٤

التأمينات الانجلو ـ ساكسونية في مواجهة نظيرتها في منطقة جبال الالب

نحن نواجه فى الواقع نموذجا جديدا حقا للرأسمالية الأمريكية اكتشفناه مؤخرا . فقد تغير ذلك الاقتصاد إلى حد كبير فى الحقبة الأخيرة . فمنذ أقل من ربع قرن كانت الولايـات المتحدة لا تزال فى « عهد المنظمين » الذى وصفه بورنهام منذ عام ١٩٤١ (*الثورة الإدارية* ، الناشر جون داى وشركاه ، ١٩٦٧) أى بعبارة أخرى عهد هيمنة حملة الأسهم . وهكذا كان جون كينيث جالبريث يصف آنذاك الحركة المضادة لتلك التى نشهدها اليوم (*الدولة الصناعية الجديدة* ، الناشر هوجتون ميفين ، ١٩٦٧) ، فهى ليست « عودة الرأسمالية » أو تصاعد نفوذ المساهم من جديد ، بل على العكس تراجع سلطة الرأسماليين داخل المنشآت : « فالسلطة تنتقل فى الواقع إلى ما يجب أن يسمى عامل إنتاج جديد ، يتمثل فى رجال ومجموعات ذات كفاءات تكنيكية متنوعة تتطلبها التطورات الحديثة التى يشهدها الابتكار التكنولوجى » .

وهكذا غدا ما كان يبدو فى ذلك العهد أحدث ما جاءت به أمريكا ، نقيض النموذج الريجانى للرأسمالية حيث انتقلت سلطة المهندسين إلى أيدى رجال المال وحلت وسائل الإعلام محل النقابات .

ولكن ألم يصبح هذا التطور عالميا ؟ وهل هناك حقا نموذج رأسمالى آخر منافس كما أعلنت من البداية ؟ نعم لقد صادفت هذا النموذج فى مهنتى ، مهنة التأمين ، حيث تنبع أساسا كل المناقشات والمنازعات والاستراتيجيات فى هذه المهنة من التناقض بين مفهومين : التأمين الألبى فى مواجهة التأمين الأنجلو ـ ساكسونى .

منبعان للتأمين : الجبل والبحر

لقد اكتشفت منذ بضع سنوات الطابع المميز للرأسمالية الألبية خلال زيارة قمت بها لأحد فروع شركة التأمينات العامة الفرنسية (*AGF*) فى سويسرا .

كانت سويسرا فى نظرى ، قبل ذلك ، رمزا للبلد الذى يجسد الليبرالية ، وفقا لنظرية دعه يعمل ، دعه يمر . وشد ما كانت دهشتى عندما طلبت من مدير هذا الفرع أن يعطينى فكرة عن فئات أسعار التأمينات الخاصة بالسيارات ، فأخبرنى بأنه لا يوجد شئ من هذا القبيل لأن فئات التأمين الإجبارية للسيارات واحدة لكل الشركات بمقتضى القانون. ومما زاد من دهشتى إزاء المسألة أننى ناضلت طوال سنوات من أجل تحرير كافة الأسعار المحددة عندما كنت أتولى منصب المستشار الاقتصادى لدى الحكومة الفرنسية . وعليه فإن فرنسا تكون بذلك بلدا أشد ليبرالية من سويسرا ..

وخلال تناول وجبة الغذاء التى أعقبت ذلك أعلن لى مصرفى سويسرى أن البنوك الأمريكية لن تتوصل أبدا إلى كسب جزء له وزنه من سوق تأمينات الأفراد فى سويسرا . لماذا ؟ الجواب : لأن البنوك الأمريكية تعمد باستمرار إلى تغيير مستخدميها « وأنت لا تتصور بالطبع أن المدخرين السويسريين سيعهدون بأموالهم إلى شخص لا يعرفونه » !

وهكذا اكتشفت أن الإيداع المصرفى فى سويسرا ليس مجرد عملية تقنية ، ولكنه أيضا تعامل بين أفراد ، وأن سوق التأمينات تعمل لا حسب المقارنة بين الأسعار ـ حتى فى المجالات التى تسمح بحرية تحديد فئات الأسعار ـ بقدر ما تعمل حسب المقارنة بين الخدمات المقدمة للعميل . فها نحن إذن بصدد رأسمالية يعتبر فيها السعر والجانب المادى لشئ ما أقل أهمية من الخدمة المقدمة ، أى جملة العناصر غير المادية والذاتية إلى حد ما ، بل والعاطفية ، المواكبة لها .

ويتعين أن نتساءل حول تلك المفارقة وتحليلها وفهمها لأنها تشكل أحد أفضل الأمثلة التى تصور النزاع بين الرأسماليتين . ويستدعى الأمر أن نعود إلى الماضى ، إلى أصل التأمين ، أو بالأحرى الأصلين المختلفين تماما للتأمين : الأصل الجبلى والأصل البحرى .

فأقدم أنواع التأمين يرجع أصلا إلى الأودية العليا فى جبال الألب حيث نظم هناك

سكان القرى أول جمعيات للمساعدة المتبادلة فى منعطف القرن السادس عشر . وقد توالدت من ذلك التقليد « الألبى » سلسلة من التنظيمات الجماعية للتأمين والتعاون : الطوائف المهنية ، والروابط والنقابات المهنية والحركات التعاونية . ويوزع هذا التقليد الألبى المخاطر على أفراده الذين يتحمل كل منهم تكلفة مستقلة نسبيا عن احتمالات ونوع الخسائر لديه ، بحيث يكون هناك تضامن وإعادة توزيع فى نهاية الأمر داخل الجماعة . وقد ظل ذلك التقليد محتفظا بطابعه هذا فى الموقع الجغرافى الذى شهد مولده ، ألا وهو سويسرا ، والمانيا .. وعلى مسافات شاسعة أيضاً فى بلدان ذات حساسيات مماثلة فى هذا المجال ، كاليابان مثلا.

أما أصل التأمين الآخر فهو بحرى ، وهو بمثابة استعداد للمجازفة والمغامرة على شحنات سفن البندقية وجنوا ، ثم بعد ذلك فى لندن . وسيكتسب هذا التأمين شكله المتميز فى مقهى خاص بالمدعو لويد ، فى لندن ، وموضوعه التأمين على شحنات الشاى التى تحملها سفن انجليزية . وهذا المنشأ مختلف عن التقليد الألبى . فهو لا يهتم بالأمان بقدر حرصه على المضاربة المجزية على المخاطر . ولا مجال هنا لإعادة توزيع الخسائر أو التضامن ، إذ أنه مجرد تقدير لاحتمالات المجازفة لكل طرف .

وينعكس حاليا هـذان الأصلان علـى الاختيار الحقيقى لنـوع المجتمع . ففـى النظام « الألبى » يشكل التأمين نوعاً من تنظيم التضامن بينما يميل علـى العكس فى النموذج « البحرى» إلى إذابة التضامن عن طريق الطابع المؤقت للعقود ، وبالأخص عن طريق التنوع الشديد فى فئات الأسعار كما سنرى فيما بعد .. فالتأمين يمثل فى الحالة الأولى تأكيداً للرابطة الاجتماعية ، بينما يمثل فى الحالة الثانية تنكراً لها .

ولذا ينعكس أصل التأمين اليوم بوضوح على نموذج الرأسمالية المعاصرة ، فالرأسمالية الأنجلو ـ ساكسونية تقوم على أساس رجحان كفة حامل الأسهم والربح المالى فى المدى القصير ، وبصفة عامة النجاح المالى الفردى . أما الرأسمالية الراينية فتحرص على الأجل البعيد ، وتولى الأولوية للمنشأة باعتبارها مشاركة جماعية تشمل رأس المال والعمل.

ووفقا لأصل كل من النظامين ، يتعارض اليوم بشدة منطقان مختلفان للتأمين . وعلى أساس ذلك التعارض تدور المناقشات حول مستقبل التأمين فى أوروبا منذ أن

تشكلت الوحدة الاقتصادية الأوروبية ، وبالأخص منذ وثيقة الوحدة الصادرة فى عام ١٩٨٥ التى مهدت لقيام السوق الموحدة فى عام ١٩٩٣ .

ويتميز النموذج الألبى بالأخص بتواجد فئة أسعار وحيدة وإلزامية فى مجال التأمين على المسئولية المدنية الخاصة بالسيارات ، وهذه الفئة الإجبارية والوحيدة قائمة فى النمسا والمانيا وايطاليا . والتأمين فى جميع تلك البلدان مرتبط أساساً بالتضامن والتعاون .

وعلى العكس فإن الأصل البحرى للتأمين فى البلدان الانجلو ـ ساكسونية ينتمى أساسا إلى عالم المال والأسواق ، ففئات التأمين حرة تماما حتى بالنسبة للتأمين الإجبارى ضد حوادث السيارات ، ومن هنا ينبع انتفاء التعاون فى مجال المخاطر عن طريق تقسيم الأسواق .

وهكذا يرمز هذان الطرازان من المؤسسات إلى التعارض بين النموذجين الألبى والبحرى فى قطاع التأمين .

وليس من باب المصادفة أن عمليات إعادة التأمين التى تتطلب حدا أقصى من الأمان والتواصل ، اختارت كعواصم لها مدينتين فى الألب ، ألا وهما ميونيخ وزيوريخ حيث ترفرف أعلام شركة "MUNCHENER RUCK' والشركة السويسرية لإعادة التأمين ، كما أن ميونيخ هى أيضا مقر الأليانز 'ALLIANZ ' ، أولى شركات التأمين الأوربية .. وزيوريخ مقر جارتها ، شركة 'WINTERTHUR ' ، وأخيرا تريستا ، على مشارف الألب وبها شركات جنرالى ، واتحاد التأمينات الادرياتيكية ' REUNIONE ADRIATICA SECURITA ' ، وجميعها من مفاخر التأمينات الأوروبية . وعواصم التأمينات الثلاث هذه تمثل نموذجا يشير إليه كل من التاريخ والجغرافيا باعتباره *النموذج الألبى* . ومع أنه ظل راسخا بأساسه المتين ، إلا أنه يواجه أكثر فأكثر معارضة تيار الأفكار المؤيدة للنموذج البحرى الذى يسانده التيار الأمريكى الجديد .

ويتمثل رمز التأمين البحرى فى اللويدز اللندنية التى تتمسك بالقاعدة التى تقضى بأن يلتزم كل عضو من أعضائها ، وهم الخمسة وعشرون ألف *اسم* ' NAMES " ، بكامل ما يملك كضمان ضد المخاطر التى قد يتعين عليه أن يشارك فى تغطيتها . ومع أن اللويدز لا تزال تتمتع بشهرة واسعة النطاق بين الجمهور الدولى ، إلا أنها تواجه أزمة

خطيرة من النوع الذى تتسم به المشاكل الجديدة التى يعانى منها العالم الانجلو ـ ساكسونى . إنها أزمة ثقة من جانب الممولين ، أى الأسماء ، تجاه المكتتبين المستفيدين من التزام هؤلاء ، ولا يقاومون إغراءات القبول بمجازفات غير متبصرة . وهكذا مارس المكتتبون تكتيك « المال والمجد » ، وانتزعوا الأسواق بكل يسر وحصلوا على مكاسب عظيمة نظرا للعمولات التى يتقاضونها . ولكن عهد المدى البعيد جاء ويتعين على اللويدز وعلى أمريكا دفع الثمن .

النموذج الألبى قوى رغم الهجمات التى يتعرض لها

والمبدأ الأساسى للنموذج الألبى ـ الراينى للرأسمالية بصفة عامة ، وللتأمين بوجه خاص ، يسترشد بالمصلحة الجماعية لمختلف عناصر المنشأة فى جهة ، ومصلحة زبائنها من جهة أخرى .

ففى دراسة صدرت مؤخراً ، يلاحظ معهد المنشآت أن جانبا كبيرا من فاعلية المنشآت الألمانية يعود إلى التوافق الاجتماعى العريض ، وكذلك إلى التضامن بين إدارة المنشأة والمساهمين فى قيادتها والدفاع عن مصالحها .

والمبدأ الأساسى لمكتب مراقبة التأمينات الألمانية هو : أن ما يكون جيداً بالنسبة للمنشأة يكون جيداً كذلك بالنسبة لعميلنا . ونتيجة ذلك فى المقام الأول أن قطاع التأمينات لا يخضع لقوانين المنافسة ولا لقضاء مكتب الكارتلات الاتحادى" BUNDES KARTEKAMT ". ففى عام ١٩٨٨ ، أبدى رئيس هذا المكتب استياءه قائلا : « إن مكتب مراقبة التأمينات يرى أن الدفاع عن مصالح العميل ينبع من ضمان قدرة المؤمِن على الدفع . فشاغله الرئيسى هو بذل كل ما يمكن لكى لا يفقد المؤمِن الألمانى المال ، وبالتالى إجباره على أن يكون مجزيا. وعليه فإن مكتب مراقبة التأمينات لا يقوم بدوره فى الدفاع عن مصالح العميل . وبما أنه ليس هناك أحد مكلفاً بذلك فمن الطبيعى أن اضطلع ، أنا مكتب الكارتلات ، بهذا الدور » .

ولم تسفر الضجة التي أثارها ذلك التصريح عن أى تغيير أساسى . ففى عام ١٩٩١ ، عشية قيام السوق الموحدة ، لا تزال هناك فى المانيا ، على غرار سويسرا ، فئة أسعار مفروضة بالنسبة للمسئولية المدنية الإجبارية فى حوادث السيارات . وفى

سويسرا تحدد هذه التعريفة لجنة مشتركة تضم ممثلين عن المؤمن عليهم . وفى المانيا تجرى كل شركة حسبة للتسعيرة وتعرضها على مكتب مراقبة التأمينات للموافقة عليها .

وهناك حد أقصى للربح بنسبة ٣ ٪ متروك لتقدير شركة التأمين . ولننوه هنا بالطابع الاختيارى لذلك الربح ! إنه اختيارى ، أى أن الربح ليس غاية المنشأة بل علاوة اختيارية لقاء نشاطها .

ولندرك جيدا معنى ذلك : فسواء كان الشخص سائقا جيدا أو سيئا ، شابا أو كهلا ، رجلا أو إمرأة ، فلا أهمية لذلك ، فهو سيدفع نفس المبلغ لأى شركة تأمين ، عن سيارته .

فالمنافسة لا تنطبق إذن إلا على نوعية الخدمة (سرعة صرف التعويضات وكرمها) . والتضامن من خلال التعاون شبه تام ، مما يؤدى إلى قيام السائقين الجيدين بالدفع لصالح السائقين السيئين . وقد أثار ذلك رد فعل إحدى الشركات الألمانية الكبرى ، إذ لاحظت أن معدل التسبب فى وقوع حوادث كان مرتفعا للغاية بالنسبة للمهاجرين بالمقارنة مع أهالى البلاد الأصليين ، مما دفعها إلى اقتراح تسعيرة بنسبة ١٠٠ ٪ للألمان و ١٢٥ ٪ لليونانيين ، و ١٥٠ ٪ للاتراك ، و ٢٠٠ ٪ للايطاليين . ولم يحظ هذا المعيار الانتقائى بالطبع بالقبول لتناقضه مع مبدأ عدم التمييز بين بلدان الوحدة الاقتصادية الاوروبية . وهكذا تبقى بلدان الألب على التسعيرة الموحدة ، مثل اليابان حيث يحدد القانون عدد شركات التأمين ، وهى : ٢٤ شركة ضد الخسائر ، و ٣١ شركة للتأمين على الحياة . وقانون الكيريتسو " *KEIRETSU* " ، أى العائلة الكبيرة المعتمدة على التضامن بين أفرادها : أرباب العمل والعمال والعملاء والموردين ، يؤمن الرخاء لشركات التأمين اليابانية الكبرى .

ومن أهم أسباب ارتياح شركات التأمين فى بلاد الألب استقرار العملاء . ففى مجال التأمينات الشاملة بالنسبة للمسكن ، كانت القاعدة العامة الألمانية حتى عام ١٩٨٨ ، العقد السارى المفعول لمدة عشر سنوات . وتمكنت لجنة الوحدة الاقتصادية الأوروبية من تخفيض مدته إلى خمس سنوات ، بينما هذا العقد سنوى فى أغلب البلدان الأخرى . كما أن متوسط مدة عقد التأمين على الحياة ثلاثون عاما فى المانيا فى مقابل ست سنوات فى بريطانيا .

ومما لاشك فيه أن جمود هذا النظام ينطوى بالطبع على احتمالات التحجر التى تتعارض مع مصالح المستهلك ، غير أنه يتعين ألا نتسرع فى إصدار حكمنا . فنموذج التأمين الألبى مرتبط بجملة من القيم الاجتماعية تتضمن الثقة المتبادلة واستقرار العلاقات التعاقدية البحتة ، مما يوفر إلى حد كبير الأساس لاستقرار التعامل مع العملاء .

وفى هذا النموذج تكون أفضلية المنشأة على العميل مصحوبة بأفضلية الإدارة على امتلاك الأسهم . ومما يعزز مركز الإدارة كونها جماعية وساهرة على مصالح أصحاب الأسهم والعاملين لديها الممثلين فى تلك الإدارة . كما أن تمثيل العاملين يضطلع به فى الكثير من الأحوال الموظفون النقابيون الذين لا توجد لهم علاقة مباشرة مع المنشأة . ويساعد الاستقرار الناجم عن ذلك على تفضيل المدى البعيد فى إدارة المنشآت .

والكل يعلم أن عروض الشراء لا وجود لها تقريبا سواء فى اليابان أو سويسرا أو المانيا . فثلث الأسهم تقريبا إسمية فى المانيا ، وكثيرا ما تنص لائحة المنشأة على الآتى : « لا يسمح بتحويل ملكية سهم إلى طرف آخر إلا بموافقة الشركة » وإذا رفض المجلس الإدارى ، الممثل الشرعى للشركة ، هذا النقل للملكية فبوسعه أيضاً أن يمنح نفسه أحيانا ، وحتى الآن امتيازا مدهشا ، ألا وهو حقه فى عدم تقديم تبرير لهذا الرفض وذلك لمدة ليست قليلة .

فبوسع المرء أن يشترى أسهما من شركة معينة فى البورصة ، ولكن طالما لم يتم تسجيل هذا الشراء لا يكون له حق التصويت أو المشاركة فى زيادة رأس المال . وهذا النظام متبع أيضا فى سويسرا ، وأشهر مثال فى هذا الصدد يتعلق بشركة التأمين لاچينثواز التى حصلت اليانز على ١٤٪ من أسهمها ، ولكن رفض إدارة الشركة الأولى تسجيل تلك الأسهم حال دون أن تتمتع اليانز بحق التصويت . ومنذ ذلك الوقت اشترت شركة زيوريخ للتأمين أغلبية لاچينثواز بشكل رمزى .

ومن المفهوم أن ترتفع الأصوات بأعداد متزايدة خاصة فى بروكسيل ، مقر المفوضية الأوروبية ، لتعلن رفضها لبعض جوانب النموذج الألبى فى مجال التأمين : فهل هناك حقا مصلحة مشتركة مؤكدة بين المؤمِّن والمؤمن عليه ، أو أن ذلك مجرد افتراض ؟ وهل تؤدى التسعيرة الموحدة إلى القضاء على أى تنافس حقيقى ؟ وبما أن شركات

التأمين الألمانية لا تجد حافزا على زيادة إنتاجيتها الإدارية والحد من التكلفة التجارية ، ألن يتعارض ذلك بالضرورة مع مصلحة العميل ؟ واستنادا إلى ذلك التحليل الانتقادى ، ترمى مفوضية بروكسيل ، وهى تعد التوجهات المسماة « توجيهات المستوى الثالث » إلى خلق منافسة حقيقية فى الأسواق « الألبية » المتمتعة حتى الآن بحماية شديدة . ويعنى ذلك ضمنيا أن يمتد النموذج الآخر « البحرى » الخاص بالبلدان الانجلو ـ ساكسونية ليشمل مجمل أوروبا .

والتأمين فى النموذج الألبى هو فى المقام الأول مؤسسة يتطلب حسن إدارتها أن يكون قانون السوق محددا بدقة تامة . أما النموذج الأنجلو ـ ساكسونى فيعتبر التأمين فى المقام الأول سوقا تخضع للقوانين العامة للتنافس حيث يقتصر الأمر على تقيد الشركات بتطبيق القواعد الخاصة بالتأمين .

ويتميز النموذج الألبى بقوة شركاته المالية إذ أنها الوحيدة تقريبا التى تستطيع أن تنتهج سياسات تنمية خارجية طموحة اعتمادا على أرصدتها هى . وعلى العكس فإن النموذج البحرى يعزز نفوذه الايديولوچى ويضعف ماليا حتى أكبر شركاته فى مجال التأمين فى الوقت نفسه .

وهذا واضح بشكل خاص فى مجال التأمين على المسئولية المدنية فى حوادث السيارات . وتلك مسألة تهم الغالبية لأن هذا التأمين إجبارى فى البلدان المتقدمة حيث يقود كل شخص سيارة . وسيمكننا ذلك بالأخص من اكتشاف التنوع الغريب فى عالم التأمينات وإنعكاساته السياسية ـ الاجتماعية . وستكون كل المناقشات السياسية والاجتماعية فى الديموقراطيات المتقدمة مرتبطة فى المستقبل بأمثلة التأمينات . وهذا ما تنبئ به المناقشات حول « الاقتراح رقم ١٠٣ » السارى فى كاليفورنيا (انظر فى نهاية هذا الفصل الفقرة المعنونة « التجربة الكاليفورنية ») .

التجربة الإنجليزية وتكاليف اليد الخفية

فئات التأمين على السيارات حرة تماما فى مجموع البلدان الأنجلو ـ ساكسونية . ولنبدأ بفحص التجربة البريطانية ، فهى تقوم على ترشيد فئات الأسعار .

بما أن العميل هو الملك (وكذلك حامل الأسهم) فإن السمسار الذى يمثل

مصالحه يقدم له أفضل الأسعار التى يعرضها عليه بطريقة رشيدة تماما . فالبيانات الخاصة بشخص العميل وعنوانه ونوع النشاط الذى يمارسه ، ومواصفات سيارته تحدد فى مجموعها وضعه فى إطار نموذج نوعية معينة تقرر نوع فئة الرسوم . وفى الحال تظهر على شاشة السمسار الأسعار التى تعرضها بالنسبة لتلك الفئة حوالى عشرين شركة تأمين ، وذلك حسب ترتيبها التصاعدى . وهذا السعر يشمل عمولة السمسار ضمنيا ، وهى تتقرر أيضا بكل حرية .

وبينما يعتمد استقرار التأمين فى النموذج الألبى على الفروع التى تعمل لحساب الشركة فقط ، فإن السمسار يشارك بالطبع فى النموذج البحرى . وتقوم السمسرة بدور أساسى لا بحكم نصيبها من السوق فقط ، ولكن لأن السمسار يقوم بدور المستشار ويشارك فى معالجة الكوارث ، بل وأيضا فى تصميم المنتج المعروض على المؤمن عليه . ففى النموذج الألبى لا تقوم شركة التأمين إلا بدور الأم الحاضنة فى أقصى الأحوال ، أما فى النموذج البحرى فإن وظيفتها الرئيسية تتمثل فى بيع منتجات متماثلة بأقل الأسعار ، مع تقيدها بالقواعد المنظمة للتأمين . والتوزيع عن طريق السمسرة له فئاته ، ولكن القضية التى يطرحها سير العمل حاليا فى الأسواق الأنجلو ـ ساكسونية هى معرفة ما إذا لم يكن من الأفضل رغم ذلك ، أن يكون هناك نوع من التوازن بين مختلف شبكات التوزيع لصالح المستهلكين فى المدى البعيد ، كما هو الحال فى فرنسا .

فبما أن تداول المعلومات يتم فى وقت واحد والمنتجات متماثلة أصلا ، وبما أن الرسوم تعلن على شاشة السمسار حسب تصاعد الأسعار ، فلا تكون هناك إطلاقا أى ميزة خاصة بالابتكار تستدعى إجراء مقارنة ، بل إنه يتعين أن تكون المنتجات قابلة حقا للمقارنة بينها ، لكى يصل ذلك إلى منطقه بالكامل وتكون بالتالى قابلة للاستهلاك فى كل مجال على حدة . وبعبارة أخرى يجب تجنب الابتكار فى هذا الحال . وتؤكد الممارسة هنا النظرية القائلة بأنه فى حالة تواجد شبكة يتم من خلالها نشر المعلومات فى وقت واحد ، فإن الابتكار يميل إلى فقدان مزاياه فى مجال المقارنة .

• فى نموذج السوق المنافسة الصرفة والكاملة ، يشكل الاقتصاد نظاما للأسواق حيث يتم فى كل منها تبادل سلعة متجانسة . وعلاوة على ذلك فإن عدد المشترين والبائعين الكبير فى كل سوق لايتيح لأى من الطرفين فرصة التأثير على السعر الذى يتم به

التبادل . وهذا السعر ، أو آلية الأسعار ، يتدخل كإشارة توفر كل المعلومات الضرورية حول توزيع المنتجات وعوامل الإنتاج المقابلة فى ظل وضع أمثل »(*الموسوعة الاقتصادية* ، ماكجروهيل ، الطبعة الفرنسية : ايكونوميكا ، تحت كلمة « الرأسمالية ») .

وعلى عكس ما جاء آنفا حول ما هو فى صالح المنشأة والعميل فى وقت واحد فى مجال تأمينات الأفراد ، فإن البلاد الانجلو ـ ساكسونية تعتبر أن العميل شخص رشيد يعرف ما هو جيد بالنسبة له ، لكى يختار بين مختلف الشركات . فهناك إذن ، من جهة ، المنطق الصرف للتأمين باعتباره شبه خدمة عامة تتم بواسطة مؤسسات تحكمها قواعد صارمة ومنافسة معتدلة ، ومن جهة أخرى التأمين المعتبر مجرد سوق ككافة الأسواق الأخرى مع التزام جانب الحذر .. وفى هذه السوق لا يوجد أمام الشركة سوى شيئين : تقديم منتجات بأسعار أقل وتوفير حدّ أدنى من الأمان .

ويتعلق الأمر فعلا بذلك الحد الأدنى . ففى عام ١٩٧٠ أفلست شركة « المساواة والأمان » ، المتخصصة فى تأمينات السيارات ، وهى إحدى شركات التأمين البريطانية الرئيسية ، وعجزت عن الوفاء بالتزاماتها إزاء أكثر من مليون عميل . وكانت الرقابة على التأمينات البريطانية تتكون من خمسة أفراد فقط . وعلى أثر تلك الواقعة وافقت بريطانيا فى عام ١٩٧٤ على توجهات السوق المشتركة المتعلقة بتشديد الرقابة .

ولكى يتمكن بيع المؤَمن البريطانى من بيع منتجه الخاص بالتأمين على السيارات ، يتعين عليه ، كما سبق أن رأينا ، أن يفى بشرطين : أن يكون أرخص من منافسيه بخصوص منتج قياسى بقدر الإمكان . ولكى يكون أرخص فى ظل تكاليف إنتاج وإدارة معينة ، يتوجب عليه أن يعمد إلى تقسيم السوق بأقصى قدر . ولذا فإن كل الإمكانات الخلاقة لدى الشركات مكرسة لتحديد أفضل فئات الأسعار وتحسينها باستمرار . وليس من النادر أن تعرض شركة خمسين ألفا من الرسوم المتنوعة . فهناك قوالب جاهزة ذات معايير متعددة ، تتضمن مميزات دقيقة للغاية إلى ما يقرب المالانهاية . والمؤَمن الناجح لا يوجد أمامه سوى نوع واحد من الإلهام ، ألا وهو الإفراط فى التقسيم الذى يمكنه من التوصل إلى تحديد تعريفة ذات قيمة مضافة عالية من خلال توليفة مبتكرة من العناصر المتغيرة ، والتى لم تتبادر إلى ذهن أحد من قبل .

وهكذا يتمثل منطق هذا النظام فى تحسين الانخفاضات الإحصائية وتحديد أدق سعر لكل مخاطرة . وعليه يتم تمزيق أوصال مفهوم الترابط الجماعى والتضامن بين المؤمَّن عليهم إلى مالا نهاية . أما عقد التأمين الخاضع لهذا المنطق ، فيلتقى من جديد مع طابعه الأصلى ، أى رهان المؤمِّن فى مقابل ما يقدمه له المؤمَّن عليه من ادخار . فهذا الأخير يدفع أقساطا سنوية تتناسب مع قيمة الخطر المحتمل بالنسبة له . وهو لا يتحمل تكلفة تبادل التعاون مادام لا يستفيد منه .

ولنعد الآن إلى الحالة الملموسة ، أى الحادث . ففى فرنسا ، عندما تتصادم سيارتا سائقين فإنهما يتبادلان إثباتاتهم للحالة . ويرسل كل منهما تقريره هذا إلى وكيله العام أو سمساره الذى يدفع له التعويض فورا بفضل نظام التفويض المتعدد الجوانب المتفق عليه بين شركات التأمين . ولا يوجد فى بريطانيا أو الولايات المتحدة شىء من هذا القبيل . فالمؤمن عليه يلجأ إلى السمسار الذى يحاول أن يطلب من الشركة المهنية أن تتفق مع شركة سائق السيارة الأخرى ، وذلك فى كل حادث على حدة . وفى هذه الحالة تكون النتائج غير مؤكدة على أقل تقدير .

غير أن ذلك يشكل جزءا من عقلانية العلاقات بين المؤمن عليهم والشركات . فالخدمة المتدنية المستوى يقابلها عدم إخلاص العميل الذى لا يجد سببا للارتباط بعلاقات متميزة مع شركة ما ، لأن الخطر المحتمل والمعايير التى تحدده هى الوحيدة التى تهمه . وهكذا يدفعه المنطق إلى نقل تأمينه من شركة إلى أخرى حسب اختلاف فئات الأسعار . وفى أغلب شركات التأمين الفرنسية يتراوح معدل تنقل العملاء من شركة إلى أخرى بين ١٠ و ١٥ ٪ فى مقابل ما يتجاوز ٣٠٪ فى انجلترا . وهنا أيضا يتمثل المرجع بالفعل فى نظام التأمين البحرى عند اللويدز التى تعيد التفاوض حول عقود تأمين السفن فى المناطق المحفوفة بالمخاطر ، ساعة بساعة .

ويؤدى تنقل المؤمن عليهم من شركة إلى أخرى إلى تعجيل التغيرات فى رسوم التأمين . فالشركات تعرض تعريفات دورية أسبوعية مما يزيد من حالات تنقل العملاء مع ما يترتب على ذلك من عواقب تعرفها الشركات ، وهى التكلفة الباهظة لإدارة عمليات التنقل هذه . كما أن تكاليف كسب العملاء التى ترتفع أكثر فأكثر تزيد بدروها من متوسط مستوى الأقساط التى تتعرض لتغيرات دورية متزايدة ، مما يؤدى إلى تصفية أعمال

الشركات العاجزة عن تحمل الصدمات .

وبعبارة أخرى هناك تكلفة شاملة لعدم تمسك العميل بالشركة التى أمّن لديها . وهناك تكلفة أخرى تظهر شيئا فشيئا ، ألا وهى اليد الخفية فى سوق التأمينات .

التجربة الكاليفورنية أو التقاء النقيضين

كاليفورنيا هى الولاية التى أطلقت رونالد ريجان ليدور فى فلك الرئاسة . فقد تم انتخابه بفضل النجاح الباهر الذى أحرزه فى هذه الولاية المحافظة حتى النخاع ، حيث التليفونات والكهرباء والنقل المشترك ملك للقطاع الخاص ، وأصبح التأمين فيها خاضعا حاليا لتوجيهات صارمة حتى باتت أغرب تراجع فى هذا القطاع عن اقتصاد السوق خلال السنوات الأخيرة . فما الذى حدث ؟

لقد أدركت ذلك من واقع تجربتى . كانت التأمينات العامة الفرنسية قد شاركت منذ عدة سنوات بحصة فى شركة تأمينات أمريكية « بروجريسيف كوربوريشن » المتخصصة فى التأمين « ضد حوادث السيارات الجسيمة » التى تقع من جانب سائقين رفضت الشركات الأخرى التأمين عليهم . وقد عرفنا من قبل أن هذا النوع من المخاطر يعامل فى بلاد الألب مثل غيرها من الحوادث . وعلى العكس فإن أقساط التأمين تحدد بشكل حرّ فى البلدان الانجلو ـ ساكسونية بالنسبة لهذا النوع من التأمينات . وهكذا فإن متوسط حجم قسط التأمين السنوى فى شركة بروجريسيف كوربوريشن يكاد يعادل قيمة السيارة المؤمن عليها ! ولكى نتصور معنى ذلك ، علينا أن نلاحظ أن هذا القسط يبلغ فى المتوسط ألفى فرنك فى فرنسا ومتوسط قيمة السيارة خمسين ألف فرنك . ولو كانت هذه الشركة الأمريكية تعمل فى فرنسا لكان متوسط القسط السنوى لديها يعادل خمسين ألف فرنك ، أى ما يوازى الحدّ الأدنى للأجر طوال سنة ! وهذه الشركة ليست إلا أقصى مثال لما لم يعد المستهلكون يقبلونه . وقد خاضت الحركة المدافعة عن مصالح المستهلك فى كاليفورنيا وغيرها من الولايات المعركة ضد المستويات المغالى فيها لبعض رسوم التأمين .

فكيف يستطيع الشاب الأسود الذى وقع له حادثان ويحصل على الحدّ الأدنى للأجور أن يخصص أجره السنوى بالكامل ليدفع قسط التأمين على السيارة ؟ وقد أدرك

الجميع أن الأمر لا يمكن قبوله ، فانتشرت وسط الأهالى حركة سخط . وفضلاعن ذلك فإن العجز عن دفع تلك الأقساط أدى إلى تزايد أعداد السائقين الذين يستخدمون سياراتهم غير المؤمن عليها (١٥٪ فى بعض الأحياء بالولايات المتحدة) تاركين بذلك ضحاياهم المحتملين بلا إمكانية للحصول على تعويض .

وهكذا قامت حركة شعبية واسعة النطاق فى كاليفورنيا ابتداء من عام ١٩٨٣ ، أسفرت عن استفتاء شعبى حول « الاقتراح رقم ١٠٣ » الشهير . وقد أصبحت كاليفورنيا بتطبيق هذا النص فى طليعة الانتكاسة نحو أشكال التوجيه الأشد عبئاً فى مجال التأمين . فقد أجبرت كل الشركات على تخفيض رسومها بنسبة ٢٠٪ باستثناء تلك التى ظهر أنها ليست غنية بما فيه الكفاية لكى تتمكن من تحمل تلك الصدمة ! وهكذا أصبحت معدلات مردودية الشركات هى التى يتم تحديدها . أما المحاكم التى تنوء تحت وطأة هجمات المحامين الذين جعلوا من القول اللاتينى المأثور « الإفراط فى العدالة إفراط فى الغبن » ، شعارهم . فقد استخلصوا من ذلك أن الإنصاف يجب أن تكون له الأولوية على الحق ، وأن مهمة القاضى عندما يتعلق الأمر بطرفين : ضحية فقيرة وشركة تأمين غنية ، تكون مهمة القاضى أن يغترف من جيب المؤمِّن أيا كان توزيع المسئولية بين الطرفين ، وقد أصبح ذلك بمثابة قميص عثمان بالنسبة لحركة الدفاع عن مصلحة المستهلك فى الولايات المتحدة التى تجهل النموذج الألبى للتأمينات . وأدى الحل الذى تم التوصل إليه إلى علاج أسوأ من الشر الأصلى . فقد امتد التوجيه فى مجال التعريفات ، فقررت مثلا مفوضية التأمينات فى نيويورك أن إجراء أى تعديلات فى التعريفات تزيد عن ١٥٪ يستلزم الحصول على تصريح بذلك . بل إنها فرضت غرامات على الشركات التى أجرت تخفيضات مفرطة على الرسوم ! وقد انتشر ذلك النوع من الانتكاس التوجيهى حتى أنه دفع شركات التأمين الأمريكية إلى المطالبة بوضع قواعد للتأمين على النطاق الاتحادى.

ومما يزيد من دواعى الدهشة حقا فى القضية ، أن الفكرة الوحيدة التى لاتزال رائجة فى بروكسيل ، فى عام ١٩٩٣ ـ بل وحتى فى باريس إلى حد ما ـ هى إلغاء القيود على غرار ما روجت له مسز تاتشر فى عام ١٩٨٠ . وهكذا نجد أمامنا مرة أخرى تطبيقا خاصا لاتجاه عام يروج ، فى ظل تواجد النموذجين الرأسماليين : الرأسمالية الراينية

والرأسمالية الأمريكية الجديدة ، النموذج الأقل فعالية فى الواقع ، ويحظى بقبول على نطاق أوسع (انظر الفصل التاسع) .

وهناك تطبيق آخر لذلك الاتجاه فى الممارسات الجديدة فى إدارة أصول بعض شركات التأمين الانجلو ـ ساكسونية ، خاصة فى الولايات المتحدة . ويتعين أن نتناول هنا « المخاطر المحيطة بالأصول » عندما تستثمر الشركات البريطانية للتأمين على الحياة فى المتوسط نصف أصولها فى سوق الأورق المالية ، ومن باب أولى شركات التأمين الأمريكية التى لم تتردد فى الاكتتاب فى الأسهم « الرمة » وفى منح قروض مقابل رهونات مشكوك فى نوعيتها ، بما يصل إلى مئات المليارات من الدولارات .

وفى النموذج الألبى ، تظل الأسواق المالية محدودة الحجم ومعتمدة أساسا على السندات فى السياسة المالية لشركات التأمين التى تلتزم بقواعد الأمان والتواصل مما يجعلها فى مأمن من سيف التقرير ربع السنوى ، أى الإعلان عن نتائج المدى القريب التى قد تكون براقة أحيانا بحيث تموه على مجازفات أخطر فى المدى البعيد .

النظام الفرنسى على بساط البحث

وقد يتساءل المرء لماذا يتجاهل حتى الآن من ظلوا يعبرون عن عقدة النقص لديهم ، التركيبة التجريبية التى توصل إليها التأمين الفرنسى . فهى تجمع إلى حدّ كبير بين مزايا التقاليد الألبية والمرونة الانجلو ـ ساكسونية .

فمنذ خمس أو ست سنوات ، غداة التصويت على إعلان الوحدة الأوروبية ،كانت شركات التأمين الفرنسية مقتنعة بأنها لن تتمكن من الصمود أمام المنافسة الدولية ، وبالأخص المنافسة الانجلو ـ ساكسونية . ويجدر بنا أن نلاحظ أن التأمين الفرنسى لم يتقهقر بل أحرز تقدما على كافة الجبهات بالرغم من أن الضرائب المرتفعة على التأمين هى أكثر مما فى أى بلد آخر متقدم ، باستثناء التأمين على الحياة .

فعلى الصعيد الداخلى ، باءت بالفشل كل محاولات شركات التأمين الأجنبية للتوسع رغم الانفتاح الكامل للسوق الفرنسية ، وذلك حتى فى مجال التأمين ضد الأخطار الصناعية الكبرى ،حيث أصبح نصيب تلك الشركات أقل مما كانت عليه منذ عشر سنوات مضت .

وفى مجال التأمين ضد الخسائر ، تواصل أساسا الشركات الفرنسية ، لا الشركات الأجنبية ، زيادة حصتها فى السوق . وفى مجال التأمين على الحياة ، أدت الأشكال الجديدة للمنافسة الداخلية من جانب البنوك بالأخص إلى تقهقر الشركات الفرنسية . غير أن ذلك التراجع الداخلى الذى تعوضه الاستثمارات الخارجية ،كان المفاجأة الكبيرة فى السنوات الأخيرة . فبينما عمدت الشركات الانجلو ـ ساكسونية إلى الانطواء أكثر فأكثر فى حدود سوقها الداخلية نتيجة للمعوقات التى تسببها ضغوط حملة الأسهم المتزايدة ، فإن البلدين الرئيسيين اللذين تميزا بنمو نشاطهما الخارجى فى مجال التأمينات هما سويسرا وفرنسا .

وفيما يتعلق بالتأمين على السيارات ، يطبق الانجليز رسوما مماثلة للرسوم الفرنسية رغم أن هناك اعتقادا بأن رسومها أقل مما هى فى أى بلد أوروبى آخر . ونظرا لارتفاع الضرائب فى فرنسا ، ونوعية الخدمة المتفوقة بكل وضوح فى فرنسا ، فإن ذلك يعنى أن الخدمات التأمينية التى تقدمها الشركات البريطانية أغلى فى الواقع من الخدمات المماثلة من جانب المنشآت الفرنسية . أما النتائج التى يتم تحقيقها فتعود ، على ما يبدو ، إلى التوازن بين نظامى الإنتاج والتوزيع الذى تشجعه الابتكارات . ففى مجال التعريفات تحقق فرنسا مزيجا إيجابيا يجمع بين النموذجين الألبى والبحرى . فرسوم التأمين على السيارات حرة ولكن الزيادة المفروضة على السائق المبتدئ محددة بنسبة ١٤ ٪ وبنسبة ٢٥ ٪ عند وقوع المسئولية فى الحادث على المؤمن عليه . وفيما يتعلق بالتوزيع ، فإن وضع شركة التأمينات العامة الفرنسية له قيمة المثال : فالوكلاء العموميون ، وشبكات العاملين بالأجر ، والسماسرة ، يشارك كل طرف منهم بنسبة الثلث فى رقم عمليات هذه الشركة .

والواقع أن نقطة الضعف الرئيسية بالنسبة للتأمينات الفرنسية ناجمة عن كون دافعى الضرائب الفرنسيين بدأوا بالكاد فى إجراء حساباتهم . وسوف يكتشفون عما قريب أنه إذا كانت فرنسا بطلة الاستقطاعات الإلزامية بالمقارنة مع البلدان الأخرى المنتمية إلى نفس الفئة ، فإن ذلك يرجع أساسا إلى معدلات الأعباء الاجتماعية المرتفعة بشكل استثنائى التى تدفعها المنشآت . ويجدر بنا أن ننوه هنا بأنه مما لا غنى عنه أبدا بالنسبة لقدرة الاقتصاد الوطنى على التنافس ، ومكافحة البطالة ، والتقدم الحقيقى فى مجال التضامن

القومى ، هو تنمية المعاشات الإضافية برسملتها ، وذلك ، شريطة أن تسترشد إدارة أموال المعاشات بدرجة أكبر ، بالحذر الخلاق الذى يتميز به النموذج الانجلو ـ ساكسونى (استثمارات فى مؤسسات غدت تقوم بدور المضارب فى المدى القصير) .

وإذا كان التأمين الألبى يتعرض بالذات ، لقوته وحذره ، لخطر التحجر ، وإذا كان التأمين الانجلو ـ ساكسونى يحصر نفسه فى حلقة مفرغة لا يمكن إلا أن تغذى الاستهجان الشعبى ، وأن تؤدى فى نهاية الأمر إلى عكس الأهداف التى ينشدها اقتصاد السوق الصرف (الفعالية التى يسئ إليها عدم الاستقرار وشفافية الأرقام التى تتستر على نوعية الخدمات المقدمة) ، فإن ما يدعو للدهشة أن يكون الاتجاه الجديد وسط الفرنسيين هو أيضا الرغبة فى محاكاة النموذج الانجلو ـ ساكسونى فى مجال التأمين ، هذا رغم أن النموذج الراينى يثبت بصفة عامة أنه أكثر فعالية وعدالة كما سنرى الآن .

obeikandl.com