



## المحتويات

1. الملخص التنفيذي .....	5
2. البيئة الاقتصادية الكلية .....	7
2.1 لمحة عن المملكة الأردنية الهاشمية .....	7
2.2 السكان .....	8
2.3 المؤشرات الاقتصادية في المملكة .....	10
2.4 البيئة الاستثمارية في المملكة .....	13
2.5 البيئة الاقتصادية في الأجل القصير والمتوسط .....	16
3. دراسة السوق .....	17
3.1 وصف المشروع .....	17
3.2 وصف الخدمات المتوقعة .....	18
3.3 تحليل قطاع تأمين المركبات في الأردن .....	18
3.4 سوق تأمين المركبات .....	23
تحليل الطلب المتوقع .....	23
تحليل العرض الحالي .....	33
3.5 الاستراتيجية التسويقية .....	34
3.6 الحصة السوقية المتوقعة .....	35
4. الدراسة الفنية للمشروع .....	36
4.1 الطاقة التصميمية للمشروع .....	36
4.2 الموارد المادية المطلوبة .....	37
4.3 الموارد البشرية المطلوبة .....	41
4.4 التراخيص المطلوبة .....	44
4.5 الجدول الزمني للمشروع .....	45
5. الدراسة المالية للمشروع .....	46
5.1 الافتراضات المالية .....	46
5.2 تكاليف الاستثمار .....	47
5.3 التمويل .....	48
5.4 الإيرادات .....	49
5.5 التكاليف المتوقعة .....	50

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

---

52	5.6	القوائم المالية المتوقعة.....
55	5.7	التحليل المالي والاقتصادي والاجتماعي.....
59	6.	دراسة المخاطر وتحليل الحساسية.....
59	6.1	دراسة المخاطر.....
63	6.2	تحليل الحساسية.....



شركة إدارة مطالبات تأمين المركبات

## 1. الملخص التنفيذي

تهدف الدراسة إلى تحديد الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات في محافظة العاصمة عمان، بحيث تقوم الشركة بإدارة المطالبات وتسويتها نيابة عن شركات التأمين مع عملائها، وتتولى الشركة القيام بمتابعة الحوادث الخاصة بعملاء الشركات المتعاقد معها وتصلح المركبات المتضررة في ورش الصيانة والوكالات المعتمدة لديها، وإقامة المزادات لبيع حطام المركبات (الخردة) ومتابعة صرف تعويضات الإصلاح ودفع نفقات العلاج، بالإضافة إلى متابعة كافة القضايا القانونية في المحاكم الأردنية.

وسيكون موقع الشركة الرئيسي والإدارة العامة في العاصمة عمان، كما ستقوم الشركة بفتح (12) فرعاً آخر بواقع فرع واحد في كل محافظة من محافظات المملكة لتقديم الخدمات لعملاء شركات التأمين.

### الجدول 1: المؤشرات الأولية للمشروع

اسم المشروع	مشروع شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات
القطاع	التأمين
المحافظة	عمان
المنطقة	عمان
الخدمات / المنتجات	<p>تشتمل خدمات المشروع المتوقعة على تقديم خدمات إدارة المطالبات وتسويتها للعملاء من شركات التأمين والتي تتضمن ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إدارة مطالبات تأمين المركبات وتسويتها لعملاء شركات التأمين التي سيتم التعاقد معها</li> <li>• متابعة الحوادث الخاصة بعملاء شركات التأمين المتعاقد معها</li> <li>• إصلاح المركبات المتضررة في ورش الصيانة والوكالات المعتمدة</li> <li>• تعويض المستفيدين نيابة عن شركات التأمين</li> <li>• سحب المركبات بالونش من مكان وقوع الحادث</li> <li>• متابعة إجراء المزادات لبيع حطام المركبات (الخردة)</li> <li>• متابعة صرف تعويضات الإصلاح</li> <li>• متابعة تعويض الطرف الثالث</li> <li>• متابعة دفع نفقات العلاج</li> <li>• متابعة كافة القضايا القانونية وأمور التحكيم في المحاكم الأردنية</li> </ul>

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

<p>يقوم المشروع على تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات في محافظة العاصمة بحيث تقوم الشركة بالتعاقد مع شركات التأمين والعمل على إدارة وتسوية مطالباتها بالنيابة عنها، وتتولى الشركة القيام بمتابعة الحوادث الخاصة بعملاء الشركات المتعاقد معها وتصليح المركبات المتضررة في ورش الصيانة والوكالات المعتمدة لديها، وإقامة المزادات لبيع حطام المركبات (الخردة) ومتابعة صرف تعويضات الإصلاح ودفع نفقات العلاج، بالإضافة إلى متابعة كافة القضايا القانونية في المحاكم الأردنية.</p> <p>سيتم تأسيس الشركة في العاصمة حيث سيكون موقع المكتب الرئيسي والإدارة العامة، كما سيتم فتح (12) فرعاً للشركة بواقع فرع واحد في كل محافظة من محافظات المملكة لتقديم الخدمات لعملاء شركات التأمين. وستعمل الشركة على تطوير نظام إدارة مطالبات محوسب (إلكتروني) فعال يقوم على استقبال المطالبات وتسجيلها ومتابعتها، كما ستعمل الشركة على ربط النظام مع شركات التأمين للإطلاع على نتائج المحفظة التأمينية.</p>	<p>وصف المشروع</p>
<p>تبلغ كلفة المشروع الاستثمارية 1.6 مليون دينار أردني</p>	<p>التكلفة الاستثمارية</p>
<p>يبلغ متوسط العائد على رأس المال خلال الخمس سنوات 35.4%</p>	<p>معدل العائد على رأس المال</p>
<p>يبلغ معدل العائد الداخلي للمشروع حوالي 21%</p>	<p>معدل العائد الداخلي</p>
<p>يبلغ متوسط القيمة المضافة على المشروع خلال خمس سنوات مليون 1,5 دينار أردني</p>	<p>القيمة المضافة على المشروع</p>
<p>يشير تحليل الحساسية إلى انخفاض درجة مخاطر المشروع للتغير في زيادة الاستثمار 10%، أو انخفاض الإيرادات 10%، أو زيادة التكاليف التشغيلية 10%</p>	<p>درجة المخاطرة</p>
<p>شركات التأمين الأردنية</p>	<p>السوق المستهدف</p>
<p>تقديم خدمة جديدة لشركات التأمين لتحسين نوعية الخدمة (وهي خدمة مقدمة عالمياً) تخفيض تكاليف ومصاريف إدارة السير في الحوادث المرورية تشغيل العمالة الوطنية تحسين نوعية مشاغل وورش إصلاح المركبات تقليل معدلات الاحتيال في حوادث المركبات</p>	<p>مبادرات المشروع</p>
<p>الاتحاد الأردني لشركات التأمين شركات التأمين الراغبة بالمشاركة هيئة التأمين الأردنية</p>	<p>الجهات الشريكة</p>

## 2. البيئة الاقتصادية الكلية

### 2.1 لمحة عن المملكة الأردنية الهاشمية

تعد المملكة الأردنية الهاشمية بلداً محاطاً باليابسة بصورة شبه كلية باستثناء منطقة ميناء العقبة التي تقع في أقصى الجنوب حيث تعد تلك المنطقة منفذ الأردن الوحيد على البحر. ويحد المملكة من الغرب فلسطين والبحر الأبيض المتوسط كما وتحده السعودية من الجنوب والشرق، والعراق من الشمال الشرقي وسوريا من الشمال.

الشكل 1: خارطة المملكة الأردنية الهاشمية



هناك ثلاث مناطق مناخية تميز الأردن من الغرب إلى الشرق وتشمل هذه المناطق وادي الأردن الذي يقع أغلبه تحت مستوى سطح البحر ويعتبر شبه استوائي، والمناطق المرتفعة إلى الشرق من وادي الأردن، ويتراوح ارتفاعها ما بين 100 - 1500 متراً فوق سطح البحر وتعتبر من المناطق التي يسودها مناخ البحر الأبيض المتوسط والمناطق الصحراوية الممتدة إلى الشرق من المرتفعات.

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

تبلغ المساحة الكلية للملكة حوالي 89.3 ألف كيلو متر مربع، وتسود الظروف شبه الصحراوية في ما يزيد على 80% من هذه المساحة التي تتواجد بها بعض الأراضي الرطبة كحوض الأزرق.

تنقسم المملكة إدارياً إلى إثنتي عشرة محافظة موزعة على ثلاثة أقاليم وهي: إقليم الشمال (ويضم محافظات اربد، المفرق، جرش وعجلون)، إقليم الوسط (ويضم محافظات العاصمة، الزرقاء، البلقاء، مادبا) وإقليم الجنوب (ويضم محافظات الكرك، الطفيلة، معان، العقبة)، أما المدن الرئيسية فهي عمان (العاصمة) والزرقاء واربد.

## 2.2 السكان

استناداً إلى التعداد العام للسكان والمساكن لعام 2015، فقد بلغ عدد السكان في المملكة حوالي 9.5 مليون نسمة وبكثافة سكانية 107.3 نسمة/كم<sup>2</sup>، حيث تربعت محافظة العاصمة على المحافظات الأخرى بعدد السكان والبالغ حوالي 4 مليون نسمة وبكثافة سكانية 538.8 نسمة/كم<sup>2</sup> ويعود ذلك بشكل رئيسي لكونها المحافظة الأكثر جذباً للأردنيين وللقادمين إلى المملكة من الجنسيات الأخرى، وتلتها محافظة اربد بعدد سكان 1.8 مليون نسمة ومن ثم محافظة الزرقاء بعدد سكان 1.4 مليون نسمة. وتعتبر محافظة الطفيلة هي الأقل من حيث عدد السكان فبلغ عدد السكان فيها حوالي 96 ألف نسمة.

الجدول 2: عدد السكان والكثافة السكانية في المملكة لعام 2015

المحافظة	عدد السكان (نسمة)	المساحة (كم <sup>2</sup> )	الكثافة السكانية (نسمة/كم <sup>2</sup> )
<b>إقليم الوسط</b>			
العاصمة	4007526	7,579	528.8
الزرقاء	1364878	4761	286.7
البلقاء	491709	1120	439.0
مادبا	189192	940	201.3
<b>إقليم الشمال</b>			
اربد	1770158	1572	1126.1
المفرق	549948	26551	20.7
جرش	237059	410	578.2
عجلون	176080	420	419.2
<b>إقليم الجنوب</b>			
الكرك	316629	3495	90.6
الطفيلة	96291	2209	43.6



دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

4.4	32832	144082	معان
27.2	6905	188160	العقبة
107.3	88793.5	9531712	مجموع المملكة

المصدر: دائرة الإحصاءات العامة، التعداد العام للسكان والمساكن لعام 2015

ومن جهة أخرى، فقد بلغ معدل النمو السكاني حوالي 3% في عام 2010 وازداد ليصل إلى 9% خلال العامين 2013 و2014 ومن ثم انخفض بشكل قليل خلال عام 2015 ليصل نحو 8% وذلك بحسب المسوح السكانية لدائرة الإحصاءات العامة، ويعزى السبب في ارتفاع معدلات النمو إلى توافد أعداد كبيرة من اللاجئين السوريين إلى المملكة مما ترتب عليه حدوث تراجع ملحوظ في مؤشر نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي ونسبة 5.4% ليصل إلى 1,197.4 دينار وذلك استناداً إلى البنك المركزي الأردني.

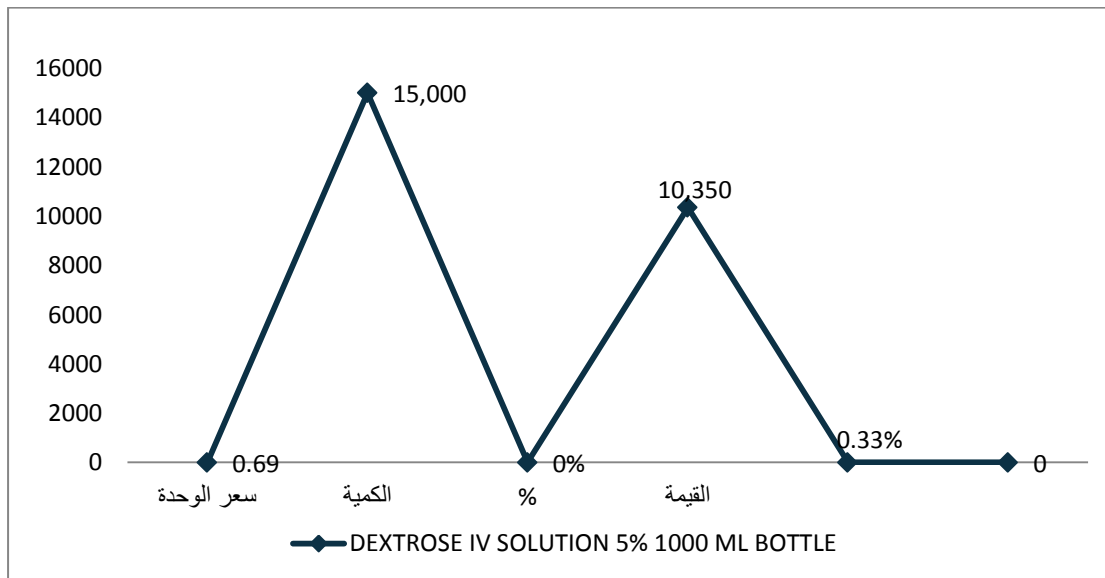
كما شهد معدل البطالة بين الأردنيين ارتفاعاً بمقدار 1.1 نقطة مئوية ليصل إلى 13%، وذلك نظراً لما يعانيه سوق العمل من اختلالات هيكلية واستحواذ العمالة الوافدة متدنية الأجر على عدد كبير من فرص العمل الجديدة في الاقتصاد وذلك بحسب البنك المركزي الأردني.

الجدول 3: عدد السكان والنمو السكاني في المملكة

2015	2014	2013	2012	2011	2010	
9531.7	8804.0	8114.0	7427.0	6993.0	6698.0	عدد السكان
8%	9%	9%	6%	4%	3%	معدل النمو

المصدر: دائرة الإحصاءات العامة

الشكل 2: معدل النمو السكاني في المملكة



### 2.3 المؤشرات الاقتصادية في المملكة<sup>1</sup>

ما زال الوضع الذي تعاني منه دول المنطقة من عدم الاستقرار والإغلاق الكلي أو الجزئي للحدود ومنها حدود لأسواق هامة لمنتجات المملكة إلى تراجع في أداء العديد من المؤشرات الاقتصادية بما فيها مؤشرات القطاع الخارجي، كالصادرات الوطنية، والدخل السياحي، والاستثمار الأجنبي المباشر الأمر الذي أسهم في تباطؤ النمو الاقتصادي إلى نحو 2.4% في عام 2015، مقابل 3.1% خلال عام 2014. وقد جاء النمو المتحقق خلال عام 2015 مدفوعاً بنمو معظم القطاعات الاقتصادية. لاسيما خدمات المال والتأمين والعقارات، والنقل والتخزين والاتصالات، والصناعة الاستخراجية، والصناعة التحويلية، والزراعة، إذ ساهمت هذه القطاعات مجتمعة بمقدار 1.8 نقطة مئوية (أو ما نسبته 75%) من معدل النمو المتحقق خلال عام 2015، وهو ما يشير إلى تنوع مصادر النمو الاقتصادي في المملكة.

علاوة على ذلك سجل المستوى العام للأسعار انخفاضاً في أسعار النفط والسلع والخدمات المرتبطة بها في الأسواق العالمية، وبالتالي شهد المستوى العام للأسعار، مقاساً بالتغير النسبي في متوسط الرقم القياسي لأسعار المستهلك، انكماشاً بنسبة 0.9% خلال عام 2015 بالمقارنة مع تضخم نسبته 2.9% في عام 2014.

كما سجل عجز الموازنة العامة بعد المساعدات ارتفاعاً بمقدار 1.2 نقطة مئوية مسجلاً 3.5% كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي مقابل 2.3% خلال العام الماضي إضافة إلى تسجيل الحساب الجاري لميزان المدفوعات عجزاً بلغ 8.9% كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي، مقابل 7.3% خلال عام 2014. وفيما يتعلق بالمديونية، بشقيها الداخلي والخارجي،

<sup>1</sup> المصدر: البنك المركزي الأردني

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

فقد بلغ صافي الدين العام 22,847.5 مليون دينار (85.8% من الناتج) في نهاية عام 2015، وبارتفاع مقداره 5.0 نقاط مئوية من الناتج. أما إجمالي الدين العام فبلغ 24,876.5 مليون دينار (93.4% من الناتج). وقد جاء ذلك الارتفاع نتيجة لتمويل كل من عجز الموازنة العامة والقروض المكفولة لكل من شركة الكهرباء الوطنية وسلطة المياه، هذا فضلاً عن تباطؤ النمو الاقتصادي خلال عام 2015. ومن الجدير بالذكر أن مديونية شركة الكهرباء الوطنية وسلطة المياه سجلت ما قيمته 6.7 مليار دينار في نهاية عام 2015.

أما على الصعيد النقدي والمصرفي فقد شهدت معظم المؤشرات النقدية تطوراً إيجابياً في أداؤها في عام 2015، وفي مقدمتها الاحتياطيات الأجنبية للبنك المركزي التي حافظت على مستويات مريحة بلغت نحو 14.2 مليار دولار، وانخفاض معدل الدورة ليعكس تحسن الطلب على الدينار الأردني كعملة ادخارية مقابل العملات الأجنبية الرئيسية الأخرى. وفيما يتعلق بنشاط البنوك المرخصة، سجل الرصيد القائم للتسهيلات الإئتمانية ارتفاعاً نسبته 9.5% ليصل إلى 21,103.5 مليون دينار في نهاية عام 2015. كما سجل إجمالي الودائع لدى البنوك المرخصة ارتفاعاً نسبته 7.7% في نهاية عام 2015 ليصل إلى 32,598.5 مليون دينار. وقد جاء التحسن في الودائع نتيجة لارتفاع الودائع بالدينار بمقدار 2,001.4 مليون دينار (8.3%) وارتفاع الودائع بالعملات الأجنبية بمقدار 336.1 مليون دينار (5.4%).

بالإضافة إلى ذلك فقد سجلت العديد من مؤشرات القطاع الخارجي تراجعاً في أداؤها خلال عام 2015 جراء تعمق حالة عدم الاستقرار في المنطقة والإغلاق شبه التام للحدود مع كل من سوريا والعراق، إلا أن انخفاض أسعار النفط في الأسواق العالمية ساهم في انخفاض فاتورة مستوردات المملكة من الطاقة بشكل ملموس، حيث انخفضت بنسبة 40.6%، والتي أسهمت بدورها بتراجع إجمالي المستوردات وعجز الميزان التجاري بنسبة 11.4% و 14.0%، على التوالي.

في حين ارتفع عجز الحساب الجاري بعد المساعدات ليصل إلى 2,365.6 مليون دينار (8.9% من الناتج) خلال عام 2015، بالمقارنة مع عجز بلغ 1,851.7 مليون دينار (7.3% من الناتج) خلال عام 2014. ويعود هذا التراجع بشكل رئيس إلى تراجع الصادرات الكلية بنسبة 6.6%، وتراجع الفائض في حساب الخدمات بنسبة 27.7%، حيث انخفض الدخل السياحي بنسبة 7.1%، كما تراجع الفائض في حساب التحويلات الجارية نتيجة انخفاض المساعدات الخارجية.

كما أسفرت المعاملات الرأسمالية والمالية عن صافي تدفق للداخل بلغ 1,593.7 مليون دينار خلال عام 2015، مقابل 909.0 مليون دينار خلال عام 2014، وذلك نتيجة لارتفاع صافي التزامات المملكة نحو العالم الخارجي، حيث سجل الاستثمار الأجنبي المباشر صافي تدفق للداخل مقداره 904.4 مليون دينار، كما سجلت استثمارات الحافظة تدفقاً للداخل بلغ 918.4 مليون دينار، وذلك بسبب قيام المملكة بإصدار ما قيمته 2.0 مليار دولار سندات اليوروبونز السيادية في الأسواق العالمية، كما ارتفعت مسحوبات القروض للبنك المركزي نتيجة لاستخدام تسهيلات صندوق النقد الدولي والعربي بمقدار 543.3 مليون دينار.

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

هذا وقد أظهر وضع الاستثمار الدولي في نهاية عام 2015 ارتفاعاً في صافي إلتزامات المملكة نحو الخارج لتصل إلى 24,357.5 مليون دينار، مقارنة مع 22,578.8 مليون دينار في نهاية عام 2014، نتيجة ارتفاع رصيد الأصول والخصوم المالية الخارجية لكافة القطاعات الاقتصادية المقيمة في المملكة لتبلغ 18,657.9 مليون دينار و 43,015.5 مليون دينار خلال عام 2015، على التوالي.

الجدول 4: المؤشرات الاقتصادية الرئيسية 2011-2015 بالمليون دينار

2015	2014	2013	2012	2011	
9,532	8,804	8,114	7,427	6,993	عدد السكان (بالمليون نسمة)
13.0	11.9	12.6	12.2	12.9	معدل البطالة
<b>الانتاج والأسعار</b>					
26,289.6	25,141.2	23,611.2	21,690.0	20,288.8	النتاج القومي الإجمالي بأسعار السوق الجارية
26,637.4	25,437.1	23,851.6	21,965.5	20,476.6	النتاج المحلي الإجمالي بأسعار السوق الجارية
2.4	3.1	2.8	2.7	2.6	معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي بأسعار السوق الثابتة (%)
30,234.7	30,302.1	28,424.5	24,774.9	23,743.5	إجمالي الدخل القومي المتاح بالأسعار الجارية
-2.4	3.1	8.6	-0.2	4.7	معدل النمو في إجمالي الدخل القومي المتاح بالأسعار الثابتة (%)
-0.9	2.9	4.8	4.5	4.2	التغير في الرقم القياسي لأسعار المستهلك (%)
2.3	3.4	5.6	4.5	6.4	التغير في مخفض الناتج المحلي الإجمالي (%)
<b>النقود والبنوك</b>					
1.410	1.410	1.410	1.410	1.410	معدل سعر صرف الدينار مقابل الدولار الأميركي (دولار/دينار)
31,605.5	29,240.4	27,363.4	24,945.2	24,118.9	عرض النقد (ع2)
8,137.3	7,932.3	6,923.4	6,665.5	9,370.1	صافي الموجودات الأجنبية للجهاز المصرفي
23,468.2	21,308.1	20,440.0	18,279.7	14,748.8	صافي الموجودات المحلية للجهاز المصرفي
11,386.4	10,473.9	10,494.8	9,461.3	6,701.4	صافي الديون على الحكومة
18,704.5	17,852.8	17,222.5	15,953.6	14,925.0	الديون على القطاع الخاص (مقيم)
-6,622.7	-7,018.5	-7,277.3	-7,135.2	-6,877.6	صافي العوامل الأخرى <sup>(1)</sup>
26,014.5	24,013.1	21,003.0	17,711.1	19,119.1	الودائع بالدينار لدى البنوك المرخصة
6,584.0	6,247.9	6,590.2	7,258.6	5,258.8	الودائع بالعملة الأجنبية لدى البنوك المرخصة
3.75	4.25	4.50	5.00	4.50	سعر إعادة الخصم (%)
-	-	-	3.788	3.232	سعر فائدة اذونات الخزينة 6 أشهر (%)
<b>المالية العامة</b>					
6,796.4	7,267.6	5,758.9	5,054.2	5,413.9	إجمالي الإيرادات والمساعدات الخارجية
25.5	28.6	24.1	23.0	26.4	النسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)
7,722.9	7,851.1	7,077.1	6,878.2	6,796	إجمالي الإنفاق
29.0	30.9	29.7	31.3	33.2	النسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

2015	2014	2013	2012	2011	
-926.5	-583.5	-1,318.2	-1,824.0	-1,382.7	العجز/ الوفر الكلي (على أساس الإستحقاق)
-3.5	-2.3	-5.5	-8.3	-6.8	النسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)
13,457.0	12,525.0	11,863.0	11,648.0	8,915.0	صافي الرصيد القائم للدين العام الداخلي
50.5	49.2	49.7	53.0	43.5	النسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)
9,390.5	8,030.1	7,234.5	4,932.4	4,486.8	الرصيد القائم للدين العام الخارجي <sup>(2)</sup>
35.3	31.6	30.3	22.5	21.9	النسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)
<b>التجارة الخارجية وميزان المدفوعات</b>					
-2,365.6	-1,851.7	-2,487.7	-3,344.9	-2,098.8	الحساب الجاري
-8.9	-7.3	-10.4	-15.2	-10.2	النسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)
-7,249.3	-8,495.6	-8,270.1	-7,486.6	-6,261.7	الميزان التجاري (العجز -)
-27.2	-33.4	-34.7	-34.1	-30.6	النسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)
5,558.3	5,953.6	5,617.9	5,599.5	5,684.5	الصادرات السلعية (فوب)
12,807.6	14,449.2	13,888.0	13,086.1	11,946.2	المستوردات السلعية (فوب) <sup>(3)</sup>
1,286.4	1,778.9	1,209.5	1,332.3	896.0	ميزان الخدمات (صافي)
-347.8	-295.9	-240.4	-275.5	-187.8	حساب الدخل (صافي)
3,945.1	5,160.9	4,813.3	3,084.9	3,454.7	التحويلات الجارية (صافي)
1,593.7	908.9	1,811.1	3,808.9	2,298.9	الحساب الرأسمالي والمالي (صافي)، منه:
905.1	1,426.7	1,281.2	1,074.3	1,055.0	الاستثمار الأجنبي المباشر في الأردن (صافي)

المصدر: النشرة الإحصائية الشهرية-البنك المركزي الأردني.

(1): يشمل على الديون على المؤسسات العامة والديون على المؤسسات المالية ويند صافي العوامل الأخرى كما يظهر في جدول المسح النقدي.

(2): يمثل هذا الرصيد إجمالي القروض المسحوبة مطروحا منه إجمالي التسديدات.

(3): لا تشمل على مستوردات الجهات غير المقيمة.

## 2.4 البيئة الاستثمارية في المملكة

### قانون الاستثمار رقم 30 لسنة 2014

يعتبر قانون الاستثمار رقم 30 لسنة 2014 إطاراً تشريعياً ملائماً لجذب الإستثمارات الأجنبية وتحفيز للاستثمارات المحلية، فهو منافساً لما تضمنه من مزايا وحوافز و ضمانات لقوانين الإستثمار على مستوى الإقليم، حيث يقدم مجموعة من الحوافز والمزايا داخل وخارج المناطق التنموية والمناطق الحرة، كما ضمن القانون مجموعة من الاحكام العامة مثل ضمانات الاستثمار الاجنبي (إدخال وإخراج رأس المال، ادارة الاستثمار، التحويلات)، عدم جواز نزع ملكية الاستثمار. تسوية نزاعات الاستثمار، اتفاقيات حماية وتشجيع الاستثمارات المتبادلة بين المملكة والدول الأخرى.

وفيما يلي أهم المزايا والحوافز التي يقدمها قانون الإستثمار للمشاريع الإستثمارية:

#### ❖ الحوافز والمزايا خارج المناطق التنموية والمناطق الحرة

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

- إعفاء مدخلات انتاج القطاع الصناعي والحرفي من الرسوم الجمركية
- رد الضريبة العامة على المبيعات على مدخلات الانتاج للقطاع الصناعي والحرفي خلال (30) يوم
- إعفاء مستلزمات الإنتاج والموجودات الثابتة للقطاع الصناعي والحرفي من الرسوم الجمركية وتخفيض بنسبة (الصفري) على الضريبة العامة على المبيعات
- إعفاء الموجودات الثابتة للقطاع الصناعي والحرفي من الرسوم الجمركية وتخفيض بنسبة (الصفري) على الضريبة العامة على المبيعات
- رد للضريبة العامة على المبيعات على الخدمات اللازمة لممارسة النشاط الاقتصادي خلال (30) يوم
- تتمتع السلع اللازمة للأنشطة الاقتصادية المذكورة تالياً بالإعفاء من الرسوم الجمركية وتخضع للضريبة العامة على المبيعات بنسبة (الصفري):
- الزراعة والثروة الحيوانية، المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة، المنشآت الفندقية والسياحية، مدن التسلية والترفيه السياحي، مراكز الاتصال، مراكز البحث العلمي والمختبرات العلمية، الإنتاج الفني والاعلامي، مراكز المؤتمرات والمعارض، نقل و/أو توزيع و/أو استخراج المياه والغاز والمشتقات النفطية، النقل الجوي والنقل البحري والسكك الحديدية

### ❖ الحوافز والمزايا داخل المناطق التنموية والمناطق الحرة

- 5% ضريبة دخل على الدخل المتأتي من النشاط الاقتصادي داخل المنطة التنموية
- 5% ضريبة دخل على الدخل المتأتي من النشاط الاقتصادي في القطاع الصناعي
- الإعفاءات الضريبية الممنوحة في المملكة على الصادرات من السلع والخدمات
- تخفيض على ضريبة المبيعات بنسبة (الصفري) على السلع والخدمات التي تستخدمها المؤسسة لغايات ممارسة نشاطها داخل المنطقة التنموية
- 7% ضريبة مبيعات على خدمات محددة مقدمة من شركة مسجلة في المنطقة عند استهلاكها داخل المنطقة.
- إعفاءات من الرسوم الجمركية باستثناء عدد محدد من السلع

### نظام تخفيض ضريبة الدخل في المناطق الأقل نمواً رقم (44) لسنة 2016

- تم إقرار نظام تخفيض ضريبة الدخل في المناطق الأقل نمواً رقم (44) لسنة 2016 والذي يهدف إلى إيجاد بيئة جاذبة للاستثمار تسهم في تعزيز التنمية الاقتصادية في من خلال تخفيض ضريبة الدخل خارج المناطق التنموية في المناطق الأقل نمواً في المملكة والذي تم فيه حديد المناطق التي تتمتع بهذا التخفيض وأسسها ومعاييرها ومدته إضافة إلى تحديد الأنشطة المستثناة من هذا التخفيض

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

- وبموجب أحكام المادتين الرابعة والخامسة من النظام تم تصنيف المناطق الأقل نمواً في المملكة والتي تتمتع بالتخفيض من ضريبة الدخل إلى أربع فئات تتمتع كل فئة منها بنسبة تخفيض على ضريبة الدخل المستحقة على الأنشطة لمدة (عشرين سنة):
  - الفئة (أ): وتشمل لواء الأغوار الشمالية ولواء ديرعلا ولواء الشونة الجنوبية ولواء الأغوار الجنوبية ولواء الرويشد ولواء البادية الشمالية ولواء البادية الشمالية الغربية وقضاء الأزرق ولواء الجيزة باستثناء حدود بلدية الجيزة الجديدة ولواء الموقر باستثناء حدود بلدية الموقر ومحافظة العقبة باستثناء منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وتكون نسبة التخفيض لهذه الفئة 100 %
  - الفئة (ب): وتشمل محافظة معان ومحافظة الطفيلة ومحافظة الكرك ومحافظة عجلون، وتكون نسبة التخفيض لهذه الفئة 80%
  - الفئة (ج): وتشمل محافظة جرش ومحافظة المفرق ومحافظة اربد باستثناء حدود بلدية اربد الكبرى، وتكون نسبة التخفيض لهذه الفئة 60%
  - الفئة (د): وتشمل محافظة مادبا ومحافظة البلقاء ومحافظة العاصمة باستثناء أمانة عمان الكبرى ومحافظة الزرقاء باستثناء حدود بلدية الزرقاء وحدود بلدية الرصيفة، وتكون نسبة التخفيض لهذه الفئة 40%

### الإتفاقيات التجارية والحرّة

- من أهم هذه الإتفاقيات:
- انضمام الأردن إلى منظمة التجارة العالمية عام 2000، والذي أدى إلى فتح أسواق (150) دولة أمام الصادرات الأردنية من السلع والخدمات ووفر فرص جديدة للنفوذ إلى أسواق الدول الأخرى ضمن بيئة واضحة وشفافة من الإجراءات والقوانين والأنظمة
  - مجموعة الإتفاقيات التجارية الإقليمية مثل إتفاق الشراكة الأردنية مع الاتحاد الأوروبي، وإتفاقية أغادير، وإتفاقية التجارة العربية الحرة، وإتفاقية التجارة الحرة بين الأردن ودول رابطة التجارة الحرة الاوروبية، واعتماد نظام قواعد المنشأ الأورومتوسطي بما فيه قرار تبسيط قواعد المنشأ بين الأردن والاتحاد الأوروبي الذي دخل حيز التنفيذ بتاريخ 2016/7/19 ولغاية 2026/12/31
  - مجموعة من الإتفاقيات التجارية الثنائية مع العديد من الدول مثل إتفاقية التجارة الحرة بين الأردن والولايات المتحدة، و المناطق الصناعية المؤهلة، وإتفاقية الأردن وسنغافورة للتجارة الحرة، وإتفاقية التجارة الحرة مع تركيا، وإتفاقية للتجارة الحرة مع كندا، وغيرها من الإتفاقيات
  - توقيع أكثر من 35 إتفاقية مع الدول العربية والأجنبية لمنع الإزدواج الضريبي بين الأردن وتلك الدول حماية لحقوق المستثمرين
  - توقيع "اتفاقية تشجيع وحماية الاستثمارات وانتقال رؤوس الأموال بين الدول العربية" عام 2000 مع 11 دولة عربية الأعضاء في مجلس الوحدة الاقتصادية العربية بهدف تهيئة البيئة المناسبة لإقامة الاستثمارات والتعاون الاقتصادي

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

بين المستثمرين في الدول العربية وبالتالي دفع وتحفيز أنشطة الاستثمارات فيها من خلال تقديم التشجيع والحماية المتبادلة للاستثمارات العربية

### تقرير التنمية البشرية لعام 2015

تراجع ترتيب المملكة في تقرير التنمية البشرية لعام 2015 الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ب 3 مراكز واحتل المرتبة 80 بينما كان يحتل المرتبة 77 في تقرير التنمية البشرية لعام 2014، علماً بأن درجة المملكة على المؤشر قد تحسنت بشكل طفيف جداً.

### تقرير التنافسية العالمي

تحسن ترتيب المملكة في تقرير التنافسية العالمي 2017/2016 ليقفز نقطة واحدة، وليحقق المرتبة 63 من 138 دولة في تقرير التنافسية العالمي 2017/2016، بدلاً من المرتبة 64 من 140 دولة في تقرير العام الماضي (2016/2015)، وهو تحسن غير ملموس خصوصاً بسبب انخفاض عدد الدول المشاركة في التقرير في هذا العام. كما احتلت المملكة المركز السادس عربياً بعد كل من الإمارات العربية المتحدة، وقطر، والمملكة العربية السعودية والكويت والبحرين والتي حلت في المراتب: 16 و 18، و 29، و 34، و 39، على التوالي.

### تقرير ممارسة الأعمال

أما في تقرير ممارسة الأعمال الصادر عن مجموعة البنك الدولي فلا زالت المملكة تروح مكانها باحتلالها المرتبة 118 في تقرير العام 2017 متقدماً بمرتبة واحدة عن تقرير العام 2016 والذي احتلت فيه المرتبة 119، وسط تباين في أداء المؤشرات الفرعية المختلفة. وقد احتلت المملكة المركز التاسع عربياً في حين جاءت الإمارات العربية المتحدة الأولى عربياً إذ جاءت في المرتبة 26، تليها البحرين 63، ثم سلطنة عمان 66.

## 2.5 البيئة الاقتصادية في الأجل القصير والمتوسط

يشير تحليل المخاطر الذي تقوم به BMI إلى إن مخاطر الأردن السياسية والاقتصادية في الأجل القصير والمتوسط هي أفضل من المتوسط العام للعالم والشرق الأوسط، كما جاءت مخاطر الدولة والمخاطر التشغيلية ضمن مستويات مقبولة، كما تشير توقعات المؤسسات الدولية إلى تحقيق معدلات نمو مقبولة في المؤشرات الاقتصادية والتجارة الخارجية باستثناء الزيادة المستمرة في المديونية الداخلية والخارجية.



دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الجدول 5: تقييم درجة المخاطر قصيرة وطويلة الأجل

مخاطر الدولة	المخاطر التشغيلية	المدى الطويل		المدى القصير		
		اقتصادي	سياسي	اقتصادي	سياسي	
55.4	58.7	46.2	66.6	39.2	63.1	الأردن
56.1	55.9	56.9	58.4	49.4	60.2	تركيا
47.5	42.9	48.7	52.4	45.0	53.3	مصر
49.5	44.2	53.5	55.4	54.0	45.8	لبنان
34.3	32.5	36.5	32.2	38.1	33.1	الضفة الغربية وغزة
26.1	29.3	23.6	22.4	24.4	22.9	سوريا
48.3	46.6	48.7	51.2	46.9	49.4	متوسط المنطقة
54.6	49.8	51.9	61.3	50.7	64.1	متوسط العالم

المصدر: الاقتصاد ومخاطر الدولة، IHS، 2016/9/15

الجدول 6: أهم المؤشرات الاقتصادية الرئيسية 2016-2020

2020	2019	2018	2017	2016	المؤشر
3.1	3.2	2.8	2.7	2.6	معدل النمو في الناتج المحلي الإجمالي
50.9	47.8	44.8	42.1	39.6	الناتج المحلي الإجمالي (بالبليون دولار أمريكي)
11.0	10.7	10.4	10.1	9.8	عدد السكان (بالمليون)
3.2	4.0	3.3	1.8	0.7-	الرقم القياسي لأسعار المستهلك (% تغير)
9.6	8.8	8.2	7.6	7.3	الصادرات (بالبليون دولار أمريكي)
22.8	21.3	20.1	19.2	18.3	الواردات (بالبليون دولار أمريكي)
1.7	1.6	1.6	1.5	1.5	الاستثمار الأجنبي المباشر، صافي (بالبليون دولار أمريكي)
3.3	3.4	3.6	3.7	3.7	الاستثمار الأجنبي المباشر، صافي (% إجمالي الناتج المحلي)
17.7	16.8	15.7	14.9	13.9	احتياطي النقد الأجنبي (بالبليون دولار أمريكي)
36.0	33.7	30.7	27.8	24.4	مجموع الدين الخارجي (بالبليون دولار أمريكي)
70.6	70.4	68.6	66.0	61.6	مجموع الدين الخارجي (% إجمالي الناتج المحلي)
147.8	147.5	143.6	138.3	127.3	مجموع الدين الخارجي (% من كسب العملات الأجنبية)

المصدر: الاقتصاد ومخاطر الدولة، IHS، 2016/9/15

### 3. دراسة السوق

#### 3.1 وصف المشروع

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

المشروع هو عبارة عن شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات في محافظة العاصمة، بحيث تقوم الشركة بإدارة المطالبات وتسويتها نيابة عن شركات التأمين مع عملائها، وتتولى الشركة القيام بمتابعة الحوادث الخاصة بعملاء الشركات المتعاقد معها وتصليح المركبات المتضررة في ورش الصيانة والوكالات المعتمدة لديها، وإقامة المزادات لبيع حطام المركبات (الخردة) ومتابعة صرف تعويضات الإصلاح ودفع نفقات العلاج، بالإضافة إلى متابعة كافة القضايا القانونية لدى المحاكم الأردنية.

سيتم تأسيس الشركة في العاصمة حيث سيكون موقع المكتب الرئيسي والإدارة العامة، كما ستقوم الشركة بفتح (12) فرعاً لها بواقع فرع واحد في كل محافظة من محافظات المملكة لتقديم الخدمات لعملاء شركات التأمين.

وستعمل الشركة على تطوير نظام إدارة مطالبات محوسب (إلكتروني) فعال يقوم على استقبال المطالبات وتسجيلها ومتابعتها، كما ستعمل الشركة على ربط النظام مع شركات التأمين للإطلاع على نتائج المحفظة التأمينية.

### 3.2 وصف الخدمات المتوقعة

تشتمل خدمات المشروع المتوقعة على تقديم خدمات إدارة المطالبات وتسويتها للعملاء من شركات التأمين والتي تتضمن ما يلي:

- إدارة مطالبات تأمين المركبات وتسويتها لعملاء شركات التأمين التي سيتم التعاقد معها
- متابعة الحوادث الخاصة بعملاء شركات التأمين المتعاقد معها
- إصلاح المركبات المتضررة في ورش الصيانة والوكالات المعتمدة
- تعويض المستفيدين نيابة عن شركات التأمين
- سحب المركبات بالونش من مكان وقوع الحادث
- متابعة إجراء المزادات لبيع حطام المركبات (الخردة)
- متابعة صرف تعويضات الإصلاح
- متابعة تعويض الطرف الثالث
- متابعة دفع نفقات العلاج
- متابعة كافة القضايا القانونية وأمور التحكيم في المحاكم الأردنية

### 3.3 تحليل قطاع تأمين المركبات في الأردن

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

### قطاع التأمين

تعتبر إدارة التأمين في وزارة الصناعة والتجارة حالياً هي الجهة التي تشرف على قطاع التأمين في المملكة حيث يوجد هناك (24) شركة في محافظة العاصمة تمارس أعمال التأمين، منها (15) شركة تمارس التأمينات العامة والطبي والحياة إلى جانب (7) شركات تمارس أعمال التأمينات العامة والطبية ووكالة أجنبية واحدة تزاول تأمينات الحياة وشركة تمارس أعمال التأمينات العامة، حيث تقوم هذه الشركات بتقديم خدماتها عن طريق تأمين البضائع الواردة والمصدرة (التأمين البحري) وتأمين السيارات وتأمين الحريق والزلازل والسرقة والاختار الأخرى وإصدار عقود التأمينات على الحياة والحوادث الشخصية والتأمينات الصحية. كما أنه يعمل لدى هذه الشركات ما مجموعه 2,867 موظف (كما في أرقام عام 2015) وبمعدل نمو بلغ (1.3%) مقارنة بالعام السابق.

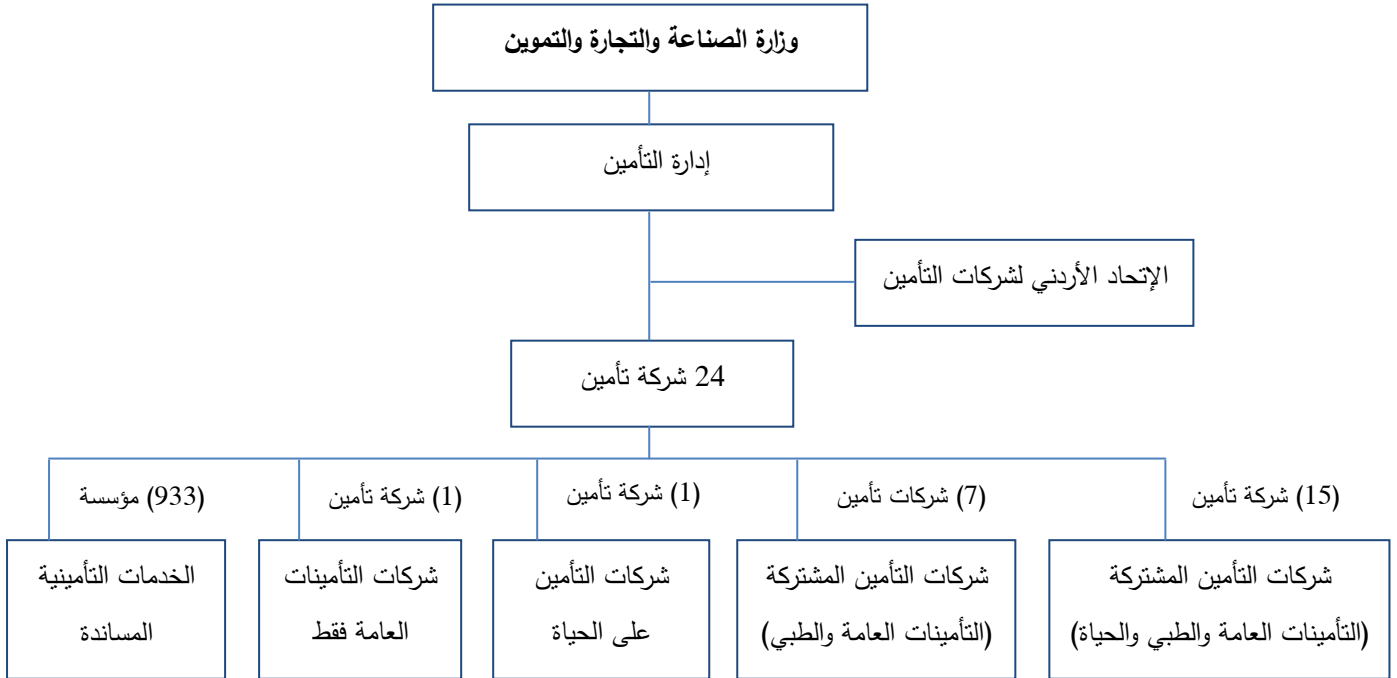
إضافة إلى شركات التأمين العاملة في هذا القطاع، فإنه يوجد (933) جهة من الجهات التي تقدم خدمات التأمين المصاحبة تعمل على تقديم خدماتها التأمينية المساندة كما هو موضح بالجدول أدناه. وبالرغم من ذلك، يمكن القول بأنه لا يوجد في الأردن شركة متخصصة في حقل إعادة التأمين وإنما تقوم شركات التأمين الأردنية بإعادة تأمين المبالغ بعد تنزيل احتفاظها لتتم تغطيتها في شركات إعادة تأمين عربية و/أو أجنبية. كما تقوم الشركات بتبادل أعمال إعادة التأمين عن طريق العمليات المشتركة فيما بينها للأخطار الكبيرة.

الجدول 7: الجهات العاملة في قطاع التأمين

العدد	الجهة
585	وكلاء التأمين
150	وسطاء التأمين المحليين
58	خبراء التأمين (مسو الخسائر والمعائنون)
16	شركات ادارة أعمال التأمين
19	الاكتوريين
31	استشاري تأمين
23	وسيط اعادة تأمين (خارج المملكة)
11	البنوك المرخصة لممارسة أعمال التأمين
1	مفوضي اکتتاب
39	وسطاء اعادة التأمين المقيمين خارج المملكة
<b>933</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: الإتحاد الأردني لشركات لتأمين، 2015

الشكل 3: هيكلية قطاع التأمين



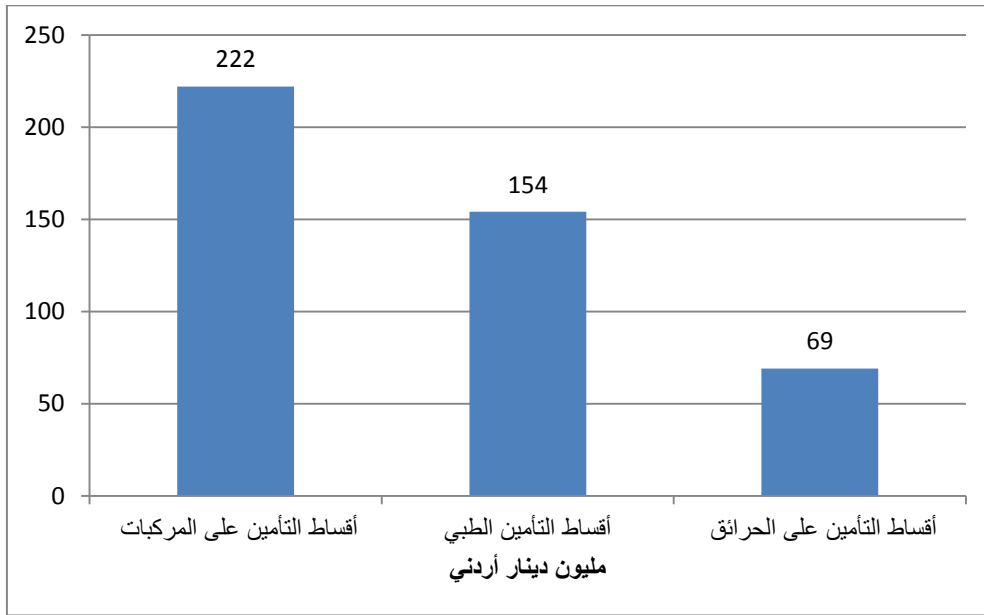
بلغ عدد شركات التأمين العاملة في الأردن في نهاية عام 2013 (27) شركة ومن هذه الشركات وكالة واحدة لشركة تأمين أجنبية (الشركة الأميركية للتأمين على الحياة "ميتلايف اليكو") وقد بلغ رأسمال 25 شركة تأمين (281.3) مليون دينار في نهاية عام 2013 وفي بداية عام 2014 خرجت شركتا تأمين من القطاع بعد أن قامت هيئة التأمين بإصدار قرار بتصفية لشركتين (شركة البركة للتكافل والشركة العربية الألمانية للتأمين) لينخفض عدد الشركات إلى 25 شركة تأمين، وفي عام 2015 اندمجت شركة البرموك للتأمين مع الشركة الأولى للتأمين ليصبح عدد الشركات 24 شركة، وتمارس هذه الشركات حسب الاجازات الممنوحة لها أعمال التأمين على المركبات والتأمين البحري وتأمين الحريق والتأمين ضد الحوادث العامة وتأمينات الديون وأعمال تأمين الحياة والتأمين الطبي.

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

### سوق التأمين

حققت شركات التأمين معدل نمو بلغ (4.7%) في قيمة الأقساط المكتتبة والتي وصلت إلى ما قيمته (551) مليون دينار أردني في عام 2015 مقارنةً مع مثيلاتها المتحققة في عام 2014 والتي بلغت (526) مليون دينار أردني، حيث حافظت أقساط التأمين على المركبات على المرتبة الأولى بحصة بلغت (222) مليون دينار أردني من إجمالي الأقساط المكتتبة لتتبعها أقساط التأمين الطبي في المرتبة الثانية محققة ما قيمته (154) مليون دينار أردني بينما حلت أقساط التأمين على الحرائق في المرتبة الثالثة بعد أن تجاوزت ما قيمته (69) مليون دينار أردني، لتشكل هذه الخدمات مجتمعة ما نسبته حوالي (80%) من إجمالي الأقساط المكتتبة على مستوى المملكة.

الشكل 4: أقساط التأمين من إجمالي الأقساط المكتتبة



### تأمين المركبات

#### أنواع تأمين المركبات

#### أ- التأمين الإلزامي (تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير)

يشمل هذا النوع تأمين المسؤولية الناشئة عن استعمال المركبة استعمالاً يتطلب المساءلة القانونية للسائق/المؤمن له وذلك بما يتسببه من أضرار للغير من إصابات جسدية أو أضرار مادية. يفرض هذا النوع في الأردن إلزامياً بموجب القانون ويعمل به بموجب نظام التأمين الإلزامي من المسؤولية المدنية الناجمة عن استعمال المركبات، حيث يلزم كل صاحب مركبة على إجراء التأمين عند قيامه بترخيص المركبة، كما أن أسعاره وحدود المسؤوليات محددة بموجب

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

التعليمات الصادرة وفقاً للنظام، ويشرف على إصدار العقود الإتحادي الأردني لشركات التأمين عن طريق المكتب الموحد التابع له وعن طريق مكاتبه في دوائر الترخيص ومراكزه الحدودية المنتشرة في كافة أنحاء المملكة ويقوم بتوزيع الوثائق الصادرة عن هذه المكاتب على شركات التأمين المحلية.

### ب- التأمين التكميلي

وهو تأمين اختياري وأسعاره تحدد من قبل شركات التأمين طبقاً لشروط المنافسة فيما بينها، ويوفر هذا النوع من التأمين الحماية لهيكل المركبة المسببة للحادث والتي لا يشملها التأمين الإلزامي. حيث تتعهد الشركة بتعويض المؤمن له عن الضرر أو الخسارة التي تصيب المركبة وملحقاتها وقطع غيارها المشمولة في حالات التصادم أو الانقلاب أو الحريق أو الانفجار الخارجي أو الاشتعال أو الصاعقة أو السرقة أو محاولة السرقة أو عن الفعل الصادر عن الغير، وعن تساقط الاجسام أو تطايرها وعن الاضرار التي تصيب المركبة المؤمنة أثناء قطرها بسبب عطل اصابها كما ويخضع التأمين إلى الشروط والاستثناءات حسب وثائق التأمين التي توفرها الشركات.

### ت- التأمين الشامل

يجمع هذا النوع من التأمين نوعي التأمين الإلزامي والتكميلي ويتم الحصول على هذا النوع من الشركات مباشرة ويتضمن العقد وثيقتين تخضع وثيقة التأمين الإلزامي فيه إلى شروط واحكام نظام التأمين الإلزامي وفقاً للنظام والاسعار المقررة بموجبه، ووثيقة التأمين التكميلي فيه تخضع إلى شروط وثيقة التأمين الصادرة عن الشركة وبالأسعار التي تقررها.

### إجراءات التعويض لتأمين المركبات

تتضمن إجراءات التعويض تنفيذ ما يلي:

- إبلاغ الشركة بالحادث وتقديم المستندات والتي تتضمن تقرير الشرطة (المخطط الكروكي) ورخص السوق والمركبة وعقد التأمين الساري المفعول وقت وقوع الحادث.
- يدفع مبلغ الإغفاء المقرر من قبل المؤمن له (مالك المركبة) عن التأمين التكميلي أو الشامل أما في التأمين الإلزامي فلا يوجد إغفاء.
- يقوم مندوب الشركة بإجراء الكشف على المركبة المتضررة ويعد كشف بالأضرار والأجزاء التي يلزم إصلاحها أو استبدالها.
- يتم اصلاح المركبة بالتنسيق مع الشركة عن طريق وكلاء قطع الغيار وكراجات التصليح الذين تعتمدهم وتخصم نسب الإغفاءات والاستهلاك المقررة في العقد في حالة استبدال الاجزاء المتضررة.
- يتم تسوية المبلغ وتدفع المصاريف وتوقع براءة الذمة.

### دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

بالنسبة للأضرار الجسدية الناجمة عن الحادث فإن تسوية التعويضات الناجمة عن الإصابات الجسدية (نفقات المعالجة الطبية، العجز الكلي المؤقت، العجز الدائم) أو الوفاة (الإصابات/الوفاة) فإنها تتم حسب نوع التأمين (الزامي/شامل) وبالشروط والمبالغ التي يقتضيها كل نوع.

### 3.4 سوق تأمين المركبات

#### تحليل الطلب المتوقع

تعد مشكلة الحوادث المرورية من أهم وأخطر المشاكل التي تواجه المجتمعات على مستوى العالم حيث أنها تستنزف قدراً كبيراً من الموارد البشرية والمادية، وتشير آخر الإحصائيات الصادرة عن منظمة الصحة العالمية (WHO) بأن العالم يفقد سنوياً حوالي (1.2) مليون شخص، ويصاب سنوياً حوالي 20 - 50 مليون شخص نتيجة حوادث المرور في العالم، كما أن الخسائر المادية السنوية الناتجة عن هذه الحوادث تقدر بـ (518) مليار دولار أمريكي لجميع دول العالم بما يشكل (1% - 3%) من الناتج المحلي الإجمالي.

يعاني الأردن من هذه المشكلة كغيره من دول العالم، حيث أن هنالك زيادة سنوية للسكان والمركبات في الأردن بالإضافة إلى قديم العديد من الزائرين والمركبات الأجنبية إلى داخل أراضي المملكة، وتشير الإحصائيات إلى أنه في نهاية عام 2015 بلغ عدد سكان الأردن (9.531) مليون نسمة منهم (5.05) مليون من الذكور و(4.48) مليون من الإناث، كما تشير الإحصائيات إلى أنه خلال عام 2015 كان عدد الأشخاص الذين دخلوا أراضي المملكة (2,918,125) شخص. كما تشير الأرقام إلى وقوع (111,057) حادث مروري في عام 2015، حيث نتج عن هذه الحوادث (9,712) إصابة بشرية نتج عنها (608) وفاة وإصابة (2,021) شخص بإصابات بليغة و(14,118) شخص باصابات بسيطة وكلفة تقديرية مقدارها (275) مليون دينار، وقد قدرت مجموع أطوال الطرق بحوالي 18500 كم نهاية عام 2015.

شهدت معدلات النمو السكاني والمركبات في الأردن ارتفاعاً كبيراً منذ عام 1971 حيث ارتفعت ملكية المركبات مقارنة بعدد السكان من مركبة واحدة لكل (58) شخص عام 1971 إلى مركبة واحدة لكل (7) أشخاص عام 2015، ويوضح الجدول التالي هذه الزيادة.

الجدول 8: زيادة عدد السكان والمركبات خلال الأعوام 1971 - 2015

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

السنة	المركبات المسجلة	عدد السكان	عدد المركبات لكل 100.000 نسمة	ملكية المركبات
1971	26000	1.5 مليون	1733.33	مركبة لكل 58 شخص
2015	1412817	9.531 مليون	14823.38	مركبة لكل 7 أشخاص

المصدر: التقرير السنوي للحوادث المرورية في الأردن لعام 2015

يشير التقرير السنوي للحوادث المرورية في الأردن لعام 2015 إلى أن نسبة الزيادة السنوية في أعداد المركبات خلال العشر سنوات الأخيرة قد بلغت (8.7%). ويبين الجدول التالي أعداد المركبات في المملكة خلال فترة الخمس سنوات الماضية 2010 - 2015 بالإضافة إلى المعدل السنوي للزيادة فيها، حيث أن أعداد المركبات في تزايد مستمر مع مرور الوقت.

الجدول 9: أعداد المركبات المرخصة في المملكة والمعدل السنوي للزيادة خلال الفترة (2010 - 2015)

السنة	إجمالي أعداد المركبات المسجلة تراكمياً	المعدل السنوي للزيادة في أعداد المركبات
2010	1,075,453	8.1%
2011	1,147,258	6.7%
2012	1,213,882	5.8%
2013	1,263,754	4.1%
2014	1,329,888	5.2%
2015	1,411,666	6.1%

المصدر: إدارة ترخيص السواقين والمركبات

ويوضح الجدول أدناه أعداد المركبات العاملة في الأردن خلال الفترة 2010 - 2015 حسب فئاتها وصفة الاستخدام.

الجدول 10: أعداد المركبات العاملة في المملكة خلال الفترة (2010 - 2015)

2015	2014	2013	2012	2011	2010	صفة الاستخدام	فئة المركبة
932,948	897,066	862,563	826,280	771,824	709,613	خصوصي	سيارات الركوب



دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

2015	2014	2013	2012	2011	2010	صفة الاستخدام	فئة المركبة
26,129	25,124.3	24,158	23,817	23,215	23,221	عمومي	الصغيرة
10,920	10,500	10,096	9,396	8,781	8,894	سياحي	
12,920	12,423	11,945	11,521	11,016	10,609	خصوصي	سيارات الركوب المتوسطة
5,297	5,093	4,897	4,868	4,870	4,914	عمومي	
935	899	864	844	833	838	خصوصي	الحافلات
2,921	2,809	2,701	2,691	2,656	2,572	عمومي	
119,520	114,923	110,503	103,620	97,913	93,676	خصوصي	نقل مشترك
15	15	14	14	14	16	عمومي	
84,304	81,062	77,944	76,141	70,487	73,434	خصوصي	شحن صغير
2,555	2,456	2,362	2,325	2,237	2,407	عمومي	
27,294	26,244	25,235	24,390	27,940	24,461	خصوصي	شحن متوسط (4 - 10) طن
13,371	12,856	12,362	11,732	11,696	11,797	عمومي	
4,084	3,927	3,776	3,776	3,638	3,778	خصوصي	شحن كبير أكثر من (10) طن
15,603	15,003	14,426	14,044	13,694	13,843	عمومي	
222	213	205	190	190	211	خصوصي	شحن صهريج بترول
944	908	873	599	533	917	عمومي	
65	62	60	61	63	65	خصوصي	شحن قاطرة ومقطورة ونصف مقطورة (لم يتم فصلهم)
1,305	1,255	1,207	1,223	1,235	1,238	عمومي	
680	654	629	651	618	673	خصوصي	رأس قاطرة
20,380	19,596	18,842	18,674	18,652	18,834	عمومي	
521	501	482	469	440	453		مقطورة
24,883	23,926	23,006	22,027	21,389	20,955		نصف مقطورة
<b>1,307,817</b>	<b>1,257,516</b>	<b>1,209,150</b>	<b>1,159,353</b>	<b>1,093,934</b>	<b>1,027,419</b>		<b>المجموع</b>

المصدر: إدارة ترخيص السواقين والمركبات

ويبين الجدول التالي أعداد المركبات العاملة في المملكة حسب مركز الترخيص في كل محافظة خلال الفترة 2010 - 2015.

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الجدول 11: أعداد المركبات العاملة في المملكة حسب المركز خلال الفترة 2010 - 2015

السنة						مركز الترخيص
2015	2014	2013	2012	2011	2010	
737,600	709,231	681,953	670,753	661,065	616,281	عمان
112,593	108,263	104,099	98,076	92,600	89,190	العمومي
165,514	159,148	153,027	148,604	144,940	142,062	جنوب عمان
61,150	58,798	56,537	55,037	54,021	53,877	اريد
41,596	39,996	38,458	37,453	32,466	24,765	غرب اريد
28,950	27,837	26,766	26,105	24,787	23,147	الزرقاء
33,265	31,985	30,755	29,982	29,368	28,545	البلقاء
10,572	10,165	9,774	9,730	9,654	9,507	معان
22,491	21,626	20,794	20,355	19,724	19,156	المفرق
12,403	11,926	11,467	11,305	11,140	11,041	الكرك
13,290	12,778	12,287	12,072	11,842	11,400	جرش
9,339	8,979	8,634	8,542	8,368	8,095	العقبة
3,615	3,476	3,342	3,321	3,264	3,176	الطفيلة
17,090	16,433	15,801	15,742	15,564	15,403	مادبا
4,067	3,910	3,760	3,714	3,589	3,400	عجلون
18,690	17,971	17,280	16,817	16,350	15,997	الرمثا
306	294	283	249	204	138	الشونة الشمالية
318	306	294	247	210	148	الشونة الجنوبية
73,660	70,827	68,103	45,778	7,292	-	شمال عمان
<b>1,366,509</b>	<b>1,313,951</b>	<b>1,263,414</b>	<b>1,213,882</b>	<b>1,146,448</b>	<b>1,075,328</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: إدارة ترخيص السواقين والمركبات

يشير الجدول التالي إلى عدد الحوادث المرورية الواقعة في الأردن خلال الخمس سنوات السابقة، حيث يبين الجدول عدد الحوادث الفعلية وعدد الحوادث المسجلة وفق تصنيف مديرية الأمن العام، حيث قامت المديرية في عام 2015 بإعادة تصنيف الحوادث، حيث تم احتساب الحوادث البشرية التي نتج عنها إصابات بشرية فقط وذلك حسب المعايير الدولية وبناءً على ذلك فقد بلغ عدد الحوادث في عام 2015 ما مجموعه 9,712 حادث حسب ما هو مبين في الجدول، أما عدد

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الحوادث الفعلية فإنه يبين عدد الحوادث حسب التصنيف القديم لكل سنة، والتي بلغت 102,441 حادث في عام 2014 بإنخفاض نسبته 5% عن عام 2013.

الجدول 12: ملخص لحوادث الإصابات البشرية ونتائجها ومؤشراتها للأعوام 2011 - 2015

السنة					البيان
2015	2014	2013	2012	2011	
*104000	102441	107864	112817	142588	عدد الحوادث الفعلية
9712	9759	10226	11004	11515	عدد الحوادث المسجلة وفق التصنيف الجديد (مديرية الأمن العام)
608	688	768	816	694	عدد الوفيات
16139	14790	15954	17143	18122	عدد الجرحى
1412817	1331563	1263754	1213882	1147258	عدد المركبات المسجلة
9531	6675	6530	6388	6249	عدد السكان ألف
26.6	26.74	28	30.15	31.55	حادث لكل يوم
1.67	1.9	2.1	2.2	1.9	وفاة لكل يوم
44.22	40.5	43.7	47.0	49.6	جريح لكل يوم
68.74	73.3	80.9	90.7	100.4	عدد الحوادث لكل 10 ألف مركبة
4.3	5.2	6.08	6.7	6.0	عدد الوفيات لكل 10 ألف مركبة
114.23	111.1	126.2	141.2	158	عدد الجرحى لكل 10 ألف مركبة
6.37	10.31	11.76	12.8	11.0	عدد الوفيات لكل 100 ألف نسمة
169.32	221.6	244.3	268.4	289.9	عدد الجرحى لكل 100 ألف نسمة
0.15	0.15	0.16	0.16	0.13	معدل الخطورة
275	239	259	267	314.5	التكلفة المالية (مليون دينار)

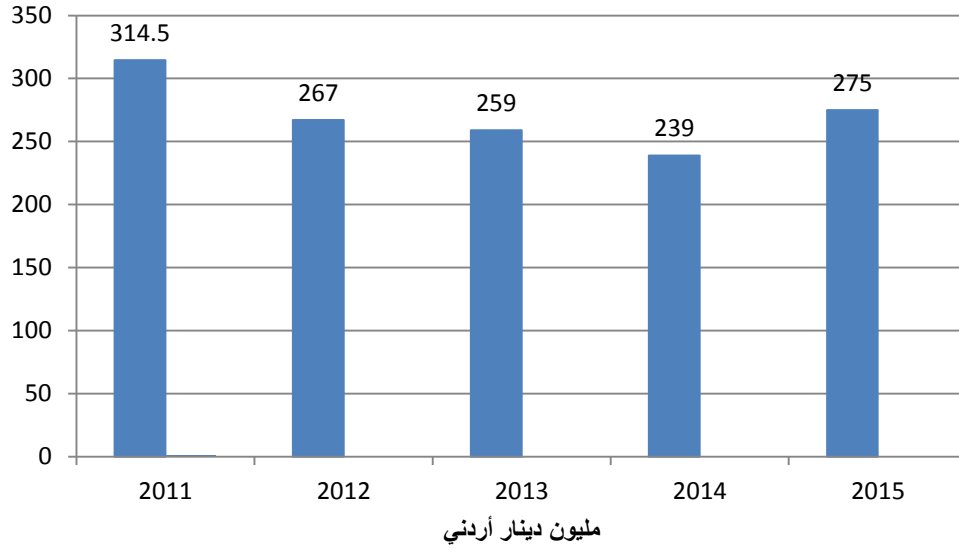
المصدر: مديرية الأمن العام، التقرير السنوي الإحصائي

\* تم احتساب هذا العدد بشكل تقديري لبيان لنا عدد الحوادث لعام 2015 في حالة احتسابه على التصنيف القديم للحوادث.

يشير الشكل التالي إلى تكلفة الحوادث المرورية للأعوام الخمسة السابقة، حيث يفقد الأردن يومياً أكثر من 0.75 مليون دينار أردني نتيجة الحوادث المرورية.

الشكل 5: تكلفة الحوادث المرورية للأعوام 2011 - 2015

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات



المصدر: التقرير السنوي للحوادث المرورية في الأردن لعام 2015

وفيما يلي أهم المؤشرات ذات العلاقة بالحوادث المرورية ونتائجها:

- بلغ معدل النمو السنوي للمركبات في الأردن 8.7%.
- تزايد أعداد السكان والمركبات بصورة كبيرة في الأردن حيث ارتفعت ملكية المركبات مقارنة بعدد السكان من مركبة واحدة لكل (58) شخص عام 1971 إلى مركبة واحدة لكل (7) أشخاص عام 2015.
- يقع كل 54 دقيقة حادث مروري ينتج عنه خسائر بشرية، ويقع كل 2.5 ساعة حادث دهس، وكل 33 دقيقة تقريباً يقع جريح بسبب حادث مروري وكل 14 ساعة تقريباً يتوفى شخص بسبب حادث مروري.
- سجلت الحوادث المرورية عام 2015 معدل خطورة يقدر بـ (0.15) في حين سجل عام 2006 معدل خطورة يقدر بـ (0.19).
- بلغ معدل الانخفاض في كلفة الحوادث المرورية (2.5%) خلال الخمس أعوام الاخيرة 2015 - 2011.
- سجلت محافظة العاصمة أعلى عدد من الحوادث المرورية حيث شكلت ما نسبته (37.9%) ومحافظة الطفيلة أقل عدد من الحوادث المرورية حيث شكلت ما نسبته (1.2%) من مجموع الحوادث المرورية.
- بلغ معدل الانخفاض السنوي في أعداد حوادث الاصابات (1.6%) للعشر سنوات الأخيرة.

#### إجمالي أقساط المركبات

يبين الجدول أدناه أقساط تأمين المركبات لكل شركة من شركات التأمين الموجودة في الأردن وذلك لعامي 2014 و 2015 ولكافة أنواع التأمين الإلزامي والتكميلي، حيث شكل إجمالي أقساط المركبات عام 2015 ما قيمته 221,882,435 دينار أردني، شكل منها التأمين الإلزامي ما قيمته 150,735,667 دينار أردني والتأمين التكميلي 71,146,768 دينار أردني. كذلك يتضح من الجدول حصص الشركات من تأمين المركبات، وعند ترتيب أكبر 5 شركات

### دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

---

في السوق يتبين أن أكبر حصة في السوق تمتلكها شركة الشرق العربي للتأمين بنسبة 11.2% لعام 2015، تليها شركة التأمين الأردنية حيث تملك ما نسبته 7.7% من السوق، وتملك المجموعة العربية الأوروبية ما نسبته 5.7% من السوق، تليها شركة المتحدة للتأمين بنسبة 5.6% ثم شركة الشرق الأوسط للتأمين بنسبة 5.5% من السوق.

الجدول 13: إجمالي أقساط المركبات

مجموع المركبات		تكميلي		مجموع التأمين الإلزامي		المركبات الأجنبية		مجموع المركبات الأردنية		الإلزامي من الشامل		التأمين الإلزامي/مراكز الترخيص		الشركة
						الإلزامي من الحدود								
2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	
17,105,155	15,130,169	9,017,527	7,132,466	8,087,628	7,997,703	780,566	1,050,791	7,307,062	6,946,912	1,963,724	1,630,418	5,343,338	5,316,494	التأمين الأردنية
12,106,143	11,878,682	4,625,489	4,516,605	7,480,654	7,362,077	820,070	1,038,140	6,660,584	6,323,937	1,138,132	1,152,554	5,522,452	5,171,383	الشرق الأوسط للتأمين
10,112,750	9,693,003	2,885,397	2,697,294	7,227,353	6,995,709	710,931	1,032,173	6,516,422	5,963,536	926,870	906,099	5,589,552	5,057,437	التأمين الوطنية
12,480,178	12,721,207	4,083,859	4,039,522	8,396,319	8,681,685	1,441,998	2,060,300	6,954,321	6,621,385	1,289,839	1,289,530	5,664,482	5,331,855	المتحدة للتأمين
6,093,421	8,799,588	1,065,693	2,186,145	5,027,728	6,613,443	585,748	957,505	4,441,980	5,655,938	442,698	524,192	3,999,282	5,131,746	المنارة للتأمين
10,060,851	10,053,362	2,177,025	2,029,738	7,883,826	8,023,624	1,480,530	2,031,538	6,403,296	5,992,086	624,811	611,992	5,778,485	5,380,094	التأمين العربية - الأردن
11,925,754	11,634,494	4,398,391	4,419,221	7,527,363	7,215,273	752,570	961,112	6,774,793	6,254,161	1,316,654	1,360,404	5,458,139	4,893,757	القدس للتأمين
11,360,430	8,724,874	3,820,098	3,071,812	7,540,322	5,653,062	696,213	735,449	6,844,119	4,917,613	1,444,901	968,754	5,399,218	3,948,859	الأردنية الفرنسية
7,798,156	5,447,724	2,672,463	1,426,468	5,125,693	4,021,256	506,193	607,553	4,619,500	3,413,703	1,298,722	495,798	3,320,778	2,917,905	الإتحاد العربي الدولي للتأمين
9,204,849	9,038,776	1,270,084	1,198,969	7,934,765	7,839,807	1,513,545	2,001,988	6,421,220	5,837,819	503,549	476,295	5,917,671	5,361,524	دلنا للتأمين
7,788,264	7,127,628	2,788,538	3,040,420	4,999,726	4,087,208	696,084	573,048	4,303,642	3,514,160	1,748,608	1,860,372	2,555,034	1,653,788	الأردنية الإماراتية للتأمين
5,977,975	6,559,193	1,193,690	1,608,292	4,784,285	4,950,901	43,141	67,008	4,741,144	4,883,893	4,378,942	4,433,818	362,202	450,075	الأراضي المقدسة للتأمين
12,072,240	12,781,747	3,525,432	3,826,073	8,546,808	8,955,674	1,513,194	2,053,754	7,033,614	6,901,920	1,267,594	1,507,533	5,766,020	5,394,387	العرب للتأمين على الحياة والحوادث
5,217,985	5,500,957	845,869	1,035,410	4,372,116	4,465,547	945,120	1,137,271	3,426,996	3,328,276	520,177	596,468	2,906,819	2,731,808	فيلافيا للتأمين
	1,984		1,662		322				322		322			الأردن الدولية للتأمين
12,682,871	10,833,293	3,980,462	3,510,643	8,702,409	7,322,650	1,456,886	996,046	7,245,523	6,326,604	1,488,119	1,246,538	5,757,404	5,080,066	المجموعة العربية الأوروبية
9,519,743	9,532,001	2,295,299	2,299,083	7,224,444	7,232,918	767,644	1,068,350	6,456,800	6,164,568	1,117,635	1,094,830	5,339,165	5,069,738	التأمين الإسلامية
7,883,561	7,133,372	1,866,245	1,672,661	6,017,316	5,460,711	448,338	427,109	5,568,978	5,033,602	2,568,465	2,661,900	3,000,513	2,371,702	الضامنون العرب
7,440,093	6,723,240	1,335,013	1,395,776	6,105,080	5,327,464	629,449	654,617	5,475,631	4,672,847	1,273,953	1,516,839	4,201,678	3,156,008	العربية الأردنية للتأمين
24,795,084	23,424,785	12,288,668	11,113,072	12,506,416	12,311,713	1,512,346	2,029,863	10,994,070	10,281,850	2,649,216	2,973,051	8,344,854	7,308,799	الشرق العربي للتأمين
9,264,148	9,795,498	3,362,095	3,015,820	5,902,053	6,779,678	645,104	978,800	5,256,949	5,800,878	818,024	725,717	4,438,925	5,075,161	المتوسط والخليج للتأمين (ميد غلف)
10,992,784	9,993,504	1,649,431	1,318,540	9,343,353	8,674,964	1,617,417	2,029,676	7,725,936	6,645,288	2,004,201	1,569,450	5,721,735	5,075,838	الأولى للتأمين
221,882,435	212,529,081	71,146,768	66,555,692	150,735,667	145,973,389	19,563,087	24,492,091	131,172,580	121,481,298	30,784,834	29,602,874	100,387,746	91,878,424	المجموع

المصدر: تقرير سوق التأمين الأردني لعام 2015

### إجمالي تعويضات المركبات

يبين الجدول التالي إجمالي تعويضات المركبات لشركات التأمين الموجودة في الأردن وذلك لعامي 2014 و 2015 ولكافة أنواع التأمين الإلزامي والتكميلي. حيث شكل إجمالي تعويضات المركبات لعام 2015 ما قيمته 188,462,270 دينار أردني، شكل منها التأمين الإلزامي ما قيمته 127,590,797 دينار أردني والتأمين التكميلي 60,871,473 دينار أردني.

كما يلاحظ أن حجم التعويضات الأكبر في عام 2015 كان من نصيب شركة الشرق العربي للتأمين، حيث بلغ إجمالي التعويضات 19,107,193 دينار أردني.

الجدول 14: إجمالي تعويضات المركبات

مجموع المركبات		تكميلي		مجموع التأمين الإلزامي		المركبات الأجنبية الإلزامي من الحدود		مجموع المركبات الأردنية		الإلزامي من الشامل		التأمين الإلزامي/مراكز الترخيص		الشركة
2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	
13,537,887	13,020,175	5,600,920	5,886,792	7,936,967	7,133,383	310,254	479,842	7,626,713	6,653,541	2,167,711	1,958,965	5,459,002	4,694,576	التأمين الأردنية
10,579,979	9,585,580	3,893,710	3,913,900	6,686,269	5,671,680	366,880	408,856	6,319,389	5,262,824	1,102,393	1,136,579	5,216,996	4,126,245	الشرق الأوسط للتأمين
9,970,939	9,159,558	2,991,327	3,240,453	6,979,612	5,919,105	479,160	447,710	6,500,452	5,471,395	1,204,623	1,099,079	5,295,829	4,372,316	التأمين الوطنية
8,272,724	7,074,191	2,498,712	2,062,319	5,774,012	5,011,872	456,158	490,014	5,317,854	4,521,858	984,092	849,500	4,333,762	3,672,358	المتحدة للتأمين
8,266,321	7,091,259	1,725,464	2,088,099	6,540,857	5,003,160	298,669	214,948	6,242,188	4,788,212	876,693	682,409	5,365,495	4,105,803	المنارة للتأمين
8,686,575	7,610,628	1,772,936	1,966,541	6,913,639	5,644,087	436,456	619,682	6,477,183	5,024,405	657,575	608,399	5,819,608	4,416,006	التأمين العربية - الأردن
9,185,456	8,066,600	3,117,133	3,215,833	6,068,323	4,850,767	236,280	209,272	5,832,043	4,641,495	1,287,174	984,298	4,544,869	3,657,197	القدس للتأمين
208,549	411,780	20,783	27,234	187,766	384,546	16,974	32,668	170,792	351,878	12,418	17,348	158,374	334,530	النسر العربي للتأمين
9,877,248	8,890,294	3,242,868	3,454,151	6,634,380	5,436,143	372,549	419,991	6,261,831	5,016,152	1,298,017	1,059,203	4,963,814	3,956,949	الأردنية الفرنسية
5,925,467	5,276,789	1,179,323	877,728	4,746,144	4,499,061	178,100	194,620	4,568,044	4,204,441	423,453	396,696	4,144,591	3,807,745	الإتحاد العربي الدولي للتأمين
6,561,820	5,927,019	1,695,128	1,121,652	4,866,692	4,805,367	432,055	481,912	4,434,637	4,323,455	464,652	278,886	3,969,985	4,044,569	دلنا للتأمين
7,939,797	8,493,046	3,757,195	4,207,465	4,182,602	4,285,581	221,427	691,847	3,961,175	3,593,734	1,912,179	1,929,057	2,048,996	1,664,677	الأردنية الإماراتية للتأمين
	154,434		13,119	0	141,315		44,141	0	97,174		13,645	-	83,529	اليرموك للتأمين
6,946,229	8,115,693	2,200,147	1,792,590	4,746,082	6,323,103	137,620	162,250	4,608,462	6,160,853	3,259,862	4,182,710	1,348,600	1,978,143	الأراضي المقدسة للتأمين
9,058,797	7,904,048	2,577,587	2,211,465	6,481,210	5,692,583	437,024	499,055	6,044,186	5,193,528	1,115,352	946,305	4,928,834	4,247,223	العرب للتأمين على الحياة والحوادث
4,747,495	6,189,049	968,987	1,236,483	3,778,508	4,952,566	148,421	282,799	3,630,087	4,669,767	413,427	753,941	3,216,660	3,915,826	فيلاذلفيا للتأمين
685,269	1,566,339	506,979	271,684	178,290	1,294,655	58,196	41,607	120,094	1,253,048			120,094	1,253,048	الأردن الدولية للتأمين
10,233,811	8,697,313	3,234,866	3,047,785	6,998,945	5,649,528	477,451	406,687	6,521,494	5,242,841	1,300,320	1,031,802	5,221,174	4,211,039	المجموعة العربية للتأمين الأوروبية
7,037,737	7,102,712	1,720,367	1,748,020	5,317,370	5,354,692	369,937	462,300	4,947,433	4,892,392	710,006	679,069	4,237,427	4,213,323	التأمين الإسلامية
7,631,108	7,139,711	1,683,259	1,415,593	5,947,849	5,724,118	9,899	80,347	5,937,950	5,643,771	3,350,115	2,933,541	2,587,835	2,710,230	الضامنون العرب
6,778,604	6,242,357	1,395,744	1,666,997	5,382,860	4,575,360	265,141	247,762	5,117,719	4,327,598	1,984,772	1,698,589	3,132,947	2,629,009	العربية الأردنية للتأمين
19,107,193	17,961,108	10,325,006	10,287,497	8,782,187	7,673,611	406,942	391,602	8,375,245	7,282,009	3,250,847	3,332,045	5,124,398	3,949,964	الشرق العربي للتأمين
9,649,606	7,502,994	2,964,655	2,658,045	6,684,951	4,844,949	378,874	352,299	6,306,077	4,492,650	1,332,843	898,703	4,973,234	3,593,947	المتوسط والخليج للتأمين (ميد غلف)
7,573,659	6,495,915	1,798,377	1,739,709	5,775,282	4,756,206	403,954	339,199	5,371,328	4,417,007	654,325	604,422	4,717,003	3,812,585	الأولى للتأمين
188,462,270	175,678,592	60,871,473	60,151,154	127,590,797	115,527,438	6,898,421	8,001,410	120,692,376	107,526,028	29,762,849	28,075,191	90,929,527	79,450,837	المجموع

المصدر: تقرير سوق التأمين الأردني لعام 2015



## تحليل العرض الحالي

تقوم شركات التأمين حالياً بإدارة مطالبات التأمين الخاصة بالمركبات عن طريق قسم داخلي في الشركة يتكون من عدد من الموظفين بالإضافة إلى عدد من المحامين، حيث يتولى هذا القسم عملية إدارة المطالبات وتسويتها لعملاء الشركة.

لا يوجد شركات تقدم خدمات إدارة مطالبات تأمين المركبات في الأردن، مما يخلق الفرصة أمام الشركة لتقديم هذه الخدمة إلى شركات التأمين كما هو معمول في العديد من دول العالم وخاصة الدول الأوروبية التي يوجد فيها أكثر من شركة لإدارة المطالبات نيابة عن شركات التأمين.

### 3.5 الاستراتيجية التسويقية

#### السوق المستهدف

يستهدف المشروع شركات التأمين الأردنية والتي تشمل:

- التأمين الأردنية
- الشرق الأوسط للتأمين
- التأمين الوطنية
- المتحدة للتأمين
- المنارة للتأمين
- التأمين العربية – الأردن
- القدس للتأمين
- النسر العربي للتأمين
- الأردن الدولية للتأمين
- المجموعة العربية الأوروبية
- التأمين الإسلامية
- المتوسط والخليج للتأمين (ميد غلف)
- الأردنية الفرنسية للتأمين
- الإتحاد العربي الدولي للتأمين
- دلنا للتأمين
- الأردنية الإماراتية للتأمين
- البرموك للتأمين
- الأراضي المقدسة للتأمين
- العرب للتأمين على الحياة والحوادث
- فيلادلفيا للتأمين
- الضامنون العرب
- العربية الأردنية للتأمين
- الشرق العربي للتأمين
- الأولى للتأمين

#### الأسعار المتوقعة

تشتمل الاستراتيجية السعرية للمشروع على حصولها على 5% من قيمة التعويضات المدفوعة للمستفيدين، كما يمكن للشركة أن تحصل على عوائد أداء في حالة تخفيض تكاليف الخسائر على شركات التأمين.

#### الترويج

تشتمل الاستراتيجية الترويجية للمشروع قيام الشركة بما يلي:

- تصميم موقع إلكتروني للشركة
- الإتصال المباشر مع شركات التأمين للتعاقد معها
- إعداد وتصميم البروشورات التي توضح عمل الشركة وكافة الخدمات التي تقدمها لعملائها
- تجهيز قرص مدمج CD يتضمن عرض تقديمي لعمل الشركة وكافة الخدمات التي تقدمها لعملائها

#### البيع

تشتمل استراتيجية البيع للمشروع قيام الشركة بتنفيذ ما يلي:

### دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

- زيارة شركات التأمين وعرض الخدمات التي تقدمها الشركة والمزايا المتوقعة والتعاقد مع الشركة من خلال المدير العام ومدراء الإدارات.
- التركيز على دور الشركة الجديدة في تخفيض تكاليف التعويضات.

#### التعامل مع العملاء

تشتمل استراتيجية التعامل مع العملاء على ما يلي:

- الاعتمادية: وتتضمن اتساق الأداء وتقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى وبذلك توفي الشركة بوعودها.
- الاستجابة: وتتضمن رغبة وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة.
- التعامل: وتتضمن اللياقة والأدب والاحترام والصدقة التي يبديها العاملون الذين تتطلب أعمالهم الاتصال بالزبائن مثل العاملين في أقسام الاستقبال والذين يجيبون على الاتصالات الهاتفية الواردة للشركة.
- الكفاية: امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.
- إمكانية الوصول للخدمة: وتتضمن سهولة الوصول وسهولة الاتصال.
- الاتصال: إعلام الزبائن بالمعلومات التي يبحثون عنها باللغة التي يفهمونها والاصغاء لطلباتهم وقد يتطلب ذلك قيام الشركة بتكثيف لغتها حسب الزبائن المختلفين.
- الموثوقية أو المصدقية: جعل الشركة جديرة بالثقة والاعتماد وتتمتع بالصدق والأمانة والاستقامة وتدافع عن مصالح الزبائن من الصميم.
- الأمان: التحرر من الخطر أو الشك.
- فهم/معرفة الزبون: بذل الجهود لفهم حاجة الزبائن.
- الملموسية: الجوانب المادية للخدمة.

### 3.6 الحصة السوقية المتوقعة

يبين الجدول التالي الحصة التسويقية للمشروع، وذلك وفق الافتراضات التالية:

- تنمو إجمالي مطالبات المركبات من 200,000 ألف دينار في السنة الأولى للمشروع إلى 225,102 ألف دينار في السنة الخامسة بمعدل نمو يبلغ 3% سنوياً.
- تقدر حصة الشركة المتوقعة في السنة الأولى للمشروع بـ 13% وتنمو لتصل إلى 25% في السنة الخامسة.

#### الجدول 15: الحصة السوقية للمشروع

البيان	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
اجمالي مطالبات المركبات (ألف دينار)	200,000	206,000	212,180	218,545	225,102
حصة الشركة المتوقعة	13.0%	16%	19%	22%	25%

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

%5	%5	%5	%5	%5	نسبة الايراد من المطالبات
2,814	2,404	2,016	1,648	1,300	ايراد ادارة المطالبات (ألف دينار )

#### 4. الدراسة الفنية للمشروع

##### 4.1 الطاقة التصميمية للمشروع

تعمل الشركة على تقديم خدماتها إلى كافة شركات التأمين العاملة في مجال تأمين المركبات والبالغ عددها (23) شركة، حيث سيكون موقع الشركة الرئيسي في العاصمة عمان، وستعمل على فتح (12) فرعاً في كافة محافظات المملكة. وستزداد قدرة الشركة على خدمة العملاء مع زيادة الطلب على خدماتها من خلال توظيف الموارد البشرية الكفوة لتنفيذ العمل بالشكل والجودة المطلوبة والتي تسعى الشركة لتحقيقها.

ويقدر إجمالي مساحات المكاتب المخصصة للشركة والتي تشمل مكتب الإدارة العامة ومكاتب الفروع 2,900 م<sup>2</sup> كما يبين الجدول التالي.

الجدول 16: مساحات المكاتب المخصصة للشركة

البيان	العدد	المساحة	المساحة الكلية
مكتب الإدارة العامة	1	500 م <sup>2</sup>	500 م <sup>2</sup>
الفروع	12	200 م <sup>2</sup>	2,400 م <sup>2</sup>
الإجمالي	13		2,900 م <sup>2</sup>

#### 4.2 الموارد المادية المطلوبة

يبين الجدول التالي الموارد المادية المطلوبة للمشروع، حيث يحتاج المشروع لاستئجار مباني لتكون بمثابة مقر العمل والتي سيتم من خلالها مباشرة الأعمال.

الجدول 17: الموارد المادية المطلوبة

البند	الوحدة	السعر	القيمة دينار
المباني (م <sup>2</sup> )	2,900	مستأجرة	
الأثاث والتجهيزات والديكور (م <sup>2</sup> )*	2,900	90	261,000
وسائط نقل (سيارة)	15	20,000	300,000
نظام إدارة المطالبات المحوسب	1	700,000	700,000
أجهزة ومعدات وشبكات	-	-	109,000
<b>المجموع</b>			<b>1,370,000</b>

\* تم تقدير الأرقام من واقع دراسة السوق

\* تم تقدير الأثاث والتجهيزات على أساس 90 دينار للمتر المربع الواحد

فيما يتعلق بالأجهزة والمعدات والشبكات فإن الجدول التالي يبين كافة المعلومات المتعلقة بالأجهزة اللازمة للعمل.

الجدول 18: تقنية المعلومات والأجهزة والمعدات

البند	العدد	السعر (دينار أردني)	التكلفة الكلية
أجهزة حاسوب	80	500	40,000
طابعات	10	300	3,000
سيرفر	1	25,000	25,000

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

9,000	3000	3	الآت تصوير
23,000	23,000	1	شبكات وأنظمة حماية
9,000	9,000	-	أخرى
<b>109,000</b>			

نظام إدارة المطالبات المحوسب

يتطلب المشروع العمل على تطوير نظام إدارة مطالبات تأمين مركبات محوسب حيث يساهم وجود النظام المحوسب للشركة في توفير ما يلي:

- زيادة الإنتاجية من خلال القضاء على الحاجة إلى البحث عن المعلومات في مصادر المعلومات المتعددة.
- التأكد من القيام بالمهام في الأوقات المحددة باستخدام التنكيرات والمؤقتات وغيرها من سبل الاتصال.
- التحسين من مستوى الامتثال من خلال توفير الشفافية والاستعداد لعمليات التدقيق والالتزام باللوائح الداخلية.
- التقليل من الوقت اللازم لاتخاذ القرارات بتوفير إمكانية الوصول الفوري إلى المعلومات.

ويوفر نظام إدارة مطالبات تأمين المركبات المزايا التالية:

الرقم	المزايا
1	القدرة على إجراء سياسة البحث من خلال معايير محددة ومرنة.
2	القدرة على إصدار إشعار المطالبة.
3	القدرة على التحقق من الوثائق من خلال اختيار (الوثيقة المقدمة/غير المقدمة) من قائمة المستندات المطلوبة.
4	نافذة تسجيل المطالبة التي تسمح للمستخدم بإدخال جميع التفاصيل اللازمة عن المطالبة، حيث يشمل تسجيل المطالبة نوافذ منفصلة عن تفاصيل المطالبة، ومعلومات السياسة والأطراف المعنية ومعلومات المركبة.
5	تسجيل ادعاء السرقة والذي يتضمن تفاصيل المطالبة، ومعلومات السياسة ومعلومات السيارة والأجزاء، حيث توفر هذه النوافذ كافة التفاصيل المطلوبة عن المطالبة.
6	القدرة على تحديد المعلومات حول تقدير الإصلاح وإنشاء احتياطات/تعويضات.
7	القدرة على الحصول على معلومات حول حالة إصلاح المركبات، وتكلفة الإصلاح، وطلب الإصلاح، ومذكرة التسليم وجودة الإصلاح.

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

8	القدرة على الحصول على جدول مجموع الخسارة والتي توفر معلومات حول البنود/الأجزاء وحالتها والمبلغ المطلوب دفعه وكذلك القدرة على إنشاء نموذج.
9	القدرة على القيام بعملية الدفع والتي تشمل مجموع تسوية الخسائر وخردة السيارة.
10	القدرة على إجراء أمر دفع والذي يتضمن كافة التفاصيل عن الدفع.
11	ملخص المطالبة الذي يوفر معلومات حول تفاصيل المطالبة، والمعلومات المالية، وتواريخ وتفاصيل الإصلاح والنماذج المنشأة.
12	القدرة على إضافة وحفظ تعليق على المطالبة تتضمن تاريخ ووقت الإدخال والموضوع.
13	القدرة على القيام بإجراء بحث عن المطالبة.

المقبوضات والمدفوعات

المزايا العامة لنظام المقبوضات والمدفوعات:

الرقم	المزايا
1	القدرة على إجراء أمر دفع والذي يتضمن كافة التفاصيل عن الدفع.
2	القدرة على إضافة بند الدفع.
3	القدرة على إضافة/عرض الوثائق المرفقة.
4	القدرة على إضافة/عرض الوثائق الداعمة المرفقة.
5	القدرة على عمل أمر ائصال والذي يتضمن كافة التفاصيل عن الدفع.
6	القدرة على البحث عن أمر استلام/الدفع.
7	القدرة على إضافة ملاحظة.
8	القدرة على الحصول على معلومات حول تفاصيل استلام الشيكات وتفاصيل الدفع.
9	القدرة على القيام بالبحث عن قسيمة استلام/الدفع.
10	القدرة على إلغاء أمر الإستلام أو الدفع.
11	القدرة على عمل احتياطي السداد/الإسترجاع.
12	القدرة على تحميل الفاتورة على برنامج إكسل.

نظام إدارة التعويض

المزايا العامة لنظام إدارة التعويض:

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الرقم	المزايا
1	القدرة على إجراء سياسة البحث من خلال معايير محددة ومرنة.
2	القدرة على إنشاء إشعار المطالبة.
3	القدرة على التحقق من الوثائق من خلال اختيار (الوثيقة المقدمة/غير المقدمة) من قائمة المستندات المطلوبة.
4	نافذة تسجيل المطالبة التي تسمح للمستخدم بإدخال جميع التفاصيل اللازمة عن المطالبة، حيث يشمل تسجيل المطالبة نوافذ منفصلة عن تفاصيل المطالبة، ومعلومات السياسة والأطراف المعنية ومعلومات المركبة.
5	القدرة على الحصول على موافقة المشرف على التعويض.
6	القدرة على تحديد المعلومات حول تفاصيل التعويض.
7	القدرة على الحصول على معلومات حول حالة إصلاح المركبات، وتكلفة الإصلاح، وأمر الإصلاح، ومذكرة التسليم وجودة الإصلاح.
8	القدرة على التحقق من جمع وقبول الوثائق.
9	القدرة على الحصول على معلومات حول تقديم الوثائق التي تشمل تقديم الوثائق وغيرها من التفاصيل بالإضافة إلى معلومات حول استجابة الشركة.
10	نافذة موافقة المشرف على التعويض والتي تبين تفاصيل المطالبات والقدرة على إدارتها من خلال قائمة فرعية تحتوي على أوامر (الموافقة، تحرير، إعادة تعيين، عرض، بدء التقاضي، وإغلاق التعويض).
11	تفاصيل التعويض والتي توفر كافة التفاصيل حول التعويض والطرف الثالث وتأمينه والممثل القانوني.
12	القدرة على إدارة جمع وقبول الوثائق من خلال نافذة تحتوي على جميع التفاصيل حول جمع الوثائق وحالتها، وجميع الوثائق التي تم استلامها أو لم يتم تقديمها، بالإضافة إلى القدرة على التحقق والقبول وجميع التفاصيل حول ذلك.
13	القدرة على الحصول على معلومات حول تقديم الوثائق واستجابة الشركة.
14	تسوية التعويض والتي تتضمن تفاصيل حول التسوية والساداد.
15	القدرة على إضافة تفاصيل حول التقاضي وحالتها.
16	القدرة على إضافة معلومات حول تفاصيل الحكم.
17	القدرة على إضافة منحة أو تفاصيل لتسوية التعويض.
18	القدرة على عمل بحث عن المركبات المسروقة.
19	تسجيل المطالبة - تحديد أسعار الضرر/التقييم والذي يوفر معلومات حول نوع وتمكن المستخدم من إنشاء تقييم وحساب المبلغ الإجمالي للضرر.
20	القدرة على إضافة الأطراف المعنية في تسجيل المطالبة.
21	القدرة على إظهار الطرف الثالث.
22	نافذة تسجيل المطالبة والتي تسمح للمستخدم بأن يدخل كافة التفاصيل اللازمة عن المطالبة، حيث تشمل نوافذ منفصلة عن تفاصيل المطالبة، ومعلومات السياسة والأطراف المعنية والمركبة.



دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الرقم	المزايا
23	تسجيل ادعاء السرقة والذي يتضمن تفاصيل المطالبة، ومعلومات السياسة ومعلومات السيارة والأجزاء، حيث توفر هذه النوافذ كافة التفاصيل المطلوبة عن المطالبة.
24	وثيقة ادعاء السرقة تحتوي على إدارة السرقة وحالة السرقة.
25	تقدير الإصلاح والذي يسمح بالحصول على التكلفة الإجمالية للإصلاح.
26	القدرة على تحرير/تعديل تقدير الإصلاح.
27	القدرة على تقديم أو الموافقة وإضافة احتياطي لتقدير الإصلاح.
28	القدرة على إنشاء احتياطي واحتياطي التعويض.
29	إصلاح المركبات وتسليمها والتي تمكن من عمل أمر إصلاح ومذكرة التسليم.
30	القدرة على عمل إعلان الخسائر الكلي وإجمالي تعويضات الخسائر من إجمالي وثيقة الخسارة.
31	جدول إجمالي الخسارة للسيارة المشتراة من قبل المؤمن.
32	القدرة على الحصول على أمر الدفع.
33	ملخص المطالبة والذي يوفر معلومات حول المطالبة من ناحية تفاصيل المطالبة، والمعلومات المالية، والتواريخ وتفاصيل الإصلاح والنماذج المنشأة.
34	القدرة على إضافة وحفظ تعليق على المطالبة تتضمن التاريخ والوقت والفئة والموضوع.
35	القدرة على القيام بالبحث عن المطالبة.
36	القدرة على مراقبة سجل نشاط المطالبة الذي يوضح وصف لكل نشاط تم القيام به على المطالبة.

### 4.3 الموارد البشرية المطلوبة

يبين الجدول التالي الموارد البشرية المطلوبة للمشروع، حيث يبلغ عدد الموظفين المطلوب في الإدارة العامة والفروع حوالي 73 موظف بإجمالي رواتب تبلغ 540,600 دينار أردني سنوياً.

الجدول 19: الموارد البشرية المطلوبة للمشروع

البند	عدد الموظفين	الراتب (دينار/ شهرياً)	إجمالي الراتب (دينار/ سنوياً)	التشغيلي (دينار/ سنوياً)	الإداري (دينار/ سنوياً)
مدير عام	1	3,000	36,000	36,000	
مدراء ادارات	3	1,500	54,000	54,000	
مشرف فرع	12	700	100,800		100,800
محاسب	3	500	18,000	18,000	
محصل	3	350	12,600	12,600	

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

	7,200	7,200	300	2	إداري
	16,800	16,800	700	2	تكنولوجيا معلومات
36,000		36,000	1,000	3	محامي
115,200		115,200	800	12	مهندس
72,000		72,000	500	12	فني
72,000		72,000	300	20	أخرى
<b>396,000</b>	<b>144,600</b>	<b>540,600</b>		<b>73</b>	<b>المجموع</b>

• يشمل بند (أخرى) السكرتارية والأمن والحماية ومواقف السيارات وغيرها.

كما يبين الجدول التالي الوصف الوظيفي العام للوظائف المطلوبة في المشروع.

الجدول 20: الوصف الوظيفي العام للوظائف المطلوبة في المشروع

الوظيفة	وصف الوظيفة
مدير عام	التخطيط والتنظيم والتنسيق والمراقبة لكل ما يتعلق بالإدارة الداخلية للشركة، وتحديد سياسة الشركة وإدارة كل ما له علاقة بالعمل. ومراجعة التقارير التي ترد إلى قسم الإدارة والإشراف على عملية تحليلها ودراسة المشاكل التي تبرز ووضع الحلول لها، والإشراف الفني والإداري على الموظفين ورفع كفاءتهم.
مدراء ادارات	يقوم مدراء الإدارات بإدارة والإشراف على العمل فيها ووضع الخطط والبرامج اللازمة لتطوير العمل وأداء الموظفين فيها، وتقديم التقارير الدورية للمدير بالإضافة إلى القيام بمعالجة ومتابعة أي أمور أو مشاكل قد تواجهها. <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإدارة المالية والإدارية</li> <li>- الشؤون المالية</li> </ul> <p>تتولى الإدارة المالية القيام بإقتراح السياسات والقواعد والإجراءات التي تحكم وتنظم عمل النشاط المالي للشركة وذلك بما يتماشى مع الأصول والقواعد المحاسبية المتعارف عليها والقوانين المرعية، وإعداد البيانات والقوائم المالية السنوية للشركة، وتنظيم كافة المستندات المالية وتطبيق النظام والسياسات المحاسبية المتبعة بالشركة والمقررة من قبل مجلس الإدارة، بالإضافة إلى متابعة المعاملات مع البنوك وعمل التسويات البنكية والتوصية باعتمادها. تطوير النظم المالية والرقابية اللازمة للتحقق من أداء الشركة المالي والتعاون مع المدقق الخارجي وتزويده بكافة البيانات.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الخدمات الإدارية والموارد البشرية</li> </ul> <p>متابعة كافة الخدمات الإدارية وخدمات الصيانة والنظافة والأبنية ووسائل النقل</p>

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الوظيفة	وصف الوظيفة
	<p>ومتابعة تنفيذ عقود النظافة والحراسة والأمن والضيافة في كافة المكاتب التابعة للشركة مع الشركات المتعاقد معها ومتابعة حسن التزامها ببنود الاتفاقيات الموقعة. وتطبيق نظام وإجراءات شؤون الموظفين المعتمد في الشركة والتي تشمل (التعيين، التدريب، تقييم الأداء، الإجازات .. إلخ) وتخطيط الموارد البشرية، وحفظ وصيانة الملفات الخاصة بالموظفين وتحديثها بشكل دوري ومتابعة البريد اليومي الوارد للشركة وتوزيعه على المعنيين وحفظه.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>إدارة الشؤون القانونية</b> تتولى إدارة الشؤون القانونية القيام بإدارة أعمال ونشاطات الشؤون القانونية في الشركة ومراجعة ووضع الصيغ النهائية لعقود واتفاقيات الشركة والمشاركة في حل الخلافات المتعلقة بالتعويضات، ومتابعة القوانين والأنظمة والتعليمات الحكومية ذات العلاقة بعمل الشركة ومناقشتها مع الإدارة، وتمثيل الشركة أمام القضاء والمحاكم، والمساهمة في إعداد عقود العمل وإبداء الرأي القانوني عليها.</li> <li>● <b>إدارة تكنولوجيا المعلومات</b> تتولى إدارة تكنولوجيا المعلومات الإشراف على إدارة الأجهزة والمعدات الإلكترونية والشبكات والخوادم وحفظ البيانات وإدامة قاعدة البيانات ودراسة احتياجات الشركة من الأجهزة والشبكات والحواسيب وبرمجياتها، وصيانة الأجهزة والخوادم والشبكات ومعالجة المشاكل التي تواجه العمل ودراسة عروض شراء الأجهزة والبرامج التي تحتاجها الشركة والتنسيق بأفضلها من الناحية الفنية والإدارية، ووضع آلية لأخذ النسخ الاحتياطية للملفات وتقديم الدعم الفني لمستخدمي الشبكة. متابعة عملية التطوير والتحديث على الموقع الإلكتروني للشركة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة. وتطوير قاعدة البيانات وزيادة كفاءتها ووضع الخطط المستقبلية لتطبيقها في الشركة، وتدريب موظفي الشركة على البرمجيات الجديدة.</li> </ul>
مشرف فرع	الإشراف على إدارة أعمال الفرع الإدارية والمالية والتشغيلية، وتحقيق الأهداف المحددة وهدف المبيعات للفرع.
محاسب	تطبيق النظام المحاسبي الموضوع للشركة والتأكد من صحة ودقة المستندات المالية وتحضير الحسابات الختامية والتقارير المالية الدورية، وإدارة وتنسيق ومتابعة تنفيذ الخطط والأنظمة والإجراءات المحاسبية والمالية وضبط إيرادات ومصاريف الشركة، ووضع التوصيات ورفعها للمدير.
محصل	تحصيل الأموال من شركات التأمين ودفع التعويضات للمستفيدين.

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الوظيفة	وصف الوظيفة
إداري	تقديم المساعدة في جميع جوانب التنظيم الإداري والتنسيق بين الإدارات والوحدات العاملة في حل المشاكل الإدارية والتشغيلية يومياً وجدولة وتنسيق الاجتماعات والمقابلات والأحداث وغيرها من الأنشطة المماثلة بالإضافة إلى إرسال وتلقي البريد والطرود وإعداد المراسلات وحفظ وتحديث ملفات شؤون الموظفين.
تكنولوجيا معلومات	تتولى هذه المديرية مهمة وضع خطط وبرامج العمل لتحقيق الاهداف المقرره بالإضافة إلى تنفيذ برامج نظم المعلومات والبرمجيات وانظمة قواعد البيانات والإشراف عليها ومتابعة تحديث وتطوير شبكة المعلومات والتأكد من أمن وسلامة مختلف أنواع البيانات ومتابعة إجراءات صيانة المعدات والأجهزة المستخدمة.
محامي	توفير المشورة القانونية المتخصصة للشركة وتمثيلها في المحاكم واعداد المذكرات القانونية وتقديم الآراء المكتوبة على القضايا والمسائل القانونية وإعداد القضايا للمحكمة وإعداد الحجج القانونية لاستخدامها في المحاكم لتمثيل الشركة في المحكمة وعرض القضية على القاضي.
مهندس	الإشراف على الأعمال الميكانيكية للمركبات.
فني	تنفيذ ومتابعة أعمال الصيانة والتنسيق مع الورش لتصليح المركبات المتضررة، وإجراء كشف على المركبات المتضررة وإعداد تقارير بالأضرار والأجزاء التي يلزم إصلاحها أو استبدالها.

#### 4.4 التراخيص المطلوبة

يبين الجدول التالي التراخيص اللازمة من الجهات المختلفة لتنفيذ المشروع.

الجدول 21: التراخيص المطلوبة للمشروع

البيان	التحليل
تسجيل الشركة	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ وزارة الصناعة والتجارة</li> <li>▪ إدارة التأمين</li> </ul>

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

التحليل	البيان
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ غرفة التجارة</li> <li>▪ أمانة عمان الكبرى</li> </ul>	تأسيس الشركة
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ أمانة عمان الكبرى</li> <li>▪ غرفة التجارة</li> <li>▪ ضريبة الدخل والمبيعات</li> <li>▪ مؤسسة الضمان الإجتماعي</li> </ul>	تشغيل الشركة

#### 4.5 الجدول الزمني للمشروع

يبين الجدول التالي المدة الزمنية اللازمة لتنفيذ المشروع والتي تبلغ سنة وهي موزعة على المراحل المختلفة اللازمة لتنفيذ المشروع وذلك كما يلي:

شهر												المرحلة	
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
												■	الدراسات
							■	■	■	■			الموافقات وتسجيل الشركة
				■	■	■	■	■					استئجار المكان والتجهيز والتأثيث
		■	■	■	■								تجهيز الأمور المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
■	■												التوظيف والتشغيل التجريبي
12 شهراً												إجمالي المدة	

## 5. الدراسة المالية للمشروع

### 5.1 الإفتراضات المالية

يبين الجدول التالي الفرضيات المتعلقة بالتكاليف المتوقعة للمشروع.

الجدول 22: الإفتراضات المالية للمشروع

البيان	الإفتراض
معدل التضخم في الأسعار	3%
التمويل	75% من الاستثمار هو رأس المال و 25% قروض
معدل الفائدة	9%
رأس المال العامل	3 شهور من التكاليف التشغيلية
مصاريف التأسيس والدراسات والمخططات	100 ألف دينار
مصاريف ما قبل التشغيل	33 ألف دينار
معدل الضريبة	20%
الإعفاءات	لا يوجد إعفاءات
مصاريف الموظفين من الضمان والتأمين الصحي	25% من الرواتب
الزيادة السنوية في الرواتب	5% زيادة سنوية
معدل إهلاكات الأصول	4% - 20% من قيمة الأصل
صيانة عامة للمكتب	10 آلاف دينار وتزداد بمقدار 5% سنوياً
مياه وكهرباء وخدمات	12 ألف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
اتعاب مهنية	5 آلاف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
مصاريف تسويقية	10 آلاف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
قرطاسية ومصاريف	20 ألف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
ضيافة	10 آلاف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
مصاريف أخرى	5 آلاف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
مصاريف IT	15 ألف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
مصاريف قانونية وقضايا	20 ألف دينار وتزداد بنسبة 5% سنوياً
إيجارات الإدارة العامة	30 ألف دينار
إيجارات مكاتب فرعية عدد 12	96 ألف دينار
الذمم المدينة	5% من الإيرادات

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

المصاريف المستحقة	8% من المصاريف
الأرباح الموزعة	70% من الأرباح السنوية
الإحتياطيات والأرباح المدورة	30% من الأرباح السنوية

## 5.2 تكاليف الاستثمار

تقدر التكلفة الاستثمارية للمشروع بحوالي 1.6 مليون دينار موزعة على الأصول الثابتة بقيمة 1,370 ألف دينار، ورأس المال العامل ومصاريف ما قبل التشغيل بحوالي 262 ألف دينار.

ويبين الجدول التالي تكاليف الاستثمار للمشروع

الجدول 23: تكاليف الاستثمار للمشروع

القيمة (ألف دينار)	البند
1,370	الأصول الثابتة
33	مصاريف ما قبل التشغيل
229	رأس المال العامل
<b>1,631</b>	<b>المجموع</b>

ويبين الجدول التالي اهتلاكات الأصول السنوية

الجدول 24: اهتلاكات الأصول

البند	القيمة	%	الإجمالي
الارض	-	0.0%	-
المباني	-	4.0%	-
الأثاث والتجهيزات	261,000	20.0%	52,200
وسائط نقل	300,000	20.0%	60,000
تقنية معلومات	809,000	20.0%	161,800
<b>المجموع</b>	<b>1,370,000</b>	<b>0.0%</b>	<b>274,000</b>

### 5.3 التمويل

سيتم تمويل المشروع عن طريق مساهمات الشركاء في الشركة بنسبة 75% وتقدر بحوالي 1,223 ألف دينار و 25% عن طريق قروض بحوالي 407.8 ألف دينار.

ويبين الجدول التالي التمويل اللازم لتنفيذ المشروع

الجدول 25: تمويل المشروع

البند	القيمة (ألف دينار)	%
رأس المال	1,223.5	75%
قروض	407.8	25%
المجموع	1,631	100%

حيث تبلغ مدة القرض 5 سنوات بسعر فائدة 9%.



#### 5.4 الإيرادات

يبين الجدول التالي الإيرادات الكلية للمشروع، حيث يلاحظ بأن الإيرادات تبلغ في السنة الأولى حوالي 1.3 مليون دينار وتزداد لتصل 2.8 مليون دينار في السنة الخامسة وذلك بسبب نمو الشركة وزيادة حصتها في السوق بنسبة 3% سنوياً.

الجدول 26: إيرادات المشروع

السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	البيان
225,102	218,545	212,180	206,000	200,000	اجمالي مطالبات المركبات
%25	%22	%19	%16	%13.0	حصة الشركة المتوقعة
%5	%5	%5	%5	%5	نسبة الإيراد من المطالبات
2,814	2,404	2,016	1,648	1,300	إيراد إدارة المطالبات

## 5.5 التكاليف المتوقعة

### التكاليف التشغيلية

يبين الجدول التالي التكاليف التشغيلية للمشروع وفق الفرضيات السابقة خلال الخمس سنوات القادمة، حيث تبلغ كلفة الرواتب 396 ألف دينار في السنة الأولى وتزداد إلى 580 ألف دينار في السنة الخامسة.

الجدول 27: التكاليف التشغيلية للمشروع

التكاليف التشغيلية (ألف دينار)					
السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	البند
580	527	479	436	396	الرواتب
145	132	120	109	99	مصاريف موظفين اخرى
18	17	17	16	15	مصاريف IT
274	274	274	274	274	إهلاكات
12	12	11	11	10	صيانة عامة للمكتب
24	23	22	21	20	مصاريف قانونية وقضايا
96	96	96	96	96	ايجارات مكاتب فرعية عدد 12
6	6	6	5	5	أخرى
<b>1,156</b>	<b>1,087</b>	<b>1,024</b>	<b>967</b>	<b>915</b>	<b>المجموع</b>

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

المصاريف الإدارية والعمومية

يبين الجدول التالي المصاريف الإدارية والعمومية للمشروع وفق الفرضيات السابقة، حيث تبلغ رواتب الموظفين 245 ألف دينار في السنة الأولى وتزداد إلى 298 ألف دينار في السنة الخامسة، وتبلغ المصاريف التسويقية 10 ألف دينار في السنة الأولى وتزداد إلى 12 ألف دينار في السنة الخامسة.

الجدول 28: المصاريف الإدارية والعمومية

المصاريف الإدارية والعمومية (ألف دينار)					
السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	البند
298	284	271	258	245	الرواتب
75	71	68	64	61	مصاريف موظفين اخرى
30	30	30	30	30	ايجارات الادارة العامة
24	23	22	21	20	قرطاسية ومصاريف
12	12	11	11	10	ضيافة
15	14	13	13	12	مياه وكهرباء وخدمات
6	6	6	5	5	اتعاب مهنية
12	12	11	11	10	مصاريف تسويقية
6	6	6	5	5	مصاريف اخرى
				33	إطفاء مصاريف ما قبل التشغيل
<b>478</b>	<b>457</b>	<b>437</b>	<b>417</b>	<b>431</b>	<b>المجموع</b>

## 5.6 القوائم المالية المتوقعة

### قائمة الدخل

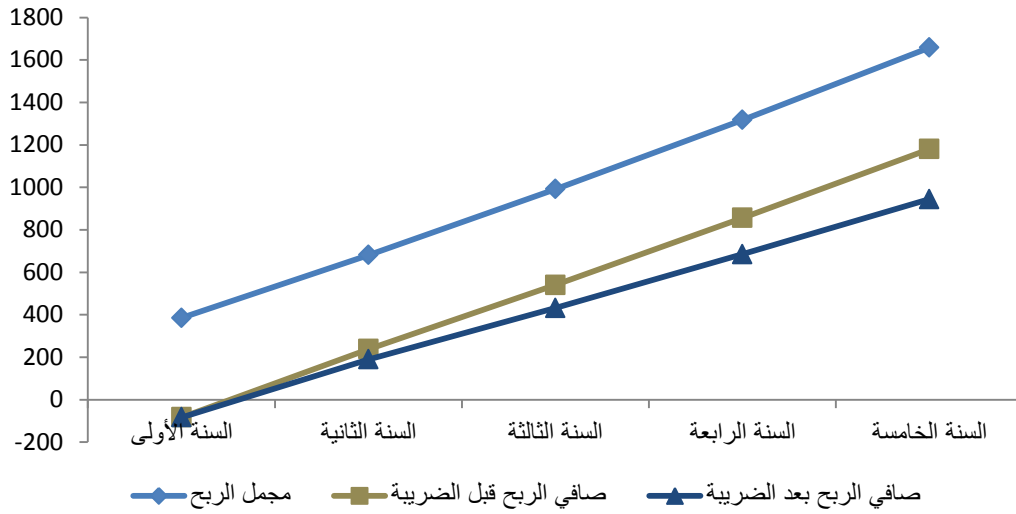
يبين الجدول التالي قائمة الدخل المتوقعة للمشروع، حيث يلاحظ أن مجمل الربح سيزداد من 385 ألف دينار في السنة الأولى إلى 1.6 مليون دينار في السنة الخامسة، كما سيبدأ صافي الربح قبل الضريبة بالازدياد بداية من السنة الثانية للمشروع ليصل إلى 1.1 مليون دينار في السنة الخامسة، وكذلك بالنسبة لصافي الربح بعد الضريبة حيث سيبدأ بتسجيل زيادة ابتداءً من السنة الثانية للمشروع من 190 ألف دينار إلى 944 ألف دينار في السنة الخامسة.

الجدول 29: قائمة الدخل المتوقعة للمشروع

قائمة الدخل (ألف دينار)					
السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	البند
2,814	2,404	2,016	1,648	1,300	الإيرادات
1,156	1,087	1,024	967	915	التكاليف التشغيلية
1,658	1,317	992	681	385	مجمل الربح
478	457	437	417	431	مصاريف إدارية
1,180	860	555	264	(46)	صافي الربح
0	4	15	26	37	مصاريف بنكية
1,180	856	540	238	(83)	صافي الربح قبل الضريبة
236	171	108	48	-	الضريبة
944	685	432	190	(83)	صافي الربح بعد الضريبة

الشكل 6: الدخل المتوقع للمشروع

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات



قائمة المركز المالي

كما يبين الجدول التالي الميزانية العمومية المتوقعة للمشروع خلال الخمس سنوات الأولى، حيث يلاحظ أن مجموع الأصول سيزداد من 1.6 مليون دينار في سنة التأسيس ليصل إلى 6 مليون دينار في السنة الخامسة، وسيزداد مجموع حقوق الملكية من 1.2 مليون دينار في سنة التأسيس إلى 1.3 مليون دينار في السنة الخامسة.

الجدول 30: المركز المالي المتوقع للمشروع

قائمة المركز المالي (ألف دينار)						
السنة	السنة	السنة	السنة	السنة	سنة	البيان
الخامسة	الرابعة	الثالثة	الثانية	الأولى	التأسيس	
<b>الأصول</b>						
1,401	1,057	779	593	424	238	النقدية
4,690	4,007	3,360	2,747	2,167		الذمم
6,091	5,063	4,139	3,339	2,591	238	مجموع الأصول المتداولة
1,394	1,394	1,394	1,394	1,394	1,394	الأصول الثابتة
1,403	1,129	855	581	307	-	مجموع الإهلاك
(9)	265	539	813	1,087	1,394	صافي الأصول الثابتة
6,082	5,328	4,678	4,152	3,678	1,631	مجموع الأصول
<b>الالتزامات وحقوق الملكية</b>						
4,690	4,007	3,360	2,747	2,167		مصاريف مستحقة وذمم
-	-	48	168	288	408	قروض طويلة الأجل

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

4,690	4,007	3,407	2,915	2,455		مجموع الالتزامات
1,224	1,224	1,224	1,224	1,224	1,224	مساهمات الشركاء
169	98	47	14	-		أرباح مدورة
1,392	1,322	1,270	1,238	1,224	1,224	مجموع حقوق الملكية
6,082	5,328	4,678	4,152	3,678	1,631	مجموع الالتزامات لحقوق الملكية

قائمة التدفق النقدي

يبين الجدول التالي قائمة التدفقات النقدية المتوقعة للمشروع خلال الخمس سنوات الأولى، حيث يلاحظ أن التدفق النقدي من التشغيل سيزداد من 307 ألف دينار في السنة الأولى إلى 510 ألف دينار في السنة الخامسة، أما النقد آخر المدة فسيزداد من 238 ألف دينار في سنة التأسيس إلى 1.4 مليون دينار في السنة الخامسة.

الجدول 31: قائمة التدفقات النقدية المتوقعة للمشروع

قائمة التدفقات النقدية (ألف دينار)						
السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	التأسيس	البيان
الأنشطة التشغيلية						
236	171	108	48	-	-	صافي الربح
274	274	274	274	307	-	الإهلاكات
-	-	-	-	-	-	التغير في رأس المال العامل
510	445	382	322	307	-	التدفق النقدي من التشغيل
الأنشطة الاستثمارية						
-	-	-	-	-	(1,394)	الأصول الثابتة
-	-	-	-	-	(1,394)	التدفق النقدي من الاستثمار

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

الأنشطة التمويلية						
				-	1,224	رأس المال
-	(48)	(120)	(120)	(120)	408	القروض
(165)	(120)	(76)	(33)	-		توزيع الارباح
(165)	(168)	(196)	(153)	(120)	1,631	التدفق النقدي من التمويل
345	278	186	168	187	238	صافي التدفق النقدي
1,057	779	593	424	238	0	النقد أول المدة
1,401	1,057	779	593	424	238	النقد آخر المدة

## 5.7 التحليل المالي والاقتصادي والاجتماعي

### التحليل المالي

يبين الجدول التالي التحليل المالي للمشروع حيث يلاحظ أن نسبة صافي الربح خلال الخمس سنوات الأولى من عمر المشروع ستزداد من 11.5% في السنة الثانية لتصل إلى 33.6% في السنة الخامسة، كما أن العائد على الاستثمار سيزداد من 4.6% في السنة الثانية إلى 15.5% في السنة الخامسة.

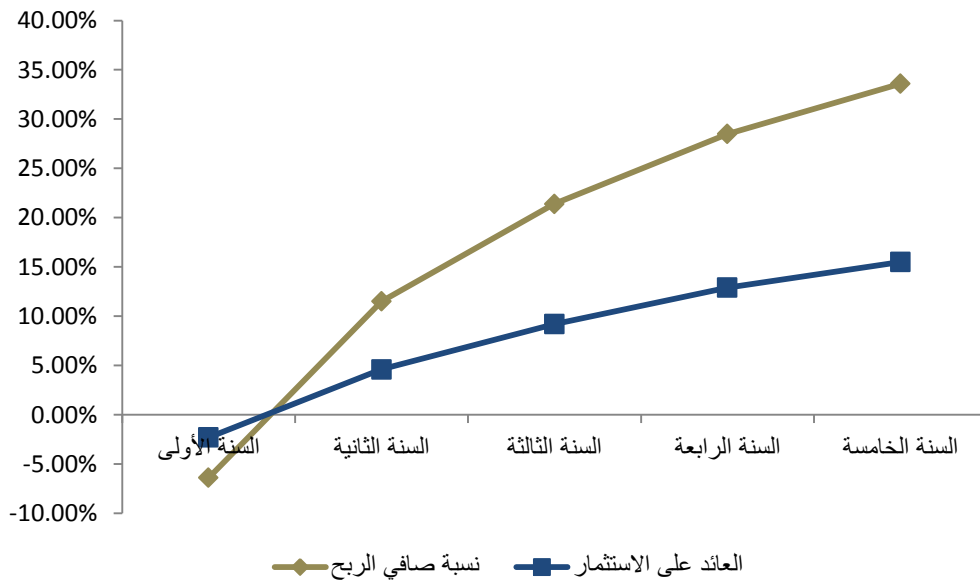
### الجدول 32: التحليل المالي للمشروع

البيان	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
الاصول	3,678	4,152	4,678	5,328	6,082
الايرادات	1,300	1,648	2,016	2,404	2,814
الارباح	(83)	190	432	685	944
رأس المال	1,224	1,224	1,224	1,224	1,224
نسبة صافي الربح	-6.4%	11.5%	21.4%	28.5%	33.6%
العائد على الاستثمار	-2.3%	4.6%	9.2%	12.9%	15.5%

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

البيان	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
العائد على رأس المال	-6.8%	15.6%	35.3%	56.0%	77.2%
معدل العائد على الإيرادات	-6.4%	11.5%	21.4%	28.5%	33.6%
معدل دوران الأصول (مرة)	0.35	0.40	0.43	0.45	0.59

الشكل 7: التحليل المالي



التحليل الاقتصادي

يبين الجدول التالي التحليل الاقتصادي للمشروع خلال الخمس سنوات الأولى، حيث يلاحظ ما يلي:

- بلغ معدل العائد الداخلي 21% والذي تجاوز 5 أضعاف معدل العائد على الأصول مما يعني جدوى المشروع اقتصادياً
- بلغت القيمة الحالية للمشروع 2,094 ألف دينار وقد زادت عن الاستثمار بقيمة 1,632 ألف دينار، مما يعني جدوى المشروع اقتصادياً
- بلغ مؤشر الربحية للمشروع 1.28 مرة مما يعني أن قيمة المشروع المتوقعة 1.28 مرة من قيمة الاستثمار ولذلك يعتبر المشروع مجدي اقتصادياً
- بلغت فترة استرداد المشروع حوالي 4.5 سنوات

الجدول 33: التحليل الاقتصادي للمشروع



دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

التحليل الاقتصادي (ألف دينار)						
السنة الخامسة	السنة الرابعة	السنة الثالثة	السنة الثانية	السنة الأولى	التأسيس	البيان
510	445	382	322	307	(1,631)	صافي التدفق النقدي من العمليات والاستثمار
1,392						القيمة المتبقية
1,902	445	382	322	307	(1,631)	المتراكم
					21%	العائد الداخلي
					2,094	القيمة الحالية
					462	صافي القيمة الحالية
					1.28	مؤشر الربحية (مرة)
					4.50	فترة الاسترداد (سنة)

### التحليل الاجتماعي

يبين الجدول التالي التحليل الاجتماعي للمشروع، حيث يلاحظ من التحليل أن عدد الموظفين المطلوب في المشروع سيزداد من 73 موظف في السنة الأولى ليصل إلى 89 موظف في السنة الخامسة، كما أن القيمة المضافة للمشروع ستزداد من 881 ألف دينار في السنة الأولى إلى 2.1 مليون دينار في السنة الخامسة، كما ستصل ضريبة الدخل في السنة الخامسة إلى 236 ألف دينار.

الجدول 34: التحليل الاجتماعي للمشروع

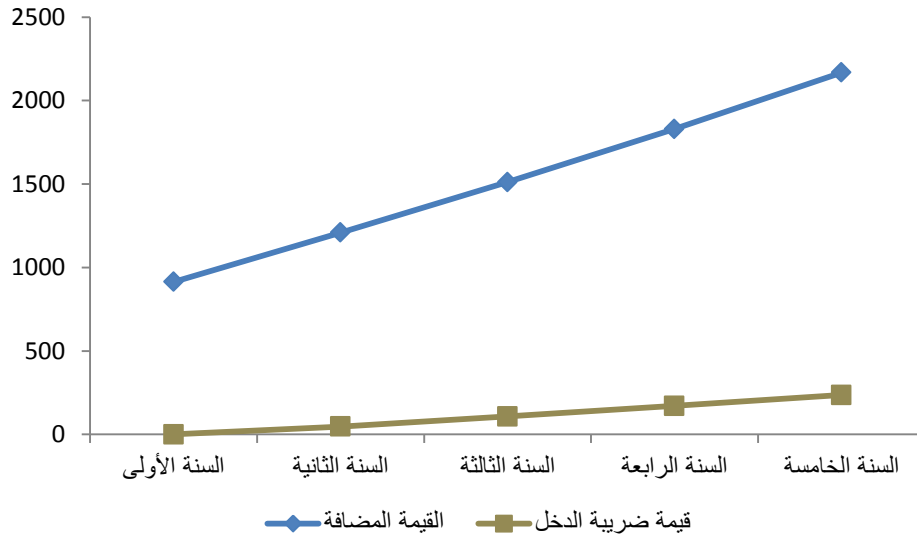
التحليل الاجتماعي

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

البيان	السنة الأولى	السنة الثانية	السنة الثالثة	السنة الرابعة	السنة الخامسة
عدد الموظفين	73	77	80	85	89
عدد الموظفين الأردنيين المتوقع	73	77	80	85	89
القيمة المضافة (ألف دينار)	881	1,209	1,510	1,829	2,168
قيمة ضريبة الدخل (ألف دينار)	0.0	47.6	108	171	236
قيمة ضريبة المبيعات (ألف دينار)	208	264	323	385	450

\* تم احتساب القيمة المضافة على أساس الرواتب والأجور، الفوائد، الإيجارات والأرباح.

الشكل 8: التحليل الاجتماعي للمشروع



## 6. دراسة المخاطر وتحليل الحساسية

### 6.1 دراسة المخاطر

يبين الجدول التالي مصفوفة المخاطر المتوقعة التي قد تواجه المشروع وأسس تجنبها.

الجدول 35: مصفوفة المخاطر المتوقعة للمشروع

المخاطر	نوع المخاطر	تقييم المخاطر/ التجنب
المخاطر المالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>مخاطر الائتمان</li> </ul>	
	<p>تمثل مخاطر الائتمان مخاطر تعرض الشركة لخسارة مالية جراء عدم وفاء العميل أو الطرف المتعامل مع الشركة بأداة مالية بالتزاماته التعاقدية وتنتج هذه المخاطر بشكل رئيسي من الذمم التجارية والأخرى.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>مخاطر السيولة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تعتبر المخاطر المالية التي يمكن ان تواجه الشركة قليلة وذلك لأنها تتعامل مع شركات التأمين الأردنية.</li> </ul>
	<p>إن مخاطر السيولة هي المخاطر الناجمة عن عدم قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها المالية عند استحقاقها. إن إدارة الشركة للسيولة تكمن في التأكد قدر الإمكان من أن الشركة تحتفظ دائماً بسيولة كافية للوفاء بالتزاماتها عندما تصبح واجبة الدفع في الظروف العادية والاضطرارية دون تحمل خسائر غير مقبولة أو مخاطر قد تؤثر على سمعة الشركة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لا يوجد مخاطر تقلب سعر العملات لان مشتريات الشركة ومبيعاتها في السوق المحلي.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>مخاطر تقلب أسعار العملات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>لا يوجد مخاطر للتضخم لأن تسعير الشركة يقوم على أساس سنوي.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>مخاطر التضخم</li> </ul>	
	<p>هي المخاطر المرتبطة باحتمال أن يؤدي التضخم أو الارتفاع في كلفة المعيشة إلى تآكل جزء من القيمة الحقيقية للاستثمار.</p>	

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

المخاطر	نوع المخاطر	تقييم المخاطر/ التجنب
مخاطر الأعمال (مخاطر القطاع)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ المخاطر الإستراتيجية</li> <li>هي المخاطر الناجمة عن إتخاذ إدارة الشركة قرارات خاطئة أو تنفيذ القرارات بشكل خاطئ أو عدم إتخاذ القرار في الوقت المناسب، الأمر الذي قد يؤدي الى إلحاق خسائر أو ضياع فرص بديلة.</li> <li>▪ المخاطر القانونية والتنظيمية</li> <li>تتجلى هذه المخاطر نتيجة عدم الإلتزام بالقوانين والإرشادات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تعتبر المخاطر متوسطة قبل تأسيس الشركة وذلك للحصول على موافقة الجهات الرسمية.</li> <li>▪ مخاطر السمعة مرتفعة جداً بسبب تعامل الشركة مع موضوعات حساسة مثل مطالبات المركبات.</li> </ul>

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

المخاطر	نوع المخاطر	تقييم المخاطر/ التجنب
	<p>والتعليمات المنظمة للعمل، وتنشأ المخاطر القانونية عن عدم التزام الشركة بالقوانين المنظمة للعمل في الدولة التي تعمل بها الشركة، في حين تنشأ المخاطر التنظيمية عن مخالفة الشركة القوانين والمعايير الصادرة عن السلطات الرقابية.</p> <p>▪ <b>مخاطر السمعة</b></p> <p>تنتج مخاطر السمعة عن الآراء العامة السلبية المؤثرة والتي ينتج عنها خسائر كبيرة للعملاء أو الأموال، حيث تتضمن الأفعال التي تمارس من قبل إدارة الشركة أو موظفيه والتي تعكس صورة سلبية عن الشركة وأدائها وعلاقتها مع عملائها والجهات الأخرى، كما أنها تنجم عن ترويج إشاعات سلبية عن الشركة ونشاطها.</p> <p>▪ <b>مخاطر المنافسة</b></p> <p>تنتج مخاطر المنافسة من السوق المحلي والخارجي والتي تؤثر على تقليل المبيعات وتخفيض الأرباح.</p>	<p>▪ مخاطر السوق في الاجل القصير سوف تكون قليلة بسبب عدم وجود شركات منافسة في نفس المجال.</p> <p>▪ مخاطر إقناع شركات التأمين بالتعاقد متوسطة بسبب ضعف ثقافة التعاقد الخارجي في تنفيذ العمل.</p>
المخاطر التشغيلية	<p>وهي مخاطر تحمل خسائر تنتج عن عدم نجاعة أو فشل العمليات الداخلية، والعنصر البشري، والأنظمة والأحداث الخارجية وتشمل:</p> <p>▪ <b>مخاطر تقنية المعلومات</b></p>	<p>▪ تعتبر المخاطر التشغيلية متدنية جداً حيث ستعاقد الشركة مع جهات فنية متخصصة لتطوير أنظمة</p>

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

المخاطر	نوع المخاطر	تقييم المخاطر/ التجنب
	<p>الخسائر الناشئة عن تعطل العمل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية، تكنولوجيا المعلومات، أو عدم توفر الأنظمة، وأي عطل أو خلل في الأنظمة، وتشمل: إنهيار أنظمة الحاسوب، الأعطال في أنظمة الاتصالات، أخطاء البرمجة، فيروسات الحاسوب، الفائدة المفقودة بسبب العطل.</p> <p>▪ <b>مخاطر الموارد البشرية</b></p> <p>الخسائر التي يتسبب بها الموظفون أو تتعلق بالموظفين (بقصد أو بدون قصد)، كما تشمل الأفعال التي يكون الهدف منها الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو التحايل على القانون واللوائح التنظيمية أو سياسة الشركة من قبل المسؤولين أو الموظفين، وكذلك الخسائر الناشئة عن العلاقة مع العملاء، المساهمين، الجهات الرقابية وأي طرف ثالث.</p>	<p>المعلومات المطلوبة لإدارة العمليات.</p> <p>▪ سوف يتم دفع رواتب منافسة في السوق.</p> <p>▪ سوف يتم وضع خطة أمن معلومات للحفاظ على معلومات الشركة.</p>
<b>مخاطر الدولة</b>	<p>تشمل المخاطر السياسية تدخل السياسيين، والاضطرابات المدنية، والحروب، والسياسات المالية والنقدية وارتفاع مستوى الديون.</p>	<p>▪ تعتبر مخاطر متدنية بسبب الأمن والاستقرار السياسي، حيث تشير التقارير الدولية إلى تدني مخاطر الدولة في الأجل المتوسط والأجل الطويل.</p>

## 6.2 تحليل الحساسية

### أولاً: زيادة الاستثمار بنسبة 10%

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الحساسية عند زيادة الاستثمار بمعدل 10%.

الجدول 36: زيادة الاستثمار 10%

المؤشر	الأساس	الأثر	التغير
معدل العائد الداخلي	21.0%	18.7%	2.2%
القيمة الحالية على معدل خصم 13% (ألف دينار)	2,094	2,162	(69)
صافي القيمة الحالية على معدل خصم 13% (ألف دينار)	462	364	98
مؤشر الربحية (مرة)	1.3	1.2	0
فترة الاسترداد (سنة)	4.5	4.8	(0)
نسبة صافي الربح - متوسط 5 سنوات	17.7%	17.5%	0.2%
العائد على الاستثمار - متوسط 5 سنوات	8.0%	7.7%	0.3%
العائد على رأس المال - متوسط 5 سنوات	35.4%	31.9%	3.5%
معدل العائد على الإيرادات - متوسط 5 سنوات	17.7%	17.5%	0.2%
معدل دوران الأصول (مرة) - متوسط 5 سنوات	0.4	0.4	0.0
القيمة المضافة - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)	1519	1519	0.2
قيمة ضريبة الدخل - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)	113	112	0.5
قيمة ضريبة المبيعات - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)	326	326	0.0

## دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

وبشير التحليل السابق إلى جدوى الإستثمار في المشروع في ظل ارتفاع كلفة الاستثمار الكلي للمشروع بنسبة 10%، حيث يلاحظ ما يلي:

- يبلغ معدل العائد الداخلي 18.7% وهو مرتفع لأغراض الإستثمار
- تبلغ فترة الإسترداد الجديدة 4.8 سنوات وثمانية أشهر وتعتبر فترة معقولة لأغراض الإسترداد
- يبلغ معدل العائد على رأس المال 31.9% وهو مناسب لأغراض الإستثمار

### ثانياً: تخفيض الإيرادات بنسبة 10%

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الحساسية عند تخفيض الإيرادات بنسبة 10%.

الجدول 37: تخفيض الإيرادات 10%

التغير	الأثر	الأساس	المؤشر
2.3%	18.6%	21.0%	معدل العائد الداخلي
143	1,951	2,094	القيمة الحالية على معدل خصم 13% (ألف دينار)
143	319	462	صافي القيمة الحالية على معدل خصم 13% (ألف دينار)
0	1.2	1.3	مؤشر الربحية (مرة)
(0.3)	4.8	4.5	فترة الاسترداد (سنة)
7.4%	10.4%	17.7%	نسبة صافي الربح - متوسط 5 سنوات
3.5%	4.5%	8.0%	العائد على الاستثمار - متوسط 5 سنوات
13.7%	21.7%	35.4%	العائد على رأس المال - متوسط 5 سنوات
7.4%	10.4%	17.7%	معدل العائد على الإيرادات - متوسط 5 سنوات
0.0	0.4	0.4	معدل دوران الأصول (مرة) - متوسط 5 سنوات
168.1	1351	1519	القيمة المضافة - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)
35.5	77	113	قيمة ضريبة الدخل - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)
32.6	293	326	قيمة ضريبة المبيعات - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)



### دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

وبشير التحليل السابق إلى انخفاض درجة الحساسية في حالة تخفيض الإيرادات أو الطلب بنسبة 10%، حيث يلاحظ ما يلي:

- يبلغ معدل العائد الداخلي 18.6% وهو مرتفع لأغراض الإستثمار
- تبلغ فترة الإسترداد الجديدة 4.8 سنوات وثمانية أشهر وتعتبر فترة معقولة لأغراض الإسترداد
- يبلغ معدل العائد على رأس المال 21.7% وهو مناسب لأغراض الإستثمار

### ثالثاً: زيادة تكاليف التشغيل بنسبة 10%

يبين الجدول التالي نتائج تحليل الحساسية عند زيادة تكاليف التشغيل بنسبة 10%.

الجدول 38: زيادة تكاليف التشغيل 10%

المؤشر	الأساس	الأثر	التغير
معدل العائد الداخلي	21.0%	19.8%	1.1%
القيمة الحالية على معدل خصم 13% (ألف دينار)	2,094	2,025	69
صافي القيمة الحالية على معدل خصم 13% (ألف دينار)	462	393	69
مؤشر الربحية (مرة)	1.3	1.2	0
فترة الاسترداد (سنة)	4.5	4.6	(0.1)
نسبة صافي الربح - متوسط 5 سنوات	17.7%	13.2%	4.5%
العائد على الاستثمار - متوسط 5 سنوات	8.0%	6.2%	1.8%
العائد على رأس المال - متوسط 5 سنوات	35.4%	28.4%	7.0%
معدل العائد على الإيرادات - متوسط 5 سنوات	17.7%	13.2%	4.5%
معدل دوران الأصول (مرة) - متوسط 5 سنوات	0.4	0.4	0.0
القيمة المضافة - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)	1519	1433	86.0
قيمة ضريبة الدخل - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)	113	96	16.9

دراسة الجدوى الاقتصادية المبدئية لمشروع تأسيس شركة إدارة مطالبات تأمين مركبات

0.0	326	326	قيمة ضريبة المبيعات - متوسط 5 سنوات (ألف دينار)
-----	-----	-----	---

ويشير التحليل السابق إلى جدوى المشروع في ظل زيادة تكاليف التشغيل للمشروع بنسبة 10%، حيث يلاحظ ما يلي:

- يبلغ معدل العائد الداخلي 19.8% وهو مرتفع لأغراض الإستثمار
- تبلغ فترة الإسترداد الجديدة 4.6 سنوات وستة أشهر وتعتبر فترة معقولة لأغراض الإسترداد
- يبلغ معدل العائد على رأس المال 28.4% وهو مناسب لأغراض الإستثمار