل تحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، حيث صمم الباحث استبانة توافق هدف الدراسة للتعرف على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني.. وأجريت الدراسة على عدد من شركات وساطة التأمين في منطقة الرياض وذلك لمعرفة وجهات نظر موظفي تلك الشركات. وتم تصميم استبانة خاصة لغايات الدراسة وتوزيعها على عينة عشوائية.. وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن شركات الوساطة تؤثر على نشاط سوق التأمين التعاوني بالمملكة، و أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات موضع البحث. وبناء على ماتوصلت إليه الدراسة من نتائج تم اقتراح عدد من التوصيات منها تطوير اللائحة التنفيذية الخاصة بوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، مشاركة وسطاء التأمين في اتخاذ القرارات المتعلقة بوساطة التأمين، الاهتمام بالوعي التأميني وتثقيف المجتمع حول التأمين، تأسيس أقسام للتأمين بالجامعات، و إجراء المزيد من البحوث حول الموضوع.

The Impact of Insurance Brokers on Cooperative Insurance Activities from the Viewpoint of the Employees of Insurance Broker Companies in Riyadh

Dr Falah ibn Faraj Al-Subai'i
Department of Business Administration-Faculty of Economy and Administrative Sciences
Al-Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University

Abstract:

This research aims to evaluate the impact of insurance brokerage companies on the activity of cooperative insurance market. In order to achieve this goal, the study adopted the descriptive- analytical method in which the researcher has designed a questionnaire that is compatible and consistent with the purpose of the study.

The study was conducted on a number of insurance brokerage companies in Riyadh to find out the employees' opinions. A questionnaire was designed especially for the purpose of the study and distributed to a random sample. After analyzing data, the study concluded that the brokerage companies affect the cooperative insurance market in Saudi Arabia and there is no statistically significant differences between the characteristics of the study sample and the service elements provided by those companies.

Based on the findings of the study results, a number of recommendations proposed including the development of the executive regulation of insurance brokers by Saudi Arabian Monetary Agency (SAMA), the involvement of insurance brokers in decision making related to insurance brokerage, increasing the insurance awareness and educate the community about insurance, the establishment of insurance departments in universities and doing further research on the subject.

المقدمة:

إن المفهوم الشامل للتأمين هو التوصل إلى مخرج للإشكاليات التي تحدث نتيجة لتصرفات الأفراد للمحافظة على ما يحيط بالإنسان وممتلكاته. لذا أنشئت شركات التأمين بمختلف أنشطتها، ورغم ذلك نجد أن بعض تلك الشركات لا تفي بالعقود المبرمة بينها وبين الطرف الآخر من المؤمنين، فبعض هذه الشركات تنشأ بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من الربح ولو على حساب جودة الخدمة، وبناء عليه ظهرت شركات وساطة التأمين في المملكة، ودخول هذا النوع من الشركات أثر بشكل مباشر في شركات التأمين، وشكل وعيًا لدى العميل بمتطلباته وما يناسبه وصولًا إلى التدقيق في الوثيقة قبل الشروع في التأمين.

والذي يجب الإشارة إليه أن شركات وساطة التأمين صرح لها بالعمل بناءً على نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية، والذي بموجبه أصبحت مؤسسة النقد العربي السعودي هي الجهة المشرفة على هذا النشاط. فمن المعلوم أن شركات وساطة التأمين تساعد العميل في حال وقوع مطالبة لحريق أو حادث أثناء سريان بوليصة التأمين في الحصول على مستحقاته، هذا علاوة على أنها تقدم للعميل خدمات واستشارات حسب احتياجاته؛ فهي تعدُّ مستشارًا للعميل دون عبء مالي إضافي على قيمة الوثيقة. لذا فإن شركات الوساطة أصبحت طرفًا أساسيًا في حال رغبة العميل في التأمين، حيث إن من مهامها شرح بنود الوثيقة واختيار وعاء التأمين المناسب للعميل.

وحيث إن نشاط وساطة التأمين أصبح ركيزة رئيسية لدعم نشاط التأمين واستمراره وتطوره، فقد جرى التركيز في هذا البحث على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني.

مشكلة الدراسة

يتركز دور شركات الوساطة التأمينية في تفهم ما يحتاج إليه العميل من خدمة تأمينية ثم نقله لشركة التأمين بصورة تحمي حقوقه عند وقوع المطالبة، فهناك قضايا

عديدة في لجنة فصل المنازعات في مؤسسة النقد العربي السعودي أغلبها اختلافات بين العميل وشركات التأمين، وكل ذلك يعود إلى جهل العميل ببنود الوثيقة وعدم استخدامه وسيطًا مخصصًا لهذه التعاملات.

من هنا قام الباحث بدراسة استكشافيه لعدد من شركات الوساطة في مجال التأمين والعاملة بمدينة الرياض، بهدف الوقوف على مشكلة البحث بشكل يعكس الواقع العملي، ولتحقيق ما سبق فقد تم إجراء عدة مقابلات مع مديري تلك الشركات، ومديري خدمة العملاء بها، وقد جرى ملاحظة مواقع العمل، واعتمد الباحث على البيانات المنشورة التي تصدرها مؤسسة النقد، وكذلك البيانات المتاحة على صفحات الإنترنت.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية توصل الباحث مبدئيًا إلى العديد من الشواهد والمظاهر التي تشير إلى وجود مشكلة البحث وتؤكدها، والتي من بينها: انعدام الميكنة السليمة في أغلب شركات الوساطة؛ مما يسبب التأخر في تقديم الخدمة التأمينية، وتركيز شركات الوساطة على خدمة كبار العملاء؛ مما تسبب في عدم الاهتمام بالعملاء الآخرين، وعدم وجود موظفين متخصصين وأكفاء لخدمة العملاء، وضعف خبرة وسطاء التأمين وعدم بحثهم عن أرقى الخدمات للعملاء وإنما البحث عن أرخص الأسعار، وجهل معظم موظفي تلك الشركات بسلوكيات سوق التأمين والتعامل مع العملاء، والحاجة إلى تدريب الداخلين إلى سوق العمل في هذا النشاط. كل ما سبق له تأثير كبير على نشاط التأمين التعاوني بسوق التأمين بالمملكة. لذا فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

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

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

أهداف الدراسة:

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

١- تقييم أثر شركات وساطة التأمين على نشاط سوق التأمين التعاوني.

٢- قياس درجة الفروق بين خصائص عينة البحث (الجنس، العمر، المؤهل، الوظيفة، سنوات الخدمة) وبين عناصر الخدمة المقدمة (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين).

٣- وفي ضوء النتائج التي يجري التوصل إليها يمكن الخروج بالعديد من التوصيات التي يمكن للمخططين وواضعي السياسات العامة في قطاع التأمين أن يسترشدوا بها عند اتخاذ قراراتهم.

فروض البحث:

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

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

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

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية البحث من ضرورة تنمية القدرات التنافسية لشركات التأمين بإيجاد آلية جديدة وغير تقليدية لتسهيل وتدعيم القدرة على البقاء والمنافسة. لذا تعدُّ شركات وساطة التأمين من لآليات المهمة لتحقيق هذا الهدف.

كما تتضح أيضًا أهمية البحث من خلال ما يلي:

- ما يتعلق بالعميل: فشركات وساطة التأمين تمثل العميل لدى شركات التأمين من حيث منحه الاستشارة المناسبة، ومن ثم إعطاء المؤَمن له حقه الكافي للتمتع بأفضل التغطيات التأمينية وبأسعار تناسب التغطية، والتأكد من تعويض العميل عند وقوع الخطر.
- ما يتعلق بشركات التأمين: فشركات الوساطة هي الوسيط بين العميل وشركات التأمين حيث تتفهم ما يحتاج إليه العميل ثم تقوم بدورها بنقل العميل إلى شركة التأمين المناسبة، ومن ثم تقصير وقت وإجراءات التعامل.
- ما يتعلق بالمجتمع: أن التأمين يعدُّ مخرجاً من الكوارث التي تحدث نتيجة لتصرفات الأفراد، حيث يحافظ على ما يحيط بالأفراد وممتلكاتهم، لذا أوجدت شركات التأمين. كما أن المتحصل من التأمين سوف ينعكس على الدخل القومي بطرق مختلفة.

إضافة إلى أن هذه الدراسة سوف تفتح المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات المتخصصة في هذا الموضوع، ومن ثم فإن هذه الدراسة تعدُّ إضافة أكاديمية ومحاولة لسد النقص في هذا المجال المهم والحيوي، للاستفادة مما يستخلص من نتائج في هذا المجال.

حدود الدراسة:

- اقتصرت هذه الدراسة على علاقة وساطة التأمين بنشاط التأمين.
- جرى تنفيذ هذه الدراسة خلال النصف الأول من عام ٢٠١٢م.
- اقتصرت هذه الدراسة على شركات وساطة التأمين بمدينة الرياض فقط مراعاة لعنصر الوقت والتكلفة.

أدبيات الدراسة:

تنقسم إلى جزأين:

أولا: المفاهيم والمبادئ والتطور التاريخي:-

مفهوم التأمين

لقد ارتبط التأمين بالإنسان منذ قديم الزمن، فقد كان البابليّون يبرمون عقوداً للرهن والإقراض البحري، وكذلك مارسها الهنود منذ ٦٠٠ عام قبل الميلاد، واليونانيّون من القرن الرابع قبل الميلاد، وفي القرن الخامس عشر الميلادي تطور التأمين البحري[١].

فنظرية التأمين قامت منذ القدم على فكرة أن يسهم الجماعة في الخسائر التي يتعرض لها أي فرد من هذه الجماعة، والتأمين بشكل عام هو التعاون بين مجموعة من الأفراد لتفتيت مايحيط بهم من أخطار محتملة ومعالجة آثارها، فإذا تعرض أحدهم لأي خطر تحمل الجميع مواجهة هذا الخطر من أفراد المجموعة، وهو مبالغ المخاطر المستقبلية بعد قياسها وتحويلها إلى المؤمِّن الذي يتحمل التعويض عنها عن طريق أقساط التأمين. وهنا تهدف شركة التأمين إلى الربح، وهو الفرق بين أقساط التأمين والتعويضات، وبهذا المفهوم يسهم التأمين في تطور التجارة وسد احتياجات المجتمع[٢]، حيث إن زيادة عدد المشتركين تقلل من احتمالية عدم كفاية تسوية المطالبات التأمينية، ومن ثم تقلل من المخاطر على شركة التأمين[٣].

اذاً نخلص إلى أن التأمين هو عقد يلتزم المؤمِّن بموجبه بالدفع للمؤمّن له مبلغا من المال أو إيراداً معيناً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر على

١هندي، منير (٢٠٠٢م)، إدارة الأسواق والمنشآت المالية, منشأة المعارف – الإسكندرية

٢ Dorfman,s. Mark(2002),Introduction to Risk Management and Insurance, Prentice Hall, New Jersey. P.2

٣ Mith, Michel, Istephen, Kane. (994) "The Law of Large Number and Strength of the Insurance", in Insurance, Risk Management and Public Policy, ed. S.G.Gustaven, S.H.Harrington, Kluwer Academic Publishers, Boston.p.1-28.

المؤمّن له وذلك مقابل مبالغ متفق عليها يدفعها المؤمّن له على شكل أقساط أو أية طريقة أخرى يؤديها المؤمّن له للمؤمّن.

مفهوم التأمين التعاوني:

يعدُّ التأمين التعاوني نوعاً من أنواع تفتيت المخاطر بين المشتركين وتقاسم المسؤولية فيما بينهم عند الكوارث، حيث يسهم كل منهم بمبلغ لتعويض من يصيبه الضرر، فهدفهم ليس الربح، إنما توزيع المخاطر فيما بينهم وتقاسم الضرر. والتأمين التعاوني "المجاز شرعا" يتحقق عندما يسهم أشخاص بمبالغ نقدية وتكون إسهاماتهم على شكل "عقد تبرّع"، ومقصدهم التعاون على تفتيت الأخطار والمشاركة في تحمل الضرر، والاستثمار ليس هدفا لهم، ولذلك لا يعود على المساهمين أرباح ولا رؤوس أموال؛ لأنها خرجت من ملكيتهم، فالفوائض تستثمر وتبقى رصيدا للتعويضات[1].

وهو بهذا ينطلق من التعاون بين أفراد المجموعة الذي حث عليه الإسلام، حيث ورد في الكتاب الكريم ﴿وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان﴾[2]، كما ورد عن أبي موسى الأشعري ﷺ أن النبي ﷺ قال: »إن الأشعريين إذا أرملوا في الغزو أو قل طعام عيالهم بالمدينة جمعوا ما كان عندهم في ثوب واحد ثم اقتسموه بينهم في إناء واحد بالسوية فهم مني وأنا منهم«[3]. وهنا أيضا دليل على أهمية التقاسم، وهو ما يؤيّد ما يهدف اليه التعاون من تخفيف للأخطار وتقاسم للكوارث وتفتيتها بين أفراد المجتمع بما يعبر عن مثالية الشريعة الإسلامية في التعامل بين أفراد المجتمع.

---

١ مسفر بن عتيق الدوسري، "مفهوم التأمين التعاوني: أبعاده وآفاقه وموقف الشريعة الإسلامية منه" ورقة عمل، مؤتمر التأمين التعاوني، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ١١–١٣ إبريل ٢٠١٠م.

٢ القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية ٢.

٣ صحيح البخاري، تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، الطبعة الأولى، ١٤٢٢هـ، ج٣، ص١٣٨.

وقد عرّفه الملتقى الأول للتأمين التعاوني الذي نظمته الهيئة الإسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل في الرياض (٢٠٠٩م)[١] بأنه: تعاون مجموعة من الأشخاص على تحمل الأضرار المحتملة بإنشاء صندوق غير هادف للربح له ذمة مالية مستقلة وتصرف منه الاستحقاقات من تعويضات ونحوها، كما تصب فيه الإيرادات وفقا لنظام الصندوق، ويمكن أن توكل إدارته واستثماراته لشركة متخصصة وفق أحكام الشريعة الإسلامية.

فالتأمين كما ذكر صالح بن حميد (١٤٣٠هـ)[٢]: نظام تقوم به هيئة منظمة تقوم على أساس المعاوضة أو التعاون بين مجموعة كبيرة من الأفراد وتديره بصورة فنية قائمة على أسس الإحصاء وقواعده ونظرياته، وتتوزع بمقتضاه الحوادث أو الأخطار وترمم به الأضرار.

وقد ذكر عبدالستار الخويلدي (١٤٣١هـ)[٣] بأن المشتركين يتحملون التكاليف المترتبة على التعويضات للمتضررين، وأنه يمكن تلخيص واجبات شركة التأمين على هذا الأساس بأنها هي التي تنشئ حسابات منفصلة لرأس المال وحقوق المساهمين حسب القانون الداخلي للشركة، كما تقوم باستثمار الأموال المحصّلة من المشتركين والفوائض والاحتياطات للشركة، وكذلك تقوم الشركة بتوزيع الأرباح الصافية للاستثمارات وفق النسب التي يحددها النظام الأساسي بعد خصم المصروفات واقتطاع نسب استهلاك الموجودات، وأما الخسائر –إن وجدت– فيجري توزيعها بنسبة ما يملكه كل مساهم في رأس المال، علما بأنه يكون للشركة أجر مقابل ماتقوم به من أعمال، وفي نهاية السنة المالية يعطى المشتركون الأرباح ويعاد لهم الفائض بعد خصم

١– البيان الختامي للملتقى الأول للتأمين التعاوني، تنظيم الهيئة الإسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض، ٢٣–١٤٣٠/٠١/٢٥هـ الموافق ٢٠–٢٠٠٩/٠١/٢٢م .

٢– صالح بن عبدالله بن حميد، "التأمين التعاوني الإسلامي"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثاني للتأمين، الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل ، الرياض ١٤٣٠هـ.

٣– عبدالستار الخويلدي، "المشكلات القانونية والتحديات الاقتصادية التي تواجه التأمين التعاوني"، مؤتمر التأمين التعاوني، ٢٦–٢٨ ربيع الثاني ١٤٣١هـ الموافق ١١–١٣ إبريل ٢٠١٠م، ص ٨.

الأتعاب أو يرحّل للعام القادم ويخصم من الاشتراك الخاص بالسنة التالية، ويشرف على التأمين في الغالب هيئة حكومية أو مؤسسة عامة تتولى الرقابة والإشراف على قطاع التأمين.

والخلاصة أن التامين التعاوني يقوم على تكوين محفظة تأمينية لصالح حملة وثائق التأمين بحيث يكون لهم الغنم وعليهم الغرم، ويقتصر دور الشركة على الإدارة بأجر، وبهذا المفهوم يعدُّ صيغة من صيغ إدارة المخاطر ويعني التكافل بين أفراد المجتمع. وبمعنى آخر فإنه: يقوم على فكرة توزيع النتائج الضارة لحادثة معينة على مجموعة من الأفراد بدلاً من أن يتحمل من وقعت عليه الكارثة نتائجها لوحده.

لذا فإنه يمكن تلخيص المبادئ التي يتضمنها التأمين التعاوني فيما يلي:

- أن التأمين التعاوني يستند إلى مبدأ التعاون بين المشتركين
- أن هناك فصلا بين حساب الشركة المكوّن من رأس المال المستثمَر وأرباحه وحساب حملة الوثائق أو المشتركين والذي يتكون من أقساط التأمين وحصتهم من أرباحها.
- تبقى ملكية الأموال الفائضة كاحتياطي أو تخفّض به أقساط التأمين أي بما يعود لصالح المشتركين.
- اتّباع المعايير الرسمية التي بموجبها تستحق الشركة أجراً نظير إدارتها للاستثمار.
- العمل على أساس أحكام الشريعة الإسلامية في جميع التعاملات.

تطور التأمين التعاوني.

شهد التأمين التعاوني تطورا ملحوظا خلال الفترة الماضية، إضافة إلى تطور المهن الحرّة التابعة له، ومنها مهنة وساطة التأمين، حيث حظي باهتمام كبير من الباحثين والمختصّين.

وقد أشارت تقديرات مؤسسة ستاندرد أند بورز إلى أن هناك حوالي ١٨٠ شركة تأمين و١١ شركة إعادة تأمين في منطقة الشرق الأوسط تعمل وفقا للشريعة الإسلامية، وأن قيمة أقساط التأمين تتراوح ما بين ٨ إلى ١٠ مليارات دولار سنويا في أكثر من ٤٥ سوقا ناميا، وأسباب النمو هو تفوق الشركات المتوافقة مع الشريعة والفوز بحصة نظيراتها التقليدية مقابل نظيراتها (صديق الحكيم ٢٠١١م).[١]

ومن هنا انطلقت أهميته الاقتصادية النابعة من كبر حجمه، فبناءً على The World Takaful Report 2012 فإن إجمالي صناعة التأمين التعاوني بنهاية ٢٠١١م حوالي ١٢ مليار دولار[٢]، وقد تضمن التقرير السنوي لشركة أرنست ويونج (٢٠١١م) توقعها بأن يصل حجم قطاع التأمين التعاوني في دول الخليج العربي إلى ٧,٤ مليار دولار سنة ٢٠١٥[٣].

عناصر التأمين:

هناك بعض العناصر الرئيسية المتعلقة بالعملية التأمينية وهي:

المؤمن: وهي شركة التأمين التي تلتزم بدفع مبلغ التأمين للمؤمن له في حالة وقوع الخطر مقابل أقساط التأمين.

المؤمن له: هو الذي يدفع تكلفة أو أقساط التأمين مقابل حصوله على مبلغ التأمين في حال وقوع الخطر.

عقد التأمين: هو العقد الذي يبرم بين المؤمن والمؤمن له والذي يجري بموجبه دفع مبلغ التأمين في حالة تعرض المؤمن له للخطر.

وثيقة التأمين: وهي المستند الذي يدون به الشروط والاستثناءات ومعلومات التأمين، وتعدُّ إثباتاً لعقد التأمين

١- صديق الحكيم، تقرير "ستاندرد أند بورز" حول شركات التأمين التكافلي في المنطقة وتأثيراتها ٢٠١١/١٠/١٢م, موقع التأمين على الإنترنت

2 The World Takaful Report2011, ERNST&YOUNG, April2011, p

٣- التقرير السنوي لشركة آرنست وينغ ٢٠١١ .

الخطر المؤمن ضده: وهو موضوع التأمين من حريق أو سرقة أو إصابات عمل أو غير ذلك.

مبلغ التأمين: هو المبلغ الذي يتعهد المؤمن بسداده في حالة وقوع الخطر للمؤمن له.

قسط التأمين: هو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن دفعة واحدة أو على شكل أقساط.

مدة التأمين: وهي الفترة الزمنية التي يسري فيها عقد التأمين.

المستفيد من التأمين: وهي الجهة التي يُدفع لها مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن ضده.

الفائض التأميني: الفرق بين قيمة إجمالي أقساط التأمين مطروحا منها تعويضات الخسائر وتكلفة إدارة العملية التأمينية مضافا إليها أرباح استثمار الأقساط.

التعريف بالمهن الحرة:

تعدُّ المهن الحرة التابعة للتأمين التعاوني عاملا رئيسيا في إكمال العملية التأمينية، ونظرا لتطور وزيادة عدد شركات التأمين التعاوني أصبحت الحاجة ملحة لتنظيم المهن الحرة. ولأهمية هذه المهن (ومنها مهنة وساطة التأمين) وتأثيرها على نشاط التأمين وكونها عناصر رئيسية تقوم عليها العملية التأمينية وداعما رئيسيا لصناعة التأمين، تمارس هذه المهن بعد الحصول على تراخيص من الجهات الرسمية. بمعنى آخر: أصبح الاهتمام بهذه المهن لايقل عن الاهتمام بصناعة التأمين نفسه. وهذه المهن تشمل وسيط التأمين الذي هو محور هذا البحث.

وسيط التأمين:

هو الشخص الاعتباري الذي يقوم بالتفاوض مع شركة التأمين لإكمال إجراءات عملية التأمين لصالح المؤمن له وذلك لقاء مقابل مادي، ووساطة التأمين من المهن الرئيسية المتعلقة بالتأمين والداعمة لنشاطه، فالوسيط يعمل لحسابه الخاص مع عدة شركات تأمين، وهو يعمل على خدمة العميل وتقديم الاستشارة المبنية على أسس

علمية ومهنية له، حيث يتعامل مع عدة شركات يختار من بينها الأنسب والأفضل للعميل بعد إبلاغه بكافة السلبيات والإيجابيات لكل شركة ليتخذ العميل القرار بعد ذلك، فبدلا من أن يذهب العميل مباشرة إلى شركات التأمين يتعامل عن طريق شركات الوساطة ويقوم الوسيط بتوضيح بنود الوثيقة التي يصعب على العميل فهمها بنفسه، فهو يفهم احتياجات العملاء بحكم الخبرة والتخصص، إضافة إلى معرفته الواضحة عن العملية.

شروط الحصول على ترخيص وسيط التأمين:

تضع الجهات المسؤولة شروطا محددة لمنح التراخيص الخاصة بمهنة وساطة التأمين، ويطلب من راغبي الحصول على تراخيص مزاولة المهنة بعض الشروط قبل وأثناء مزاولتها، وكذلك كيفية العلاقة بين المشتغلين بوساطة التأمين وشركات التأمين والإجراءات التي تضبط القيام بعمل تلك المهنة بالطريقة السليمة بحيث لا تترك مجالا للإضرار بالمهنة وأخلاقياتها، وأيضا تضمن تقديم الخدمة للعملاء بالطريقة السليمة، وذلك لضمان وسلامة تقديم الخدمة بالشكل المطلوب، كما تتدخل الجهات المشرفة في وضع ومتابعة تطبيق المعايير الخاصة بمسؤولي وساطة التأمين والوظائف الرئيسية فيها.

ولعلي أورد هنا بعض الشروط التي تضمنتها اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية:

فقد تضمنت الفقرة ثانيا من المادة الرابعة من اللائحة التنفيذية المذكورة شروطا لمزاولة المهن الحرة المتعلقة بالتأمين بشكل عام، من هذه الشروط ما هو مطلوب قبل الترخيص، مثل: تعبئة الأنموذج الخاص بطلب الترخيص، وعقد التأسيس، والنظام الأساسي، والهيكل التنظيمي، ودراسة الجدوى الاقتصادية، وكذلك خطة العمل لثلاث سنوات، وكذلك التكاليف المتوقعة لبدء النشاط، ومعدلات النمو، وعدد الموظفين، وضمان بنكي، كما نصت اللائحة أنه على كل فرد يرغب في مزاولة وساطة التأمين أن

يكون حاصلا على الشهادة الجامعية، مع خبرة في مجال التأمين، واجتياز الامتحان المعتمد للمهنة المطلوبة. وقد نصت المادة السابعة والثامنة من اللائحة المذكورة على أن يتحمل مقدم الطلب للحصول على ترخيص وساطة التأمين مبلغ (٢٥٠٠٠) ريال، وأن لايقل رأس المال عن (٣٠٠٠٠٠٠ ريال) وذلك لمصلحة العمل للتأكد من ملاءمة طالب الترخيص وسلامة وضعه المالي.

ومن الشروط التي نصت عليها اللائحة أن لا يكون طالب الترخيص شركة تأمين أو إعادة تأمين، وفي ذلك سبب منطقي، وهو أن وسيط التأمين لا بد وأن يكون مستقلا للقيام بعمله دون تأثير من أحد[١].

تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين:

من خلال البحث والاطلاع على بعض ما يتعلق بمهنة وساطة التأمين يتضح بما لا يدع مجالا للشك أن هناك تأثيرا واضحا لمهنة الوساطة على نشاط التأمين. ويمكن تلخيص هذا التأثير في ما يلي:

بما أن الوسيط هو من يقوم بالتفاوض مع شركة التأمين لإكمال إجراءات عملية التأمين لصالح المؤمن له فهو بذلك يؤدي دورا مهما بين الطرفين الرئيسيين في عقد التأمين وهما المؤمن والمؤمن له، ويعتمد في الغالب على منح خصم لمسوقي وثائق التامين. لذا فان دور وسيط التامين دور رئيسي في العمل على ما يخدم العميل وتقديم الاستشارة المبنية على أسس علمية ومهنية لخدمة العميل، حيث يتعامل مع عدة شركات يختار من بينها الأنسب والأفضل للعميل بعد إبلاغه بكافة السلبيات والإيجابيات لكل شركة ليتخذ العميل القرار بعد ذلك، فالعميل لا يذهب إلى شركة التأمين مباشرة، إنما عن طريق شركات الوساطة، وهو في الغالب لا يفهم بنود الوثيقة

١- اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ٢/٦/١٤٢٤هـ.

لما تحمله من معلومات قد يجهلها، فاحتياجات العملاء تختلف، والوسيط هو الذي يملك المعلومات الواضحة عن العملية.

وللوسيط الحق في استحقاق العمولة واسترداد المصروفات التي دفعها أثناء قيامه بالوساطة في عملية التأمين كما له حق التقاضي في العمولة إذا أدت وساطته إلى إبرام عقد التأمين، وتتحدد العمولة حسب الاتفاق أو بموجب نظام أو حسب العرف التجاري، وتحصيلها يتفق عليه، فإما أن تكون كاملة من أول قسط للتأمين أو مجزأة، وتدفع عمولة الوساطة من شركة التأمين[1].

وقد ذكر د. محمد عثمان (٢٠١١م) أن الدور الذي يقوم به وسيط التأمين يتطلب مزيجا من المعرفة الفنية والعملية؛ فهو الرابط بين العملاء وشركة التأمين؛ حيث يقدم التوصيات لأنواع مختلفة من التغطية التأمينية بسعر مناسب وعادل، وبذلك يسهم في نمو قطاع الخدمات التأمينية التي تسهم في نمو الاقتصاد[2].

ومما لاشك فيه أن وجود وسيط التأمين يشكل وعيا لدى العميل بمعرفة حقوقه وواجباته وما يناسبه، ومن ضمن ذلك تفحص الوثيقة ومعرفة تفاصيلها قبل توقيع الوثيقة بما يملكه الوسيط من خبرات وكوادر متخصصة تقدم خدمات يعتمد عليها العميل في اتخاذ القرار، فالوسيط الفعلي هو من يحمي حقوق العميل، فهو يفهم احتياجات العميل وينقلها إلى شركة التأمين بصورة ووضع يحمي حقوقه.

وفي هذا السياق ذكر الريس (١٤٣٠هـ ٢٠٠٩م)[3] أن مسؤوليات كل من وكيل التأمين ووسيط التأمين هي تقديم المشورة التأمينية الواضحة والسليمة وإزالة اللبس حول الوثيقة والتوضيح للمؤمَّن لهم، وتشمل المعلومات المقدمة من قبل وكيل التأمين

١- نواف بن فهد الغويري، "وسيط التأمين التعاوني . أحكامه ومسؤولياته: دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، المعهد العالي للقضاء بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٣٢هـ.

٢- محمد عثمان عبدالرحمن، "الوسيط وأهميته في صناعة التأمين" موقع التأمين على الإنترنت ٢٠١١/٨/١١.

٣- رائد بن فهد الريس، "وكيل التأمين ووسيط التأمين.. ما الفرق بينهما؟" جريدة الإقتصادية الرياض العدد ٥٧٤٠ الاثنين ٦/٧/١٤٣٠ هـ.الموافق ٢٩ يونيو ٢٠٠٩م

ووسيط التأمين للعملاء حدود تغطية الوثيقة التأمينية والاستثناءات الخاصة بها والمبلغ والقسط وتاريخ بدايتها ونهايتها واسم الشركة المصدرة للوثيقة، وغالباً يُمثل وكيل التأمين شركة تأمين محددة، بينما وسيط التأمين يمكنه التعامل مع أكثر من شركة تأمين، ويفصح للمؤمَّن لهم ما يحصل عليه من شركة التأمين من عمولة وأتعاب ويوضح ميزات وثيقة التأمين بالمقارنة مع الوثائق الأخرى المماثلة.

ولقد كان الاهتمام بمهنة وساطة التأمين مبنيا على الدور الفني الموكل لأصحابها بما أضفى عليها مجموعة من الضوابط التي يمكن من خلالها التأكد من تأدية هذه المهنة بالطريقة السليمة والعلمية، والتي أيضا تحميها من التلاعب.

ثانيا: الدراسات السابقة

هناك دراسات تناولت نشاط التأمين بشكل عام والفرق بين التأمين التجاري والتأمين التعاوني والبحث في نشاط وساطة التأمين، ومنها:

١- دراسة (الغويري،١٤٣٢هـ) "وسيط التأمين التعاوني أحكامه ومسؤوليته – دراسة مقارنه"[١]. اعتمد الباحث على الدراسة المكتبية، ويهدف البحث إلى بيان أحكام مهنة وسيط التأمين من الناحية الشرعية والنظامية. وتضمن البحث تعريفاً بالتأمين بشكل عام، والتأمين التعاوني، وشروط ممارسة مهنة وساطة التأمين التعاوني، وأورد تكييفا فقهيا ونظاميا لوسيط التأمين، كما تحدث عن حقوق والتزامات وسيط التأمين في الفقه والنظام، ثم أورد مسؤولية وسيط التأمين التعاوني. وختم البحث بعدد من النتائج والتوصيات أهمها: التوصل إلى تعريف لوسيط التأمين بأنه هو الشخص الاعتباري الذي يقوم لقاء مقابل مادي بالتفاوض مع الشركة – أي شركة التأمين – لإتمام عملية التأمين لصالح المؤمن لهم. وأن التكييف النظامي لعمل وسيط التأمين التعاوني هو عقد السمسرة بينه وبين المؤمن، وأن أبرز حقوق وسيط التأمين في النظام هو استحقاق

١ – الغويري، نواف بن فهد ١٤٣٢هـ, "وسيط التأمين أحكامه ومسؤوليته–دراسة مقارنة", رسالة ماجستير، المعهد العالي للقضاء، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الرياض.

العمولة، وهو من الأعراف المقررة في العرف التجاري. ويرى الباحث ضرورة إيجاد لائحة خاصة بمهنة الوساطة في التأمين، كما يرى سرعة معالجة بعض المواد التي تبين أن فيها مخالفة للنظام نفسه، أو للفقه الإسلامي كالمادة العشرين من نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني.

٢- دراسة (الاقتصادية ٢٠١٠م) "مستوى رضا عملاء شركات التأمين في السعودية"، قامت بها صحيفة "الاقتصادية" (٢٠١٠م)[1]. وأجريت بهدف قياس مستوى رضا العملاء عن شركات التأمين في السعودية على عينة قوامها ١٧٨٣ عميلا. وأظهرت نتائج الاستبيان أن ٦٢% من المتعاملين مع تلك الشركات غير راضين على الإطلاق عن شركات التأمين التي تربطهم بها وثائق تأمينية، و ٧% فقط من العينة راضون بدرجة امتياز عن شركة التأمين التي يتعاملون معها. وأظهرت الدراسة ضرورة أن تتجه شركات التأمين نحو ما يدعم إقامة العلاقة الإيجابية طويلة الأجل مع العملاء والمستفيدين.

٣- دراسة (الجرف ١٤٣٠هـ)، "تقويم أنظمة ووثائق التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية"[2]. وقد اعتمد الباحث على الدراسة المكتبية. وهدفت الدراسة إلى تقويم نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ونظام مجلس الضمان الصحي ولوائحهما التنفيذية وعقود التأمين المطبقة من قبل شركات التأمين التعاوني. فقد تضمن المبحث الأول من الدراسة وصفا للتأمين في الفكر الوضعي، وفي المبحث الثاني تحدث الباحث عن التأمين في الفكر الإسلامي، وكان المبحث الثالث حول التأمين في النظام السعودي. ومما تضمنته نتائج الدراسة أن النظام السعودي يتماثل مع الفكر الوضعي من حيث الهدف من التأمين ومن حيث البنائين النظري والعمل للتأمين. وأن أنظمة التأمين

---

1 موقع صحيفة الاقتصادية الإلكترونية. الإثنين ٢٤/٥/٢٠١٠م.

2 الجرف، محمد سعدو ١٤٣٠هـ، تقويم أنظمة ووثائق التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة لملتقى التأمين التعاوني الثالث المنعقد في ١٤٣٠/١/٢٣ والذي تنظمه الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل بالرياض.

ولوائحهما التنفيذية ووثائق التأمين المطبقة أقرب إلى التأمين التجاري منها إلى التأمين التعاوني، ومن ثم هناك حاجة لإعادة صياغتها.

٤- دراسة (الساعاتي، ٢٠٠٩)، "هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أم تجاري؟"[١]. استعرض من خلالها خصائص ومواصفات كل من التأمين التعاوني والتجاري ثم بيان حقيقة التأمين التعاوني الذي تمارسه شركات التأمين. وخلص إلى أن شركات التأمين الإسلامية في حقيقتها هي شركات تأمين تجارية يكون فيها نقل الخطر بعوض، وأن الفرق بينهما شكلي وليس حقيقياً، وقد اضطرت إليه الشركات لتحقق شكليا الشروط الشرعية لممارسة التأمين.

٥- دراسة (ملحم،٢٠٠٢م)، "التأمين الإسلامي: دراسة فقهية تبين حقيقة التأمين التعاوني بصورتيه النظرية والعملية وممارساته في شركات التأمين الإسلامي". اعتمد الباحث على الدراسة المكتبية. وقد تضمنت عدة محاور تحدث خلالها عن التأمين التجاري والتأمين التعاوني وإعادة التأمين، والفائض التأميني في شركات التأمين وكيفية توزيعه، وأنواع التأمين. وخلص إلى أن التأمين التعاوني هو "عقد تأمين جماعي يلتزم بموجبه كل مشترك فيه بدفع مبلغ معين من المال على سبيل التبرع لتعويض المتضررين منهم على أساس التكافل والتضامن عند تحقق الخطر المؤمن منه، تدار فيه العمليات التأمينية من قبل شركة متخصصة على أساس الوكالة بأجر معلوم"[٢].

٦- رسالة (الأطرم،١٤١٦هـ)، "الوساطة التجارية في المعاملات المالية"[٣]. اعتمد الباحث فيها على الدراسة المكتبية والميدانية. وقد تناول فيها نشاط الوساطة بشكل

---

1 الساعاتي، عبدالرحيم عبدالحميد (٢٠٠٩م)، هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أم تجاري؟ مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي، م٢٢ ع٢ ص ١٢٥–١٥٣.

2 ملحم، أحمد سالم (٢٠٠٢م) "التأمين الإسلامي: دراسة فقهيه تبين حقيقة التأمين التعاوني بصورتيه النظرية والعملية وممارساته في شركات التأمين الإسلامي"، دار الإعلام. الطبعة الأولى. ص٧٣ .

3 الأطرم، عبدالرحمن بن صالح ١٤١٦هـ، الوساطة التجارية في المعاملات المالية. رسالة دكتوراه. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. دار إشبيليا. الطبعة الأولى. الرياض.

عام. وتضمن البحث أحكام المعاملات وأهمية الوساطة في حياة الناس حيث تدخل في شتى معاملاتهم. وتناول الباحث مفهوم المعاملات وبيان الأصل فيها وعقد الوساطة المتضمن التعريف بها وأحكامها وأركانها وشروطها. وقد درس الباحث عددا من النماذج التطبيقية لبعض الأنشطة. وتوصل إلى تعريف للوساطة التجارية بأنها عقد على عوض معلوم للوسيط مقابل عمل يجريه بين طرفين، لا نيابة عن أحدهما.. وأن هناك أركاناً للوساطة هي الصيغة والوسيط والمتوسط فيه والأجر والعمل.

من عرض الدراسات السابقة يتضح لنا مايلي:-

١- معظم الدراسات ركزت بشكل عام على مفهوم التأمين وأنشطته وعلى المخاطر التأمينية.

٢- أغلب تلك الدراسات هي دراسات نظرية اعتمدت على الأسلوب المكتبي في البحث.

٣- لم تركز الدراسات على وسطاء التأمين ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية حيث تبذل الجهود نحو إبراز أثر وسطاء التأمين على التأمين التعاوني واستجابة لذلك سوف نحاول إبراز ذلك في الدراسة الميدانية.

منهجية الدراسة:

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

مجتمع وعينة الدراسة:

١- مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في جميع الشركات العاملة في مجال وساطة التأمين بالمملكة وعددها (٥٧) شركة[1].

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

أداة الدراسة:

صمم الباحث استبانة توافق هدف الدراسة تتكون من عدد (٢٦) سؤالا للتعرف على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني، حيث جرى قياس متغيرات الدراسة من خلال (٢١) عبارة، وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من ٥ إجابات حسب مقياس ليكارت الخماسى كما هو موضح بالجدول رقم (١).

جدول (١): درجات مقياس ليكرت الخماسى

الوزن	الرأى	المتوسط المرجح
1	لا أوافق بشدة	1-1.79
2	لا أوافق	1.8-2.59
3	غير محدد	2.60-3.39
4	أوافق	3.40-4.19
5	أوافق بشدة	4.20-5

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

استخدم الباحث اختبار Samir-Nova Test ، حيث إن عدد العينة أكبر من ٥٠ مفردة وذلك لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

1مؤسسة النقد العربي السعودي، دليل الشركات المرخص لها بممارسة نشاط وساطة التأمين، ٢٠١٢م.

الأدوات الإحصائية:

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

١- المتوسط المرجح بالأوزان لترتيب القيم حسب تقديرات مفردات العينة، وكذلك الانحراف المعياري لتفسير تقارب الإجابات من المتوسط.

٢- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

٣- اختبار كروسكال – والاس (Kruskal – Wallis Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

٤- اختبار مان – واتنى (Mann-Whitney) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات.

صدق وثبات الاستبانة:

١- قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

- **صدق المحكمين:** عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من أربعة متخصصين، وقد استجاب الباحث لآرائهم، حيث قام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

- صدق المقياس:

الصدق البنائي Structure Validity:

يعدُّ الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

٢- ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو جرى إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني: الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو جرى إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة واتضح من النتائج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت (٠,٧٣) كذلك كانت قيمة الصدق لجميع فقرات الاستبانة (٠,٨٥)، وهذا يعنى أن الاستبانة ثابتة وصادقة بدرجة عالية جدا، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

تحليل البيانات وتفسيرها

أولا: خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (٢) عرض البيانات الشخصية

المتغير	التكرار	النسبة %
توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس		
ذكر	53	98.1
أنثى	1	1.9
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر		
من ٢٠ – ٣٠ سنة	20	37.0
من ٣١ – ٤٠ سنة	19	35.2
من ٤١ – ٥٠ سنة	4	7.4
من ٥١ – ٦٠ سنة	11	20.4
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي		
ماجيستير	1	1.9
بكالوريوس	35	64.8
ثانوي	13	24.1
أخرى	5	9.3

المتغير	التكرار	النسبة %
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة		
مدير	14	25.9
مستشار	3	5.6
مندوب	8	14.8
مشرف	3	5.6
إداري	21	38.9
محاسب	5	9.3
المجموع	54	100.0
توزيع عينة الدراسة حسب متغير مجموع سنوات الخدمة		
أقل من سنة	11	20.4
من سنة إلى ٥ سنوات	19	35.2
من ٦ – ١٠ سنوات	11	20.4
من ١١ إلى ١٥ سنة	4	7.4
من ٢١ إلى ٢٥ سنة	4	7.4
من ٢٦ إلى ٣٠ سنة	5	9.3
المجموع	54	100.0

الجدول رقم (٢) يوضح أن:

١– (٩٨%) من عينة الدراسة ذكور، و (٢%) من عينة الدراسة إناث. وبهذا يُلحَظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم ذكور.

٢– (٣٧%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٢٠ – ٣٠ سنة، و (٣٥%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٣١– ٤٠ سنة، و(٨%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٤١ – ٥٠ سنة، و(٢٠%) من عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٥١ – ٦٠ سنة. وبهذا يُلحَظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة أعمارهم ما بين ٢٠ – ٣٠ سنة

٣– (٦٥%) من عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس، و (٢%) من عينة الدراسة مؤهلهم ماجيستير، و (٢٤%) من عينة الدراسة مؤهلهم ثانوى، و (٩%) من عينة الدراسة يحملون مؤهلات أخرى. وبهذا يُلحَظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم من الذين يحملون مؤهل البكالوريوس.

٤– (٢٦%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة مدير، و (٥%) من عينة الدراسة يعملون فى وظيفة مستشار، و(١٥%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة مندوب، و

(٦%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة مشرف، و (٣٩%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة إداري، و (٩%) من عينة الدراسة يعملون في وظيفة محاسب. وبهذا يُلحَظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم من يعملون في وظيفة إداري.

٥- (٢٠%) من عينة الدراسة لديهم خبرة أقل من سنة، و(٣٥%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين سنة إلى ٥ سنوات، و(٢٠%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ٦-١٠ سنوات، و (٨%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ١١-١٥ سنة، و (٨%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ٢١-٢٥ سنة، و (٩%) من عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ٢٦-٣٠ سنة. وبهذا يُلحَظ أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة هم من لديهم خبرة ما بين سنة إلى ٥ سنوات.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة

يعرض هذا الجزء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية بشأن اختبار صحة الفرضيات الخاصة بها على النحو التالي:

١-نتائج اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من الدراسة على أنه "تؤثر شركات وساطة التأمين من خلال عناصر الخدمة المقدمة منها (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين) على نشاط التأمين".

وتوضح الجداول التالية (٣، ٤، ٥، ٦، ٧) النتائج التي جرى التوصل إليها في هذا الصدد، وذلك على النحو التالي:

* **أولاً**: السعر. يعرض الجدول (٣) المتوسطات الحسابية، والانحرافات لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالسعر كما يلي:

جدول (٣) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالسعر

م	العبارات	المتوسط المرجح *	الانحراف المعياري**	المرتبة	الاتجاه
١	تسعير خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة بعد الاتفاق مع شركات التأمين يزيد من انتشار تشاط التأمين.	3.89	1.02	2.0	أوافق
٢	المعلومات التي تقدمها شركات الوساطة عن العملاء تحسن من كفاءة شركات التأمين في تسعير خدمات التأمين.	4.15	.76	1.0	أوافق
٣	مشاركة شركات الوساطة في عملية تسعير خدمات التأمين يزيد المنافسة ما بين شركات التأمين.	3.52	1.22	3.0	أوافق
٤	يؤثر تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر – في اللائحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي – على حصة الوسطاء في السوق.	3.52	1.30	3.0	أوافق
٥	تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر في اللائحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي يدفع مندوبي ومسوقي البيع لترك العمل في شركات الوساطة والتوجه للعمل في شركات التأمين.	3.30	1.31	4.0	غير محدد
جميع العبارات		3.7	1.1		أوافق

* جرى استخدام مقياس من خمس نقاط بحيث يشير (١) إلى عدم الموافقة المطلقة، (٥) إلى الموافقة التامة، لذلك نلحظ أنه كلما انخفض المتوسط عن (٣) دل ذلك على وجود اتجاه نحو عدم الموافقة، والعكس صحيح.

**الانحراف المعياري لتفسير تقارب الإجابات الكلية من متوسطها، فإذا كانت النتائج أقل من الواحد الصحيح فإن ذلك يفسر تقارب الإجابات من متوسطها، والعكس صحيح.

يوضح الجدول رقم (٣) استجابات أفراد العيّنة تجاه العبارات الخاصة بالسعر، ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (٢) "المعلومات التي تقدمها شركات الوساطة عن العملاء تحسن من كفاءة شركات التأمين في تسعير خدمات التأمين"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٥)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٧٦).
- جاءت العبارة رقم (١) "تسعير خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة بعد الاتفاق مع شركات التأمين يزيد من انتشار نشاط التأمين"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٩)، وبانحراف معياري بلغ (١,٠٢).
- جاءت العبارة رقم (٣ و ٤) "مشاركة شركات الوساطة في عملية تسعير خدمات التأمين يزيد المنافسة ما بين شركات التأمين"، "يؤثر تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر – في اللائحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي – على حصة الوسطاء في السوق"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٢)، وبانحراف معياري بلغ (١,٢٢) و (١,٣٠).
- جاءت العبارة رقم (٥) "تحديد الحد الأقصى المسموح به للسعر في اللائحة التنظيمية لوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي يدفع مندوبي ومسوقي البيع لترك العمل في شركات الوساطة والتوجه للعمل في شركات التأمين"، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٠)، وبانحراف معياري بلغ (١,٣١).

* ثانيا: المشاركة. يعرض الجدول (٤) المتوسطات الحسابية، والانحرافات لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالمشاركة، وهي على النحو التالي:

جدول (٤) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالمشاركة

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المرتبة	الاتجاه
٦	يستحسن أن تكون كل القرارات بيد الشركات بعيدا عن الوسطاء وجعل الوسطاء مجرد بائعين ومسوقين	2.57	1.42	3.0	لا أوافق
٧	يستحسن أن يشارك الوسطاء في اتخاذ القرارات بدلا من تفرد الشركات باتخاذ القرار	3.56	1.06	2.0	أوافق
٨	التفاوض المباشر مع العميل من قبل شركات الوساطة بناء على الاتفاق مع شركات التأمين يسهم في تسريع تنفيذ العملية التأمينية	4.02	.86	1	أوافق
جميع العبارات		3.38	1.11		أوافق

يوضح الجدول رقم (٤) استجابات أفراد العيّنة تجاه العبارات الخاصة بالمشاركة، ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (٨) "التفاوض المباشر مع العميل من قبل شركات الوساطة بناء على الاتفاق مع شركات التأمين يسهم في تسريع تنفيذ العملية التأمينية"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٢)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٦).
- جاءت العبارة رقم (٧) "يستحسن أن يشارك الوسطاء في اتخاذ القرارات بدلا من تفرد الشركات باتخاذ القرار"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٦)، وبانحراف معياري بلغ (١,٠٦).

- جاءت العبارة رقم (٦) "يستحسن أن تكون كل القرارات بيد الشركات بعيدا عن الوسطاء وجعل الوسطاء مجرد بائعين ومسوقين"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٧)، وبانحراف معياري بلغ (١,٤٢)

* ثالثا: الخدمة. يعرض الجدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالخدمة، وهي على النحو التالي:

جدول (٥): المتوسطات، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالخدمة

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المرتبة	الاتجاه
٩	استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من ولاء العميل إلى شركة التأمين.	3.69	.99	5	أوافق
١٠	استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من إمكانية التلاعب بالتعويضات.	3.02	.99	6	غير محدد
١١	في الوقت الحالي لا توجد أية إشارة على الوثيقة بأن تلك الوثيقة مصدرة عن طريق وسيط أو بيع مباشر عن طريق الشركة. وفى حال استحداث ما يبين ذلك على الوثيقة، فإن ذلك سيزيد رضا العميل ويخفف أعباء المتابعة عن الشركات.	3.74	.83	4.0	أوافق
١٢	تقديم خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة يسهم في تخفيض حجم المخاطر التي تواجهها شركات التأمين.	4.04	1.06	3.0	أوافق
١٣	تقديم خدمات التأمين من شركات الوساطة يخفف من أعباء شركات التأمين، ومن ثم يزيد من تطوير الخدمات المقدمة لعملائها	4.33	1.01	1.0	اوافق بشدة
١٤	الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يحقق ميزات رقابية ويزيد من سرعة اتخاذ القرارات في شركات التأمين.	4.19	.97	2.0	أوافق
جميع العبارات		3.83	.98		أوافق

يوضح الجدول رقم (٥) استجابات أفراد العيّنة تجاه العبارات الخاصة بالخدمة، ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (١٣) "تقديم خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة يخفف من أعباء شركات التأمين، ومن ثم يزيد من قدرتها على تطوير الخدمات المقدمة لعملائها"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٣٣)، وبانحراف معياري بلغ (١,٠١).
- جاءت العبارة رقم (١٤) "الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يحقق ميزات رقابية ويزيد من سرعة اتخاذ القرارات في شركات التأمين"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٩)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٧).
- جاءت العبارة رقم (١٢) "تقديم خدمات التأمين من قبل شركات الوساطة يسهم في تخفيض حجم المخاطر التي تواجهها شركات التأمين"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٤)، وبانحراف معياري بلغ (١,٠٦).
- جاءت العبارة رقم (١١) "في الوقت الحالي لا توجد أية إشارة على الوثيقة بأن تلك الوثيقة مصدرة عن طريق وسيط أو بيع مباشر عن طريق الشركة. وفى حال استحداث ما يبين ذلك على الوثيقة، فإن ذلك سيزيد رضا العميل ويخفف أعباء المتابعة عن الشركات"، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٤)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٣).
- جاءت العبارة رقم (٩) "استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من ولاء العميل إلى شركة التأمين"، في المرتبة (الخامسة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٩)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٩).
- جاءت العبارة رقم (١٠) "استحداث قسم تعويضات خاص بالوثائق المصدرة عن طريق الوسيط يزيد من إمكانية التلاعب بالتعويضات"، في المرتبة (السادسة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٢)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٩).

* رابعا: الانتشار. يعرض الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية، والانحرافات لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالانتشار، وهي على النحو التالي:

جدول (٦): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالانتشار

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المرتبة	الاتجاه
١٥	ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار مما يؤثر على الوضع التنافسي للشركة في السوق.	3.30	.94	4	غير محدد
١٦	ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار بما يؤثر على رضا العميل.	3.61	.88	3	أوافق
١٧	الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يساعد على ترويج شركات التأمين بشكل أفضل.	4.17	.50	1	أوافق
١٨	الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يزيد من انتشار وسطاء التأمين ومن ثم زيادة الحصة السوقية لشركات التأمين.	3.76	.75	2	أوافق
جميع العبارات		3.71	.77		أوافق

يوضح الجدول رقم (٦) استجابات أفراد العيّنة تجاه العبارات الخاصة بالانتشار، ويمكن تصنيف هذا الجزء من عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (١٧) "الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يساعد على ترويج شركات التأمين بشكل أفضل"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٧)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٥٠).
- جاءت العبارة رقم (١٨) "الربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين يزيد من انتشار وسطاء التأمين، ومن ثم زيادة الحصة السوقية لشركات التأمين"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٦)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٧٥).
- جاءت العبارة رقم (١٦) "ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار بما يؤثر على رضا العميل"، في المرتبة (الثالثة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦١)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٨).
- جاءت العبارة رقم (١٥) "ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع يحد من عملية الانتشار مما يؤثر على الوضع التنافسي للشركة في السوق"، في المرتبة (الرابعة) بمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٠)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٤).

* خامسا: الإدارة والموظفون. يعرض الجدول (٧) المتوسطات الحسابية، والانحرافات لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالإدارة والموظفين، وهي على النحو التالي:

جدول (٧) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العيّنة للعبارات الخاصة بالإدارة والموظفين

م	العبارات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	المرتبة	الاتجاه
١٩	استفادت شركات وساطة التأمين من تطبيق مضمون البند ١٩-رابعا- من اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين والذي ينص على إلزام موظفي الخطوط الأمامية بالحصول على شهادة IFCE.	4.00	.87	3	أوافق

٢٠	إلـزام الـشركات والوسـطاء بتـدريب وتأهيـل العـاملين فيهـا يؤدي إلى تحسين جـودة الخـدمات المقدمة للعملاء.	4.43	.63	1	أوافـق بشدة
٢١	فـرض بـرامج تقنيـة مرتبطـة بمؤسـسة النقـد علـى شـركات التأمين خاصة بالمبيعات والمالية والمـوارد البـشرية تـضمن الرقابـة علـى المبيعـات والحـسابات وتوظيف الأفراد بما يتلاءم مع ما تفرضـه مـن متطلبـات وشـروط يسهم في تطوير المهنة.	4.22	.72	2	أوافـق بشدة
جميع العبارات		4.22	.74		أوافـق بشدة

يوضح الجـدول رقـم (٧) اسـتجابات أفـراد العيّنـة تجـاه العبـارات الخاصـة بـالإدارة والموظفين، ويمكن تصنيف عبارات الاستبانة تنازلياً على النحو التالي:

- جاءت العبارة رقم (٢٠) "إلزام الشركات والوسطاء بتدريب وتأهيل العاملين فيها يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء"، في المرتبة (الأولى) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٤٣)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٦٣).
- جاءت العبارة رقم (٢١) "فرض برامج تقنية مرتبطة بمؤسسة النقد على شركات التأمين خاصة بالمبيعات والمالية والموارد البشرية تضمن الرقابة على المبيعات والحسابات وتوظيف الأفراد بما يتلاءم مع ما تفرضه من متطلبات وشروط يسهم في تطوير المهنة"، في المرتبة (الثانية) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٢٢)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٧٢).
- جاءت العبارة رقم (١٩) "استفادت شركات وساطة التأمين من تطبيق مضمون البند ١٩–رابعا– من اللائحة التنظيمية لوسطاء ووكلاء التأمين والذي ينص على

إلـزام مـوظفي الخطـوط الأماميـة بالحـصول علـى شـهادة IFCE"، فـي المرتبـة (الثالثـة) بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٠)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٧).

ومما سبق يمكن أن نستنتج أن هناك ميلاً من عينة الدراسـة نحـو الموافقـة على أن عناصر الخدمة التي تقدمها شركات الوساطة لها تأثير كبير على نشاط سـوق التأمين، مما يشير إلى قبول صحة الفرضية الأولى.

٢- نتائج اختبار الفرضية الثانية:

تشير الفرضية الثانية من فرضيات الدراسـة إلى أنه "توجد فروق ذات دلالة إحـصائية بين خصائص عينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، الوظيفة، سـنوات الخدمـة) مـن حيـث عناصر الخدمـة المقدمـة مـن الـشركات محـل الدراسـة (الـسعر، المـشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفون).

وقد تطلب اختبار صحة هذه الفرضية تطبيق اختبار (z) واختبار (شـيفيه)، كما هـو واضح من الجداول أرقام ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦ على التوالي.

وجرى استخدام الاختبارات غير المعلمية لمعرفة ما إذا كان هناك فـروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى إلى (الجنس – العمر– المؤهل التعليمي – مسمى الوظيفة – مجموع سنوات الخدمة)، حيث إن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. وكانت النتائج كما يلي:-

أولا: الجنس.

جدول (٨): نتائج – الجنس

المجالات	الجنس	العدد	قيمة U	قيمة Z	الاحتمالية (Sig.)
السعر	ذكر	53	9.00	-1.13	.259
	أنثى	1			
المشاركة	ذكر	53	14.00	-.83	.406
	أنثى	1			

المجالات	الجنس	العدد	قيمة U	قيمة Z	الاحتمالية (.Sig)
الخدمة	ذكر	53	1.00	-1.65	.10
	أنثى	1			
الانتشار	ذكر	53	6.50	-1.31	.19
	أنثى	1			
الإدارة والموظفون	ذكر	53	4.50	–1.46	.15
	أنثى	1			

يوضح جدول (٨) أنه باستخدام مان – واتنى" تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لكل المجالات كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس. ويرجع ذلك إلى أن جميع الموظفين من ذكور وإناث تطبق عليهم الأنظمة واللوائح الخاصة بجهة العمل دون تمييز بينهم.

ثانيا: العمر.

جدول (٩): نتائج – العمر

المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (.Sig)
السعر	7.160	3.000	.07
المشاركة	7	3.000	0.08
الخدمة	9.34	3.000	.03
الانتشار	16.931	3.000	0.01
الإدارة والموظفون	3.582	3.000	0.31

يوضح جدول (٩) أنه باستخدام كروسكال– والاس" تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لمحاور " الخدمة، الانتشار" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول "الخدمة، الانتشار" تعزى إلى العمر لصالح ٢٠ – ٣٠ سنة، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه. حيث إن نتائج

خصائص عينة الدراسة أوضحت أن النسبة الأكبر من العينة التي شملتها الدراسة أعمارهم ما بين ٢٠-٣٠ سنة، مما يؤثر على الخدمة المقدمة للعميل من قبل الشباب، وكذلك استيعابهم للربط الإلكتروني ما بين شركات الوساطة وشركات التأمين.

أما في باقي المجالات فتبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى العمر. وذلك لأنه ليس هناك تمييز من حيث السعر والمشاركة والإدارة والموظفين لكافة الأعمار.

جدول رقم (١٠) نتائج اختبار شيفيه

العمر	أقل من ٣٠ سنة	٢٠-٣٠ سنة	٣١-٤٠ سنة	٤١-٥٠سنة	٥١ -٦٠ سنة	أكثر من ٦٠ سنة
أقل من ٣٠ سنة						
٢٠-٣٠ سنة						
٣١-٤٠ سنة						
٤١-٥٠سنة						
٥١ -٦٠ سنة		**				
أكثر من ٦٠ سنة						

ثالثا: المؤهل التعليمي.

جدول (١١): نتائج – المؤهل التعليمي

المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (.Sig)
السعر	4.05	3	0.26
المشاركة	2.31	3	0.51
الخدمة	3	3	0.35
الانتشار	10.88	3	.01
الإدارة والموظفون	5.61	3	0.13

يوضح جدول (١١)أنه باستخدام كروسكال- والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لمحور "الانتشار" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الانتشار تعزى إلى المؤهل التعليمي لصالح مؤهل الأخرى، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه. ويرجع ذلك إلى قلة المستوى التعليمي والثقافة المهنية لدى أصحاب المؤهلات الأقل من ثانوي، مما أثر على استجابة المبحوثين في الدراسة.

أما في باقي المجالات فتبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى المؤهل التعليمي. حيث إن المؤهل التعليمي ليس له تأثير في التسعير والمشاركة والخدمة والإدارة والموظفين.

جدول رقم (١٢)نتائج اختبار شيفيه

المؤهل	دكتوراه	ماجيستير	بكالوريوس	ثانوي	أخرى
دكتوراه					
ماجيستير					
بكالوريوس					**
ثانوي					**
أخرى					

رابعا: مسمى الوظيفة.

جدول (١٣): نتائج – مسمى الوظيفة

المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (.Sig)
السعر	7.66	5.00	.18
المشاركة	2	5	0.85
الخدمة	7.48	5.00	.19
الانتشار	14.91	5	0.01
الإدارة والموظفون	12.21	5	0.03

يوضح جدول (١٣)أنه باستخدام كروسكال– والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لمحور "الانتشار، الإدارة والموظفون" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$،

ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الانتشار، الإدارة والموظفين تعزى إلى المسمى الوظيفي لصالح المحاسب، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه. ويرجع ذلك إلى أنه في الغالب أن المحاسب بخلفيته العلمية والمهنية له دور في الانتشار وكذلك في محور الإدارة والموظفين.

أما باقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى المسمى الوظيفي. حيث إن التسعير والمشاركة والخدمة لا يؤثر عليها المسمى الوظيفي.

جدول رقم (١٤) نتائج اختبار شيفيه

المسمى الوظيفي	مدير	مستشار	مندوب	مشرف	إداري	محاسب
مدير						
مستشار						**
مندوب						
مشرف						
إداري						
محاسب						

خامسا: سنوات الخدمة.

جدول (١٥): نتائج – مجموع سنوات الخدمة

المجال	قيمة الاختبار	درجات الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
السعر	6.71	5	0.24
المشاركة	3.87	5.000	.57
الخدمة	10	5	0.09
الانتشار	13.30	5.000	.02
الإدارة والموظفون	12.52	5	0.03

يوضح جدول (١٥) أنه باستخدام كروسكال– والاس تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمحور "الانتشار، الإدارة والموظفون" كانت أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$،

ومن ثم فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول الانتشار، الإدارة والموظفين تعزى إلى مجموع سنوات الخدمة لصالح سنة إلى ٥ سنوات، وذلك بعد استخدام اختبار شيفيه. وذلك راجع إلى الحماس لدى حديثي التعيين تجاه محور الانتشار والإدارة والموظفين.

أما في باقي المجالات فتبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومن ثم فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة تعزى إلى مجموع سنوات الخدمة. وذلك لأن مجموع سنوات الخدمة ليس معيارا لاكتساب الخبرة، ومن ثم لا تؤثر في السعر والمشاركة والخدمة.

جدول (١٦): نتائج اختبار شيفيه

المسمى الوظيفي	أقل من سنة	سنة – ٥ سنوات	٦ – ١٠ سنوات	١١ – ١٥ سنة	٢١– ٢٥ سنة	٢٦ – ٣٠ سنة
أقل من سنة						
سنة – ٥ سنوات						
٦ – ١٠ سنوات						
١١ – ١٥ سنة						
٢١ – ٢٥ سنة		**				
٢٦ – ٣٠ سنة						

ومما سبق وفي ضوء التحليل السابق لنتائج الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة، يمكن أن نستنتج صحة هذه الفرضية بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة وبين عناصر الخدمة المقدمة من شركات وساطة التأمين.

النتائج والتوصيات

١-النتائج:

من خلال استعراض نتائج الدراسة وعرضها بالتفصيل، نلخص فيما يلي أهم هذه النتائج:

١/١- أن شركات الوساطة تؤثر على نشاط سوق التأمين التعاوني بالمملكة، حيث كانت "الخدمة المقدمة" من تلك الشركات هي الأكثر تأثيرًا في نشاط سوق التأمين بمتوسط مرجح يبلغ (٣,٨٣)، يليها عنصر "الانتشار" بمتوسط = (٣,٧)، "فالمشاركة" بمتوسط بلغ (٣,٣٨)، أخيرًا جاءت "الإدارة والموظفون" بمتوسط = (٣,٢٢).

٢/١- أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة، وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات موضع البحث. حيث تبين الدراسة أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثين للدراسة حول هذه المجالات (السعر، المشاركة، الخدمة، الانتشار، الإدارة والموظفين) تعزى إلى (الجنس، أو العمر، أو المؤهل التعليمي، أو مسمى الوظيفة، أو سنوات الخدمة) في شكلها الإجمالي.

٢-التوصيات

من المهن الحرة التابعة لنشاط التأمين التعاوني مهنة "وساطة التأمين"، وهناك تأثير واضح لوساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني؛ حيث تقوم على تقديم المشورة التأمينية المبنية على إزالة اللبس حول مضمون وثيقة التأمين والتوضيح للمؤمَّن لهم. لذا هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين، واعتمدت الدراسة على بيانات أولية للوصول إلى هدف الدراسة.

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن التوصية بما يلي:-

١- تطوير اللائحة التنفيذية الخاصة بوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي.

٢- ضرورة مشاركة وسطاء التأمين في اتخاذ القرارات المتعلقة بوساطة التأمين.

٣- دعم التوجه لاستحداث أقسام للتعويضات خاصة بالوثائق المصدرة عن طريق وسطاء التأمين.

٤- عدم ربط انتشار نقاط البيع برأس المال المدفوع حتى لا يؤثر على الوضع التنافسي لوسطاء التأمين في السوق.

٥- الاهتمام بالوعي التأميني وتثقيف المجتمع حول التأمين عبر وسائل الإعلام المختلفة والندوات والمؤتمرات، داخلاً في ذلك الوعي المتعلق بوساطة التأمين وتوضيح دورها في الاقتصاد وفائدتها للمجتمع.

٦- تأسيس أقسام للتأمين بالجامعات السعودية تمنح درجة البكالوريوس والماجستير لسد احتياج السوق بالكوادر المتخصصة.

٧- بعد إنهاء هذه الدراسة تبين للباحث ضرورة إجراء المزيد من البحوث في المجالات البحثية ذات العلاقة ومنها: علاقة التأمين بالمهن الحرة التابعة له، ودراسة علاقة وساطة التأمين بالتأمين التعاوني بشكل أعمق، وكذلك دراسة وضع رؤية مستقبلية للمهن الحرة التابعة للتأمين.

* * *

المراجع:

- صالح بن عبدالله بن حميد، "التأمين التعاوني الإسلامي"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثاني للتأمين، الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض ١٤٣٠هـ.
- البيان الختامي للملتقى الأول للتأمين التعاوني، تنظيم الهيئة الإسلامية العالمية للاقتصاد والتمويل، قاعة الملك فيصل، الرياض، ٢٣-١٤٣٠/٠١/٢٥هـ الموافق ٢٠-٢٠٠٩/٠١/٢٢م.
- التقرير السنوي لشركة آرنست وينغ ٢٠١١
- صديق الحكيم، تقرير "ستاندرد أند بورز" حول شركات التأمين التكافلي في المنطقة وتأثيراتها ٢٠١١/١٠/١٢م، موقع التامين على الإنترنت.
- عبدالستار الخويلدي، "المشكلات القانونية والتحديات الاقتصادية التي تواجه التأمين التعاوني"، مؤتمر التأمين التعاوني، ٢٦-٢٨ ربيع الثاني ١٤٣١هـ الموافق ١١-١٣ إبريل ٢٠١٠م، ص ٨.
- مسفر بن عتيق الدوسري، "مفهوم التأمين التعاوني: أبعاده وآفاقه وموقف الشريعة الإسلامية منه"، ورقة عمل، مؤتمر التأمين التعاوني، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، ١١-١٣ إبريل ٢٠١٠م.
- رائد بن فهد الريس، "وكيل التأمين ووسيط التأمين.. ما الفرق بينهما؟" جريدة الاقتصادية، الرياض، العدد ٥٧٤٠ ، الإثنين ١٤٣٠/٧/٦هـ، الموافق ٢٩ يونيو ٢٠٠٩م.
- صحيح البخاري، تحقيق محمد زهير بن ناصر الناصر، دار طوق النجاة، الطبعة الأولى، ١٤٢٢هـ، ج٣، ص١٣٨.
- محمد عثمان عبدالرحمن، "الوسيط وأهميته في صناعة التأمين"، موقع التأمين على الإنترنت ٢٠١١/٨/١١.
- نواف بن فهد الغويري، "وسيط التأمين التعاوني. أحكامه ومسؤولياته: دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، المعهد العالي للقضاء بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤٣٢هـ.
- القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية ٢.
- اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٣٢ وتاريخ ١٤٢٤/٦/٢هـ.

- منير إبراهيم هندي، "إدارة الأسواق والمنشآت المالية"، منشأة المعارف – الإسكندرية، ٢٠٠٢م.
- ملحم، أحمد سالم (٢٠٠٢م)، "التأمين الإسلامي: دراسة فقهية تبين حقيقة التأمين التعاوني بصورتيه النظرية والعملية وممارساته في شركات التأمين الإسلامي"، دار الإعلام. الطبعة الأولى.
- *الساعاتي، عبدالرحيم عبدالحميد (٢٠٠٩م)، هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أم تجاري؟ مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي، م٢٢ ع٢ ص ١٢٥–١٥٣.
- موقع صحيفة الاقتصادية الإلكتروني. الإثنين ٢٠١٠/٥/٢٤م.
- الأطرم، عبدالرحمن بن صالح ١٤١٦هـ، الوساطة التجارية في المعاملات المالية، رسالة دكتوراه، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. دار إشبيليا، الطبعة الأولى، الرياض.
- الجرف، محمد سعدو ١٤٣٠هـ، تقويم أنظمة ووثائق التأمين التعاوني في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة لملتقى التأمين التعاوني الثالث المنعقد في ١٤٣٠/١/٢٣هـ، والذي تنظمه الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل بالرياض.
- خالد، خطيب (كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير– جامعة وهران)، "رؤية مستقبلية للتأمين التعاوني في العالم"، ورقة عمل مقدمة للملتقى التأميني الثالث ١٢–١٤٣٣/١/١٣هـ الذي تنظمه الهيئة العالمية الإسلامية للاقتصاد والتمويل، الرياض.
- Dorfman،s. Mark(2002)،Introduction to Risk Management and Insurance، Prentice Hall، New Jersey. P.2
- The World Takaful Report2011، ERNST&YOUNG، April2011، p.14
- Mith، Michel، Istephen، Kane. (994) "The Law of Large Number and Strength of the Insurance"، in Insurance، Risk Management & Public Policy، ed. S.G.Gustaven، S.H.Harrington، Kluwer Academic Publishers، Boston.p.1-28.

* * *