



أكثر ملفات الاحتيال في السيارات والضبوط الوهمية

• ما أهم الصعوبات التي تواجه عمل المؤسسة في موضوع التأمين على السيارات؟ وكيف تتجاوز المؤسسة هذه الصعوبات؟

• من الصعوبات التي تواجه عمل المؤسسة مع موضوع السيارات أنه وفي حال وقوع حادث سيارة يتم تنظيم ضبط بالحادث، وعلى اعتبار أن عمل المؤسسة يحدد بوقت محدد ومع عدم وجود موظف مختص في الكشف خارج الدوام الرسمي كان من الصعوبة بمكان إجراء الكشف الحسي على الحادث ما دفع المؤسسة إلى إيجاد قسم مركزي في حال حدوث أي حادث في أي وقت واستقبال الاتصال على رقم معين في أي وقت ليتم تحديد موقع الحادث وعن طريق التعامل مع مجموعة خبراء تأمين في جميع مناطق القطر مهمتها تثبيت توقيت الحادث وتوثيقه بالصور والمستندات والحالة الحسية للسيارة، بحيث يتم الكشف على السيارة والموقع والتأكد من عدم وجود تلاعب، والخضوة المستقبلية أن العمل على جمع شركات التأمين على تشكيل شركة إصلاح سيارات للسيارات المؤمنة التي تتعرض لحادث للحد من موضوع المغالاة في أسعار الإصلاح وأي تلاعب في هذا الموضوع وتعمل المؤسسة بشكل جدي على تنفيذ هذا الاقتراح خلال العام الحالي.

• ما الحوافز التي تقدمها السورية للتأمين لاستقطاب المزيد من الزبائن؟

• إن المؤسسة وبخبرتها الطويلة في مجال التأمين استطاعت أن تستمر في ممارسة أعمالها بمرور سنوات كبيرة على الرغم من الظروف القاسية التي تمر بها البلاد وانعكاس ذلك على عمل التأمين السوري عموماً حيث قامت بطرح وثائق جديدة واتخاذ إجراءات وتدابير لتحسين واقع عملها وتلبية المتطلبات الجديدة للسوق. انطلقت المؤسسة في طرح منتجاتها الجديدة من مبدئين، خدمة المواطن، وخدمة الاقتصاد الوطني، وبناء عليه قدمت المؤسسة عدة منتجات جديدة أو جددت منتجات قديمة لتتماشى مع واقع الأزمة الحالية ومنها، وثيقة تأمين أخطار الشغب والإرهاب للسيارات، وثيقة تأمين أخطار الشغب والإرهاب للممتلكات والأصول الرأسمالية، وثيقة تأمين الصراف الآلي ضد السرقة والاستخدام غير الشرعي بالعنف، إطلاق منتج التأمين للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بأسعار تشجيعية.

إلى أنه يتم التركيز على الرقابة العامة التي تهدف إلى تنبيه الموظف للخطأ قبل وقوع الضرر ومعالجة الثغرات في العمل، الشيء الذي انعكس بالانخفاض الكبير في ملفات الفساد التي تخص الأموال والتي يتم التغريم بها فوراً، كما أن الإدارة ورغم عدم قناعتها بوجود فساد في بعض الملفات إلى أنه تمت إحالتها إلى الرقابة الداخلية للوقوف على حقيقتها.

ويجب الإشارة إلى أن أكثر ملفات الفساد تقع في موضوع السيارات والضبوط الوهمية والمغالاة في الأسعار أما بالنسبة لباقي مواضيع الفساد فقد تم إغلاق الأبواب في وجهها، وموضوع قضايا السيارات موضوع شائك. آخر قضية كانت في اللاذقية والتي قامت بارتكابها شبكة بإدارة محامين، ونتيجة للتحقيق في الملابس أحوالت المؤسسة المتورط من المؤسسة إلى الجهات المختصة.

ويجب الأخذ بالحسبان أن المؤسسة جهة عامة تخضع للرقابة الداخلية و رقابة الجهات الرقابية ويتم طرح أي موضوع فساد وتداوله إلى أن هناك حالات فساد لدى الشركات الخاصة لا يتم عرضها وهذا دور الاتحاد السوري لشركات التأمين وهيئة الإشراف على التأمين ليتم ضبط القطاع التأميني والارتقاء بالخدمات التي تقدم إلى المستوى المطلوب.

• هل تتوون فتح الدفاتر القديمة في المؤسسة لملاحقة ملفات الفساد؟

• من المؤكد أن نظرتنا إلى المستقبل وليس إلى الوراء. لكن ما يتعلق بأموال المؤسسة وبحقوقها لا نتهاون فيه مهما بلغ قدم الموضوع أو الفترة الزمنية السابقة. نعمل لتدارك أخطاء الماضي وتجاوز معوقاته بخطط وثيقة ومدروسة وليس بأمال زائفة.

نحمل كل شخص مسؤولياته وواجباته ونبحث عن الكوادر الجيدة في المؤسسة وتشجيعها. لا ننظر إلى الوراء ولا نلقي اللوم ونعمل على إصلاحه وتطويره وتنمية الأعمال لكن لا نتهاون بحقوق المؤسسة وأموالها ولا نتهاون مع أي جهة أو شخص تحاول له نفسه النيل من المؤسسة لخدمة أغراضه الشخصية.

• هل استطاعت المؤسسة التماشي مع ارتفاع الأسعار في مسألة التعويض؟

• طبعاً حسب مبادئ التأمين فالمؤسسة استوعبت زيادة الأسعار دون أي زيادة في بدلاتها وخاصة فيما يتعلق بأسعار القطع التبديلية للسيارات وأسعار الخدمات الصحية.

• بداية يجب الإقرار بأن القطاع العام يمتلك بنية تحتية، ومؤسسات القطاع العام تمتلك ثروة متراكمة ساهمت في تجاوز الصعوبات والصمود لهذا القطاع، والمؤسسة بدورها تمتلك إمكانية ضخمة مادية وبشرية، وكان من الطبيعي لأي إصلاح أن يبدأ بالوقوف على النقاط الإيجابية والسلبية وتحديد عناصر القوة والضعف في المؤسسة وتم العمل على تحفيز عناصر القوة والاستفادة منها ومعالجة نقاط الضعف.

كما تمت الاستفادة من الكوادر البشرية لدى المؤسسة والتي لديها خبرة طويلة متراكمة وذلك بغض النظر عن الشهادة والمؤهل العلمي وتم الاهتمام بالخبرة التي تم اكتسابها نتيجة للمدة الطويلة بالعمل في هذا المجال واستثمارها من الإدارة في معرفة طريقة سير العمل.

وتوجهت جهودنا للعمل على تكوين فريق عمل يتحلى بروح الفريق على الرغم من حالة الإحباط وعدم الرضى التي تتكتف موظفي القطاع العام تم الوصول إلى تكوين فريق عمل ممتاز ولديه خبرة استطاع أفراد هذا الفريق تكوين الأركان الأساسية للعمل، وبدأ الفريق بالعمل ضمن صلاحيات وضعت لتنفيذ الخطط والدراسات التي لديه بالإضافة لتنفيذ بعض الدراسات الموضوعية في الأدرج من عشرات السنين، واستمر العمل وفق تعديلات متتالية ومتسارعة حتى تم الوصول إلى أفضل الصيغ في العقود من الناحية الزمنية والقانونية في السوق التأمينية حتى إن البعض لجأ إلى نسخها والعمل بها.

ولا يمكن أن ننكر وجود بعض الضغوط التي تعرضنا لها في هذه الفترة والتي تم التعامل معها بالمنطق والعقل وضمن الأطر القانونية.

• كيف تعاملتم مع موضوع مكافحة الفساد في المؤسسة؟

• إن الرقابة الداخلية في المؤسسة كانت شكلية في المرحلة السابقة وكانت تحيل أي ملف لديها إلى الهيئة المركزية للرقابة والتفتيش على الرغم من إمكانية إقرار العديد من الملفات وضمن القانون ضمن المؤسسة، هذا ما صور المؤسسة على أنها بؤرة فساد. قمنا بالعمل على تفعيل الرقابة الداخلية في المؤسسة بحيث تم وضع مراقب في كل فرع ويتم التنسيق مع الجهاز المركزي للرقابة المالية والهيئة المركزية للرقابة والتفتيش بأي قضية مركزية، وبالإضافة

كما أن المؤسسة خلال عام ٢٠١٥ زادت من مرونتها في التعامل مع العقود من خلال القدرة على المنافسة والميزة التنافسية للمؤسسة المتلائمة مع حجم السوق وتم استغلال هذا الحجم للتوظيف والمنافسة، وعلى اعتبار أن التأمين فعلياً يكون جيداً في أجواء المصادقية وعندما يحقق فائدة عملية على أرض الواقع وفق متطلبات السوق ما دفع المؤسسة إلى إطلاق منتجات جديدة لخدمة الزبون، كمنتج التأمين ضد الشغب ومشتقاته ومؤخراً منتج التأمين على معدات الطاقة البديلة ويتم التوجه بالمنتجات نحو الحاجة الاقتصادية لدى المواطن، ومن جهة أخرى تقوم المؤسسة بالتفاوض مع وزارة الزراعة والمصرف الزراعي للتأمين على الإبقار التي وصلت إلى القطر.

كما يجب الأخذ بالحسبان أن حصة المؤسسة من عقود النقل كانت أقل من ١٠ بالمئة ونسبة ٥٠ إلى ٦٠ بالمئة من السوق هي عقود حرة تذهب إلى القطاع الخاص وذلك لما يواجه عقود المؤسسة من روتين وأسعارها المرتفعة ما دفع المؤسسة إلى تغيير طريقة عملها من خلال تسريع المعاملات وتخفيف الروتين في عقد الاتفاقيات إضافة إلى الأسعار فأصبحت أسعار المؤسسة منافسة لأسعار القطاع الخاص.

وتجدر الإشارة إلى أنه مع زيادة أعداد المؤمنين لدى المؤسسة وزيادة المحفظة التأمينية، استطاعت المؤسسة الحصول على نحو ٨٠ بالمئة من الحصة السوقية بعد طي التأمين الإلزامي مع العلم أن عقود القطاع العام تسهم بنحو ٣٠ إلى ٤٠ بالمئة فقط من إيرادات المؤسسة.

• كيف تتعامل المؤسسة مع الوكلاء؟ وإلى أي مدى يكون عملها عن طريقهم؟

• إن النزاع التسويقية أحد عناصر النجاح التي تمتلكها المؤسسة والذي يعود وجود عدد كبير من الوكلاء يتراوح بين ١٠٠ إلى ١٥٠ وكلياً، والتي استطاع أن يؤمن للمؤسسة انتشاراً جغرافياً جيداً في معظم مناطق القطر والمؤسسة تقوم بتشجيع وكلائها على استقطاب عقود التأمين وتحفيزهم على زيادة نشاط المؤسسة إلا أن عقود التأمين بنسبة كبيرة هي عقود مباشرة يتم عقدها بين المؤسسة والجهات المؤمنة، فجميع عقود القطاع العام إضافة إلى من نسبة ٥٠ إلى ٦٠٪ من عقود القطاع الخاص هي عقود مباشرة.

• هل يحصل الموظفون لدى المؤسسة على نسبة من العائدات؟

• تم إيقاف عمولة الموظفين لدى المؤسسة نتيجة التلاعب الحاصل في فترة من الفترات كما أنه ساهمت بعض العوامل أمام محاولة إعادة العمولة في عام ٢٠١٢ و٢٠١٣ وذلك بسبب الظروف التي مر بها القطر وانتقال إدارة المؤسسة من محافظة حمص إلى دمشق وما نتج عنه من إعادة تأسيس المؤسسة وما تفاق معها من تجاوزات من البعض المستغلين للضعف الحاصل في هذه الفترة.

• ما الآلية التي اتبعتها في إدارة الشركة وصولاً إلى شعار انطلاقة جديدة؟

• بداية تم الانتهاء من ترميم كل الملفات الخاصة بالمؤمن لهم وتم وضع دليل عمل لكل مديرية يحدد عمل موظفيها ومهامها ومتابعة العمل وسد أي ثغرة تواجه العمل، ويجدر التنويه بأن الآلية التي اتبعتها المؤسسة ساعدت على ضبط العمل واكتشاف أي تلاعب كما ساهمت في تقييم العاملين على أساس علمي وواقعي، كما يتم العمل على إيجاد حلول جذرية لمشكلة الاتصالات التي تعتبر جزءاً أساسياً في العمل وذلك بموجب اتفاق يتم مع شركة MTN.

• ياسر المشعل المدير الشاب كيف تعامل مع الواقع والمشكلات التي واجهته في إدارة المؤسسة؟ وكيف تصرف أمام الضغوط التي قد تكون واجهته من البعض؟