جمعية حماية المستهلك

المؤتمر العام لحماية المستهلك

٢١، ٢٢ أكتوبر ١٩٩٥

تحت رعاية

أ.د./ عاطف صدقي رئيس مجلس الوزراء

أ.د./ أحمد جويلي وزير التموين والتجارة الداخلية

رئيس المؤتمر

أ.د./ صديق محمد عفيفي

رئيس جمعية حماية المستهلك

ورقة عمل عن

حماية المستهلك والتأمين

أ.د/ محمد توفيق المنصوري

رئيس قسم الرياضة والتأمين

كلية التجارة - جامعة القاهرة

حماية المستهلك والتأمين

الاستاذ الدكتور / محمد توفيق المنصورى
رئيس قسم الرياضة والتأمين
كلية التجارة - جامعة القاهرة

ورقة عمل مقدمة إلى « المؤتمر العام لحماية المستهلك»
المنعقد فى يومى ٢١ . ٢٢اكتوبر ١٩٩٥ - القاهرة

مقدمـــة

يظل المستهلك على حق دائما ، يعمل الجميع على ارضائه وتحقيق رغباته، بصرف النظر على النشاط الانتاجى أو الخدمى الذى يقدم تلك السلعة أو الخدمة . ومن حق المستهلك أن يدرك تماما ماهية المنتج الذى يشتريه، صفاته، مزاياه، مكوناته، عيوبه ان وجدت. باختصار كل شئ عن هذا المنتج، حتى يكون على بينة وعلم واضح بما قرر ان يشتريه.

والتأمين شأنه شأن السلع والخدمات الاخرى من حق عميل شركة التأمين ان يدرك ماهية التأمين ، أنواع الوثائق الممكن أن تشبع رغباته، شروط الوثائق، الاسعار التغطيات، الاستثناءات ، وما الى ذلك .

ونظرا لان طبيعة الخدمة التأمينية ، كخدمة آجلة، فانها تتطلب من المستهلك آن يدرك تماما ما يمكن ان يتعرض له من أضرار مستقبلية يترتب عليها نقص أو فناء أصل من أصوله أى يتطلب الامر وجود وعى تأمين على مستوى عال.

وتعتبر نقطة الوعىالتأمينى ودرجة توافره فى السوق المصرى من أهم النقاط التى تم بحثها ودراستها سواء على المستوى الاكاديمى فى الابحاث العلمية، أو على مستوى سوق التأمين المصرى حيث توجد لجنة لنشر الوعى التأمينى، بالاتحاد المصرى للتأمين.

وعادة ما يقاس درجة رقى وتقدم المجتمعات بمستوى وعيها التأمينى والاقبال على شراء التأمين، على اعتبار أن التأمين هو وسيلة للاحتياط من المستقبل غير المعلوم. أو بمعنى آخر التخطيط للمستقبل، والتى هى من أهم صفات المجتمعات المتقدمة.

ما المقصود بالوعى التامينى

يقصد بالوعى التأمينى الادراك التام بما هى صناعة التأمين ، من حيث أنها صناعة تقدم خدمة تتمثل فى التعويض عن الاضرار التى يتعرض لها الافراد أو الصناعة بجميع أشكالها، والاقتناع بضرورة اقتناء هذه الخدمة.

كما يتطلب الوعى التأمينى فى مرحلة تالية، المعرفة بالتغطيات التى تقدمها نظم التأمين، وشروط الحصول على تلك التغطيات.

ومن هنا كان العمل على نشر الوعى التأمينى الصحيح هو هدف يسعى ويتكاتف الجميع على تحقيقه.

واذا أردنا أن نحدد بعض النقاط الاساسية التى تؤثر على وجود الوعى التأمينى ابتداء، وانتشاره بعد ذلك فى السوق المصرى، فنرى أن أهمها:

* الأمية
* نقص الاهتمام بالتخطيط المستقبلى.
* نواحى دينية.
* الدخل.
* بعض المقصور من جانب هيئات التأمين فى تقديم التأمين بصورته الصحيحة سواء عند الاصدار والأهم عند التعويض.

تنمية الوعى التأمينى

يتطلب تنمية الوعى التأمينى تكاتف كثير من الجهات والهيئات ، وأهم تلك الجهات:

شركات التأمين

* التوعية المستمرة بأهمية التأمين .
* العمل على تقديم الجديد من التغطيات التأمينية التى تلائم احتياجات العميل.
* عمل الندوات والمؤتمرات الخاصة بالتأمين.
* التركيز على الدور الهام الذى يلعبه المنتج (مسوق الخدمة التأمينية) فى تقديم التأمين للعملاء.
* دراسة تحليلية للعملاء والعملاء المرتقبين لشركات التأمين حتى يمكن أن توجه التوعية المناسبة لكل شريحة من شرائح السوق.

المؤسسات التعليمية

* ادراج التأمين كاحد المقررات التى تدرس فى بعض المراحل التعليمية.
* التعاون مع شركات التأمين فى تطوير البحوث التأمينية.

الاعـــلام

* منح مساحة أكبر للتقديم الصحيح لصناعة التأمين.
* تقديم الافلام التى يتبين من خلالها أهمية التأمين بطريق غير مباشر.
* تقديم البرامج التى ترد على أى أفكار غير صحيحة عن التأمين.

الجمعيات والمؤسسات الاهلية

* عقد الندوات والمؤتمرات لأعضائها للتوعية بالتأمين.
* الاتصال بشركات التأمين لنقل رغبات المستهلكين.

هيئة الاشراف والرقابة على التأمين

ومن المهم أيضا أن نبرز باختصار دور هيئة الاشراف والرقابة على التأمين فى حماية هذه الصناعة سواء للعملاء والشركات، وذلك من خلال قوانين الاشراف والرقابة التى تتيح لهيئة الاشراف من مراقبة النشاط التأمينى، منذ لحظة منح تراخيص المزاولة الى مباشرة العمل والتأكد من السلامة المالية لشركات التأمين، ومراجعة الوثائق وشروطها واسعارها، وسياسات اعادة التأمين، بالاضافة الى وجود ادارة لتلقى شكاوى العملاء فيما قد يحدث للبعض منهم. كذلك تعمل هيئة الاشراف على مراقبة كل الجهات والافراد المساعدة للنشاط التأمينى. بحيث لا يمكن العمل كخبير اكتوارى، أو استشارى، أو خبير تقدير أضرار، أو وسيط تأمين الا بعد التسجيل فى سجل خاص معد لذلك، ومع توافر الشروط المؤهلة لكل فئة.

ويتم ذلك بهدف حماية هذه الصناعة والعمل على رقيها وتقديمها بالصورة الصحيحة التى تحمى جميع الاطراف فى العملية التأمينية.