

مؤشرات سياسة تقرير الخطر وأثرها على إنتاجية محفظة التأمين على الحياة دراسة تحليلية في شركة التأمين العراقية العامة

الباحث: قاسم جواد كاظم
أ.م.د. علاء عبد الكريم هاوي (البدر اوي)
المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

المستخلص:

يهدف البحث إلى دراسة المفاهيم الأساسية لسياسة تقدير الخطر بمؤشراتها المختلفة حيث اتضح للباحثان وجود خلل وضعف في سياسة تقدير الخطر لشركة عينة البحث وقد يؤدي هذا الخلل إلى أن حجم وعدد الخسائر التي تلزم بها شركة التأمين تجاه المؤمن لهم ستزيد عن الأقساط التي تحصلها، وهذا قد يعرض الشركة إلى الإفلاس، لذلك قام الباحثان بدراسة سياسة تقدير الخطر بمؤشراتها المختلفة المتمثلة (الجنس، الحالة الصحية، أعمار المؤمن عليهم، مبلغ التأمين، المهنة) حيث تشكل كل مؤشر من هذه المؤشرات عاملاً مؤثراً ومهماً في إنتاجية محفظة التأمين على الحياة، حيث يركز البحث في تسليط الضوء على العوامل الرئيسة التي تلعب دوراً مهماً ومؤثراً في إنتاجية محفظة التأمين على الحياة لغرض الاهتمام بها ومعالجتها، وركزة الجانب العملي على وجود علاقة تأثير بين مؤشرات سياسة تقدير الخطر وبين إنتاجية محفظة التأمين على الحياة، وكانت أهم الاستنتاجات تمحورت في بُعد سياسة تقدير الخطر في شركات التأمين من أهم العمليات الفنية حيث أنه يؤثر بدرجة كبيرة في هامش الربح أو الخسارة لنشاط التأمين ككل .

Abstract

The research aims to study the basic concepts of risk assessment policy with its various indicators. The researchers found that there is an imbalance and weakness in the risk assessment policy of the research sample company. The company studied the risk assessment policy with its different indicators (sex, health status, age of the insured, insurance amount, occupation). Each of these indicators constitutes an important factor in the productivity of the life insurance portfolio. Indicators of risk assessment policy and the productivity of the life insurance portfolio. The most important conclusions were in the policy of risk assessment in the insurance companies of the most important technical

operations as it significantly affects the margin of profit or loss of insurance activity as a whole.

الكلمات المفتاحية : (سياسة تقدير الخطر ، انتاجية محفظة التأمين على الحياة ، الحالة الصحية، المهنة، مبلغ التأمين)
المقدمة:

يعد نجاح شركات التأمين واستمرارها في عملها وأداء مهامها بصورة أفضل يعتمد بالدرجة الأولى على مدى استطاعت شركات التأمين على استقطاب الزبائن لمحفظة التأمين على الحياة وزيادة قدرة الشركات في الحصول على رضا زبائنهم من خلال تلبية احتياجاتهم وإشباع رغباتهم ويتوقف هذا على مدى قدرة شركات التأمين على تحسين خدمات التأمين على الحياة التي تقدمها للمؤمن لهم، حيث تعد سياسة تقدير الخطر في شركات التأمين من الموضوعات الحيوية التي تلقها اهتماماً متزايداً وواضحاً حيث تعتبر من اهم واعقد العمليات الفنية بشركات التأمين، لذلك لا تعهد شركة التأمين بهذه العملية الى اشخاص من خارج الشركة، انما يتولى القيام بهذه العملية موظفين من داخل الشركة، وعلى وفق ذلك سنجري صياغة التساؤل الآتي: ما أثر سياسة تقدير الخطر على انتاجية محفظة التأمين على الحياة.

ويركز **المبحث الاول** على منهجية البحث. فيما استعرض **المبحث الثاني** على الجانب النظري إذ تطرق الى (المفهوم الشامل لسياسة تقدير الخطر وقد استعرض وسائل تطوير اداء الكوادر الفنية في مجال سياسة تقدير الخطر في قطاع التأمين وتطرق الى العلاقة بين مؤشرات سياسة تقدير الخطر وانتاجية محفظة التأمين على الحياة. واستعرض ايضاً (انتاجية محفظة التأمين على الحياة) والمبحث الثالث تضمن الجزء التطبيقي لهذه الدراسة أساساً في معرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات، ومدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك من أجل الإجابة على إشكالية هذا الموضوع، حيث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها، واخيراً الاستنتاجات التي وصل اليها الباحثان، والتوصيات المتعلقة بالبحث التي يأمل ان تكون قابلة للتحقق ان شاء الله.

المبحث الاول : المنهجية البحث

تمهيد

يتضمن هذا المبحث مدخلاً تعريفياً للبحث، حيث يوضح المبحث الاول مشكلة البحث ثم اهميته، ومن ثم الاهداف التي يسعى الباحثان الوصول اليها وتحقيقها عن طريق البحث، وصولاً الى الفرضيات.

أولاً: مشكلة البحث

من خلال المعايشة الميدانية لعمل شركة التأمين العراقية العامة لاحظنا هناك ضعف في سياسة تقدير الخطر المتبعة والتي لا تتلاءم في تفصيلاتها مع واقع وحاجة الشركة، وكذلك اعتماد العاملين في قسم الاصدار في فحص طلبات التأمين على الحياة الواردة لشركتهم بهدف قبولها او رفضها او تأجيل تغطيتها، على الخبرة المتراكمة لديهم

دون مراعاة التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لطالبي التأمين، فضلاً عن وجود العديد من المعوقات والتي أدت الى ضعف في الطلب على وثائق التأمين على الحياة التأمين، وعلى وفق ذلك سنجري صياغة التساؤل الآتي: ما أثر سياسة تقدير الخطر في انتاجية محفظة التأمين على الحياة.

ثانياً: أهمية البحث : تبرز أهمية الدراسة من خلال:

١. التعرف على مفهوم سياسة تقدير الخطر بمؤشراتها المختلفة والعوامل المؤثرة فيها، وانه يتطرق الى قطاع مهم ورئيسي من قطاعات التأمين وهو قطاع التأمين على الحياة والذي له اهمية كبير وخاصة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

٢. تسليط الضوء على العوامل الرئيسية التي تلعب دوراً مهماً ومؤثراً في إنتاجية محفظة التأمين على الحياة لغرض الاهتمام بها ومعالجتها.

ثالثاً: أهداف البحث

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها ، فإن الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. فحص سياسة تقدير الخطر التي تعتمد عليها الشركة عينة البحث وصولاً الى تطوير المنتج التأميني بشكل يضمن قبول العملاء ورضاهم وبأسعار مقبولة.

٢. يهدف البحث الى محاولة للوصول الى سياقات وإجراءات مخطط لها في تغطية الاخطار القابلة للتأمين من خلال فحص كل اثر من العوامل الفنية ذات العلاقة والتأثير في عمل شركة التأمين عينة البحث.

رابعاً: فرضيات البحث

في ضوء التساؤلات التي أثارها مشكلة البحث ، تم وضع فرضية البحث على النحو الآتي : (ان مؤشرات سياسة تقدير الخطر تؤثر على انتاجية محفظة التأمين على الحياة حيث يختلف طالبي التأمين على الحياة في نواحي كثيرة وعليه ينبغي على الشركة عينة البحث الاهتمام بهذه المؤشرات من اجل تعزيز انتاجية محفظتها).

خامساً : حدود البحث:

١. حدود المكانية: أجريت الدراسة في شركة التأمين العراقية العامة.

٢. الحدود الزمانية : حددت مدة الدراسة بعشر سنوات تمتد من الفترة (٢٠٠٨-٢٠١٧) لتوفير البيانات الاحصائية اللازمة لدى الشركة.

سادساً : ادوات التحليل في البحث

البحث يعتمد على منهجين هما (المنهج الوصفي والمنهج التحليلي) وذلك بوصف ظاهرة البحث ودراسة العلاقة بين متغيراتها وتحليلها، واستخراج النتائج وتقديم البيانات اللازمة عنها مبينا ونتاجها للوصول الى الاستنتاجات وتقديم التوصيات بعد دراسة وتحليل نتائج كل من المتغيرين المعتمدين في البحث.

المبحث الثاني : الاطار النظري

تمهيد

إن التأمين بفروعه المختلفة، قد ظهر نتيجة لحاجة الانسان الى الحماية، ودرء الاخطار التي تحمل في طياتها حوادث مختلفة، يمكن ان تحدث في أي وقت واي مكان، التي تتميز بعنصر المفاجأة، ومن الصعب التنبؤ بوقوعها مما يترتب عنها اضرار جسيمة مادياً او معنوياً، ولتجنب تلك الحوادث التي لا يستطيع أي شخص مهما كانت قدرته المالية بتجاوزها، فان الحل الامثل بالتفكير عن كيفية التأمين عليها بالاكتتاب مع شركات التأمين والحصول على تغطية مناسبة.

اولاً: مفهوم سياسة تقدير الخطر

ينظر لمفهوم تقدير الخطر في التأمين على الحياة في كونه دراسة تفصيلية لبيانات الشخص المتقدم بطلب للتأمين على حياته او حياة من يرغب في تغطيته، وتقدير وقياس درجة الخطر بهدف اتخاذ القرار السليم برفض منح غطاء او قبوله قبولاً اعتيادياً او مشروطاً برفض احتمالات سعرية عند احتساب عبء تحمل الخطر وتحديد قسطه الحقيقي او ربطه باشتراطات تخص مزاوله المهنة الاصلية والاضافية او الحالة الصحية او تحديد نوعية الغطاء ورقم مبلغ التأمين وتعليقهما بشرط اجراء الفحص الطبي عند تجاوز هذا المبلغ لحدود معينة، اذ لا يتوقع ان يكون جميع المتقدمين بصحة تامة او بأعمار شابة حيث من المحتم ان يكون بينهم الاشخاص مرضى او ممن تجاوزت اعمارهم الخامسة والخمسين عاماً ويستوجب قبول طلباتهم تحميلهم اقساط اضافية على ذلك فان مقدار الخطر يُعد بمثابة صمام الامان الذي بقي شركته من اثار التباين والانحراف بين النتائج الفعلية عن المتوقعة في المحفظة يحرص المؤمن جاهداً على استقرارها (علوان واحمد، ٢٠١٦: ٢٧٠).

ثانياً: تعريف سياسة تقدير الخطر

يمكن تعريف سياسة تقدير الخطر بأنها (جملة الأسس والمعايير والقواعد التي تضعها الادارة العامة للشركة بخصوص قبول الاخطار أو التأمين عليها) وتشمل نوع العمل التأميني أو فروع التأمين الذي يتم الاكتتاب فيه ومستوى الاسعار والاقساط وهامش الربح ونتائج المتوقعة. (مشعال، ٢٠١١: ٥٧).

حيث اعطيت الكثير من التعريفات لموضوع تقدير الخطر اهمها

جدول رقم (١)

ت	المصدر	التعريف
١	سلام وموسى، ٢٠١٠: ١٥٨	هو عملية استلام و تبويب طلبات التأمين بموجب السياسة المحددة من شركة التأمين بما يحقق اهدافها وغاياتها، ثم قبول طلبات اصدار الوثائق التي يتوقع ان تحقق ارباحا ورفض الطلبات التي يتوقع ان ينتج عنها خسائر.
٢	الدالي، ٢٠١٥: ١٤٤	دراسة وفحص الاخطار في شركات التأمين بقصد قبولها او رفضها وتتم عملية الاكتتاب من خلال فحص الطلبات التأمين المقدمة وذلك بغرض الوصول الى فكرة واضحة ومحددة عن الخطر وهل يتم قبوله او رفضه.
٣	فهيم وعليوي، ٢٠١٦: ٤	هو عملية تحديد ماهية الاخطار التي ينبغي قبولها وكيفية التأمين عليها وتحديد الاسعار المقبولة بحسب درجة كل خطر.

المصدر: اعداد الباحثان اعتماداً على المصادر المذكورة.

ثالثاً: العلاقة بين مؤشرات سياسة تقدير الخطر وانتاجية محفظة التأمين على الحياة.

أولاً:- مؤشر المهنة واثرها على انتاجية محفظة التأمين على الحياة

أ. خطر المهنة في التأمين على الحياة

تعد المهن عاملاً مهماً ومؤثراً في حجم انتاجية محفظة التأمين على الحياة الفردي وفي حساب احتمالات وفيات المؤمن لهم وتحديد اقساط التأمين تأميناتهم لتفاوت درجة خطورة كل مهنة عن الاخرى فبعض المهن تعتبر خطراً اضافياً لما تسببه من زيادة في تعرض للحوادث او الاصابات الدنية او الامراض ونوع المهنة ايضاً تحدد الى حد ما المستوى الاقتصادي والاجتماعي للشخص الذي يزاولها، اما المهنة كمصطلح فهي مجموعة الواجبات التي يؤديها الفرد للإنجاز عمل معين ببذل مجهودات ذهنية او بدنية او كليهما معاً، اما مفهوم الاصابة المهنية في هذا المجال فإنها وفق القانون الضمان الاجتماعي رقم ٣٩ لسنة ١٩٧١ / المادة الاولى فهي الاصابة بمرض مهني او بعتل جسماني نتيجة حادث وقع اثناء العمل او بسببه ويعتبر ذلك الحادث الذي يقع للشخص المضمون اثناء ذهابه المباشر الى العمل او اثناء عودته المباشرة منه (كاظم، ٢٠١٤: ١).

وخطر المهنة في التأمين على الحياة يتمثل في زيادة احتمال وقوع الضرر ثم تحقق موجبات دفع مبلغ التأمين المتفق عليه عند وفاة المؤمن على حياته او اصابته بعجز جزئي او كلي لاسباب تعود في طبيعتها الى القيام الاعتيادي بمهام مهنته وما يرافقه من انخفاض في الموارد المالي وانقطاعه كلياً (الحداد ونور، ٢٠١٢: ٢٥).

ب. العلاقة بين مؤشر المهنة وبين انتاجية محفظة التأمين على الحياة

رغم ان التأمين على الحياة بمختلف أنواعه يستهدف اصحاب المهن الحرة والتجارية وعلى وجه الخصوص والتي يدخل ضمن توصيفها مهن الاطباء والمهندسين والمحامين والحرفيين ويسعى لتوفير مستوى معيشي لائق في حال توقفهم عن العمل وانقطاع دخولهم في ظروف طارئة، الا ان شركات التأمين على الحياة تواجه صعوبات ومعوقات عديدة في تقديم خدماتها لمثل هذه الشريحة وبقية الزبائن من ذوي المهن وهذا ما يؤثر على انتاجية وثائق التأمين على الحياة ومنها (كاظم واحمد، ٢٠١٢: ٢٧١).

١. صغر حجم السوق التأمينية المحلية الخاصة بهذا نوع وقلة عدد اصحاب المهن المكتبية الحكومية وغير الحكومية الراغبين في الحصول على الاغطية.

٢. ضعف قنوات البيع والتسويق لان هذا نوع من الوثائق يحتاج الى ادارة متمرسة في أنشطة الترويج والاكنتاب وسداد التعويضات وقادرة على اقناع العملاء المستهدفين بالمنافع التي توفرها اغطيته للإشباع حاجاتهم الشخصية والعائلية.

٣. تأثير قوانين الرعاية والضمان الاجتماعي واكتفاء الكثير من اصحاب المهن بما توفره هذه الانظمة من ضمانات وتعويضات وان كانت محدودة

- في حالات البطالة والتقاعد والامراض والعجز البدني والوفاة المبكرة والحوادث التي قد يتعرضون لها اثناء عملهم.
٤. امتناع شركات التأمين عن تغطية ما ينتج عن اخطار معينة كالحرب واخطار الاوبئة واخطار الكوارثية (الزبيدي وحسين، ٢٠١٢: ١٣٦).
٥. الموقف الشخصي لأصحاب المهن من الخدمة التأمينية المعروضة عليهم في كونها خدمة ليست مادية وانها آجلة وليست انية عاجلة.
٦. الحاجة الى توفير امكانات فنية واكتوارية متخصصة تقوم بتهيأة دراسات علمية وافية عن مدخلات التأمين كطلبات الواردة، جدول تصنيف المهن، الاحتفاظ، الاعادة لتتمكن من وضع قيم مالية افتراضية للمخاطر المستقبلية المتوقعة لكل مهنة وهذه الخبرة لا تتوفر الا لدى المؤمنين المتمرسين (الخزاعي، ٢٠٠٥: ٢٠٩)
٧. صغر حجم التغطية التأمينية ومبالغ تأمينها وقلة المنافع المحقة بالوثائق التأمين على الحياة مما يدفع الكثير من العملاء المرتقبين للعزوف عنها لعدم كفايتها لإشباع حاجتهم الشخصية،
٨. عدم ترسيخ الوعي بمزايا التأمين على الحياة لفئة العاملين المفترض استهدافهم بالغطاء في مجتمع لا يتعامل افراده مع هذه الخدمات تعاملًا واعيًا لاعتقادهم بأنها نوع من الرهان المحرم شرعاً مما يتصعب معه مهمة تسويقها وترويجها ومعالجة ذلك يتطلب كلاً ووقتاً إضافيين.
٩. الافتقار الى العناصر الوظيفية ذات التعليم المهني والتدريبي المتخصص والى البيئة الجاذبة للخبرات التأمينية (كاظم، ٢٠١٤: ١٢).
- ثانياً: مؤشر الحالة الصحية واثرها على انتاجية محافظة التأمين على الحياة**
١. خطر الحالة الصحية في التأمين على الحياة
- يشكل مؤشر الحالة الصحية دوراً مهماً في انتاجية وثائق التأمين على الحياة ذات المبالغ الكبيرة او المبالغ المتوسطة ، ويبدو ذلك واضح في طلبات المصابين بأمراض الاورام الخبيثة والتهاب السحايا، والارتفاع ضغط الدم والسكري وامراض الجهاز العصبي ومن قبل ذوي الاعاقات المتقدمة بغض النظر عن مهنتهم ومستوى دخلهم، الا ان ذلك في وقت عينه لا يعبر عن وجه الدقة عن الاهمية النسبية لمثل هذه الامراض عند دراسة حجم الطلب على وعدد الوثائق الصادرة فعلاً لكل منهم، فنجد مثلاً ربات البيوت رغم ارتفاع حجم مبالغ تأمينهن فإن عدد الوثائق الصادرة لهن عادةً ما يكون اقل من بقية الفئات مما يعكس حقيقة ان التمتع بحالة صحية جيدة ليس هو العامل الاساس في الطلب على التأمين لدى النساء (احمد وعلوان، ٢٠١٦: ٢٧٤).

٢. العلاقة بين مؤشر الحالة الصحية و انتاجية محفظة التأمين على الحياة
يمثل مؤشر الحالة الصحية ذات الاثر الكبير في انتاجية وثائق التأمين على
حياة وذلك من خلال ما يلي:
- (أ) لا تستطيع الشركة من انتقاء الاخطار بشكل مطلق بدون فرض الفحص
الطبي.
- (ب) كثرة المستندات المطلوبة من المؤمن عليه المصاب او من ورثته في حالة
وفاته لأغراض صرف مبلغ المستحق والتي لا ضرورة لبعضها وامثالها
قرار قاضي التحقيق حول الاصابة ومستند تشريح الجثة.
- (ت) ضعف قسم الانتاج الذي من حيث قلة المهارات التسويقية والانتاجية كما
ونوعاً، (سيف الدين، ٢٠٠٥: ٣٨).
- (ث) عدم تحديث لدليل الامراض المعتمد من قبل الشركات التأمين وفقاً
لدرجات الخطورة وتأثيرها في قرارات الاكتتاب وانجاز دراسات عن
الامراض المهنية وعلاقتها مع المؤثرات الشخصية والبيئية.
- (ج) عدم وجود تحديث دوري لقائمة اطباء الكشف والفحص مع عدم وجود
تعامل مع اطباء الاختصاص واقتصارهم في التعامل مع طبيب واحد.
- (ح) رفع الحدود الدنيا لقبول طلبات التأمين بدون فحص طبي .(احمد وعلوان،
٢٠١٦: ٢٧٧)

ثالثاً:- مؤشر الدخل والسن واثرها على انتاجية محفظة التأمين على الحياة

يهتم الفاحص في التأمينات الحياة بتحديد عمر طالب التأمين عند بدء التعامل
وبداية التأمين لسببين، الاول السياسة العامة للشركة حيث توضح السياسة العامة للشركة
اقصى سن يمكن قبولها او تعامل معها، اما السبب الثاني فهو الاحتمالات ويعتبر عمر
طالب التأمين العنصر الاساسي في تحديد احتمالات الوفاة والحياة، وتشير الدراسات الى
ان متوسط العمر في وثائق التأمين على الحياة السارية يكون له اثر واضح في نتائج
الاعمال في شركات التأمين، فقد لوحظ انه كلما زاد متوسط العمر في الوثائق السارية
يكون ذلك في غير صالح الشركات نظراً لتزايد احتمالات الوفاة مع تزايد السن والعكس
صحيح اما دخل طالب التأمين يعتبر احد العوامل المؤثرة في قدرته التعاقدية ويمثل
الدخل الركيزة الاساسية التي تمكنه من الوفاء بالتزاماته (احمد، ٢٠١٥: ٢٤٨).

رابعاً: - مؤشر مبلغ التأمين واثره في انتاجية محفظة التأمين على الحياة
يشكل مبلغ التأمين احد اهم العوامل المؤثرة في حساب الاقساط التأمين على
الحياة الى جانب سعر التأمين ومدة التأمين بل ونجد ان الارتباط بين مبلغ التأمين
والقسط هو ارتباط طردي بحيث تزيد الاقساط بزيادة مبلغ التأمين وتنخفض بانخفاضه،
ويهتم المكنتب في انواع التأمين على الحياة المختلفة بمعرفة مبلغ التأمين قبل الدخول
في دائرة الفحص والدراسة القرار (عبودي، ٢٠٠٦: ٧٠).

رابعاً: التأمين على الحياة

يهتم التأمين على الحياة بمواجهة الاخطار التي يتعرض لها الشخص الطبيعي والتي تصيبه في شخصه، فالوفاة مع انها امر حتمي بالنسبة لأي شخص، الا ان ما يكتنف هذا الخطر من عدم التأكد بخصوص الوقت الذي يمكن ان يحدث فيه، يمثل خطراً يجب على الشخص الاحتياط له والتخطيط لمواجهة الخسائر المادية التي تترتب على تحققه. (عريقات و عقل، ٢٠٠٨: ٣٨٧).

ان التأمين على الحياة يمثل عمليات التأمين جميعها التي يكون لحياة الانسان دخل فيها أي ان الخطر المؤمن منه يكون متعلقاً بحياة الانسان، و يكون الغرض منه أما دفع مبلغ من المال للشخص المؤمن عليه عند بلوغه سن معينة بعد مرور مدة معينة)، و أما دفع مبلغ دوري (دفعات الحياة أو المعاش) أما لمدة محددة، أو لمدى الحياة و أما دفع مبلغ معين للمستفيد عند وفاة المؤمن عليه. (ابو بكر والسيفو، ٢٠٠٩: ١٦٤).

خامساً: الصفات الخاصة المميزة للتأمين على الحياة

تتميز الأخطار وعقود التأمين على الحياة بصفات تميزها عن أخطار وعقود التأمينات الأخرى:

١. تتميز عقود التأمين على الحياة بانها لا تخضع لمبادئ التعويض والمشاركة والحلول، لهذا فهي تسمى بعقود التأمينات النقدية أو العقود المحددة القيمة.
٢. تتميز بثبات أقساط التأمين، ويرجع ذلك لطبيعة حساب القسط فيها، حيث يعتمد على أدوات علمية فنية مستقرة.
٣. تتأثر عقود التأمين بعدة عوامل نتيجة حجم الخطر وهذه العوامل هي:
 - * السن أو العمر: فكلما زاد العمر كلما قلت مقاومة جسم الإنسان وبالتالي زيادة احتمال تعرضه للأمراض.
 - * الجنس: حيث بينت بعض الإحصاءات عن بعض الدول بأن المرأة تعد أكثر من الرجل وخاصة بعد تنظيم الولادة.
 - * المهنة وطبيعة العمل: فظروف العمل تؤثر على حياة الإنسان.
 - * ماضي العائلة والواقع الحالي للمؤمن عليه.
 - * بنية الجسم وقوامه الصحي: كعامل السمنة مثلاً.
 - * الحالة الاجتماعية: في ما كان اعزب او متزوج. (بلقاضي، ٢٠٠٨: ٩).
٤. نظراً لأنها عقود طويلة نسبياً، فإن المؤمن له ليس مجبراً على الاستمرار في دفع الأقساط، وبالتالي لا ينتهي عقد التأمين ولكن يتم تصفية الوثيقة ويتحصل المؤمن له على قيمة التصفية، هذا من جانب. (عبد الحسين وآخرون، ٢٠١٠: ١٨).
٥. غالبية عقود التأمين على الحياة تحتوي على عنصر ادخاري: يترتب على قيام المؤمن لهم بسداد تكلفة التأمين على شكل أقساط دورية متساوية، أذ أن قيمة هذه الأقساط متوسطة نضيراً لخطر متزايد من سنة إلى أخرى، وبالتالي تكون هذه الأقساط أكبر مما يجب في السنوات الأولى من عقد التأمين وأقل مما يجب في

السنوات الأخيرة من عقد التأمين، وعلى ذلك فإن الأجزاء الزائدة من قسط التأمين في السنوات الأولى من عقد التأمين يتم الاحتفاظ بها في صورة مخصص يدعى المخصص الرياضي {الحسابي}، ويتم استثمار ذلك المخصص واستخدامه كعائد استثمار لمواجهة العجز في قسط التأمين في السنين الأخيرة من عقد التأمين. (عريقات ووعقل، ٢٠٠٨: ٤٣٨).

سادساً : مفهوم الإنتاجية:-

إن الإنتاجية تعتبر من المواضيع الحيوية التي تلقى اهتماماً متزايداً في كافة الجوانب الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، فالدول المتقدمة أدركت أن الاهتمام بالإنتاجية هو طريقها إلى التنمية الاقتصادية والرفاه الاجتماعي، حيث تقوم الوحدات الإنتاجية في عصرنا الحالي بمحاولات جادة لزيادة الطاقة الإنتاجية وتحسين معدلاتها، حيث أصبح دور الإنتاجية في زيادة الرفاهية على المستوى الوطني أمراً مهماً على الصعيد العالمي، ولا يخفى أن الإنتاجية تعتبر من المصادر الرئيسية للنمو الاقتصادي في كل بلد سواء كان متقدماً أو نامياً (مظلوم، ٢٠١٥: ٦٢). وأن الاختلاف والتباين وتعدد المفاهيم يرجع إلى عدم الاتفاق على العناصر الاقتصادية التي يتألف منها مفهوم الإنتاجية أي المحتوى الاقتصادي للإنتاجية و عدم الاتفاق على التعبير الكمي للعناصر (طريقة القياس) إذ يمكن التعبير عنها بأكثر من طريقة إن المفاهيم تعبر عن المحتوى الاقتصادي وتبين العناصر الاقتصادية التي يتضمنها هذا المفهوم أما المؤشرات فهي تمثل التعبير الكمي لهذه العناصر (الكردي، ٢٠٠٧: ٤٤).

سابعاً: تعريف الإنتاجية:-

قد تعددت تعريفات الإنتاجية وأخذت اتجاهات متقاربة مع تباين واختلاف وجهات نظر الباحثين والتي انطوت على أكثر من معنى باختلاف القصد. والجدول (٢) يوضح بعض من هذه التعريفات من وجهة نظر الباحثين

ت	الباحث	الإنتاجية Productivity
١.	(Stevenson,2002:51)	قياس الاستخدام الفعال للموارد ويعبر عنها بنسبة المخرجات إلى المدخلات"
٢.	Heizer &Render,2011:45	النسبة المخرجات (سلع أو الخدمات) مقسمة على واحد أو أكثر من المدخلات (مثل العمالة، رأس المال، الإدارة).
٣.	(الغريزي، ٢٠١٠: ٤٣)	مقياس الكفاءة في استغلال الموارد البشرية والمادية المتاحة والمستخدمة في إنتاج السلع والخدمات في مدة زمنية محددة.
٤.	"(Daft,2007:384)	مخرجات المنظمة من السلع والخدمات مقسوماً على مدخلاتها".

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على المصادر المذكورة

ثامناً:- العلاقة بين إنتاجية محافظة التأمين على الحياة وجودة الخدمة التأمينية

الإنتاجية والجودة تربط بينهما صلة وثيقة وإنهما وجهان لعملة واحدة إذ إن المحافظة على الجودة وصيانتها يؤديان إلى تأثير إيجابي في الإنتاجية وبالمقابل فإن الجودة الرديئة تؤثر في الإنتاجية عن طريق الاستخدام غير الكفوء لموارد الإنتاج

(الطائي وآخرون، ٢٠٠٩: ٧٥). والانتاجية عرفت على أنها رسالة الشركة في الجودة وهي توفير الوقت وفعالية التكاليف (الضمور، ٢٠٠٨: ٥٣٥). والجودة هي كل النشاطات الفعلية والمخطط لها لتوفير الثقة الكافية بالمنتج أو الخدمة (عبد السيد، ٢٠٠٩: ١٨). أما الإنتاجية مقياس لكفاءة شركة التأمين في تحويل المدخلات إلى المخرجات والمخرجات هي المنتج النهائي خدمة التأمين والمدخلات هي العمل والمواد ورأس المال التي تدخل في العملية الإنتاجية وأن تحسين الجودة بتقليل الأخطاء يزيد من المخرجات الحيدة وتحسين جودة المواد وتصاميم العمل والفعالية يزيد من الإنتاجية وبكسها يؤدي الى انخفاض الإنتاجية (النعمي وآخرون، ٢٠٠٩: ٧٧). وأن التعامل مع الجودة الصناعية يعد أمراً سهلاً وأنه يتعامل مع مواد صناعية ملموسة والحال يختلف في ضبط الجودة في الشركات الخدمية بسبب طبيعة منتج الخدمة التأمينية فهو يمثل أشياء غير ملموسة (علوان، ٢٠٠٩: ٣٧).

وجودة الخدمة التأمينية ورضا الزبون وربحية الشركة كلها مفاهيم مرتبطة ببعضها إذ تأتي المستويات المرتفعة للجودة من المستويات المرتفعة لرضا الزبائن والذي يدعم الأسعار المرتفعة وغالباً ما يقلل الكلف فالشركات التي تكون كلفها منخفضة تقطع جزءاً من أرباحها لمواجهة معاناة إرضاء الزبائن (حمود والشيخ، ٢٠١٠: ٩٦).

وللجودة عدة فوائد منها تحسين الإنتاج بسبب المشاركة الجماعية والتدريب وزيادة الربحية وخفض التكاليف وتقليل الأخطاء والمحافظة على الشركة بسبب جعلها قادرة على التكيف مع المتغيرات البيئية ليتحقق لها البقاء والاستمرارية فضلاً عن كسب رضا المجتمع بسبب إرضاء الرغبات (الوادي وآخرون، ٢٠١٠: ٢٨).

العلاقة بين انتاجية محافظة التأمين على الحياة ومهارة رجال البيع:-

يقصد برجل البيع بأنه الشخص يقوم بتزويد الزبائن بمعلومات وخدمات عن المنتجات بأسلوب مقنع وموضوعي وتفاعلي على اتمام عملية البيع (Fill, 2006: 762). ومن واجبات رجل البيع دراسة السوق ورغبات الزبائن وسلوكياته ونوع المنافسة والتنبؤ بحجم المبيعات ووضع الأهداف المراد تحقيقها (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٨: ٨١). وأن رجال البيع (مندوبي شركة التأمين) يقومون بمهام مختلفة تشكل جزءاً من عملهم فإلى جانب خدمات ما قبل وبعد رجال البيع فإن رجال البيع مدعون إلى جباية الأقساط وأحياناً معالجة بعض التعويضات وينسحب هذا على مفتشي ومراقبي شركات التأمين. ولهذا من الصعب توزيع نفقات هذا الجهاز لدى احتساب كلفة الخدمة التأمينية (دوفت، ٢٠٠٢: ١١٤).

وأن زيادة تكاليف هذا الجهاز سيؤدي الى انخفاض مستوى الإنتاجية. وأن لعملية البيع أهمية وطبيعة خاصة تؤثر في قرار البيع وطبيعة المديرين التسويقيين. وقرارات البيع الاستراتيجية للشركات الخدمية وتتحدد باتخاذ عدة استراتيجيات هي نوعية وعدد رجال البيع المطلوبين وتكنولوجيا دعم المبيعات واختيار وتدريب المنتجين

واتباع مدخل المشاركة والتحفيز لرجال البيع فضلاً عن التقنيات المستخدمة في البيع (البياتي، ٢٠١٨: ٥٤).

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاختبارات الاحصائية لمتغيرات البحث . تمهيد

يتمثل الجزء التطبيقي لهذه الدراسة أساساً في معرفة طبيعة العلاقة بين المتغيرات، ومدى تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك من أجل الإجابة على إشكالية هذا الموضوع، حيث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها.

أولاً: قياس وتفسير مؤشرات سياسة تقدير الخطر في شركة عينة البحث
١. تحليل سياسة تقدير الخطر في شركة التأمين العراقية العامة عينة البحث استناداً لمتغير الجنس

عند فحص وتحليل نتائج اعمال الشركة استناداً لعامل الجنس نجد ان نسبة الاناث اللائي قُبلت طلبات تأمينهن قد شهدت تذبذباً ملحوظاً لتزداد حصة الذكور من اجمالي انتاجية الشركة من محفظة التأمين على الحياة خلال فترة البحث ٢٠٠٨-٢٠١٧ كما موضح من الجدول (٣) والشكل رقم (١) ادناه.

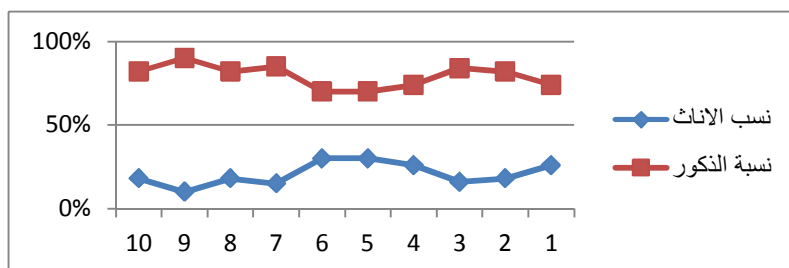
الجدول رقم (٣) الجدول يبين توزيع انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل الجنس

السنة	مجموع وثائق الصادرة حسب الجنس	حصة الاناث	نسبة الاناث	حصة الذكور	نسبة الذكور
٢٠٠٨	٨٦٢	٢٢٢	%٢٦	٦٤٠	%٧٤
٢٠٠٩	٩٦٣	١٧٦	%١٨	٧٨٧	%٨٢
٢٠١٠	١١٨٩	١٨٦	%١٦	١٠٠٣	%٨٤
٢٠١١	١١٨٢	٣٠٧	%٢٦	٨٧٥	%٧٤
٢٠١٢	١٦٣٠	٤٨٩	%٣٠	١١٤١	%٧٠
٢٠١٣	١٣٢٣	٣٩٧	%٣٠	٩٢٦	%٧٠
٢٠١٤	٣٦٨٨	٥٩٠	%١٥	٣٠٩٨	%٨٥
٢٠١٥	٤١٣٧	٧٤٥	%١٨	٣٣٩٢	%٨٢
٢٠١٦	٤٣٧٥	٤٣٩	%١٠	٣٩٣٦	%٩٠
٢٠١٧	٣٣٤٧	٦٠٢	%١٨	٢٧٤٥	%٨٢

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الإحصائيات والتقارير السنوية لشركة التأمين العراقية العامة للفترة

٢٠١٧-٢٠٠٨

الشكل يبين توزيع انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل الجنس خلال سنوات البحث ٢٠٠٨ -



الشكل رقم (١)

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الجدول (٣)

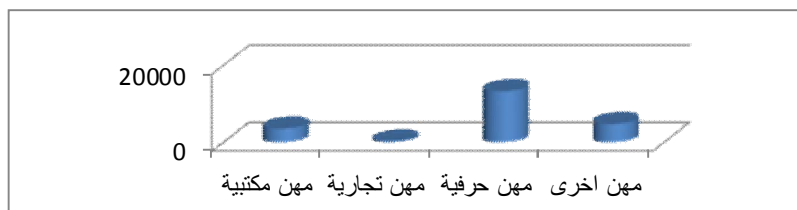
٢. تحليل سياسة تقدير الخطر في شركة التأمين العراقية العامة عينة البحث استناداً لمتغير المهنة

عند النظر في اعداد الوثائق الصادرة استناداً لعامل المهنة نجد ان الطلب على وثائق التأمين على الحياة تتفاوت باختلاف المهن فهو يرتفع بين ذوي المهن الحرفية طيلة فترة البحث رغم انه تراجع في بعض السنوات بمقدر ثلث تقريباً من حجم الانتاج للعام ٢٠٠٨، ثم اعادة فأرتفع ثلثين تقريباً في عامي ٢٠١٥ و ٢٠١٦ اما المهن التجارية فقد انخفض الانتاج بين صفوف مزاوليها الى نصف تقريباً من حجم الانتاج في عام ٢٠١٧ عنه في عام ٢٠٠٨ رغم تحسن الوضع الاقتصادي والامني والاجتماعي محلياً. لكنه تضاعف ثلاث مرات تقريباً في المهن المكتبية (الحكومية) كما واضح في الجدول (٤) بسبب الزيادات في الرواتب والاجور مما يشير الى وجود صعوبات تواجه ترويج وثائق التأمين على الحياة ذوي المهن الفنية الحرة والتجارية لقلة عدد الراغبين من خدمات التأمين بشكل عام والتأمين على الحياة بشكل خاص حيث يظهر التذبذب في عدد حاملي وثائق التأمين على الحياة خلال فترة البحث، ونلاحظ من خلال الجدول رقم (٤) والشكل رقم (٢) بان النسبة الكبيرة من البيانات كانت لـ (للمهن الحرفية) حيث بلغت (١٣٤٦٤) وثيقة صادرة ونسبة (٥٩.٣%)، تليها مهن اخرى بـ (٤٩٧٠) وثيقة صادرة ونسبة (٢١.٨%) والمهن المكتبية (٣٧٨٢) ونسبة (١٦.٦%) واخيراً المهن التجارية حيث بلغت (٤٨٠) وثيقة ونسبة (٢.١%) مما يعني ذلك ان اصحاب المهن الحرفية هم الاكثر استخراجاً واهتماماً لوثائق التأمين على الحياة.

الجدول رقم (٤) يبين توزيع انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل المهنة خلال سنوات البحث

السنة	المهنة	عدد الوثائق		مهن حرفية		مهن تجارية		مهن مكتبية		مهن أخرى	
		عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة
٢٠٠٨		٨٦٢	٤١٩	٤٩	٧	١٢٩	١٥	٢٥٤	٢٩		
٢٠٠٩		٩٦٣	٤٤٨	٤٧	٦	١٣٧	١٤	٣١٩	٣٣		
٢٠١٠		١١٨٩	٥١٣	٤٣	٦	٢٦٦	٢٢	٣٦٦	٢٩		
٢٠١١		١١٨٢	٤٩٤	٤٢	٥	٢٦٠	٢٢	٣٧٤	٣١		
٢٠١٢		١٦٣٠	٥٥٦	٣٤	٢	٦٤٦	٤٠	٣٨٨	٢٤		
٢٠١٣		١٣٢٣	٤٥٤	٣٤	٣	٣٨١	٢٩	٤٤٤	٣٤		
٢٠١٤		٣٦٨٨	٢٥٣٦	٦٩	١	٤٦٠	١٢	٦٤٥	١٨		
٢٠١٥		٤١٣٧	٢٩٦٩	٧٢	١	٤٤٣	١١	٦٩٠	١٦		
٢٠١٦		٤٣٧٥	٣٠٥١	٧٠	١	٤٢٢	١٠	٨٦٧	١٩		
٢٠١٧		٣٣٤٧	٢٠٢٤	٦٠	١	٦٣٨	١٩	٦٥٣	٢٠		
المجموع		٢٢٦٩٦	١٣٤٦٤	٥٩	٢	٣٧٨٢	١٧	٤٩٧٠	٢٢		

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الاحصائيات والتقارير السنوية لشركة التأمين العراقية العامة
الشكل يبين انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل المهنة خلال سنوات البحث ٧



الشكل رقم (٢) المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الجدول (٤)
٣. تحليل سياسة الاكتتاب في شركة التأمين العراقية العامة عينة البحث استناداً لمتغير الحالة الصحية

يزودنا الجدول (٥) معرفة بدور الحالة الصحية والتاريخ الصحي لطالب التأمين في قبول طلبه من عدمه واختلاف العدد بين فترة البحث حيث زادت الشركة في عام ٢٠١٧ من قبول الحالات المرضية وبأسعار اضافية بثلاثة اضعاف النسبة المقبولة في عام ٢٠٠٨ تقريباً، اذا بلغ عدد الوثائق التي ابرمتها الشركة للتأمين العراقية العامة حسب طريقة القسط الاضافي لعام ٩٩ وثيقة من اصل ٨٦٢ وثيقة اي بنسبة ١١%، لكنها ارتفعت الى ٣١٨ وثيقة من اصل ٣٣٤٧ وثيقة اي بنسبة ١٠% مما يعني انها تساهلت في قبول بعض الطلبات الجديدة ذات الحالات الصحية غير الاعتيادية مبررة

في ذلك بالتطور النوعي في الوعي الصحي العام بعد دخول التكنولوجيا الصحية والمعلوماتية الحديثة الى العراق بعد العام ٢٠٠٣ وقد يكون السبب في هذا القبول غير الاعتيادي هو لإرضاء المؤمن لهم ممن لديهم علاقات طويلة وجيدة مع الشركة وكذلك لامتلاك الشركة احتياطات مالية ضخمة مرصودة لهذا النوع من القبول وذل يعد مؤشر سلبي على سياسة الاكتتاب في الانتقاء والقبول التي تتبعها الشركة حالياً. ونلاحظ من خلال الجدول رقم (٥) والشكل رقم (٣) بان النسبة الكبيرة من عدد الوثائق الصادرة موزعة حسب حياة ذوي الحالات الصحية خلال سنوات البحث (٢٠٠٨-٢٠١٧) كانت لـ (أمراض مهنية) حيث بلغت (١٠٢٠) وثيقة صادرة ونسبة (٥٥.٢%)، تليها الزيادة في الوزن بـ (٥٩٥) وثيقة صادرة ونسبة (٣٢.٢%)، واسباب اخرى (٨٥) ونسبة (٤.٦%)، ومن ثم التاريخ المرضي العائلي والشخصي حيث بلغت (٥٩) وثيقة ونسبة (٣.١%)، بعدها داء السكري بـ (٤٨) وثيقة صادرة ونسبة (٢.٥%)، ثم امراض القلب وضغط الدم بـ (٣٤) وثيقة صادرة ونسبة (١.٨%)، واخيراً امراض الجهاز البولي بـ (٦) وثيقة صادرة ونسبة (٠.٣%) اما الطلبات التأمين المرفوضة لنفس الفترة محل البحث بسبب الحالة الصحية فليست هناك اي طلب التأمين على الحياة تم رفضه من قبل الشركة التأمين العراقية العامة وهو تأكيد لمؤشرنا السابق ذكره.

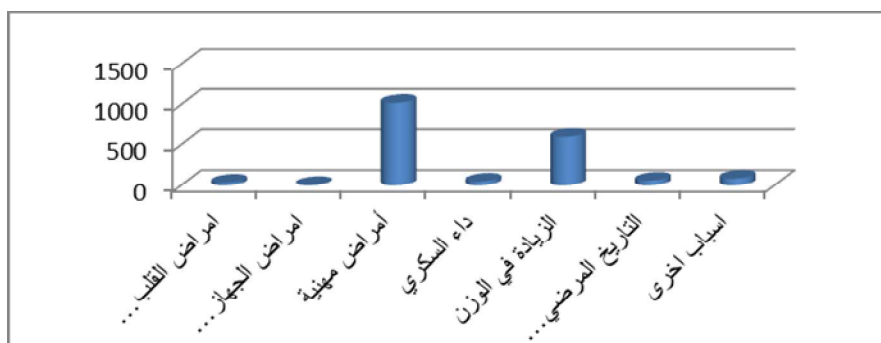
الجدول رقم (٥)

الجدول يبين انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل الحالة الصحية خلال سنوات البحث

الحالة الصحية السنوات	امراض القلب وضغط الدم	امراض الجهاز البولي	امراض مهنية	داء السكري	الزيادة في الوزن	التاريخ المرضي العائلي	اسباب اخرى	المجموع
٢٠٠٨	٣	٠	٧٣	٦	١٣	٤	٠	٩٩
٢٠٠٩	٤	٢	٥٧	١٠	٢٨	٩	١٠	١٢٠
٢٠١٠	٣	٤	٩٦	٥	٣٥	١٤	١٤	١٧١
٢٠١١	١	٠	٣٩	٦	٣٨	٩	١١	١٠٤
٢٠١٢	٥	٠	٦٥	٥	٥١	٣	٦	١٣٥
٢٠١٣	٣	٠	٨٤	٢	٣٤	٤	١٩	١٤٦
٢٠١٤	٦	٠	٧٥	٣	١٠٨	٥	١٠	٢٠٧
٢٠١٥	١	٠	١٨٣	٥	٦٦	٦	٥	٢٦٦
٢٠١٦	٥	٠	١٦٥	٤	٩٨	٣	٦	٢٨١
٢٠١٧	٣	٠	١٨٣	٢	١٢٨	٢	٤	٣١٨
المجموع	٣٤	٦	١٠٢٠	٤٨	٥٩٥	٥٩	٨٥	١٨٤٧

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الاحصائيات والتقارير السنوية لشركة التأمين العراقية العامة

الشكل يبين توزيع انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل الحالة الصحية خلال سنوات البحث ٢٠٠٨-٢٠١٧



الشكل (٣) المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الجدول (٥)

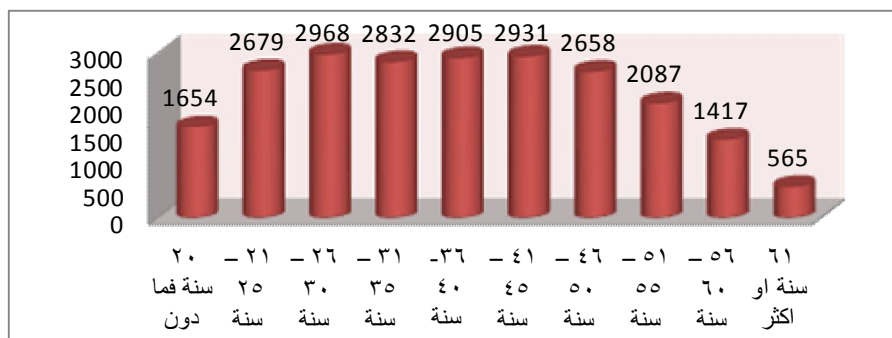
٤. تحليل سياسة تقدير الخطر في شركة التأمين العراقية العامة عينة البحث استناداً لمتغير اعمار المؤمن عليهم: نلاحظ من خلال الجدول رقم (٦) والشكل رقم (٤) بان تقارب بالفئات العمرية من حيث النسبة بين عدد الوثائق الصادرة حسب اعمارهم المؤمن عليها خلال سنوات البحث (٢٠٠٨-٢٠١٧)، حيث كانت للفئة العمرية من (٢٦-٣٠ سنة) بـ (٢٩٦٨) وثيقة صادرة ونسبة (١٣%)، تليها الفئة العمرية (٤١-٤٥ سنة) بـ (٢٩٣١) وثيقة صادرة ونسبة (١٢.٩%)، بعدها بعمر (٣٦-٤٠ سنة) بـ (٢٩٠٥) وثيقة ونسبة (١٢.٧%)، ومن ثم الفئة من (٣١-٣٥ سنة) حيث بلغت (٢٨٣٢) وثيقة ونسبة (١٢.٤%)، بعدها الفئة (٢١-٢٥ سنة) بـ (٢٦٧٩) وثيقة صادرة ونسبة (١١.٨%)، ثم تليها (٤٦-٥٠ سنة) بـ (٢٦٥٨) وثيقة صادرة ونسبة (١١.٧%)، ومن ثم من (٥١-٥٥ سنة) بـ (٢٠٨٧) وثيقة صادرة ونسبة (٩.١%)، بعدها (٢٠ سنة فما دون) بـ (١٦٥٤) وثيقة صادرة ونسبة (٧.٢%)، وأيضاً الفئة قبل الاخيرة (٥٦-٦٠ سنة) بـ (١٤١٧) وثيقة صادرة ونسبة (٦.٢%) واخيراً من (٦١ سنة او اكثر) بـ (٥٦٥) وثيقة صادرة ونسبة (٢.٤%).

الجدول رقم (٦) يبين تحليل الوثائق التأمين على الحياة المكتتب بها استناداً لعامل اعمار المؤمن عليهم خلال مدة البحث

العمر السنوات	٢٠ سنة فما دون	٢١ - ٢٥ سنة	٢٦ - ٣٠ سنة	٣١ - ٣٥ سنة	٣٦ - ٤٠ سنة	٤١ - ٤٥ سنة	٤٦ - ٥٠ سنة	٥١ - ٥٥ سنة	٥٦ - ٦٠ سنة	٦١ سنة أو أكثر	المجموع
٢٠٠٨	٥٩	٤٧	٥٦	١٠١	١٢٨	١١٥	١٣٦	١٢٤	٦١	٣٥	٨٦٢
٢٠٠٩	١٠٤	٥٨	٥٩	٩٥	١١٥	١٦٤	١٤٣	١١٩	٦٥	٤١	٩٦٣
٢٠١٠	٩٢	٥٥	٧٤	١٣٣	١٧٢	٢٠٨	١٧٥	١٤٤	٨٧	٤٩	١١٨٩
٢٠١١	١٠٣	٤٧	١٠٢	١٢٧	١٦٥	٢٠٦	١٦٩	١٣٧	٩١	٣٥	١١٨٢
٢٠١٢	١١٧	٨٦	١٧٣	١٥٠	٢٢٧	٢٣٦	٢٣٦	١٩٢	١٣٨	٧٥	١٦٣٠
٢٠١٣	٢٣٢	٨٧	١٢٦	١١٥	١٦٠	١٥٣	١٧٠	١١٩	١٠٤	٥٧	١٣٢٣
٢٠١٤	٢٦٣	٤٥٦	٤٦٨	٥١٣	٤٧٣	٤٥٥	٤١١	٢٨٠	٣٠٢	٦٧	٣٦٨٨
٢٠١٥	٢٨٩	٥٨٦	٦٢١	٥٣٤	٥٣٢	٤٩٣	٣٤٤	٢٣٣	٦٦	٦٦	٤١٣٧
٢٠١٦	٢١٤	٧٣٥	٧٩٨	٦٢٧	٥٠٨	٤٧٥	٤٢٢	٣٥٧	١٧٧	٦٢	٤٣٧٥
٢٠١٧	١٨١	٥٢٢	٤٩١	٤٣٧	٤٢٥	٤٢٦	٣٥٧	٢٧١	١٥٩	٧٨	٣٣٤٧
المجموع	١٦٥٤	٢٦٧٩	٢٩٦٨	٢٨٣٢	٢٩٠٥	٢٩٣١	٢٦٥٨	٢٠٨٧	١٤١٧	٥٦	٢٢٦٩٦

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان بالاستناد على الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية العامة

الشكل ١ يبين توزيع انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل أعمار المؤمن عليهم خلال سنوات البحث ٢٠١٧-٢٠٠٨



الشكل (٤)

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الجدول (٦)

٥. تحليل سياسة الاكتتاب في شركة التأمين العراقية العامة عينة البحث استناداً لمتغير مبلغ التأمين

عند النظر الى الجدول رقم (٧) والشكل رقم (٥) نلاحظ بان الوثائق الصادرة حسب مبالغ التأمين خلال السنوات البحث (٢٠١٧-٢٠٠٨) يظهر لنا وجود تباين في عدد الوثائق المكتتب بها خلال هذه الفترة حيث يمكن ان نبرر هذا التباين جاء نتيجة

تحسين الوضع المالي للمؤمن على حياتهم بمبالغ التأمين كبيرة وازدياد اهتمامهم بحالتهم الصحية بينهما هناك وثائق تكون مبالغ تأمينها بسيطة قياساً بتلك الوثائق وذلك ان اغلب اصحاب هذه الوثائق تعود لاصحاب الدخول المحدودة. حيث كانت الوثائق المكتتب بها حسب مبلغ التأمين كما يلي:

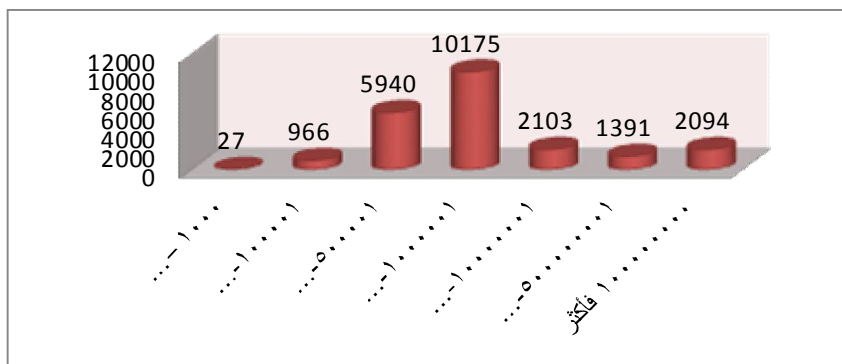
كانت من (١٠٠٠٠٠-١٠٠٠٠٠٠٠ دينار) بـ (١٠١٧٥) وثيقة صادرة ونسبة (٤٤.٨%)، وهي النسبة الاعلى من بين عدد الوثائق يليه المبلغ (٥٠٠٠٠٠٠-١٠٠٠٠٠٠٠ دينار) بعدد (٥٩٤٠) وثيقة صادرة ونسبة (٢٦.١%)، ثم من (١٠٠٠٠٠٠٠-٥٠٠٠٠٠٠٠ دينار) بعدد (٢١٠٣) وثيقة ونسبة (٩.٢%)، وايضاً مبلغ التأمين (١٠٠٠٠٠٠٠٠ فأكثر) حيث سجل (٢٠٩٤) وثيقة ونسبة (٩.٢%)، يأتي بعده المبلغ (٥٠٠٠٠٠٠٠٠-١٠٠٠٠٠٠٠٠٠ دينار) بـ (١٣٩١) وثيقة صادرة ونسبة (٦.١%)، ثم يليها فيما بعد من (١٠٠٠٠٠٠-٥٠٠٠٠٠٠ دينار) بـ (٩٦٦) وثيقة صادرة ونسبة (٤.٢%)، واخيراً (١٠٠٠٠-١٠٠٠ دينار) بـ (٢٧) وثيقة صادرة ونسبة (٠.١١%).

جدول (٧) يبين توزيع انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة
استناداً لعامل مبلغ التأمين خلال سنوات البحث

[illegible]

*المصدر: الجدول من اعداد الباحثان بالاستناد على الاحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية

الشكل يبين توزيع انتاجية شركة التأمين عينة البحث للتأمين على الحياة استناداً لعامل مبلغ التأمين خلال سنوات البحث ٢٠٠٨-٢٠١٧



المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الجدول (٧)

ثانياً: مقارنة بين عدد الوثائق المكتتب بها خلال سنوات البحث حسب مؤشر العمر

نلاحظ من الجدول رقم (٨) وشكل (٦) ان السياسة تقدير الخطر للشركة لسنتي البحث ٢٠٠٨ و ٢٠١٧ أنها تركز قبولها لطلبات التأمين ممن تتراوح اعمارهم بين (٤٦-٥٠ سنة) لسنة ٢٠٠٨ و (٢١-٢٥ سنة) لسنة ٢٠١٧ وتنخفض ما دون وما فوق هاذين الحدين كما يظهر في الشكل (٦). ونستنتج من هذه المقارنة البسيطة بأن هناك طلب في السنوات الاخيرة على وثائق التأمين من قبل الشباب وهذا مؤشر جيد وعلى شركة التأمين العراقية عينة البحث بذل جهود اضافية من اجل تسويق وانتاج اكبر عدد ممكن من الوثائق لتلبية رغبات الشباب ونشر الوعي التأميني بينهم من خلال وسائل عديدة واهمها وسائل الاعلام المرئية والمسموعة وعقد ندوات تعريفية عن خدمات التأمين وعن عمل شركات التأمين في الجامعات الحكومية والاهلية منها وكذلك استغلال المناسبات افضل استغلال على سبيل المثال المناسبات الاعياد وعيد رأس السنة والاعياد الاخرى يقدم من خلالها هداية بسيطة واخرى ثمينة من اجل نشر الوعي التأميني بين افراد المجتمع.

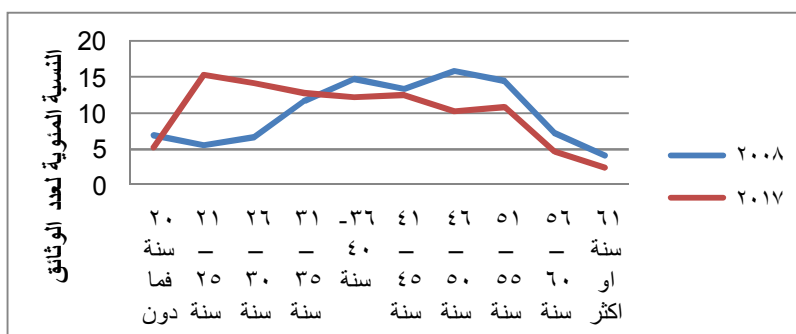
جدول (٨) الجدول يبين مقارنة بين الوثائق التأمين على الحياة المكتتب بها استناد لعامل اعمار المؤمن عليهم خلال مدة البحث

العمر	٢٠٠٨			٢٠١٧		
	عدد الوثائق الصادرة	النسبة المئوية	مبلغ التأمين بالدنانير	عدد الوثائق الصادرة	النسبة المئوية	مبلغ التأمين بالدنانير
٢٠ سنة فما دون	٥٩	٦.٨٤	٤٢٧٣٥٠٠٠٠	١٨١	٥.٢٥	٥٩٠١٤٠٠٠٠
٢١ - ٢٥ سنة	٤٧	٥.٤٥	٣١٨٣٥٠٠٠٠	٥٢٢	١٥.١٤	١١١٨٧٥٠٠٠٠
٢٦ - ٣٠ سنة	٥٦	٦.٥٠	٢٢٨٧٥٠٠٠٠	٤٩١	١٤.٢٤	١٠٨٧٠٠٠٠٠٠
٣١ - ٣٥ سنة	١٠١	١١.٧٢	٤١٤٥٥٠٠٠٠	٤٣٧	١٢.٦٨	١٠٧٤٤٥٠٠٠٠
٣٦ - ٤٠ سنة	١٢٨	١٤.٨٥	٦٤١٨٥٠٠٠٠	٤٢٥	١٢.٣٣	٩٧٣٠٠٠٠٠٠
٤١ - ٤٥ سنة	١١٥	١٣.٣٤	٦٣٩٢٥٠٠٠٠	٤٢٦	١٢.٣٦	١٠١٢٠٠٠٠٠٠
٤٦ - ٥٠ سنة	١٣٦	١٥.٧٨	١٠١٦٣٥٠٠٠٠	٣٥٧	١٠.٣٦	٩٧٤٢٥٠٠٠٠٠
٥١ - ٥٥ سنة	١٢٤	١٤.٣٩	٧٤٢٥١٥٠٠٠٠	٣٧١	١٠.٧٦	١١٧٤٨٥٠٠٠٠٠
٥٦ - ٦٠ سنة	٦١	٧.٠٨	٣٠٧٦٥٠٠٠٠٠	١٥٩	٤.٦١	٨٠٨٣٥٠٠٠٠٠
٦١ سنة او اكثر	٣٥	٤.٠٦	١٣٨٧٥٠٠٠٠٠	٧٨	٢.٢٦	٨٠٢٨٦٠٠٠٠٠
المجموع	%١٠٠			%١٠٠		

*المصدر: الجدول من اعداد الباحثان بالاستناد الى الاحصائيات السنوية لشركة

التأمين العراقية للأعوام (٢٠٠٨ و ٢٠١٧)

الشكل يبين مقارنة بين الوثائق التأمين على الحياة المكتتب بها استناد لعامل اعمار المؤمن عليهم خلال سنوات البحث



الشكل رقم (٣٢) المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد عن بيانات الجدول (٦)

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

تمهيد

يستعرض هذا المبحث الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي، ويقدم أهم التوصيات التي تتعلق بالجانب التطبيقي.

اولاً : الاستنتاجات Conclusions

١. ضعف في اقبال المجتمع العراقي للتأمين على الحياة ما لم يرتبط ذلك باشتراطات حصوله على قرض شخصي من احد المصارف (كما في حالة التأمين على الحياة سواق سيارات الاجرة المقترضين من المصارف لشراء سياراتهم بالاجل) .

٢. تُعد سياسة تقدير الخطر في شركات التأمين من اهم العمليات الفنية حيث انه يؤثر بدرجة كبيرة في هامش الربح او الخسارة لنشاط التأمين ككل.
٣. بعض اعمال شركة موضوعة البحث تستخدم سياسة متساهلة في تقدير الخطر ويظهر ذلك في انها تتحمل اخطار اكبر من طاقتها الاستيعابية.
٤. الاهتمام الضعيف في الكفاءة البيعية حيث يلاحظ قيام منتج التأمين في الكثير من الحالات بملء استمارة طلب التأمين بنفسه للزبون وادراج معلومات مقصودة وغير دقيقة احيانا عن مهنته وحالته الصحية وتاريخه العائلي لمعرفته المسبقة بان ذلك قد يؤثر في قبول الطلب من قبل الشركة وعلى نسبة العمولة التي ستحسب له.
٥. شيوع فكرة التحريم في بعض المحافظات وخاصة في غرب العراق مما ادى الى ضعف الطلب على الخدمات التأمينية بكافة اشكالها وانخفاض الاقساط المتحققة في هذه المحافظات حيث كان عدد الوثائق الصادرة في محافظة الانبار ونيوى (صفر) في عام (٢٠١٧). هذه من جهة ومن جهة اخرى ضعف سياسة تقدير الخطر التي لم تأخذ بنظر الاعتبار التغيرات الحاصلة في البلاد من حيث التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والدينية والقانونية وتغير هيكلية الاقتصاد العراقي التي لعبت دورا واضحا في تدهور انتاجية محفظة التأمين على الحياة بشكل كبير.

ثانياً:- التوصيات

استنادا إلى الاستنتاجات النظرية والتطبيقية التي توصلت إليها الدراسة يمكننا إيجاز أهم التوصيات التي تسهم في إفادة الشركة عينة الدراسة منها بشكل خاص، وشركات التأمين بشكل عام.

١. اهتمام الادارة العليا في الشركة عينة البحث سياسة متحفظة في قبول الاخطار يكون هدفها الاساسي هو اختبار الاخطار الجيدة وليس الاكتتاب في كل الاخطار بهدف توجيه الاقساط المكتتب فيها الى الاستثمار وتحقيق مكاسب من النشاط الاستثماري.
٢. اهتمام الادارة العليا بتنمية المهارات والخبرات العاملين بإدارة الاصدار وهذا لا يعني الجانب الاكاديمي وانما تنمية قدراتهم على الاختيار والانتقاء افضل الاخطار والا يكون هدفهم هو تحقيق حجم الاقساط معينة أياً كان نوع الخطر.
٣. وجود خبير معاينة مؤهل علمياً وعملياً وان يكون لديه الخبرة الكافية حيث ان قراره يكون هام بالنسبة لقبول الخطر او رفضه وكذلك يعد تقرير الخبير المعاينة هل الخطر جيد ام رديء وهذا يؤثر بطريقة مباشرة على انتاجية وربحية الشركة.
٤. ان يكون هناك تكامل بين ادارتي الاصدار والتعويض بفرع التأمين على الحياة من خلال تحديد سياسة اكتتاب واضحة لدى الشركة تمكنها من تحقيق محفظة اعمال متوازنة، مع ضرورة انجاز اجراءات الاكتتاب في وقت قصير حيث تباطؤ اجراءات الاكتتاب يؤثر في رفض او قبول الخطر

٥. على الشركة عينة البحث التركيز في برامجها الانتاجي والتسويقي على العاملين في المهن ذات الموارد الثابتة والمهن التخصصية (كالأطباء، والمهندسين، والصيادلة، والمحامين، والعسكريين المطوعين وغيرهم) وخاصة في المحافظات قليلة الانتاج، وتبسيط الاجراءات وطرق تسديد الاقساط مع الاخذ بطريقة الدفع الشهري.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

تمهيد

يستعرض هذا المبحث الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي، ويقدم أهم التوصيات التي تتعلق بالجانب التطبيقي.

أولاً : الاستنتاجات Conclusions

٦. ضعف في اقبال المجتمع العراقي للتأمين على الحياة ما لم يرتبط ذلك باشتراطات حصوله على قرض شخصي من احد المصارف (كما في حالة التأمين على الحياة سواق سيارات الاجرة المقترضين من المصارف لشراء سياراتهم بالاجل) .
٧. تُعد سياسة تقدير الخطر في شركات التأمين من اهم العمليات الفنية حيث انه يؤثر بدرجة كبيرة في هامش الربح او الخسارة لنشاط التأمين ككل.
٨. بعض اعمال شركة موضوعة البحث تستخدم سياسة متساهلة في تقدير الخطر ويظهر ذلك في انها تتحمل اخطار اكبر من طاقتها الاستيعابية.
٩. الاهتمام الضعيف في الكفاءة البيعية حيث يلاحظ قيام منتج التأمين في الكثير من الحالات بملء استمارة طلب التأمين بنفسه للزبون وادراج معلومات مقصودة وغير دقيقة احياناً عن مهنته وحالته الصحية وتاريخه العائلي لمعرفته المسبقة بان ذلك قد يؤثر في قبول الطلب من قبل الشركة وعلى نسبة العمولة التي ستحسب له.
١٠. شيوع فكرة التحريم في بعض المحافظات وخاصة في غرب العراق مما ادى الى ضعف الطلب على الخدمات التأمينية بكافة اشكالها وانخفاض الاقساط المتحققة في هذه المحافظات حيث كان عدد الوثائق الصادرة في محافظة الانبار ونينوى (صفر) في عام (٢٠١٧) . هذه من جهة ومن جهة اخرى ضعف سياسة تقدير الخطر التي لم تأخذ بنظر الاعتبار التغيرات الحاصلة في البلاد من حيث التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والدينية والقانونية وتغير هيكلية الاقتصاد العراقي التي لعبت دورا واضحا في تدهور انتاجية محفظة التأمين على الحياة بشكل كبير.

ثانياً:- التوصيات

استنادا إلى الاستنتاجات النظرية والتطبيقية التي توصلت إليها الدراسة يمكننا إيجاز أهم التوصيات التي تسهم في إفادة الشركة عينة الدراسة منها بشكل خاص، وشركات التأمين بشكل عام.

٦. اهتمام الادارة العليا في الشركة عينة البحث سياسة متحفظة في قبول الاخطار يكون هدفها الاساسي هو اختيار الاخطار الجيدة وليس الاكتتاب في كل الاخطار بهدف توجيه الاقساط المكتتب فيها الى الاستثمار وتحقيق مكاسب من النشاط الاستثماري.

٧. اهتمام الادارة العليا بتنمية المهارات والخبرات العاملين بإدارة الاصدار وهذا لا يعني الجانب الاكاديمي وانما تنمية قدراتهم على الاختيار والانتقاء افضل الاخطار والا يكون هدفهم هو تحقيق حجم الاقساط معينة أياً كان نوع الخطر.
٨. وجود خبير معاينة مؤهل علمياً وعملياً وان يكون لديه الخبرة الكافية حيث ان قراره يكون هام بالنسبة لقبول الخطر او رفضه وكذلك يعد تقرير الخبير المعاينة هل الخطر جيد ام رديء وهذا يؤثر بطريقة مباشرة على انتاجية وربحية الشركة.
٩. ان يكون هناك تكامل بين ادارتي الاصدار والتعويض بفرع التأمين على الحياة من خلال تحديد سياسة اكتتاب واضحة لدى الشركة تمكنها من تحقيق محفظة اعمال متوازنة، مع ضرورة انجاز اجراءات الاكتتاب في وقت قصير حيث تباطؤ اجراءات الاكتتاب يؤثر في رفض او قبول الخطر
١٠. على الشركة عينة البحث التركيز في برامجها الانتاجي والتسويقي على العاملين في المهن ذات الموارد الثابتة والمهن التخصصية (كالأطباء، والمهندسين، والصيدلة، والمحامين، والعسكريين المطوعين وغيرهم) وخاصة في المحافظات قليلة الانتاج، وتبسيط الاجراءات وطرق تسديد الاقساط مع الاخذ بطريقة الدفع الشهري.