

قراءة «وثيقة التأمين» تساعد في توعية العملاء بحقوقهم وواجباتهم



دبي: فاروق فياض

تتميز «الثقافة التأمينية» بأنها الملاذ الآمن لأي مواطن قد يكون عرضة لأحد الحوادث أو الأخطار المحدقة به، وصار من الحري، ضرورة الاهتمام بالتثقيف التأميني والتوعية به، فكل شخص منا معرض لحادث سير أو سرقة أو حريق أو اختلاس أو انتهاك وغيرها الكثير من الأخطار.

يشكل اطلاع المؤمن/العميل على وثيقة التأمين وقراءتها وتمحصها بعناية وتدقيق وفهم محتوياتها، إحدى أهم النقاط الإيجابية التي تشكل عنصراً دافعاً في نشر ثقافة الوعي التأميني والحد من سلبيات خطر الوقوع في عدم فهم صناعة التأمين والهدف منها.

ويتفق العديد من الخبراء والعاملين في قطاع التأمين على أهمية إدراك المستهلك لحاجاته الحقيقية في التأمين ومدى أهمية وثيقة التأمين في توفير الحماية للمؤمن له أو للمستفيد من عقد التأمين من بعض الأخطار التي قد تداهمه وتلحق به وتحمله أعباء مالية باهظة، وبحيث توفر المظلة التأمينية له كل الوسائل التي تمنع عنه إلحاق الأضرار الفادحة سواء المادية أو المعنوية.

ومن هنا يأتي أهمية ودور الثقافة التأمينية في المجتمع، وضرورة نشرها وتعميمها على الجمهور من خلال كافة وسائل الإعلام بكافة أنواعها المرئية والمسموعة والمقروءة والإلكترونية، ومن خلال قنوات التواصل الاجتماعي بكافة أنواعها، وأيضاً من خلال الدورات التدريبية وورشات العمل والمحاضرات التثقيفية، أو من خلال إدخال منهج تعليمي للطلبة في المراحل الدراسية الأولى.

الثقافة التأمينية من وجهة نظر جمعية التأمين

ونظراً لأهمية الموضوع، فإن جمعية الإمارات للتأمين وبالتعاون مع شركات التأمين ووسطاء التأمين تحرص على نشر الثقافة التأمينية والوعي التأميني بأشكال مختلفة، وذلك باعتبار أنه من واجب شركات ووسطاء التأمين شرح جميع التفاصيل الفنية التي تتعلق بخدمات التأمين وأهمية توفير الحماية، وبعدها ترك الخيار للمتعامل لاتخاذ القرار الذي يراه مناسباً.

حيث يقوم كل من مسؤولي المبيعات ووسطاء التأمين الذين هم على تواصل مباشر مع العميل بتقديم المعلومات الكافية عن طبيعة الوثيقة والتغطيات ونسب التحمل التي من الممكن أن تخفض من سعر الوثيقة.

خصوصاً أن إمام المتعامل بتفاصيل وثيقة التأمين، والتغطيات التي توفرها، والاستثناءات من أحكامها، وكذلك المخاطر المحتملة التي من الممكن أن يتعرض لها، سوف تعطيه الفرصة الكافية لاتخاذ القرار الملائم له بعد أن حدد احتياجاته بالشكل الأفضل له.

وفي حالة التأمين الإلزامي لا بد من دور التثقيف التأميني في الحرص على أن يقوم المتعامل بالحصول على وثيقة التأمين باعتبارها وثيقة حماية قانونية لمسؤوليته المدنية وهي حاجة أساسية وضرورية له وليست مكملية للإجراءات.

ضعف الوعي التأميني

إن ضعف الوعي التأميني يجعل شرائح واسعة من المجتمع تفتقد ثقافة التأمين التي نادراً ما تسمع بهذه الخدمات المهمة والضرورية بالنسبة لها، باستثناء فرع التأمين على المركبات بحكم إلزاميته وانتشاره بين الناس بحكم نص القانون.

وقد سعت شركات التأمين إلى زيادة حجم الإعلانات والحملات الترويجية التي تقوم بها للترويج والتعريف بخدماتها، كما سعت إلى تطوير مواقعها الإلكترونية لتمكين المتعامل من الاطلاع على مختلف الخدمات التي تقدمها وبأبسط الوسائل وبلغات مختلفة للوصول إلى أكبر قدر من شرائح المتعاملين.

نصائح تأمينية

1- الاستفسار قبل شراء الوثيقة: ينبغي توعية الزبون بضرورة قيامه بالاستعلام عن طبيعة الوثيقة والاستفسار عن -1 الخدمات والتغطيات التي توفرها والاستثناءات من التغطية بهدف تناسب هذه الخدمة مع احتياجاته الحقيقية. إذ في بعض المنتجات ذات الحساسية مثل تأمينات الحياة، يجب السؤال: هل الهدف من التأمين توفير المال أم تقديم الحماية للأسرة بعد الوفاة؟

2- الوعي بالاستثناءات: نظراً لقيام بعض الزبائن باستثناء إضافات مهمة جداً من وثائق التأمين مثل التأمين على السائق والركاب وهو ما يزيد من الأعباء المالية أثناء التعويض، وهنا من واجب شركات التأمين ووسطاء التأمين تقديم الشرح التفصيلي عن خدمات التأمين.

3- معرفة الأخطار المغطاة: من الضروري معرفة الأخطار التي تغطيها الوثائق ونسب التحمل وقراءة الوثيقة بتمعن، واتخاذ القرارات بناءً على احتياجات العميل نفسه، لكي يدرك جميع حقوقه وواجباته، إذ إنه وفي حال عدم إضافة المتعامل لمخاطر محددة، فهناك احتمال دائم لأن يتعرض لها، وفي هذه الحالة سيلقي على كاهله أعباء مالية إضافية، وتتميز دولة الإمارات بمستوى الوعي التأميني الذي يمتلكه المتعاملون وهو الأفضل والأعلى من الموجود في البلاد الأخرى.

4- الحذر من الاحتيال أثناء التأمين: يقوم بعض الأشخاص من غير المهنيين والمرخص لهم بمحاولات إقناع الزبائن بمنتجات تأمينية غير فعالة ومكلفة وبطريقة غير مهنية، ولذلك يجب الحرص على أن يقوم المتعامل بالتعامل مع شركات التأمين أو وسطاء التأمين لشراء المنتجات التأمينية، حيث توفر الشركات أشخاصاً محترفين يحرصون على تقديم أفضل وأجود الخدمات.

5- مراجعة عقد التأمين: ينصح المؤمن له بمراجعة أهم البنود التي تتضمنها وثيقة التأمين التي يقوم بشرائها، وكذلك الاطلاع على كافة البيانات الجوهرية حول الخطر المؤمن عليه، والاحتفاظ بالأوراق الرسمية التي قام باستلامها من شركة التأمين والمتمثلة في عقد التأمين، ونسخة من طلب التأمين، وإيصال الدفع ونسخة من وثيقة التأمين الموحدة على المركبات، إلى جانب أهمية قراءة ومتابعة ما يستجد من قوانين تتعلق بالتأمين.

مسؤولية

نظراً لأهمية دور الإعلام بكافة أنواعه ومجالاته وفروعه، فإنه يقوم بمهمة إبراز الوعي التأميني من خلال تقديم البرامج المتخصصة ونشر مضمون الندوات وورشات العمل وإجراء المقابلات والحوارات مع الأشخاص المعنيين في نشر الثقافة التأمينية الصحيحة، وهذا له أبرز الأثر في نشر الوعي التأميني والثقافة التأمينية..

المسؤولية المجتمعية لشركات التأمين:

1- لا بد من القول إن شركات التأمين العاملة في الدولة حريصة في جميع الأوقات على التعاون فيما بينها لتنظيم حملات نشر الثقافة التأمينية، والإعلان عن برامج التأمين المختلفة وبطريقة تثقيفية أكثر منها دعائية، إلى جانب العمل على تدريب موظفي أقسام الاكتتاب ومتابعتهم في شرح التغطيات التأمينية للعملاء، ووضع اللوحات الإعلانية التي توضح أهم شروط ووثائق التأمين والإجراءات المتبعة لتسجيل المطالبات أو من خلال مواقع الإنترنت.

2- نظراً لحجم التنافسية في قطاع التأمين، وأهميته في الاقتصاد الوطني، فإنه يواجه أي صعوبات قد تعترضه بكل قوة وثبات ومرونة، بحيث تمكنه من التغلب على أي تحديات.

وتحرص جمعية الإمارات للتأمين وجميع شركات التأمين في الدولة على نشر ثقافة التأمين لدى الجمهور ومختلف الشرائح العمرية، حيث توجد في معظم المحافل والمؤتمرات والمعارض والندوات، وتعمل على اغتنام أي فرصة لسد أي نقصان في الوعي بالتأمين، وتهتم بإقامة الدورات التدريبية والمشاركة في الندوات التثقيفية والبرامج التلفزيونية والإذاعية.

كما تحرص الشركات على الوصول إلى جيل الشباب من خلال زيارة الجامعات والمؤسسات التعليمية، وذلك لنشر الثقافة التأمينية لدى هذه الشريحة المهمة في المجتمع، وذلك باعتبار أن هذا الانتشار للوعي التأميني سوف يساهم بالتأكيد في التعريف بالمنتجات التأمينية المتنوعة، وبالتالي سوف يكون رافداً لتعزيز دور قطاع التأمين باعتباره جزءاً أساسياً ومهماً في المنتجات التي يوفرها الاقتصاد الإماراتي بنهجه المبني على التنوع وتعزيز دور القطاعات الإنتاجية غير النفطية.

فوائد نشر الثقافة التأمينية

- 1- تحقيق مبدأ التعاون بين مجموعة من الأفراد معرضين لنفس الخطر، وتأمين مستقبلهم بالمشاركة في تحمل الأخطار - التي ربما يتعرضون لها.
- 2- يساعد التأمين في المحافظة على ثروة المنشأة من خلال تعويضها عن الخسائر التي قد تتعرض لها من جراء الخطر.
- 3- يساعد التأمين في الحفاظ على الطاقة الإنتاجية للمنشأة.
- 4- يوفر الطمأنينة في نفوس الأفراد.
- 5- تلافى أي خساره كبيرة محتملة الوقوع قد تؤدي إلى شل حياة الفرد والقضاء على مستقبله، إن وقعت، وليس له تأمين ضد الخطر.
- 6- يوفر التأمين الوقاية والأمان للأفراد والشركات على السواء من خلال دراسة مسببات الخطر ووضع الحلول والإجراءات المناسبة لمعالجة كل نوع من أنواع الخطر.
- 7- يساعد التأمين على الادخار المتمثل بالأقساط المتجمعة لدى شركات التأمين، والتي تساعد عائلة الفرد بعد وفاته عند التأمين على الحياة مثلاً.
- 8- يوفر التأمين فائدة كبيرة للاقتصاد الوطني من خلال قيام شركات التأمين باستثمار أقساط التأمين المتجمعة لديها في المشروعات العامة والخاصة، من خلال القروض التي تقدمها للشركات أو الأفراد، والتي تساهم في التنمية الاقتصادية للدولة.
- 9- يسهل التأمين حصول الأفراد على القروض من المصارف، لأن أغلب المصارف تتردد في منح القروض للأفراد خوفاً من عدم تسديدها عند وفاتهم، ولكن عندما تعلم المصارف أن الأفراد الذين يرغبون في الحصول على القروض يمتلكون وثيقة تأمين على الحياة، فإنها لا تتردد في منحهم القروض، لأنها ستكون قادرة على استيفاء قيمة القرض من شركة التأمين عند وفاة الشخص المقترض.

قراءة الوثيقة

- في هذا السياق، قال عمر الأمين الرئيس التنفيذي لمجموعة «أورينت» للتأمين إحدى شركات مجموعة الفطيم، إن عدة أمور وخصائص ينبغي على الشخص أن يراعيها خلال شرائه وثيقة التأمين ومن أهمها:
- 1- أهمية اختيار الشركة، ويأتي في المقام الأول، فمن الأفضل ألا يكون السعر هو المؤشر الذي يهتدي به الشخص لشراء وثيقة التأمين، لأنه في هذه الحالة، يعتمد المؤمن مبدأ التوفير على حساب الجودة.
 - 2- قراءة وثيقة التأمين جيداً، فأغلب الناس يشترون الوثيقة ولا يعطون أهمية لقراءتها واستيضاح بياناتها، وتكمن أهمية هذه الوثيقة خلال أو بعد حدوث الحوادث لا قدر الله، وخاصة في مجال التأمين الصحي الذي قد يلجأ الكثير منا إلى شراء بوليصات تأمين في هذا المنتج وقت حدوث الأمراض وحاجتهم لها، ويبنى توقعات سلبية أن الشركة ستغطيه بمبالغ ضخمة، بينما في الحقيقة قد لا تغطي الشركة كافة بيانات ومبالغ المؤمن الذي قام بدفعها.
 - 3- الالتزام بمتطلبات الوثيقة، على سبيل المثال خلال قيادة المؤمن لمركبة ما ووقع حادث، لا بد من وجود تقرير الشرطة بحوزة المؤمن لأنه يتفادى الكثير من المماطلة والتأخير. بالإضافة إلى تزويد الوثيقة وتقرير الشرطة للشركة المؤمنة له.
 - 4- التأمين على الممتلكات الثمينة داخل البيوت والمنازل مثل المجوهرات والهدايا الثمينة، وضرورة تدوين تلك الممتلكات والهدايا القيمة والأشياء الثمينة التي لديه داخل البيت على سجل خاص به من أجل معرفة ما هو موجود أو مسروق في حال السرقة أو الحريق ويدعم تلك المشتريات بأوراق ثبوتية.

- فالعامل الذي يعرف حقوقه وواجباته مريح في التعامل بالنسبة لشركات التأمين.
- 5- بالنسبة للتأمينات على الحياة، وقبل الدخول في التزاماته، يجب على المؤمن أن يكون متأكداً أنه يستطيع الالتزام بسداد هذه الأقساط وخاصة تسديدها في الفترات المحددة لاستحقاقها.
- 6- بالنسبة للتأمين على السفر، ينبغي الإعداد المسبق له ومعرفة كافة التفاصيل ومعرفة ما هو مطلوب منك وما هو ممنوح لك، وأن تحصل على أوراق ثبوتية ورسمية خلال كل عملية شراء.