

قصور منافذ توزيع وثائق تأمين الحياة في السوق العراقية

دراسة ميدانية على شركة التأمين العراقية

* عبد الكريم عبد اللطيف صبيح الخزاعي

المستخلص

من خلال تجربة الباحث العملية والعلمية في مجال التأمين ، فقد وجد إن هنالك قصوراً كبيراً في بيع وثائق تأمين الحياة متمثلاً بعدم ملائمة وثائق التأمين على الحياة مع نفوس العراق ، كما إن مبالغ تأمينها لا يتلاءم مع دخول الأفراد فيه .

ومن خلال دراسة هذه الظاهرة تبين إن هنالك عدة عوامل تؤثر في هذا القصور منها منافذ التوزيع التي تستخدمها الشركة العراقية للتأمين على الحياة التي لا تتلاءم مع المنافذ العامة للتوزيع المستخدمة من قبل شركات التأمين الأخرى أدت إلى وجود معوقات ومشاكل كبيرة تتمثل في تذبذب توزيع وثائق تأمين الحياة ، الارتفاع التدريجي البطيء في مبيعاتها ، انخفاض مستوى دخل الأفراد ، وعدم مسايرة الوثائق التي تصدرها شركة التأمين مع مشاكل العصر مثل مشكلة الإسكان والمواصلات والتعليم وانخفاض القوة الشرائية لوحدة النقود وغيرها ، مما دفع بالباحث إلى دراسة هذه الظواهر والمشاركة في إيجاد الحلول لها خدمة لاقتصادنا ولقطاع التأمين .

ABSTRACT

Inadequacy Distribution Outlet

Assurance Life Policies In Iraqi Market

Throw The researcher experince in insurance farm . He finds there is a big inadequacy in sells of life assurance policies , which is not suitable with the

* مدرس قسم الإدارة / كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية

number of Iraqi people . And also it's sum insured is not suitable with the income of people.

Throw our studied to this problems we noticed there are Several points which is influence for the distribution methods which is used by the Iraqi life assurance company which is not suitable with the general distribution methods which is used by the other insurance companies , it's lead to finding a big problems which are:

Distribution oscillation assurance policies , Slack gradually rise , Decreased persons level incomes and also the policies which is assured by the company is not enough to solve problems of : Dwelling , Education , Communication , etc . These problems induce the researcher to study it's , and share to find the necessary solves for

المقدمة :-

إن التأمين على الحياة موجود منذ القدم ، اذ ثبت علمياً وجود بعض صور المساعدة لورثة المتوفي في العصور الأولى ، حيث كانت بعض الجماعات الدينية في اليونان تستوفي من أعضائها مبالغ معينة لصرفها على نفقات الاحتفالات الجنائزية عند وفاة أي عضو من أعضاء الجماعة ، كما وجدت عند الرومان جمعيات تجمع اشتراك معين من كل عضو فيها لتقوم بدفع مصاريف الجنازة عند وفاة العضو . ومثل هذه الجمعيات لا تزال موجودة في إنكلترا.

تطور هذا النوع من التأمين مع تطور باقي العلوم والمجتمعات ، ولكن تطوره لم يركز على المبادئ العلمية والإحصائية السليمة ، إلى أن ظهر جدول الوفيات ، وكان المفتاح السحري لتطور التأمين على الحياة لاعتمادها على الأساس العلمي الحديث .

إن انتشار التأمين على الحياة وزيادة وثائقه وتعدد أنواعه دفعت شركات التأمين إلى فرض عدة ضوابط لأهم عملية في تسويق الوثائق ، ألا وهي عملية الإنتاج ، واختيار المنتج المناسب ، مما أدى إلى كفاءة أجهزة الإنتاج من خلال زيادة الوثائق الجديدة .

مشكلة البحث :-

تنحصر دراسة مشكلة البحث في دراسة أسباب قصور منافذ بيع وثائق تأمين الحياة في سوق التأمين العراقية ، واثّر ذلك على محفظة الشركة العراقية للتأمين على الحياة .

ملخص البحث :-

دراسة أسباب الانخفاض المستمر في عدد وثائق تأمين الحياة في سوق التأمين العراقية من خلال دراسة منافذ البيع المستخدمة حالياً من قبل الشركة وتحديد عناصرها ، وإيجاد منافذ أخرى بديلة أو زيادتها لغرض تطوير عمل الشركة لزيادة إنتاجها من الوثائق.

خطة البحث :-

قام الباحث بتحديد المصادر والكتب والمجلات العلمية الخاصة بموضوع البحث ، وبزيارات ميدانية إلى شركة التأمين العراقية ومقابلة المسؤولين فيها ، والبحث معهم عن أسباب انخفاض عدد وثائق تأمين الحياة للسنوات الأخيرة ومناقشة المنافذ التي تتبعها الشركة في تسويق إنتاجها من وثائق تأمين الحياة ، ومقارنتها مع أهم المنافذ العامة المستخدمة من قبل شركات التأمين الأخرى .

ثم قام الباحث بتحديد أهم المشاكل التي تواجه الشركة العراقية في عملية بيع وثائقها في السوق العراقية من خلال الاستعانة بالإحصائيات والبيانات المستقاة من سجلات الشركة للسنوات 1981 - 1990 م .

ولتحديد أبعاد هذه المشكلة استخدم الباحث الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والرسوم البيانية واستخراج معامل الارتباط باستخدام الحاسبة الإلكترونية PcI لمعالجتها . ثم قدم الباحث النتائج والتوصيات لحل هذه المشاكل .

أسباب اختيار فترة البحث :- اختار الباحث الفترة الزمنية من 1981 - 1990 م باعتبارها أقرب الفترات إلى التماثل ، إذ أن قبل هذه الفترة كان القطر العراقي ينعم بشيء من الاستقرار حتى نهاية عام 1980 حيث بدأت الحرب العراقية الإيرانية والتي استمرت ثماني سنوات وعند توقف الحرب عام 1988 م بدأ العراق بإعادة الإعمار وهذه فترة مهمة جداً في بحثنا لغرض مقارنتها مع فترة الحرب .

منهجية البحث :-

اتبع الباحث في بحثه هذا ثلاثة أساليب هي :-

الاسلوب العلمي :-

تم استخدام هذا الاسلوب من خلال دراسة الكتب العلمية العربية والأجنبية والمجلات المتخصصة والرسائل الجامعية ذات العلاقة بالبحث والتقارير السنوية للشركة العراقية للتأمين على الحياة .

الاسلوب الإحصائي :-

وذلك من خلال تبويب البيانات بجداول إحصائية تخدم توضيح ومعالجة مشكلة البحث واستخدام الرسوم البيانية في تحليل بعض هذه الجداول ورسم الأشكال الإحصائية باستخدام الحاسب الإلكتروني تم إيجاد معامل الارتباط .

الاسلوب العملي :-

استخدم الباحث هذا الاسلوب من خلال مراجعة شركة التأمين العراقية والخبرة العملية للباحث في مجال التأمين التي تزيد عن 17 سنة .

المبحث الأول:**المنافع العامة لتوزيع وثائق تأمين الحياة**

غالبا ما يقال إن ((تأمين الحياة يباع ولا يشتري)) وهذا يعني انه حتى وان كان هناك أفرادا يدركون قيمة الحياة ويرغبون بشراء وثائق تأمينها إلا انهم غالبا ما يرفضون ذلك إلا عن طريق قيام أحد مندوبي شركة التأمين بإقتاعهم بشراء تلك الوثيقة .

إن عملية توزيع وثائق التأمين أهم وأصعب عملية في حياة شركة التأمين ، فهي الأساس لنموها وتطورها ، وبدون هذه العملية لا يمكنها الاستمرار في عملها و بالتالي إفلاسها وخروجها من سوق التأمين ، ولذلك فان هناك ترابطاً بين عمليتي التسويق وإدارة التأمين.

إن الصعوبة في عملية بيع وثائق التأمين تنشأ من الصفات التي تمتاز بها الخدمة التأمينية عن غيرها من الخدمات ، حيث إنها تتمثل بالحماية والأمان اللذان توفرهما وثيقة التأمين وأهم هذه الصفات التي تميزها هي :-

1- النظرة المستقبلية .

2- النظرة التشاؤمية

3 - الثقة المطلقة .

4- المقابل المالي .

5- المقدرة الإنتاجية .

إن هذه المزايا وغيرها تجعل عملية بيع وثائق التأمين عملية معقدة خاصة بالنسبة لرجال البيع والوسطاء في شركات التأمين مما أدى إلى تعدد وتنوع المنافذ التي يتم بموجبها توزيع وثائق التأمين ، ومنها التأمين على الحياة ، حسب خبرة وتجربة شركة التأمين وحسب حجم سوق التأمين وفيما يلي أهم هذه المنافذ :-

1- نظام التوكيلات الخاصة :-

يعتمد توزيع وثائق تأمين الحياة أساسا على هذا النظام ، حيث انه اغلب هذه التوكيلات تمثل شركات التأمين الفردية ، وتعمل هذه التوكيلات على إثبات شهرتها في السوق بالاعتماد على شهرة شركات التأمين على الحياة التي تتعامل معها ، فوكيل التأمين لا يسمى وكالته باسمه كأن يقول ((وكالة س للتأمين على الحياة)) وإنما يقول ((وكالة الشركة س للتأمين على الحياة)) لأهمية هذه الشركة وسمعتها بالنسبة للوكالة .

يعتبر هذا النظام افضل نظام يتلاءم بشكل دقيق مع توزيع الوثائق لكونه يؤدي إلى:-

أ- احتياجات الوكيل الذي يمثل أكثر من شركة تأمين حياة ، عادة ما تكون قليلة .

ب- الوكلاء المتخصصون بشركة تأمين حياة لهم القدرة على كسب الشهرة .

ج- قابليتها على توطيد العلاقة مع الوكلاء المتخصصون الذين يمثلونها .

2- نظام المكاتب الفرعية :-

توجد في سوق التأمين ما يعرف بالمكاتب المركزية ، وهي مكاتب مستقلة عن شركة التأمين يكون مالكيها اما وكلاء أو سماسرة ، ويتقاضون أجورهم على أساس مبدأ العمولة على المبيعات وتكون غالباً اصغر حجماً من الوكالات العامة ، فهي موزعة جغرافياً، لذلك تستخدم نظام المكاتب الفرعية لغرض نجاح توسعها.

3- نظام الوكالات العامة :-

تقوم شركات التأمين التي تتبع هذا النظام في تسويق وثائقها عن طريق تقسيم الوكالات حسب المناطق الجغرافية في الولاية أو المحافظة ، ويعرف الشخص مالك هذه الوكالة والذي يديرها بالوكيل العام ، حيث انه يكون مسؤولاً عن تنظيم أعمال الوكالة وتطوير الخدمة التأمينية التي تقدمها الشركة في تلك المنطقة .

4- الوسطاء :-

هم مجموعة من الأفراد يعملون على توزيع وثائق التأمين فهم يعتبرون وسطاً بين الراغبين في الحصول على وثيقة التأمين وبين شركات التأمين. واهم الوسطاء :-

أ- المنتجون :-

إن منتجي التأمين يقومون ببيع وثائق التأمين التي تصدرها شركة تأمين واحدة أو اكثر . حيث يتقاضون عن إنتاجهم عمولة كنسبة مئوية من قسط كل وثيقة تأمين حياة يحصلون عليه من بيعهم لها . ولا يحق للمنتجين إعطاء الموافقة على قبول التأمين .

ب- السماسرة :-

إن السماسرة يعملون أحراراً في تقديم إنتاجهم إلى أية شركة تأمين دون أن يكونوا مقيدين بأي عقد مع أية شركة . ولذلك فهم يمثلون حملة الوثائق أمام شركات التأمين ، ولكنهم يتفاوضون عمولة عن مبيعاتهم من وثائق تأمين الحياة من الشركات التي يقدمون لها إنتاجهم .

يلاحظ مما تقدم إن شركات التأمين على الحياة تعتمد أساساً في زيادة مبيعاتها من الوثائق على أنظمة الوكالات والوسطاء الذين يقومون بعملية توزيع وثائق التأمين على الحياة ، والتي تعتبر أساس نجاح واستمرار شركة التأمين في السوق. فما هي المنافذ التي تستخدمها شركة التأمين العراقية في توزيع وثائقها .

المبحث الثاني

منافذ توزيع وثائق تأمين الحياة في السوق العراقية

تستخدم شركة التأمين العراقية منفذين رئيسيين في توزيع وثائقها في السوق العراقية حتى نهاية سنة 1984م هما :-

أولاً :- المجاميع الإنتاجية :-

وهم مجموعة من الأشخاص متفرغين أو عاملين لدى شركة التأمين العراقية يعملون كمنتجين لدى الشركة على أن يكونوا على الأقل من حملة الشهادة الابتدائية فأكثر . وقد قامت الشركة بفتح دورات متخصصة لهم لتدريبهم على فن البيع لوثائق تأمين الحياة وتعريفهم بمزايا وشروط كل وثيقة تأمين حياة تصدرها الشركة . وقد أعطت الشركة عمولة إنتاج تصل إلى 70% من القسط لكل منهم مما يحققه من إنتاج . ثم قامت بتوزيعهم على شكل مجاميع إنتاجية حسب

المناطق الجغرافية المتواجدين بها ، ألحقت هذه المجاميع بالفروع الإنتاجية التابعة لها كل حسب منطقته ، على ان يرأس كل مجموعة منها موظف إنتاجي من الشركة .

لقد بدأ العمل بهذا المنفذ عام 1979 ، لكن سرعان ما اخذ إنتاج هذه المجاميع يتضاءل بشكل

كبير ويتذبذب من سنة إلى أخرى وكان السبب في ذلك :-

1 - التحاق البعض بالخدمة العسكرية للمشاركة في الحرب العراقية الإيرانية .

2- انسحاب البعض الآخر بعد أن كونوا لأنفسهم دخلاً مالياً جيداً لممارسة أعمال أخرى.

لهذا قامت شركة التأمين العراقية بإلغاء هذه المجاميع عام 1984 . وحولت الناجحين

والراغبين منهم بالاستمرار في العمل إلى موظفي إنتاج لديها .

والجدول التالي يبين إنتاج هذه المجاميع لغاية 1984

جدول رقم (1)

السنة	عدد الوثائق الجديدة الصادرة	مبالغ تأمين الوثائق الجديدة الصادرة (بالدينار)	الأقساط السنوية للوثائق الجديدة الصادرة بضمنها قسط المنافع الإضافية (بالدينار)	متوسط قيمة الوثيقة الجديدة الصادرة
1979	1249	1752375	122417	1403
1980	900	1566000	97230	1740
1981	495	1319400	98355	2665
1982	206	1092500	80842	5303
1983	208	1346500	93949	6474
1984	98	674000	31530	6878

ثانياً :- الفروع :-

وهي وحدات إدارية مرتبطة بمركز شركة التأمين ، ومنتشرة في كافة مناطق بغداد والمحافظات الأخرى . ويديرها شخص يعرف بمدير الفرع ، ويتألف الفرع الواحد من مدير الفرع وموظفين إداريين ومنتجين وجباة متخصصين في تحصيل أقساط وثائق تأمين الحياة المستحقة من المؤمن لهم . وجميع هذه الفئات تمارس عملية الإنتاج إضافة إلى عملهم الإداري المكلفين به . كما يرتبط بهذه الفروع الأشخاص المتعاقدون مع الشركة كمنتجين سواء كانوا موظفين في قطاعات التأمين الأخرى أو من المتفرغين للعمل في الإنتاج .

وفيما يلي جدولاً يبين أقساط التأمين على الحياة المستلمة من قبل فروع الشركة .

جدول رقم (2)

السنة	جهة الإنتاج	القسط السنوي للوثيقة بضمنه المنافع الإضافية (بالدينار)	السنة	جهة الإنتاج	القسط السنوي للوثيقة بضمنه المنافع الإضافية (بالدينار)
1981	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	721237 615088	1986	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	802821 880325
1982	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	710577 638417	1986	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	922088 785482
1983	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	3058886 961220	1988	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	977708 775304
1984	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	1031100 810761	1989	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	1679370 1100290
1985	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	1034878 895319	1990	الفروع داخل بغداد الفروع خارج بغداد	2069744 1696112

يلاحظ من الجدول أعلاه إن الأقساط المحصلة من قبل الفروع داخل بغداد هي أكبر في الغالب منها خارج بغداد والسبب في ذلك سببته لاحقاً ، كما أنه من الملاحظ أن هذه الأقساط تتراوح بين 721237 دينار وبين 2069744 دينار ونجد أن هذه المبالغ المحصلة من الأفراد المؤمن لهم لا يتلاءم مع دخول أفراد المجتمع العراقي.

ثالثاً :- الوكلاء المنتجون :-

أصدرت المؤسسة العامة للتأمين عام 1985 التعليمات الخاصة بتنظيم أعمال وكلاء ومنتجي التأمين الأهلية في فروع التأمين العام وفرع تأمين الحياة والتي اعتبرت نافذة المفعول من 1985/8/1 .

عرفت هذه التعليمات وكيل التأمين بأنه (الشخص الطبيعي الذي تصدر إجازة وكالة التأمين باسمه لممارسة أعمال وكالة التأمين في فروع التأمين العام أو الحياة) . في حين عرفت منتج التأمين بأنه (الشخص الطبيعي الذي تصدر إجازة الإنتاج باسمه لممارسة إنتاج أعمال التأمين العام أو التأمين على الحياة) .

كما حددت هذه التعليمات أعمال وكيل التأمين ومنتج التأمين بالنسبة لتأمينات الحياة كما يلي :-

- 1 - البحث عن طلبات التأمين على الحياة بكافة أنواعها وتقديمها للشركة .
- 2 - تحصيل المصاريف الأولية ودفعها للشركة .
- 3 - سمحت للوكيل ومنتج التأمين بالتفاوض بشأن التأمين على الحياة الجماعي بشرط اقتران ذلك بموافقة شركة التأمين التحريرية .

4- اعتبرت إجازة وكالة التأمين وإجازة الإنتاج حقان شخصيان لا ينتقلان إلى الغير بأي طريقة من

طرق انتقال الحقوق .

5- ألزمت وكيل التأمين والمنتج تسديد أقساط التأمين للأعمال الواردة بواسطته بالطريقة

والمواعيد المحددة بالعقد .

6- منحت الشركة للوكيل والمنتج عمولات تصل إلى 80% من مجموع الأقساط المحصلة خلال

السنوات الثلاثة .

يؤخذ على هذه التعليمات إنها لم تميز بين وكيل التأمين والمنتج من حيث العمولة أو الحقوق

، إلا إنها ميزت بينهم في الالتزامات وكما يلي :-

1- ألزمت وكيل التأمين بوجود مقر لوكالته توافق عليه الشركة ، ولم تلزم المنتج بذلك .

2- ألزمت وكيل التأمين باستخدام شخص واحد للأعمال الإدارية والمحاسبية في حين لم تلزم المنتج

بذلك .

3- ألزمت وكيل التأمين باستخدام منتج واحد لقاء راتب أو مكافأة وبموافقتها في حين لم تلزم

المنتج بذلك .

4 - ألزمت وكيل التأمين بتقديم ضمانات مالية بمبلغ 5000 دينار في حين ألزمت منتج التأمين بتقديم

ضمانات مالية بمبلغ 100 دينار . وللهيئة الحق في زيادة المبلغ في كلا الحالتين .

يلاحظ إن مسؤولية والالتزامات وكيل التأمين أكبر منها لمنتج التأمين ، مع احتفاظهم

بنفس المزايا والحقوق . في حين يفترض أن تكون المزايا الممنوحة لوكيل التأمين كالعمولة

وغيرها أعلى منها لمنتج التأمين .

إن هذه الشروط والالتزامات أدت إلى تعثر أعمال هذه الوكالات وتوقفها عن الإنتاج، وذلك

بسبب زيادة مصاريف وكيل التأمين وقلة الإنتاج وندرة رجال البيع الممارسين للإنتاج .

و فيما يلي جدولاً يبين أعمال هذه الوكالات كما في 1990/12/31 .

جدول رقم (3)

ت	اسم الوكالة	عدد الوثائق الصادرة الجديدة	مبلغ التأمين (آلاف الديناتير)	الأنقساط السنوية بضمها المنافع الإضافية (دينار)
1	وكالة الشرق	52	745	72323
2	وكالة الرحاب	3	170	30948
3	وكالة الاعتدال	4	62	6339
4	وكالة المكتب العراقي	3	50	5093
5	وكالة الرافدين	1	1	98
6	وكالة عبد الإله	3	17	3523
7	وكالة نبيل	4	40	3137
8	وكالة سبيرفارت	17	157	14525
9	وكالة النعمة	15	395	31544
10	وكالة عبد الله	1	10	2016
11	وكالة السوداني	20	147	24531
12	وكالة الوثائق	1	10	1030
13	وكالة الامين	1	2	411
المجموع		125	1823	195563

مما تقدم يتضح أن الشركة العراقية للتأمين على الحياة تستخدم حالياً ثلاثة منافذ لتوزيع وثائقها هي الفروع ، الوكالات والمنتجون ، إلا إنها ما زالت قاصرة عن تحقيق التوزيع الأمثل لوثائق تأمين الحياة في السوق العراقية . و السبب في ذلك يعود إلى جاتيين :-

الجانب الأول :- (منافذ التوزيع)

تعتمد الشركة بشكل رئيسي في ترويج مبيعاتها على فروعها المنتشرة في بغداد والمحافظات والتي تتضمن في الغالب أشخاصا يتقاضون مرتباً ثابتاً إضافة إلى العمولة التي يحصلون عليها من إنتاجهم ، وهذا يعني انهم يعتمدون في دخولهم على المرتب بشكل مباشر اما دخولهم في العمولة فهي ثانوية تعتمد على الصدفة - في الغالب - في إيجاد العميل أو من خلال العلاقات الشخصية . أما بالنسبة لعمل الوكالات والمنتجين ، فبإمكان الشركة تسهيل مهمتهم بالتعاون الجاد فيما بينهم من خلال الحملات الإعلانية والدعائية المكثفة ، وافتتاح الدورات الخاصة بتدريب المنتجين الجدد الذين يعملون لدى الوكالات .

الجانب الثاني :- (معوقات أخرى)

بالرغم من نجاح شركة التأمين العراقية في عملها واستمرارها في السوق باعتمادها على الفروع أساساً ، إلا ان هنالك معوقات كثيرة ومتعددة تواجه الشركة وفروعها في عملية توزيع وثائق تأمين الحياة في السوق العراقية تنتج عن عدة أسباب منها رجل البيع ، العميل المرتقب ، والشركة ذاتها .

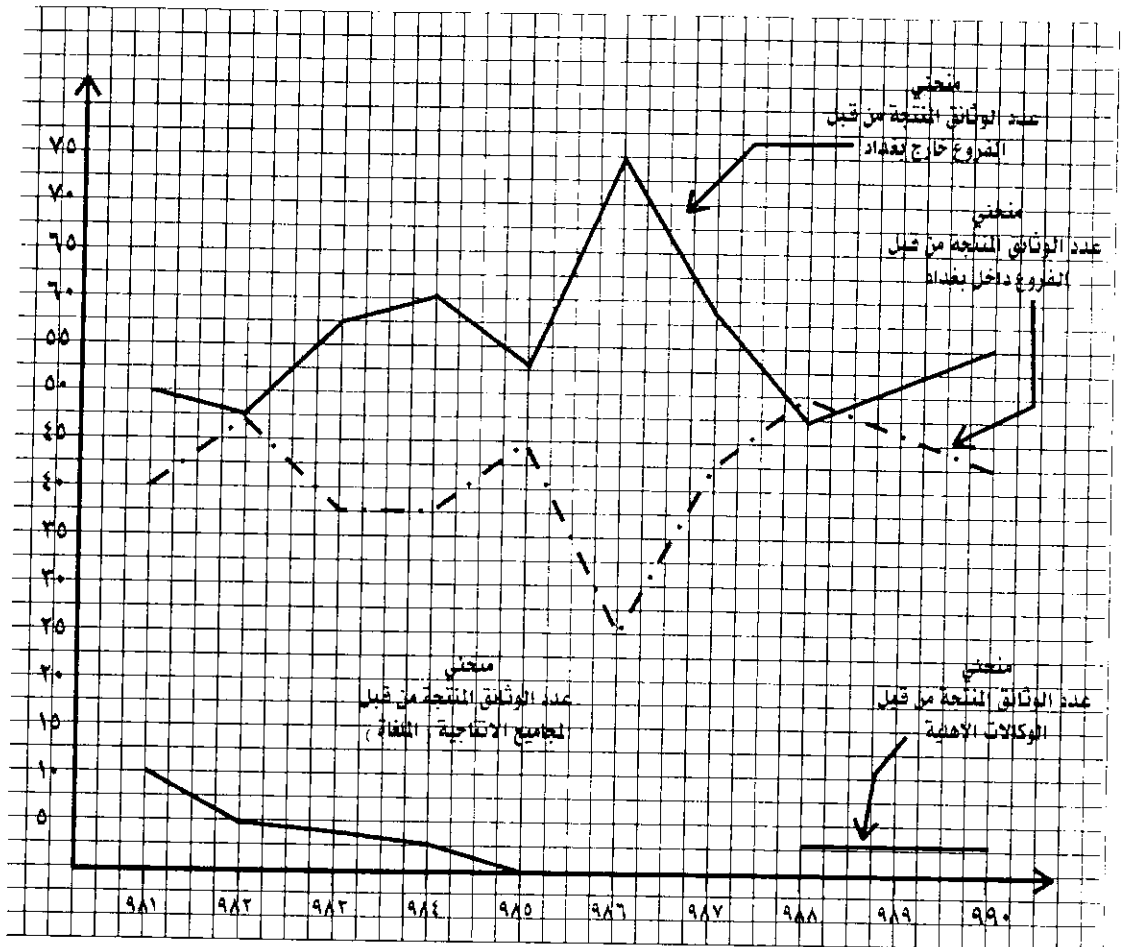
وفيما يلي جدولاً يبين عدد الوثائق الصادرة الجديدة من فروع الشركة والمجاميع الإنتاجية والوكالات الأهلية للفترة من 1981 ولغاية 1990م . نبين فيه متوسط قسط الوثيقة الواحدة والنسبة المئوية لعدد الوثائق وأقساطها لغرض زيادة توضيح القصور في هذه المنافذ من جهة ولغرض عمل رسوم بيانية لهذه الإحصائيات .

جدول رقم (٤)

السنة	جهة الانتاج	عدد الوثائق الصادرة	القسط السنوي للوثيقة بضمنه المنافع الاضافية (بالدينار)	النسبة المئوية الى المجموع		متوسط القسط للوثيقة الواحدة (بالدينار)
				عدد الوثائق	الاقساط %	
١٩٨١	الفروع داخل بغداد	٢١٧٦	٧٢١٢٣٧	% ٤١	% ٥٠	٢٢٢
	الفروع خارج بغداد	٢٥٨٩	٦١٥٠٨٨	% ٤٩	% ٤٣	٢٢٨
	المجاميع الانتاجية	٤٩٥	٩٨٣٥٥	% ١٠	% ٧	١٩٩
	المجموع	٥٢٦٠	١٤٢٤٦٨٠	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٢	الفروع داخل بغداد	١٧٩٧	٧١٠٥٧٧	% ٤٧	% ٥٠	٢٩٥
	الفروع خارج بغداد	١٨٦٥	٦٣٨٤٧١	% ٤٨	% ٤٤	٢٤٢
	المجاميع الانتاجية	٢٠٦	٨٠٨٤٢	% ٥	% ٦	٢٩٢
	المجموع	٣٨٦٨	١٤٢٩٨٩٠	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٣	الفروع داخل بغداد	١٧٧٧	١٠٥٨٨٨٦	% ٣٨	% ٥٠	٥٩٦
	الفروع خارج بغداد	٢٧٥٤	٩٦١٢٢٠	% ٥٨	% ٤٦	٢٤٩
	المجاميع الانتاجية	٢٠٨	٩٩٣٩٤٩	% ٤	% ٤	٤٥٢
	المجموع	٤٧٣٩	٢١١٤٠٥٥	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٤	الفروع داخل بغداد	٢٠٣١	١٠٣١١٠٠	% ٣٨	% ٥٥	٥٠٨
	الفروع خارج بغداد	٣١٩٧	٨١٠٧٦١	% ٦٠	% ٤٣	٢٥٤
	المجاميع الانتاجية	٩٨	٢١٥٣٠	% ٢	% ٢	٢٢٢
	المجموع	٥٢٢٦	١٨٧٢٣٩١	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٥	الفروع داخل بغداد	٢١١٢	١٠٠٣٤٨٧٨	% ٤٤	% ٥٤	٤٩٠
	الفروع خارج بغداد	٢٦٦٢	٨٩٥٣١٩	% ٥٦	% ٤٦	٢٣٦
	المجموع	٤٧٧٦	١٩٣٠١٩٧	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٦	الفروع داخل بغداد	٩٣٨	٨٠٢٨٢١	% ٢٥	% ٤٨	٨٢١
	الفروع خارج بغداد	٢٧٨٥	٨٨٠٣٢٥	% ٧٥	% ٢٢	٢١٦
	المجموع	٣٧٢٣	١٦٨٣١٤٦	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٧	الفروع داخل بغداد	١٠٧٣	٩٢٢٠٨٨	% ٤٢	% ٥٤	٨٥٩
	الفروع خارج بغداد	١٤٨١	٧٨٥٤٨٢	% ٥٨	% ٤٦	٥٣٠
	المجموع	٢٥٥٤	١٧٠٧٥٧٠	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٨	الفروع داخل بغداد	١١٩٥	٩٧٧٧٠٨	% ٤٩	% ٥٤	٨١٨
	الفروع خارج بغداد	١١٨٤	٧٧٥٣٠٤	% ٤٨	% ٤٣	٦٥٥
	الوكالات الاهلية	٦٧	٤٦٠٦٠	% ٣	% ٣	٦٨٨
	المجموع	٢٤٤٦	١٧٩٩٠٧٤	% ١٠٠	% ١٠٠	
١٩٨٩	الفروع داخل بغداد	١٦٩٠	١٦٧٩٣٧٠	% ٤٦	% ٥٨	٩٩٤
	الفروع خارج بغداد	١٨٧٢	١١٠٠٢٩٠	% ٥١	% ٣٨	٥٨٧
	الوكالات الاهلية	١٠٩	١١٥٨٠٥	% ٣	% ٤	١٠٦٢
	المجموع	٣٦٧٢	٢٨٩٥٦٦٥	% ١٠٠	% ١٠٠	

وبين الجدول رقم (4) أعلاه إن مجموع الوثائق الفردية التي أصدرتها شركة التأمين العراقية خلال السنوات العشرة الأخيرة قد بلغت 40490 وثيقة تأمين ، ولو خفض منها عدد الوثائق الملغاة خلال نفس الفترة والبالغة 17534 وثيقة لاصبح عدد هذه الوثائق خلال نفس الفترة 22956 وثيقة . فهل يتناسب هذا العدد من الوثائق مع طول هذه الفترة ؟ وهل يتناسب مع عدد أفراد المجتمع العراقي الذي زادت نفوسه عن 18 مليون نسمة ؟

وللزيادة في توضيح هذا القصور من خلال مقارنة النسب المئوية لعدد الوثائق المنتجة من الجهات الإنتاجية الأربعة ، نورد الرسم البياني التالي :-



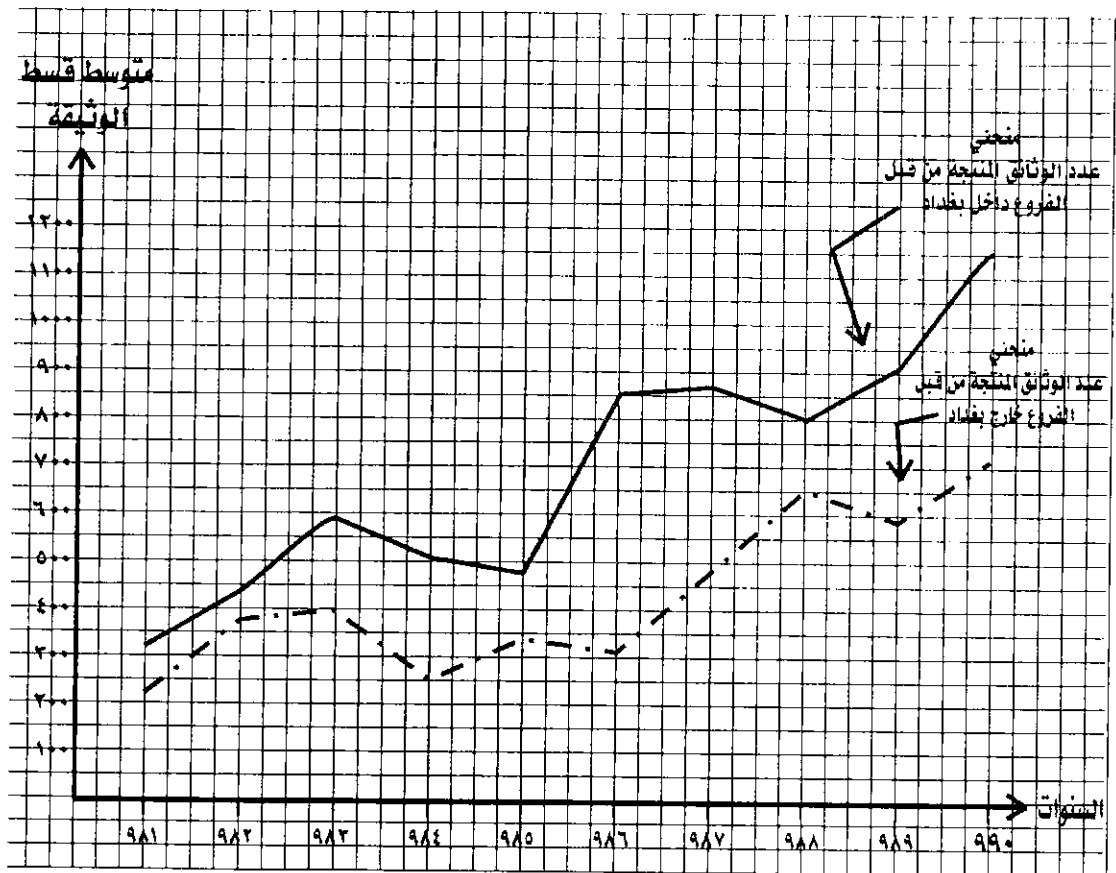
يلاحظ من الرسم البياني أعلاه ما يلي :-

- 1- مدى التفاوت والتذبذب الكبيرين في إنتاج الوثائق بين فروع الشركة داخل وخارج القطر .
- 2- أظهر عام 1986 نتائج غير طبيعية لا تتناسب مع قيم النسب المئوية لفترة البحث جميعها . ولو اعتبرنا قيم هاتين النسبتين مفردات شاذة ، لأمكن استبعادها عند احتساب الوسط الحسابي لقيم هذه النسب المئوية .
- 3- إن إنتاج الفروع خارج بغداد من وثائق تأمين الحياة أكبر من إنتاج الفروع داخل بغداد بشكل عام .

4- يلاحظ إن الوسط الحسابي للنسب السنوية لعدد الوثائق المنتجة من قبل الفروع خارج بغداد هو 54 % في حين تكون هذه النسبة للفروع داخل بغداد 44 % تقريباً بعد استبعاد قيم عام 1986 . وتعتبر هذه النسب منطقية ومقبولة ، ولكنها تبين بوضوح مدى انخفاض إنتاج شركة التأمين العراقية من وثائق تأمين الحياة .

أما بالنسبة لمتوسط قسط الوثيقة المنتجة من قبل الشركة فيوضحها الرسم البياني التالي:-

رسم بياني رقم (2) -



يتضح من الرسم البياني أعلاه ما يلي :-

- 1- يلاحظ مدى التقارب بين منحني متوسط قيمة الوثيقة المنتجة من قبل الفروع داخل بغداد وخارجها .
- 2- إن متوسط قيمة الوثيقة الواحدة من إنتاج الفروع داخل بغداد أعلى منه في خارج بغداد . وهو عكس منحني الوثائق المنتجة من قبل الفروع كما في الرسم البياني رقم (1) والسبب في ذلك :-
- أ- إن غالبية سكان المحافظات هم من ذوي المهن الحرة في حين معظم سكنه بغداد من ذوي الدخول المحدودة .
- ب- عدد سكان المحافظات اكبر من عدد سكان محافظة بغداد .
- ج- متوسط دخل الفرد داخل بغداد اكبر منه في المحافظات الأخرى .
- د- ارتفاع الوعي التأميني بين سكنه بغداد أدى إلى ارتفاع قيمة وثيقة التأمين والعكس صحيح .

المبحث الثالث

معوقات توزيع وثائق تأمين الحياة في السوق العراقية

تعاني السوق العراقية لوثائق تأمين الحياة من مشكلة كبيرة تتمثل في تذبذب توزيع وثائق تأمين الحياة ومبالغها وكذلك من حالة الارتفاع البطيء والتدريجي في مبيعاتها والتي لا تتناسب مع مكانتها وخبرتها في السوق ولا مع نفوس العراق ويوضح الجدول التالي⁽¹⁴⁾ عدد ومبالغ وثائق التأمين على الحياة الصادرة من هذه الشركة خلال فترة البحث وبيان مدى التغير في كل منهما من سنة لأخرى .

جدول رقم (5)

السنة	الوثائق الجديدة الصادرة		النسبة المئوية للزيادة أو النقصان عن النسب السابقة	
	العدد	مبالغ التأمين (آلاف الديناتير)	العدد	مبالغ التأمين
1981	5260	19373	- 16.3 %	+ 24.3 %
1982	3868	19937	- 26.5 %	+ 2.9 %
1983	4739	28269	+ 22.5 %	+ 41.8 %
1984	5326	24980	+ 12.4 %	- 11.6 %
1985	4776	25070	- 10.3 %	+ 0.4 %
1986	3751	20468	- 21.5 %	- 18.4 %
1987	2554	17684	- 32.0 %	- 14.0 %
1988	2446	17688	- 4.0 %	+ 0.001 %
1989	3672	27650	+ 50.0 %	+ 56.0 %
1990	4126	36686	+ 12.0 %	+ 33.0 %

لقد وجد الباحث ان أسباب هذه المشكلة تكمن في قصور منافذ توزيع وثائق تأمين الحياة

- التي سبق شرحها - وبسبب العناصر الأخرى المعوقة لهذه العملية، أهمها :-

أولاً :- (انخفاض مستوى الدخل لدى الأفراد)

إن زبائن التأمين المرتقبون هم الأفراد الذين يتمتعون بدخول مناسبة ويحتاجون لخدمات

التأمين على الحياة لتوفير الحماية اللازمة والمناسبة في حاضر الفرد ومستقبله أو حماية أفراد

أسرته من بعده في حالة وفاته ، وضمان حد معين لمعيشة من يعيلهم في المستقبل نتيجة للارتفاع المستمر في الأسعار أو لعدم توفر الأمان بعد سن الشيخوخة .

إن الصفة التي تميز أغلب هذه المجموعة هي انخفاض مستوى دخلهم من جهة والارتفاع المستمر والسريع في معدلات تكاليف المعيشة من جهة أخرى ، مما يجعل القدر الفائض والمتاح من دخول هؤلاء الأفراد والممكن توجيهه لشراء وثيقة التأمين على الحياة شحيحاً .. وعليه يتطلب من الشركة بذل الجهود الكبيرة في إيجاد أفضل أنواع الوثائق التي تلائم الظروف المعاشية لهذه الطبقة من الأفراد.

والجدول التالي يبين مدى العلاقة في انخفاض عدد الوثائق الصادرة من الشركة خلال فترة البحث مع الانخفاض في متوسط دخل الفرد خلال نفس الفترة .

جدول رقم (6)

السنة	عدد الوثائق الجديدة الصادرة	وثائق التأمين الجديدة المنتجة				النسبة	
		متوسط مبلغ الوثيقة بالدينار العراقي	الاقساط بالدينار	متوسط قسط الوثيقة	متوسط دخل الفرد بالدينار		
981	5260	19373	3683	1434680	273	736	49+ %
982	3868	19937	5154	1429890	370	731	40 + %
983	4739	28269	5965	2114055	446	728	16 + %
984	5326	24980	4690	1873391	352	760	21 - %
985	4776	25070	5249	1930197	404	835	12 + %
986	3723	20468	5457	1683146	452	786	4 + %
987	2554	17684	6924	1707570	669	937	27 + %
988	2446	17688	7231	1799074	736	1006	4 + %
989	3672	27650	7530	2895465	789	999	27 + %
990	4126	36686	8891	3961419	960	1138	4 + %
							4 + %
							18 + %

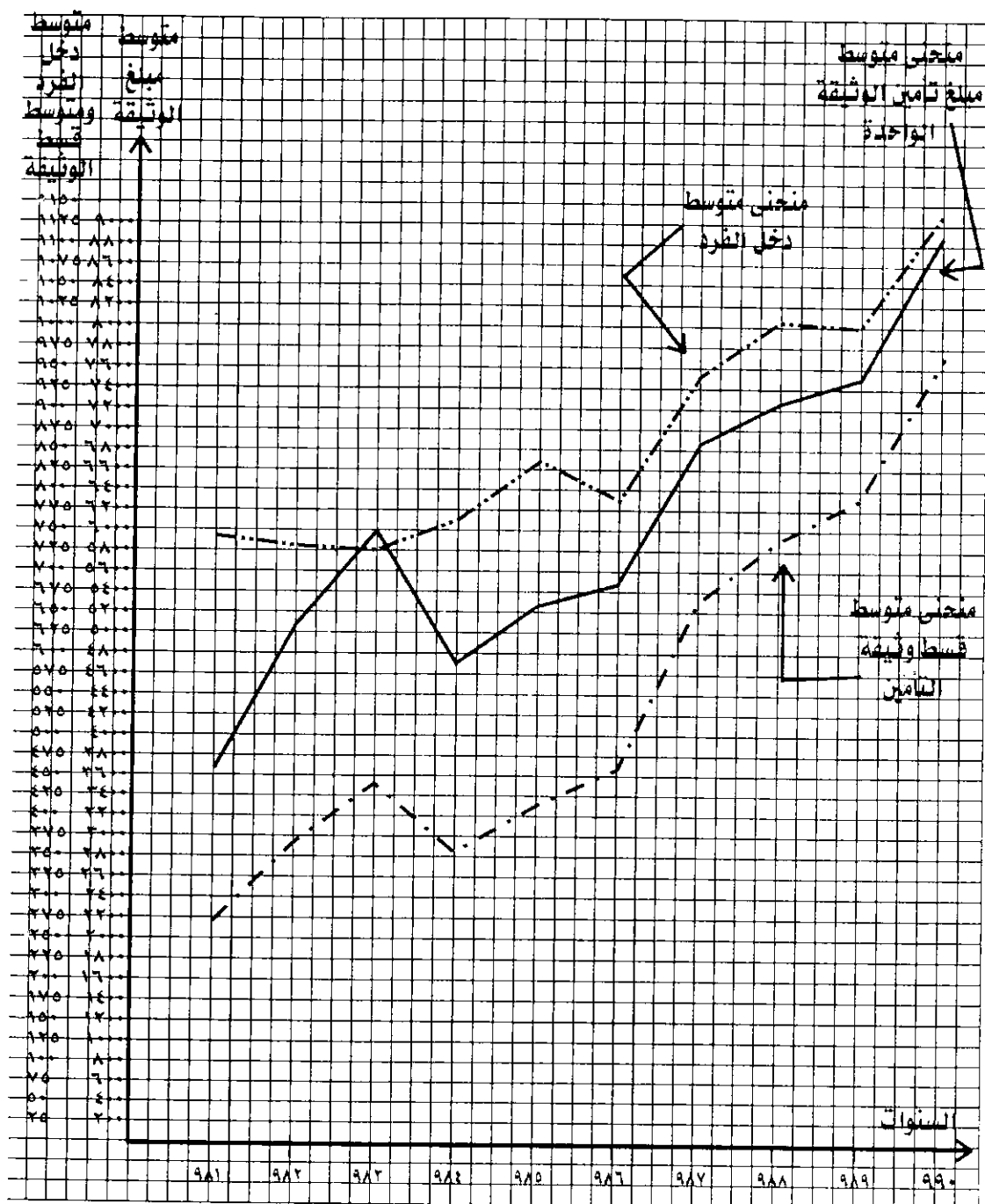
يلاحظ من الجدول أعلاه إن انخفاض عدد الوثائق المنتجة يرتبط بارتفاع متوسط قسط وثيقة تأمين الحياة ، وهذا ما يؤكد قانون الأعداد الكبيرة والذي ينص على ((كلما زاد عدد الوحدات المعرضة للخطر ، انخفضت تكلفة الحماية التأمينية والعكس صحيح))

وقد أكدت الحاسبة الإلكترونية* هذه العلاقة إذ أظهرت معامل الارتباط بين عدد الوثائق المنتجة ومتوسط قسط الوثيقة بما يساوي (- 0.62)، أي إن هنالك علاقة عكسية بينهما . كما يلاحظ ارتفاع مستوى دخل الفرد ارتفع تبعاً له كل من متوسط مبلغ تأمين الوثيقة وقسطها .

* متوسط دخل الفرد مستقى من المجموعة الإحصائية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء .
تم استخراج معامل الارتباط بمعرفة الباحث باستخدام الحاسبة الإلكترونية PC I بتطبيق قانون معامل الارتباط :-

$$V_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - \frac{\sum x_i \sum y_i}{n}}{\sqrt{\left[\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n} \right] \left[\sum y_i^2 - \frac{(\sum y_i)^2}{n} \right]}}$$

ولتوضيح هذه العلاقة نورد الرسم البياني رقم (3) للمتوسطات الثلاثة :



من هذه العلاقات يمكننا أن نستنتج بان انخفاض مستوى الدخل لدى الأفراد يؤدي بالضرورة

إلى انخفاض في مبيعات وثائق تأمين الحياة وانخفاض في مبالغها .

ثانياً :- (تخلف وثائق التأمين على الحياة)

إن معظم وثائق تأمين الحياة التي تعمل بها شركة التأمين العراقية غير ملائمة في مزاياها مع احتياجات العصر الحالية التي تغيرت كثيراً عما مضى ، فقد أصبح الفرد في مجتمعنا اليوم يعاني من مشاكل جديدة ومتنوعة تحتاج إلى حلول مناسبة كمشكلة الإسكان والمواصلات والتعليم وانخفاض القوة الشرائية للنقود وما إلى ذلك .

وبالرغم من قيام شركة التأمين العراقية بإنتاج وتسويق وثائق جديدة أكثر ملائمة من الوثائق الموجودة لديها سابقاً مسابقة منها لمتطلبات العصر كوثيقة تأمين مختلط مع رد الأقساط ، وثيقة تأمين مختلط مع المعاش ، وثيقة تأمين مختلط لتعليم الأطفال . ولكنها ما زالت غير كافية لتغطية أكثر المشاكل التي يعاني منها الأفراد كما إنها لا تتناسب مع دخل الفرد العراقي .

ثالثاً :- (الضمان الاجتماعي)

إن هذا النظام يهدف أساساً إلى حماية طبقات معينة من أخطار قد يتعرضون لها أثناء عملهم ، وتؤدي بهم إلى تحقيق خسائر جسيمة في أرواحهم وابدانهم مما يمنعهم عن القيام بواجباتهم المعتادة لفترة محدودة أو دائمة ، أو تؤدي إلى فقدان دخولهم أو الانتفاص منها من جهة وإلى تقديم الخدمات الاجتماعية المباشرة وغير المباشرة لهذه الطبقات من جهة أخرى . ومن هذه الأخطار الأمراض ، الحوادث ، العجز ، الوفاة المبكر ، البطالة ، الوصول إلى سن الشيخوخة ، أو أخطار معينة قد تفرض شركات التأمين تغطيتها كأخطار الحرب ، أخطار الأوبئة ، أخطار الزلازل

والبراكين ، وأخطار الفيضانات والأعاصير وغيرها . وجميع هذه الأخطار تغطي بموجب قوانين خاصة مطبقة في معظم دول العالم بما فيها قانون الضمان الاجتماعي .

إن لهذه القوانين الاجتماعية اثر كبيراً على بيع وثائق التأمين على الحياة في سوق التأمين العراقية . إذ ان الفرد الذي لديه مثل هذا الضمان وذو دخل محدود لا يحتاج بالتأكيد إلى وثيقة تأمين تحميه من هذه الأخطار ، كما انه لا يستطيع توفير قسط هذه الوثيقة لكبر قيمته نسبياً عن القسط الذي يسدده كاشتراك في هذه لقوانين .

رابعاً :- (جهاز الإنتاج في الشركة)

تعتبر أجهزة الإنتاج في شركات التأمين اللبنة الأساسية والواجهة الحقيقية لهذه الشركات فهي الأساس الذي عن طريقه يتحقق نجاح الشركة ، وبناءً لهذه الأهمية الكبيرة ، فقد قامت شركات التأمين بجهود كبيرة في وضع البرامج والمناهج التدريبية النظرية منها والعملية لتعليم رجال البيع فن وأصول وعلم وقواعد مهنة الإنتاج لغرض خدمة عملية بيع وثائق التأمين وفقاً للطرق العلمية لتحقيق اكبر إنتاج ممكن ، ولكي يكون رجل البيع مؤهلاً للقيام بهذه المهمة ، يجب أن تتوفر فيه جملة من الصفات التي تميزه عن غيره من رجال البيع في المجالات الأخرى، واهم هذه الصفات :-

- أ- الرغبة في العمل .
- ب- المعرفة التأمينية .
- ج- المظهر الخارجي .
- د- الثقافة العامة .
- هـ- الإلمام بعلم النفس .
- و- السرعة في البديهة .
- ز- الصدق في الوعود .

إن عملية بيع وثائق التأمين على الحياة تتطلب الصبر الطويل والجهود المكثفة من رجل البيع للحصول على عملية إنتاجية ، إذ لا يمكن ان يسعى وراء كل فرد محاولاً إقناعه باقتناء وثيقة تأمين ، إذ إن هنالك أفراد لا يحتاجون إليها أو غير راغبين بها أو غير قادرين على شرائها . وعليه يجب على رجل البيع البحث عن الزبون الذي يتصف بما يلي :-

أ- الرغبة في التأمين ب- المقدرة المالية ج- الصحة الجسمية المركز الاجتماعي

إن انعدام الثقة بين الزبائن المرتقبين ورجال البيع يؤثر بشكل مباشر على الشركة المؤمنة ويؤدي إلى انخفاض مبيعاتها من خلال إحجام العملاء عن التعامل معها . لذلك يتطلب من الشركة اختيار رجال البيع وفقاً للمواصفات المذكورة قدر المستطاع للتخلص من الآثار السلبية التي قد تنشأ مستقبلاً .

(المبحث الرابع)

النتائج والتوصيات

أولاً :- (النتائج) :-

- من خلال دراسة منافذ توزيع وثائق تأمين الحياة في السوق العراقية وتحديد العوامل المعوقة لعملية الإنتاج والتوزيع لهذه الوثائق توصل الباحث إلى النتائج التالية :-
- 1- إن منافذ التوزيع المستخدمة حالياً من قبل الشركة قاصرة عن توزيع وثائقها .
 - 2- لم يحقق نظام وكلاء ومنتجو التأمين المستحدث النجاح المتوقع في زيادة وثائق الحياة .
 - 3- لم تميز الشركة بين الوكيل والمنتج من حيث المزايا والواجبات .

- 4- تواجه الشركة جملة من المعوقات تؤدي إلى قصور منافذ توزيع خدماتها التأمينية مثل :
انخفاض دخول الأفراد ، قصور جهاز الإنتاج في الشركة ، عدم مساهمة وثائق تأمين الحياة
للتطور السريع في المجتمع ، ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد وضعف الإعلان .
- 5- لا يتصف اغلب رجال البيع في سوق التأمين العراقية بالكفاءة العالية والمقدرة على تحقيق
الإنتاج الأمثل من وثائق تأمين الحياة .
- 6- النقص الكبير في القيادات الإنتاجية المؤهلة علمياً وعملياً لقيادة العملية الإنتاجية .
- 7- ضعف الرقابة والسيطرة والإشراف على رجال البيع مما يتيح لهم الفرصة للاستغلال الوقت
المخصص للعملية الإنتاجية بأعمال أخرى بعيدة عن مجال عملهم لزيادة دخولهم .

ثانياً :- (التوصيات)

يتضح من بحثنا هذا ان هنالك معوقات ومشاكل كثيرة تواجه تسويق وثائق التأمين على الحياة
في السوق العراقية ، وقصوراً في منافذ توزيع هذه الوثائق . وسوف نبدي بعض التوصيات التي
نراها مناسبة ، وأهمها :-

- 1- إعادة النظر بمنافذ التوزيع المستخدمة من قبل الشركة من خلال دراستها بشكل علمي ،
وتشخيص العوامل والمسببات التي أدت إلى قصورها . ومن ثم إيجاد الحلول المناسبة لها
عن طريق أما تطوير هذه المنافذ أو إيجاد منافذ بديله لها .
- 2- معالجة المشاكل التي تواجه نظام الوكلاء ومنتجو التأمين في السوق من خلال دراستها
والمساهمة في تدريب رجال البيع العاملون في هذه الوكالات .

- 3- معالجة المعوقات التي تواجه عملية توزيع وثائق تأمين الحياة ومنافذها من خلال :-
- أ- ايجاد وثائق تأمين حياة جديدة بمقابل مالي يتلاءم ومستوى دخول الأفراد .
 - ب- تطوير وثائق تأمين الحياة الحالية لتلائم حاجيات ومتطلبات الأفراد الحالية.
 - ج- التوسع أفقياً بزيادة عدد رجال البيع ، والتدريب العملي والنظري المستمر لهم ، من خلال تنظيم الدورات والندوات لزيادة معرفتهم واطلاعهم على كل جديد .
 - د- نشر الوعي التأميني للأفراد باستخدام اللاساليب الحديثة في توزيع وثائق تأمين الحياة من خلال الوسائل السمعية والبصرية ، وإقامة المؤتمرات العلمية وغيرها .
 - هـ- إنشاء معهد متخصص لتخريج رجال البيع الجدد على غرار معاهد الإدارة والمخازن والفنادق وغيرها .
- 4- قيام شركة التأمين بالتحري عن رجل البيع الراغب بالعمل لديها للتأكد من ماضيه ومركزه المالي والاجتماعي والتعرف على شخصيته وثقافته لبيان مدى صلاحيته لهذا العمل .
- 5- إيجاد القيادات الإنتاجية من رؤساء مجاميع ومراقبي إنتاج من خلال التدريب الميداني لخريجي المعهد المقترح ، ليكون من أهم واجباتها:-
- أ- فتح مجالات العمل للمتدربين ورجال البيع الجدد .
 - ب- الإشراف على تحقيق الخطة الإنتاجية للشركة ، ومعالجة الانحرافات التي قد تحصل.
 - ج- حل المشاكل الإنتاجية التي تواجه رجال البيع والتي تعرقل عملية الإنتاج .
 - د- خلق قيادات إنتاجية جديدة - الخط الثاني لقادة الإنتاج .

هـ- متابعة استثمارات طلب التأمين المقدمة من قبل رجال البيع إلى الشركة ومعالجة أسباب

تأخر إصدارها .

و- الرقابة والإشراف على رجال البيع ، من حيث الحرية التي تتيحها لهم هذه المهنة ونوع

وكمية الإنتاج من هذه الوثائق .

وفي الختام نأمل أن نكون قد ساهمنا ولو بجزء يسير في تشخيص ومعالجة قصور ومعوقات

منافذ توزيع وثائق تأمين الحياة في السوق العراقية .

المصادر :-

أولاً :- الكتب العلمية :-

أ- الكتب العربية :-

- 1- بديع احمد السيفي - التأمين علماً وعملاً - مطبعة الزهراء - بغداد/972.
- 2- د. سلامة عبد الله - الخطر والتأمين - دار النهضة العربية - القاهرة/972 .
- 3- د. عادل عبد الحميد عز - التأمينات الاجتماعية - دار النهضة العربية - القاهرة/971 .
- 4- د. سيد عبد المطلب - التأمين على الحياة - دار الكتاب الجامعي - الطبعة الأولى - القاهرة / 976 .

ب- الكتب الأجنبية :-

- 1- Fredereck G.Crane – Insurance , Principles and Practices , 2nd . Ed. , Printice – John and Sons , Inc. , 1984 .
- 2- Mark R.Greene and Oscar N.Serbein – Risk Management , text and Caese – Reston Publishing Co. 1978 .

ثانياً :- المصادر الأخرى

- 1- باهرة الشخيلي - أساليب البيع في التأمين - مجلة الاقتصاد - العدد 69 - السنة السادسة - أيلول 1976 / بغداد .
- 2- خالد جواد موسى - ألا لغاءات جهد ضائع في شركات التأمين على الحياة - رسالة تأمين - عدد حزيران - 1980 / بغداد .
- 3- عبد الكريم عبد اللطيف صبيح - محاضرات ملقاة على طلبة ثالث إدارة أعمال - كلية الإدارة والاقتصاد - الجامعة المستنصرية - غير منشورة - للسنوات 1985-1990 / بغداد .
- 4- الشركة العراقية للتأمين على الحياة - التقارير السنوية الإحصائية - للسنوات 1979-1986 / بغداد .