# تحليل العلاقة بين الاقساط والتعويضات في التأمين التكميلي على السيارات

**دراسة مقارنة بين شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة**

**مدرس شكر محمد أحمد**

**معهد الإدارة / الرصافة**

**المستخلص :**

رغم أن التأمين على السيارات من الأنواع المهمة في تأمينات الممتلكات لكثرة عددها وزيادة حوادثها إلا أن أغلب السيارات في العراق غير مغطاة تأمينياً ، ويعاني قطاع التأمين على السيارات في العراق من صغر حجم محافظه التأمينية وقصور في منافذ ترويج وتسويق وثائقه ، ويواجه معوقات خارجية أو داخلية تتبع من واقع العمل في شركات التأمين العراقية التي لا زالت تروج لوثائق محدودة الغطاء لا تتناسب مع الحاجات الفعلية لطالبي هذا التأمين ولا تلبي رغباتهم في الحصول على أغطية الحماية المناسبة .

يمثل هذا البحث محاولة باتجاه امكانية تطوير وتحديث الأغطية المتداولة حالياً لوثائق التأمين على السيارات من خلال دراسة حركة الأقساط والتعويضات في هذا الفرع في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة وأنواع الأخطار الممكن قبولها وإقتراح إضافة أخطار جديدة أو استثنائها من مسؤولية المؤمن .

**الكلمات المفتاحية :** السيارة ، التأمين التكميلي ، الأقساط ، التعويضات

**Abstract :**

Although the importance of the motor insurance because of its large numbers and thier accidents, but most Iraqi cars are not insured. motor insurance sector in Iraq has small portfolio insurance in addition to shortcoming in the promotion of its services, It faces many external or internal problems arise from the reality of working in the Iraqi insurance companies which still promote the limited covers which are not suitable with the actual needs of the proposers and does not meet their desires to obtain adequate protection covers.

This research efforts to improve and update the current motor insurance policies through the study of the movement of the premiums and compensations in the (National and the General Iraqi Insurance Companies ) and to study the types of risks which can be accepted as well as propose new kinds of risks or excluding them from the responsibility of the insurer.

**مقدمة :**

تشكل الخسائر المادية والبشرية التي تسببها حوادث السير معضلة كبيرة لكثير من الدول إذ تزداد أخطارها كلما ازداد عدد السكان وعدد السيارات وحوادثها وبقيت الشوارع والمسالك على حالها دون تطوير فتزداد بذلك حاجة أصحاب وسائط النقل إلى حماية ممتلكاتهم من الأضرار المادية في ظل التنوع الكبير في موديلات السيارات وإرتفاع أقيامها وأجور تصليحها وبسبب التوسع في أعمال بيعها بالآجل وعدم كفاية تنظيم المرور تخطيطاً أو تنفيذاً وأزدياد الوعي محلياً حول ضرورة هذا النوع من التأمين , كل ذلك يشجع أصحاب هذه المركبات على اللجوء إلى التأمين الذي سيساهم معهم في تحمل وتقليل الخسائر التي يتعرضون لها .

ويعد تأمين المركبات من أكثر الأنواع شيوعاً في أسواق التأمين العربية وتفرضه بعض دول المنطقة بحكم القانون ويُلزم به جميع أصحاب المركبات ( كما في الكويت والإمارات والسعودية مثلاً ) لما له من علاقة مباشرة بحياة وممتلكات أفراد المجتمع عامة ولما تؤكده الإحصائيات من أن عدد حوادث الطرق في هذه الدول هي من بين

الأعلى في العالم ، إذ وصل حجم أقساط هذا الفرع في العام 2010 إلى 7 مليار دولار من أصل 23 مليار دولار أي بنسبة تزيد عن 30% من إجمالي أقساط التأمين المكتتبة لشركات التأمين العربية كافة ، لذلك فهو يحقق سيولة جيدة للشركة التي تسوقه ويساعدها على ضمان الوفاء بالتزاماتها المالية و دفع التعويضات المستحقة للعملاء ، إلا أن هذا النوع لا زال ضعيفاً في العراق حيث يؤشر فيه قلة عدد السيارات المؤمنة وعدم كفاية الأقساط لتغطية التعويضات وتحقق خسائر في المحفظة لعدد من السنين مما يعني وجود مشكلة اساسها ضعف النشاط التسويقي لشركات التأمين التي تتعامل بوثائقه

استندنا في مناقشتنا لموضوع العلاقة بين الأقساط والتعويضات في التأمين التكميلي على السيارات في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة إلى الإحصائيات السنوية للأعوام 2003 – 2012 والصادرة عن قسمي التخطيط والمتابعة في الشركتين وقسمنا البحث إلى أربعة مباحث يُعنى الأول بمنهجية البحث والثاني بمفهوم وغطاء التأمين التكميلي على السيارات والعوامل المؤثرة في تسعيره وأسباب خسارة محفظته غالباً ويُعنى الثالث بواقع حركة هذه الأقساط والتعويضات في الشركتين خلال فترة البحث ثم نختم بالمبحث الرابع بما توصلنا إليه من إستنتاجات حول تحليل العلاقة بين المتغيرين وتوصيات حول إمكانية التطوير .

**المبحث الأول – منهجية البحث**

**اولاً : مشكلة البحث** : تتمثل مشكلة البحث في النقطتين الآتيتين

1- تذبذب الطلب على غطاء التامين التكميلي على السيارات في السنوات العشر موضع البحث ومحدودية عدد الوثائق الصادرة عن شركتي التأمين الحكوميتين في العراق وهما شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة قياساً بأعداد السيارات المتزايدة سنوياً .

2- تزايد حجم التعويضات التي دفعتها الشركتان عن أضرار الحوادث المغطاة تأمينياً خلال فترة البحث الأمر الذي جعل محفظة التأمين التكميلي على السيارات من المحافظ المتعثرة ضمن عمل الشركتين .

وهو ما يحثنا على بحث هذه العلاقة بين المتغيرين وبيان حدود هذا النوع من الأغطية التأمينية وإمكانية تطويره بتوسيع نطاق شموله للأخطار .

**ثانياً : هدف البحث :**

يهدف البحث إلى دراسة دور تحليل العلاقة بين الأقساط المتحققة فعلاً والتعويضات المدفوعة في تحديد معدلات الخسارة وفي تنظيم السياسة الإكتتابية في التأمين التكميلي على السيارات للشركتين المذكورتين بما يحقق التطور النوعي في أنشطتهما في ظل المنافسة الحادة في سوق التأمين الخاص وإعادة النظر في حدود الغطاء التأميني المسوق حالياً ووضع ضوابط جديدة لدفع التعويضات وصولاً للتناسب في العلاقة بينها وبين الأقساط المستحصلة .

**ثالثاً : أهمية البحث :**

يحتل تأمين المركبات أهمية كبيرة بين فروع التأمينات العامة على الممتلكات فهو يوفر التعويض عن الخسائر المالية التي يمكن أن تلحق بصاحب السيارة في حال تعرضه لحادث غير متوقع ، ويعد موضوع تحليل العلاقة بين

الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في شركات التأمين من الموضوعات المهمة التي تعتمد عليها في تقويم محافظها التأمينية وتتجسد أهميته في مجال التأمين التكميلي على السيارات في فحص دور التسعير كأحد العوامل الأساسية المؤثرة في الطلب على أغطيته ، وفي تحديد حجم التعويضات الواجب تسديدها عن أضرار حوادث السيارات المؤمنة .

**رابعاً : فرضية البحث : تكمن فرضية البحث في ما يأتي :**

1-توجد علاقة إرتباط معنوي ذات دلالة إحصائية بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين التكميلي على السيارات في شركة التأمين الوطنية وفي شركة التأمين العراقية العامة .

2- توجد فروق ذات دلالة معنوية إحصائية بين متوسطي أقساط ومتوسطي تعويضات التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة .

3-حاجة التغطيات التأمينية المسوقة حالياً في قطاع التأمين على السيارات إلى التطوير والمراجعة الدورية لتضمينها أخطار وإستثناءات جديدة تتناسب مع واقع السوق ونوعية الطلبات في ظل تدني مستوى الثقافة التأمينية لدى الأفراد والمؤسسات وضعف البرامج التسويقية لشركات التأمين .

**خامساً : حدود البحث :**

آ ) الحدود المكانية : شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة من تشكيلات وزارة المالية العراقية .

ب)الحدود الزمانية : حددت المدة التي يتناولها البحث بالدراسة والتحليل بالفترة (2003 - 2012) لتوفر الإحصائيات والتقارير الصادرة عن الشركتين .

**سادساً : أدوات التحليل المستخدمة في البحث :**

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في التعامل مع البيانات بغية الوصول للنتائج المطلوبة من خلال :

1-استخدام الرسوم البيانية والبرنامج الإحصائي ( SPSS ) لغرض استخراج معاملات الإرتباط البسيطة بين متغيرات الدراسة وإختبار فرضيات البحث .

2-استخدام اختبار T لإيجاد الفرق بين وسطين وما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطي أقساط التأمين التكميلي على السيارات ومتوسطي التعويضات المدفوعة من قبل الشركتين .

**المبحث الثاني – الإطار المفاهيمي للتأمين التكميلي على السيارات**

**أولاً : التأمين التكميلي على السيارات**

توفر شركات التأمين العديد من الأغطية والوثائق التأمينية التي تلبي حاجات طالبيها من أصحاب وسائط النقل البرية , ونقسمها في أدناه حسب طبيعة الإستخدام : ( مرزه : 2006 : 170 )

1- وثيقة التأمين التكميلي على السيارات الخاصة : تغطي هذه الوثيقة السيارات التي يمتلكها أشخاص طبيعيون أو معنويون وتستعمل حصراً لتنقل المؤمن له وللاغراض الإجتماعية والمنزلية والترفيهية أو للأعمال الحكومية.

2- وثيقة التأمين التكميلي على السيارات التجارية : وهذه تُخصص لتأمين السيارات التي تُستخدم للأغراض التجارية العامة كنقل البضائع أو نقل الأشخاص بأجور .

3- وثيقة التأمين التكميلي على المكائن والالات الزراعية المتحركة .

4- وثيقة التأمين التكميلي على الدراجات البخارية .

5-وثيقة التأمين التكميلي على الآلات والمعدات الإنتاجية والإنشائية .

يعرف التأمين التكميلي على السيارات بأنه التأمين ضد الخسائر والأضرار التي تلحق بالعجلة الآلية أو تنشأ عنها أو لها علاقة باستعمالها عدا مخاطر المسؤولية المدنية تجاه الشخص الثالث التي تغطيها وثائق التأمين الإلزامي المفروض إقتنائها بقوة القوانين والأنظمة .( الطائي : 2011 : 189 )

ويعد هذا النوع أحد فروع تأمينات الممتلكات ضد الحوادث فهو يجمع بين العديد من الأغطية الشائعة والمختلفة على السيارات بأنواعها وحسب نطاق الأخطار المطلوب التأمين من أضرارها ولكل منها شروطه وسعره وهي : ( بدراوي و ضجر : 2006 : 15 )

1- غطاء كافة الأخطار التي تتعرض لها المركبة بما في ذلك الأضرار العرضية والتخريب العمدي من قبل الغير والسرقة والحريق والإنفجار وألاخطار الطبيعية كالفيضان والعواصف والمسؤولية المدنية تجاه المتضررين الآخرين .

2- غطاء تأمين المسؤولية مع الحريق والسرقة فقط .

3- غطاء تأمين المسؤولية المدنية فقط عن وفاة الغير من مستخدمي الطريق أو ركاب المركبة المتضررة أو اصابتهم البدنية .

4- غطاء التأمين ضد أضرار الحريق والسرقة والشروع فيها فقط .

5- غطاء تأمين أضرار ممتلكات الغير فقط .

6- غطاء تأمين المنافع الإضافية ( لتوسيع الأغطية السابقة ) .

يمتاز هذا التأمين بعدم تناقص مبلغه المتفق عليه في الوثيقة كلما استحق دفع التعويض عن خسائر جزئية إذ أنه يبقى في مستواه طالما كانت الوثيقة سارية المفعول ومهما تعددت مرات دفع قيمة الضرر.(البلداوي:2013: 353)

**ثانياً : غطاء وثيقة التأمين التكميلي القياسية على السيارات**

يتفرع غطاء وثيقة التأمين التكميلي على السيارات بأنواعها الخصوصية والتجارية في ثلاثة أقسام هي : (الوثيقة العربية الموحدة )

**القسم الأول / الفقد أو الضرر**

تتعهد الشركة بتعويض المؤمن له عن أي فقد أو ضرر أو تلف مادي كلي أو جزئي يصيب السيارة أو أحد ملحقاتها وقطع غيارها والناتجة عن الحالات والأخطار أدناه :

آ ) التصادم والتماس العرضي غير العمدي من قِبل المؤمن له أو سائقه المخول بالأجسام المتحركة أو الثابتة.

ب) الإنقلاب بسبب تآكل أو استهلاك أو إندثار الأجزاء أو عطل ميكانيكي أو كهربائي أو إنفجار الإطارات .

ج) الصاعقة والحريق العرضي و الإنفجار من مصدر خارجي والإشتعال الذاتي من أجهزة السيارة .

د) السطو والإستيلاء وسرقة السيارة كلاً أو جزءاً والشروع فيها من قبل الغير حتى وإن لم تتضرر .

هـ) الفعل الضار العمدي من غير المؤمن له أو سائقه المخول بالقيادة , وعلى أن لا يكون هذا الفعل من الأفعال الحربية (كالشغب والتمرد والعصيان والحرب الأهلية ) .

و) نقل السيارة بالوسائط البحرية أو النهرية أو البرية أو السككية وضمن حدود القطر , وكذلك أضرار السيارة أثناء شحنهاأو تفريغها أوإنزالها بالمصاعد والالات الرافعة أو أثناء قطرها بسبب عطلها .(فلاح :2011 :62).

ز) تساقط وتطاير الأجسام على السيارة وإرتطام أجزائها بالهيكل ( كإرتطام غطاء المحرك بالزجاجة الأمامية ) .

إلا أن غطاء وثيقة التأمين على السيارة التجارية لا يضمن تعويض هذه الأضرار لتزايد إحتمال تضررها نتيجة إرتطامها بأجزائها وذلك بحكم طبيعة إستعمالها .

ولشركة التأمين أن تختار طريقة التعويض عن قيمة الفقد أو الضرر أو الخسارة إما بالدفع نقداً أو بتصليح المركبة في ورشتها وإعادتها إلى ما كانت عليه قبل الحادث أو إستبدالها كاملة أو تبديل بعض أجزائها أو ملحقاتها أو قطع غيارها , وتتحمل أيضاً قيمة الأجزاء المفقودة و التالفة وكلفة التصليح والتركيب المعقولة على أن يتحمل المؤمن له نسبة الإستهلاك وهى الفرق بين قيمة القطع المستعملة وقيمة القطع الجديدة ولا تكون الشركة ملزمة بإصلاح السيارة في أى ورشة يحددها المؤمن له إلا فى حدود المبلغ الأقل الذى تقدره للتصليح على أن لا تتجاوز مسؤوليتها في كافة الأحوال حدود مبلغ التأمين المتفق عليه مسبقاً .

وفي حالة قرارها بدفع التعويض عن خسارة كلية بسبب تعذر إعادة السيارة إلى حالتها قبل الحادث أو بسبب تجاوز كلفة التصليح نسبة 75% من قيمتها الفعلية وهي سالمة فأن الأنقاض ستؤول إليها كاملة , ما لم يكن التأمين ناقصاً بمبلغ أقل من قيمتها الحقيقية فإن المؤمن له يستحق جزءاً من قيمة المستنقذات.(عريقات:2010: 172)

كما تلتزم شركة التأمين بدفع المصاريف المعقولة التي يبذلها المؤمن له لحراسة سيارته المتضررة بحادث مشمول بالتغطية ويستوجب التعويض ومصاريف سحبها من موقع الضرر ونقلها إلى أقرب ورشة تصليح ، وللمؤمن له أن يجري أية تصليحات ضرورية مستعجلة على نفقة المؤمن ودون الحاجة إلى تبليغه وموافقته شرط أن يكون الحادث قد وقع في مكان سيزداد الضرر فيه لو تركت السيارة في مكانها وتأخر اصلاحها لحين الحصول على موافقة الشركة وشرط عدم تجاوز النفقات لحدود مبلغ التصليح المسموح به والمتفق عليه وأن لا تسبب هذه

التصليحات أضراراً أخرى ، مع وجوب عرض السيارة على الشركة خلال 48 ساعة من إنتهاء التصليح لغرض الكشف عليها . ( السيفي : 2006 : 698 )

ويمكن توسيع التغطية إختيارياً لقاء أقساط إضافية لتشمل الأضرار التي تنتج عن الحالات أدناه :

آ ) بعض الأخطار الطبيعية كالعواصف والأعاصير والأمطار والبَرَد والفيضان والبراكين والزلازل .

ب) استعمال السيارة خارج الطريق المعتادة ولمسافات محددة على أن لا يكون ذلك في سباق أو منافسة .

ج) تضرر أو فقدان أو سرقة الأمتعة والملابس الشخصية في حادث السيارة المؤمنة وبحدود مبلغ معين .

د) الشغب والإضراب والإضطرابات الأهلية .

هـ) توسعة النطاق الجغرافي للغطاء الأصلي ليشمل دولاً أخرى يتفق بشأنها .

و) توسعة تغطية الحوادث الشخصية لتشمل السائق والركاب الآخرين في السيارة .

ز) طلب سيارة بديلة مستأجرة طيلة فترة التصليح في الورشة التابعة للشركة.

**القسم الثاني / المسؤولية تجاه الغير**

يلتزم المؤمن في هذا القسم من الغطاء بتعويض الشخص الثالث من الغير عن الأضرار التي تصيبه في شخصه وممتلكاته نتيجة إستخدام المؤمن له لسيارته الخاصة كما في أدناه :( السيفي : 2006 : 691 )

1) تعويض الأضرار المادية الناجمة عن الوفاة أو الإصابات البدنية للغير فقط بما في ذلك الأجر الضائع والمصاريف القضائية وأجور المحاماة عدا تلك التي تلحق المؤمن له وأفراد عائلته أو من يسكن معه في منزله أو الشخص الذي يقود السيارة أو سائقه المستخدم لديه على أنه يمكن توسعة الغطاء ليشمل هؤلاء أيضاً لقاء قسط إضافي ، بينما لا يستثني تأمين السيارات التجارية هذه الأضرار فهو يشمل الإصابة والوفاة التي تصيب أي شخص.

2) تعويض الأضرار المادية الناشئة عن استعمالها والتي تلحق الممتلكات المنقولة وغير المنقولة التابعة للغير فقط دون تلك الأضرار في ممتلكات المؤمن له وأفراد عائلته أو من يسكن معه في منزله أو ممتلكات أي سائق مجاز أصولياً ومخول من قِبل المؤمن له بقيادة السيارة وأية أموال تعود للغير مودعة لديه أو تحت إدارته أو وصايته أثناء نقلها بالسيارة المؤمنة لإمكانية تأمينها بوثائق تأمين أخرى .

في حين لا يستثني تأمين السيارة التجارية الأضرار في هذه الأموال فتغطيتها مطلقة تشمل الأضرار كافة .

3) تعويض المؤمن له إذا كان يقود شخصياً أية سيارة خصوصية غير مؤمنة وليست ملكه ولامباعة له بالآجل , ويكون التعويض هنا عن الأضرار في السيارة الأخرى فقط وليس السيارة التي كان يقودها .

4) في حالة وفاة المؤمن له الذي يستحق التعويض أو وفاة الشخص الثالث في الحادث فأن المؤمن يدفع التعويض للورثة الشرعيين لكل منهما .

5) التعويض عن أية مصاريف قضائية سُددت رسمياً بقصد الدفاع عن المؤمن له في أية دعوى تستحق دفع التعويض تتعلق بوفاة أو إصابة الغير .

6) للشخص الثالث الذي يستحق التعويض عن أضرار ممتلكاته الأسبقية على المؤمن له في استلام العوض .

**القسم الثالث / المصاريف الطبية**

يكون المؤمن بموجب هذا القسم من الغطاء مسؤولاً عن دفع المصاريف الطبية ومصاريف العلاج المعقولة وبحدود المبلغ المتفق عليه في الوثيقة عن كل حادث شرط :

1) أن تكون الإصابة البدنية التي لحقت المؤمن له أو سائقه أو أي شخص آخر في السيارة , قد حدثت مباشرة وفوراً نتيجة حادث أو خطر مشمول بالتغطية .
2) وأن هذا الحادث قد وقع بفعل عوامل شديدة وخارجية وعرضية وظاهرية وخارجة عن سيطرة المؤمن له أو سائقه المجاز المخول .

**ثالثاً : الإستثناءات من غطاء وثيقة التأمين التكميلي القياسية على السيارات**

لا يكون المؤمن مسؤولاً عن دفع التعويض عن أي ضرر أو فقد أو تلف يلحق السيارة المؤمنة تنجم عن الحالات أدناه : ( مرزه : 2006 : 167 )

1) إنخفاض قيمة السيارة بعد التصليح والخسارة المالية التبعية وغير المباشرة وفقدان المنفعة والتي تنتج عن توقف إستعمالها لحين إنجاز تصليحها .
2) الإندثار والإستهلاك في أجهزة السيارة والعطل الميكانيكي أو الكهربائي بسبب إستخدامها المستمر , إلا أن الأضرار التي تصيب السيارة نتيجة أي حادث يُعزى إلى هذين الخطرين ستكون مشمولة بالتغطية شرط عدم علم المؤمن له بهما أو بالعطب أو الخلل أو الكسر ما عدا أضرار الجهاز المستهلك نفسه .
3) تلف الإطارات نتيجة الإستعمال العادي أو أستعمال الموقفات أو بسبب عوارض أو مواد حادة في الطريق أو نتيجة إنفجارها بعد ملئها بالهواء بأكثر من الضغط القياسي أو تضررها بالفعل العمدي للمؤمن له .
4) استخدام السيارة الخصوصية في غير الأغراض المخصصة لها وخلافاً لطبيعة الإستعمال الشخصي أو الأغراض المنزلية والإجتماعية والترفيهية أو في حالة إذا كان عدد الركاب وقت وقوع الحادث يزيد عن العدد المقرر قانوناً أو في حالة استخدامها في أنشطة مخالفة للقانون والنظام العام .
5) تعرض السيارة لحادث في مكان خارج حدود جمهورية العراق أو خارج حدود المنطقة الجغرافية المتفق عليها .
6) تأجيرها للغير أو لنقل الأشخاص لقاء أجر أو عند أستعمالها للسباق أو لضبط سرعة العدائين أو لإختبارات السرعة وقوة الإحتمال أو لتعليم القيادة .
7) أية حوادث تقع للسيارة أثناء حيازتها أو حراستها أو إيداعها لدى الآخرين لغرض صيانتها أو تصليحها .
8) استعمالها من قِبل شخص غير مخول من المؤمن له أو شخص غير حائز على رخصة قيادة رسمية سارية المفعول وقت الحادث .
9) القيادة تحت تأثير المسكرات والمخدرات والعقارات الطبية المهدئة التي لا يسمح طبياً بالقيادة بعد تناولها .
10) تحقق أية أضرار أو فقد أو مسؤولية ناجمة بشكل مباشر أو غير مباشر عن الأخطار الآتية أو التي تتصل بها من قريب أو بعيد ويقع عبء إثبات خلافه على عاتق المؤمن له : ( الوثيقة العربية الموحدة ) .

آ) الأخطار الطبيعية كالسيول والفيضانات والأعاصير والعواصف والأمطار والبراكين والزلازل والهزات الأرضية .

ب) الحرب والحرب الأهلية والغزو وأعمال العدو الخارجي والشغب والمظاهرات والإعتصامات والإضرابات العمالية أو الأهلية والعصيان المسلح والتمرد والثورة والإنقلاب العسكري والأعمال الإرهابية والتخريب

ج ) التفجيرات والإشعاعات الذرية وأخطار الأسلحة والطاقة النووية بكافة أشكالها .

د ) المصادرة أو التأميم أو الإستيلاء على السيارة من قبل سلطة رسمية أو حكومية أو محلية شعبية .

11) الحوادث العمدية أو إتفاق المؤمن له مع الآخرين لإيقاع أضرار مادية لأي منهم عمداً .

12) فقدان أو تضرر الهوائي والمرايا والأجهزة المركبّة أو المضافة للسيارة كمنظومة الصوت والهاتف والتلفاز وأية متعلقات شخصية ما لم يُطلب تأمينها بقسط إضافي .

13) مخالفة أنظمة وقوانين المرور وكذلك الغرامات والضمانات والجزاءات القانونية المالية التي تفرض على المؤمن له بسببها . ( الفقي : 2000 : 380 )

14) إذا كان كامل الخطأ على الطرف الآخر حسب تقرير الشرطة .

15) تحقق حالات الأضرار الأدبية والنفسية والمعنوية . ( عريقات : 2010 : 174)

16) أي عمل ارنكبه المؤمن له أو السائق للفرار بنفسه أو لقيامه بنقل أشخاص فارين من وجه السلطة أو عند القيام بنقل بضائع أو أشياء مهربة أو ممنوعة قانوناً . ( الوثيقة العربية الموحدة )

17) سرقة السيارة أو الشروع فيها عند تركها في وضع التشغيل أو ترك المفاتيح فيها أوعدم إقفال النوافذ والأبواب .

18) ثبوت قيام المؤمن له بإخفاء معلومات أو الإدلاء ببيانات غير صحيحة تؤثر على قبول الشركة للطلب أو تسعيره أو شروط الغطاء .

وإضافة لما سبق فإن هناك إستثناءات أخرى ترد في وثيقة تأمين السيارة التجارية لا نجدها في وثيقة تأمين السيارة الخصوصية , حيث لا يشمل الغطاء المذكور :

1) الوفاة والإصابة البدنية والضرر الناتج عن سلوك الطريق غير المعتاد عند تحميل أو تفريغ حمولة السيارة.

2) الوفاة والإصابة البدنية التي تلحق أي شخص يعمل في خدمة المؤمن له خلال خدمته أو من جرائها .

3) الوفاة والإصابة البدنية التي تلحق أي شخص يركب أو يترجل من السيارة وقت وقوع الحادث .

4) الوفاة والإصابة البدنية والأضرار المادية التي تنتج عن إنفجار مرجل يشكل جزءاً من السيارة أو ملحق بها .

5) الأضرار التي تصيب الجسور أوالقناطر أو الطرق وما تحتها من تأسيسات والتي تنتج عن إهتزاز السيارة المؤمنة أو ثقلها الزائد بسبب الحمولة .

6) الأضرار الناتجة عن تحميل السيارة بأكثر من طاقتها التصميمية والتي تنتج عن شحن أو تفريغ البضاعة منها.

7) تكون الشركة مسؤولة عن تعويض الأضرار التي تصيب السيارة التجارية المؤمنة عند سحبها لعجلة عاطلة ذات محرك ميكانيكي بدون أجور أي أنها لا تشمل الكرفانات والعربات الملحقة بالسيارة لأنها بدون محرك , إلا أنها لا تكون مسؤولة عن الأضرار التي تلحق السيارة المسحوبة ولا الأموال التي عليها .

**رابعاً** : المعلومات التي يقدمها طالب التأمين عن سيارته التي يرغب في تأمينها : يقدم طالب التأمين المعلومات أدناه في **الجدول المرفق بإستمارة طلب التأمين (السيفي: 2006 : 693 )**

| | |
|---|---|
| مبلغ ومدة التأمين ونوع التأمين شامل أم تكميلى والأخطار الإضافية | القيمة السوقية المقدرة من المؤمن له وتأريخ الشراء |
| معلومات شخصية عن الأسم والعنوان والهاتف والمهنة والعمر وعلاقته بالسيارة . | حدود المنطقة الجغرافية لأستعمالاتها |
| الخبرة السابقة في القيادة ورقم الإجازة والفحص الطبي للسمع والبصر وسلامة الأطراف . | الأشخاص المصرح لهم بقيادتها وذلك لإعطاء نسبة خصم من قسط التأمين حسب عدد المخولين |
| رقم السيارة ورقم الهيكل والمحرك | تحديدات الأستعمال ( شخصية / تجارية ) |
| نوعها وشكلها ولونها وموديلها وحمولتها وعدد مقاعدها ووزنها بالطن | الشروط الإضافية والتحذيرات<br>التأريخ التأميني لطالب التأمين |
| سعة اسطوانة المحرك وعدد السلندرات | التصديق والإقرار |

**خامساً** : إلتزامات تفرضها شركة التأمين على صاحب السيارة المتضررة :

يتبع المؤمن له وجوباً الإجراءات والخطوات أدناه عندما تتعرض سيارته المؤمنة إلى حادث يلحق ضرراً بها :

1) إتخاذ ما يلزم للمحافظة على السيارة بحالة جيدة وبذل الجهد لتقليل الخسارة وسحبها إلى أقرب محل تتوفر فيه شروط الأمان وعدم تركها عقب الحادث في منطقة نائية أو غير أمينة بدون حراسة أو بدون إتخاذ الإحتياطات السريعة والمعقولة التي تكفل حفظها من تفاقم الضرر.
2) إخطار أقرب مركز للشرطة تحريرياً عن أي حادث أو فقد أو تلف أو سرقة خلال 48 ساعة من وقوعه وإبلاغ المؤمن تحريرياً أيضاً بالسرعة الممكنة ( يحددها بعض المؤمنين بفترة أسبوعين من تأريخ وقوع الحادث ) وإخطاره بأية دعوى تنشأ ضده بخصوص استعمال السيارة التي يمتلكها أو يقودها والمشمولة بالتأمين وتزويده بكل التبليغات القضائية والتحقيقات العدلية والمرورية الخاصة بالحادث .
3) عدم الإقرار بالمسؤولية وعدم التنازل عن حقه تجاه مسبب الضرر إن وجِد أو تسوية الضرر ودياً وعدم دفع أي مبلغ أو إعطاء أي إقرار أو عرض أو وعدٍ بتعويض لمن له علاقة بالحادث من الأطراف الأخرى دون علم وموافقة المؤمن التحريرية .
4) عدم تحويل ملكية السيارة لأي شخص آخر بالبيع أو الإيجار أو التنازل أو الهبة وعدم نقل التأمين اليه إلا بموافقة الشركة تحريرياً .
5) عدم قيادة السيارة قبل إنجاز التصليحات اللازمة وبخلافه يتحمل المؤمن له مسؤولية إزدياد العطل أو الخلل .
6) مراجعة الشركة فوراً لغرض ملء إستمارة طلب التعويض مرفقاً معها عقد التأمين الساري المفعول وقت الحادث وصورتي رخصة القيادة وشهادة ملكية السيارة ويقدم المعلومات أدناه في هذه الإستمارة: ( فلاح : 2011 :

| | |
|---|---|
| أسم وعمر السائق وقت الحادث | سرعة السيارة وقت الحادث |
| رقم وتأريخ صدور إجازة السوق | الأشخاص المسببون للحادث |
| هل السائق مخول بالقيادة وقت الحادث | كيفية وقوع الحادث مع مخطط بالتفاصيل |
| هل السائق مستخدم لدى المؤمن له أم كان ينجز عملاً لصالح الأخير وقت الحادث | تفاصيل الأضرار مع تقرير دائرة آليات الشرطة والتقارير الطبية |
| مكان الحادث وتأريخه وتوقيته | أسم مركز الشرطة وأسماء الشهود |
| لأي غرض كانت تُستعمل السيارة وقت الحادث؟ | |

في حالة موافقة الشركة ( بعد دراسة المعلومات التحريرية أعلاه والأوراق الملحقة ) على دفع التعويض إلى المؤمن له عن أضرار سيارته المتضررة :

- ستقوم بالكشف على الضرر ثم عرض السيارة على الخبير الفني لتقدير كلفة التصليح و كلفة تبديل الأجراء المتضررة ثم إختيار الورشة المناسبة فنياً والمعتمدة لديها لتصليح السيارة .
- إذا إختار المؤمن له التصليح لدى مصلح خارجي عليه جلب الوصولات الثبوتية بالنفقات على أن لا تزيد عن المبلغ الذي قدرّه الخبير وإلا فإنه سيتحمل الفرق بين الكلفتين .
- بعد إنجاز التصليح لدى المصلح الخارجي ستجري الشركة الكشف الأخير وتسدد التعويض نقداً .

**سادساً : شروط فنية عامة :**

يخضع طرفا العقد لمجموعة من الشروط الناظمة لأحكامه وتنفيذ بنوده ومن أهمها:(السيفي:2006: 709-717)

1) يحق لطرفي عقد التأمين إلغائه بعد مرور (7) أيام من تأريخ الإخطار التحريري الذي يقدمه أي منهما للآخر ولا يخل ذلك بما للمؤمن له من حقوق عن أى حادث سابق لإلغاء الوثيقة وتعاد له فى هذه الحالة الأقساط المدفوعة بعد خصم جزء نسبي منها عن المدة التى كانت بها الوثيقة سارية المفعول .
2) يتحمل المؤمن له لوحده قيمة كل الأضرار في حالة عدم حيازة السائق المخول لأجازة سوق محلية أو دولية نافذة أو كانت الإجازة مسحوبة أو ملغية وقت الحادث أو كانت السيارة مقادة من قِبل شخص غير مخول .
3) يتحمل المؤمن كلفة شراء الجزء البديل وبالأسعار السائدة في بلد الشراء وكلفة النقل المعقولة والرسوم الكمركية وكلفة التركيب في حالة عدم توفره في السوق المحلية والإضطرار إلى إستيراده من خارج العراق .
4) يُلزم المؤمن له المقترض بالتأمين التكميلي على السيارة المشتراة بالآجل وبقرض من أحد المصارف الحكومية أوالأهلية لحين تسديد كل أقساط القرض , وعند تعرضها إلى ضرر كلي في حادث مغطى فإن شركة التأمين تسدد المبلغ المتبقي من القرض للمصرف والباقي للمؤمن له .
5) يتحمل المؤمن له خسارة مهدرة بنسبة تتراوح بين (10% -30% ) من قيمة التعويض الذي يستحقه عن كل حادث وذلك لتجنب المطالبات الصغيرة ولتشجيعه على زيادة الحذر أثناء استعمال السيارة .
6) يتحمل المؤمن له نسباً متصاعدة عن استهلاك القطع والأجزاء الأصلية للسيارة تبدأ بـ 20% في السنة الأولى ولغاية 50 % عن السنة الرابعة .

7) يحصل المؤمن له الذي ينهي سنته التأمينية دون ارتكابه لحادث تترتب عليه مطالبة بالتعويض على خصم أو تخفيض في القسط عند تجديد تأمينه لسنة لاحقة وذلك تشجيعاً ومكافأةً له لحذره وتجنبه الحوادث ووفقاً لجدول السماحات والخصومات أدناه على أن لا ينتفع المؤمن له الجديد من هذا الخصم عند إنتقال المصلحة إليه : ( الطائي : 2011 : 193 ) و ( وثيقة التأمين التكميلي )

| إذا لم يسجل أي حادث خلال : | خصم نسبة من قسط التجديد الإجمالي |
|---|---|
| السنة الأولى من التأمين | % 20 |
| سنتين من التأمين | % 30 |
| ثلاث سنوات من التأمين | % 40 |
| أربع سنوات فأكثر من التأمين | % |

**8)** يحق للمؤمن في حالة السرقة الكلية للسيارة أن يؤجل دفع التعويض لمدة تتراوح بين ( 3 – 6 ) أشهر بغية البحث عنها وعند العثور عليها يلتزم المؤمن له بتسليمها له سالمة أو متضررة وانجاز إجراء تحويل الملكية لها.

**9)**في حالة ثبوت خطأ الطرف الثالث وتسببه في وقوع التلف للسيارة المؤمن عليها اوالإصابات البدنية و/ أو الوفاة لسائقها و/ أو لركابها فإن على المؤمن له أو من يمثله أن يباشر شخصياً الدعوى القانونية تجاه ذاك الطرف

10) إذا تعددت التأمينات على نفس السيارة وضد نفس الأخطار ووقع حادث مغطى بموجبها فإن المؤمن لا يدفع إلا الجزء النسبى الخاص به من قيمة الأضرار

11) يفقد المؤمن له كل حق ينتج عن عقد التامين إذا ثبت أن إدعاءه كان إحتيالياً أو قدم هو أو من ينوب عنه بيانات كاذبة بغية الحصول على المنافع او إذا نتجت الخسارة أو الضرر عن فعله العمدى أو بتواطئه .
( المدني : 2012 : 79 )

12) تشكل القيمة السوقية للمركبة قبل تضررها ركناً مهماً في العقد طيلة مدة سريانه ويستند إليها في حساب التعويض الذي يستحقه المؤمن له أو الشخص الثالث سواء في حالات التلف الجزئي القابل للإصلاح أو التلف الكلي الذي يستوجب توفير سيارة بديلة بذات المواصفات وبحدود مبلغ التأمين المتفق عليه في الوثيقة .

13) تسقط بالتقادم دعوى المؤمن له ضد الشركة بإنقضاء ثلاث سنوات من يوم وقوع الحادث لسيارته دون أن يقطع هذه المدة أية مراجعة إدارية أو قضائية موثقة رسمياً .

**سابعاً : العوامل المؤثرة في تسعير التأمين التكميلي على السيارات**

يسوق هذا التأمين إختيارياً غالباً ويندر إلزام أصحاب المركبات بإقتنائه عدا حالة شرائها بالآجل وتحدد أسعاره من قبل شركات التأمين على إختلافها ووفقاً للظروف الإقتصادية للبلد وشروط المنافسة فيما بينها وتبعاً لسياساتها الاكتتابية في قياس قيمة الخطر وتسعير أغطيته بدقة توخياً للعدالة في حساب القسط الملائم وتحقيق التوازن في المحفظة وتحسين نوعية الخدمة المقدمة دون أن تغفل تأثرها بالعرض والطلب في السوق .
( عريقات : 2010 : 171 ) و ( الفقي : 2000 : 382 )

وتواجه الشركات مصاعب بالغة في إتباع سياسة سليمة لإحتساب هذه الأسعار إذ تحكمها في هذا الشأن مستويات الخسائر المتوقعة والمحتملة من تحقق الخطر المؤمن منه وهو ما يصطلح عليه بالقسط الصافي ثم تضاف إليه نسب معقولة عن الربح والمصاريف بأنواعها ليحتسب القسط التجاري . ( سلام : 2007 : 208 ) الإ أن الوضع الإقتصادي الصعب لطالبي هذه الخدمة والذين غالباً ما يكونون من ذوي الدخل المحدود يدفع الكثير من هذه الشركات إلى تلبية رغباتهم من خلال تسعير أقل وعدم الإلتزام بالتعرفة السائدة في سوق التأمين المحلية والذي له الأثر في عمل قطاع التأمين ويؤدي إلى عدم كفاية الأقساط لتغطية التعويضات المستحقة والتعثر في الوفاء بالإلتزامات تجاه المتضررين أوالمستفيدين . ويعتمد حساب السعر وقيمته إحصائياً وبطرق إكتوارية معقدة على مجموعة من العوامل التي توازن بين مصلحة الشركة وبين حقوق عملائها على أن يكون سعراً معقولاً كافياً ومشجعاً ويأخذ في الاعتبار حجم المخاطر المتوقعة ومن بين أهم تلك العوامل ما يأتي : ( مرزه : 2006 : 171-177 ) و ( الشونة : 2012 : 70-72 )

**1-** نوع غطاء التأمين المطلوب ومبلغه ومدته التي هي عادة لسنة واحدة ،.ويقصد بمبلغ التأمين هنا القيمة السوقية الحقيقية للسيارة وقت التأمين عليها ، وهنا أيضاً لا يجوز التأمين على السيارة بالوثيقة القيمية .

**2-** أقصى خسارة متوقعة إستناداً إلى عامل الخطر ودرجة احتمال وقوعه ونسبتها إلى مبلغ التأمين وإلى الحد الأعلى لمسئولية المؤمن فكلما زاد حجم مبالغ التعويضات المتوقع دفعها للمتضررين في ضوء تجربة السنوات السابقة كلما زاد مقدار القسط الواجب إستيفاؤه .

**3-** جنس وعمر طالب التأمين ومهنته ومعدل دخله السنوي وحالته الصحية والإجتماعية ومنطقة سكناه وتأريخه التأميني مع المؤمن إذ أن معدل من يتعرض لحوادث أقل يحصل على تسعير أدنى لعقود تأمينه على نحو ما نرى لدى الإناث مقارنة بالذكور ، والمتزوجين مقارنة بالعزاب وخاصة من الفئات العمرية التي هي أقل من 25 سنة فتزداد نسبة تسعير تأمين سياراتهم مقارنة بغيرهم من الأعمار لأنها الفئة الأكثر تسبباً في الحوادث والأعلى إحتمالاً في تحقق الخطر والذي يدفع المؤمنين إلى فرض خسارات مهدرة بنسب عالية . ( عبادي : 2013 : 41 ) و ( المدني : 2012 : 65 )

**4-** نوع السيارة وقيمتها الفعلية والغرض من إستعمالها وطرازها وسنة صنعها ونسبة الإستهلاك حسب سنوات تشغيلها وقوتها الحصانية .

**5-** النطاق الجغرافي لإستعمالات السيارة ( مناطق ريفية وعرة أم حضرية مكتظة ) ومعدل استخدامها في سفريات كثيرة وطويلة فالسواق الذين لا يتطلب عملهم قيادة المركبة لمدد طويلة لا تجوز مقارنتهم بسواق سيارات الأجرة والشاحنات ، والأكثر تعلماً مقارنة بمن هم أقل تعلماً ، ، وذوي الخبرة السابقة في القيادة مقارنة بمن هم دونهم خبرة (المدني:2012 :63)

**6-** نسبة الخسارة المهدرة التي يتحملها المؤمن له من كل تعويض مستحق عن الحادث الواحد والتي قد تصل إلى 35% من مبلغ التأمين .

**7-** الوضع التنافسي في السوق في أسعار أقساط التأمين على السيارات ونوعية الخدمة المقدمة للمؤمن لهم، إذ تختلف شركات التأمين عن بعضها في كيفية التعامل مع حقوق العملاء ومدى الإلتزام في تسديد كامل مستحقاتهم دون تأخير . ( البلداوي : 2013 : 161 )

**8-** سعر الفائدة : فالمؤمن يقوم بإستثمار ما يتجمع لديه من أقساط تدفع له مقدماً في بداية مدد التأمين ، بهدف الحصول على أرباح وعوائد وإيرادات مجزية تؤثر في حساب الأقساط .

**9-** المصاريف بأنواعها : أي المصاريف الداخلية والخارجية والمصاريف الفنية والإدارية و مصاريف الإكتتاب بالعقود ومصاريف تحصيل الإقساط وكذلك الضرائب .

**10-** تأريخ ومعدل تكرار مسببات الحوادث والأخطار لطالب التأمين فكلما ارتفعت زادت قيمة القسط .

**11-** الأحكام القضائية والنصوص القانونية التي تدفع المؤمنين لإعادة تقييم الاقساط دورياً بما يتوافق مع حجم التعويضات التي صدر بها قرار قضائي بات .
**12-** تأثير شركات إعادة التأمين التي تفرض سياساتها التسعيرية إستناداً للإتفاقيات التي تربطها بشركات التأمين المباشر . ( البلداوي : 2013 : 330 )
**13-** الخبرة السابقة للشركة عن تعويضات أضرار أخطار تأمين المركبات .
**14-** الشروط والاستثناءات والمحددات والمفاهيم التي يتفق بشأنها في الوثيقة .
**15-** التأمينات الإضافية التي يمكن أن تُلحق بالغطاء الأصلي على السيارة كالتأمين من أضرار الشغب والإضطرابات المدنية والأعمال الإرهابية .

**ثامناً : معيقات تسويق التأمين التكميلي على السيارات في العراق :**

تتفاعل في هذا التأمين جملة من العوامل المؤثرة في الطلب على أغطيته يتعلق بعضها بطبيعة الخدمة نفسها ويتصل بعضها الآخر بمالكي وسائقي السيارات وضحايا الحوادث وذويهم وبمصالح وشركات التأمين وإعادة التأمين والتي تؤدي بمجملها إلى مشاكل كثيرة من حيث مدى تناسب التعويضات التي يدفعها المؤمنون مع ما يستحصلونه من أقساط ، وتشكل العوامل أدناه معيقات حقيقية في تسويق التأمين التكميلي على السيارات:

1) إرتفاع أسعار هذا النوع في كلا الشركتين الحكوميتين في ظل التنافس السعري الحاد مع شركات التأمين الخاصة المسوقة لهذا النوع ولجوء بعضها لظاهرة حرق الأسعار والتي لا تتلائم مع أسس الاكتتاب السليم وتؤثر في ربحية محفظة التأمين في سوق محدودة .
2) الزيادة المستمرة في عدد ومبالغ المطالبات والزيادة في حجم التعويضات التي تحكم بها المحاكم إلى جانب إرتفاع أسعار قطع الغيار وأجور العمل والذي يرتب خسائر تراكمية لفرع تأمين المركبات في أغلب شركات التأمين .
3) قلة كفاءة رجال البيع من منتجين أو وكلاء ونقص خبراتهم تأمينياً وإنتاجياً وعدم حصولهم على التدريب اللازم والمعلومات الفنية الضرورية للإجابة عن استفسارات طالبي الخدمة والذي يؤثر في انتاجيتهم .
4) تتسم نصوص وثيقة التأمين بالصعوبة والتعقيد والتخصصية الشديدة مما يجعل من المتعذر على كثير من العملاء فهمها ، كما أن بعض شروط الوثيقة تعسفية ولا تأخذ بها المحاكم التي لا تسمح غالباً بتمثيل شركات التأمين في الدعاوي الجزائية .
5) تدخل الدولة قي احتساب أسعار التأمين على السيارات على شكل وضع تعرفة تسعير تلتزم بها الشركات و لا تتجاوزه في حساب الأقساط حسب نوع السيارة واستخداماتها .
6) عدم توافر معلومات احصائية دقيقة عن العدد الهائل من السيارات في البلد وعن مالكيها وحائزيها وقائديها وعدم وجود ربط الكتروني مع دوائر المرور وبين شركات التأمين .
7) ضعف الثقافة التأمينية وشيوع فكرة تحريمه وعدم شرعيته مع قصور دور شركات التأمين في نشر الوعي التأميني لدى الجمهور .
8) إلزام بعض شركات التأمين عملائها بتصليح أضرار مركباتهم في ورش محددة يفتقد فنيوها الكفاءة والمهارة التي يأملها العميل ولا تستخدم قطع الغيار الأصلية بغية تقليل الكلف . وفي العادة لا يتم التصليح في ورش الشركة الوكيلة التي باعت المركبة إلا إذا كانت حديثة الطراز وتعرضت للحادث خلال السنة الأولى من تأريخ شرائها
9) طول المدة التي تستغرقها إحالة المركبة المتضررة إلى ورش تصليح متعددة قد لا تقل عن 30 يوماً دون أن توفر شركة التأمين لمالكها مركبة بديلة أو مستأجرة يستخدمها خلال مدة التصليح ، أو تحميله رسوماً وأقساطاً إضافية عند توفير مثل هذه الخدمات .

10) عدم حصول المتضرر على التعويض المادي الحقيقي عن ضرر سيارته حتى وإن تم تصليحها بالكامل إذ إنها سوف تخسر ثلث سعرها أو أكثر عند بيعها بعد تصليحها مما يشعره بالغبن ولا يدفعه لتجديد وثيقته لاحقاً .
11) تحديد مسؤولية الشركة في حالة الخسارة الكلية نتيجة السرقة بسقف يتراوح بين 50 – 75% من مبلغ التامين المثبت في جدول الوثيقة ولا يعوض بقيمة أخرى بديلة.
12) تفاوت نسبة الخسارة المهدرة ومقدار ما يتحمله المؤمن له من حجم خسائر الحوادث باختلاف شركات التأمين إذ تتراوح النسبة ما بين 20- 50 % من أسعار قطع الغيار أو من قيمة مبلغ التعويض وهي نسبة مرهقة للمؤمن له إلا أن شركة التأمين غالباً ما تشترط هذا التحمل عند مطالبة العميل بقطع غيار أصلية وهو ما يرفع تكلفة التصليح.
13) صعوبات وخلافات عند تطبيق التشريعات الناظمة لشؤونه والتي تنشأ بين شركات التأمين والمؤمن لهم أو المتضررين من حوادث المركبات . ( الندوة العربية : 2012 : 68 )

**تاسعاً : عوامل خسارة محفظة التأمين التكميلي على السيارات :**

تفرض الزيادات المطردة في التعويضات مقارنة بحجم الأقساط المستحصلة ، على المؤمنين القبول بأحد الخيارين فأما الإبقاء على مستويات الأقساط وتحمل الخسارة ولو مؤقتاً أو الإضطرار لزيادة القسط السنوي بما يتناسب مع إرتفاع الخسائر الناشئة عن حوادث السيارات وتعويضاتها .

وينظر أغلب المؤمنين لهذه المحفظة بكونها من المحافظ القلقة وغير الرابحة ولا تشكل مصدراً ربحياً جيداً لعدم تناسب تعرفة أسعار وأقساط الأغطية مع التكلفة الإدارية والفنية لتسويقها سيما وأن غالبية طالبي هذه الخدمة من ذوي الدخل المحدود الذين يتأثرون مباشرة بأي تغيير في التسعير ، فهذا النوع من التأمين معروف بخسائره في معظم دول العالم وقد وصل معدل الخسارة في هذا الفرع التأميني في السوق العربية إلى 62% في العامين 2009 و 2010 ( الندوة العربية : 2012 : 64 ) . ويعزو البعض تفاقم هذه الحالة شبه المستمرة للأسباب أدناه وبدرجات متفاوتة : ( حرب : 2012: 40-42)

1) الزيادة غير الطبيعية في عدد شركات التأمين ومحدودية رؤوس اموالها بالقياس لاقتصاد صغير الحجم الأمر الذي يضعف المنافسة فيما بينها حيث تعمد أغلبها إلى تخفيض الأسعار أو إلى تطبيق تعرفة وجداول أقساط لا تعكس فعلياً قيمة الخطر المضمون .
2) ضعف الادارات في بعض الأقسام وضيق الصلاحيات الممنوحة لها وسوء إدارة عمليات الإكتتاب بالأخطار مما يشكل عاملاً مؤثراً في زيادة التعويضات المدفوعة .
3) المغالاة بمبلغ المطالبة بالتعويض بشكل عام بقصد التربح من غطاء التأمين ومبالغة ورش التصليح في حساب اجور العمل وأقيام قطع الغيار مما يرفع من تكلفة معدل الحادث ، وشيوع ظاهرة الإحتيال على شركات التأمين للحصول على التعويضات من خلال التزوير أو تقديم معلومات خاطئة عند نشوء المطالبة أو تضمين وإدخال أضرار لا علاقة لها بحادث وقع للسيارة او إفتعال حادث غير حقيقي.
4) التأخير في حسم الدعاوي الخاصة بالمطالبات التعويضية وعدم وجود سقف محدد لمسؤولية المؤمنين عن التعويضات المرتفعة التي يحكم بها حسب القرارات القضائية والذي يشكل عبئاً تفاوضياً عند تجديد إتفاقياتهم مع شركات إعادة التأمين وإلى زيادة كلفة الإعادة .
5) تزايد عدد وحجم المطالبات التعويضية عن أضرار حوادث السيارات الناتجة عن عدم حيازة رخصة القيادة أو تحت تأثير المسكرات والمخدرات .

6) تزايد شراء السيارات الحديثة وبأثمان عالية بسبب القروض التي تقدمها المصارف مع بقاء أقساط تأمينها محددة سلفاً وبشكل لا يتناسب مع ضخامة الأسعار خلال فترة القرض ومع الزيادة في كلف الحوادث وكلف التصليح وقطع الغيار . ( البلداوي : 2013 : 387 )
7) صعوبات إعادة التحصيل والمقاصة فيما بين شركات التأمين عن الأضرار المدفوعة قيمتها مما يعني أن الكثير من التعويضات لا تسترد وبالتالي تزداد كلفتها على الشركات .
8) عدم تناسب نطاق الأغطية الممنوحة مع أسعارها وعجز الأقساط عن معادلة النتائج مما حدا ببعض الشركات إلى تحديد منح وثائق تأمين السيارات لطالبيها . ( جناد : 2004: 28 )
9) العمولات والأجور المرتفعة لوسطاء التأمين والوكلاء الذين تعتمد عليهم الشركة في التسويق بسبب قلة عدد الفروع المرتبطة بها اختزالاً للتكاليف الادارية والتوظيفية العالية ويقابل ذلك قلة هذه العمولات التي تحتسب للمنتجين الذين هم على الملاك الإداري للشركة . ( البلداوي : 2013 : 183 ).
10) ثبات الأسعار لفترات طويلة دون الأخذ بالإعتبار زيادة كلفة اليد العاملة اللازمة لإنجاز تصليحات السيارات المتضررة وأثمان قطع الغيار وارتفاع نسب التضخم النقدي وفروقات سعر الصرف مما يزيد من عبء التعويضات الواجب دفعها من جهة شركات التأمين دون أن يرافقها زيادة في إيراداتها من الأقساط الأمر الذي يؤدي إلى تحقق الخسائر في هذا الفرع من أعمالها .
11) الاكتتاب بالاخطار بدون اعادة تامينها او يتم اعادة التامين لدى معيد غير مصنف او وسيط اعادة غير مؤهل وليست لديه مصداقية في دفع المطالبات المقدمة له .

**المبحث الثالث – التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة**

عرفت سوق التامين العراقية على المركبات في سنوات الحرب والحصار أوضاعا اتسمت بارتفاع حدة الخطر متمثلة بتوقف استيراد المركبات وإنخفاض القيمة الحقيقية للنقد وإنهيار القوة الشرائية عموماً وازدياد عدد وحجم طلبات التعويض وصولاً إلى دوام الخسارة في محفظة التأمين التكميلي على السيارات بحيث دفعت الشركتين الحكوميتين الوحيدتين في السوق آنذاك وهما شركة التامين الوطنية وشركة التامين العراقية لتحديد أعلى مسؤولية تتحملها عند الاكتتاب بهذا التأمين بما لا يزيد عن 10% من قيمة السيارة في حالة تضررها كلياً مع زيادة وتفعيل الإستثناءات الواردة في الوثيقة وإيقاف دفع عمولات الإنتاج وكان ذلك بسبب توقف العمل بالإتفاقيات مع شركات الإعادة الأجنبية وحصر التعامل مع شركة إعادة التأمين العراقية المحلية والاعتماد على صافي احتفاظها من الأخطار رغم ما يرافق ذلك من ترد في نوعية الخدمة وارتفاع درجة المخاطر والأسعار .

أما اليوم فهناك من العوامل المستجدة ما يقع خارج سيطرة قطاع التامين كالتدهور الأمني المستمر وعدم استقرار الأوضاع السياسية والإقتصادية منذ أكثر من عشر سنوات وتفشي حالات الإحتيال على التأمين وإيقاع الضرر العمدي والمبالغة في تقدير قيمة الخسائر بالمقارنة مع القيمة الفعلية ، وتفاقم ظاهرة التقارير المزورة أو غير الموثوق فيها مع تأثيرات جانبية أخرى قللت من امكانية الوصول إلى تقييم دقيق للخطر كتناقص حجم الكادر الإنتاجي الفاعل بسبب الإستقالة أو التقاعد أو الهجرة وبدون بدائل حقيقية وكذلك عدم توفر سجلات دقيقة لدى دوائر الشرطة المختصة تبين سيرة الأشخاص المتقدمين لشراء التأمين على سياراتهم فاضطرت شركات التأمين إلى زيادة بنود الإستثناءات في متن نصوص الوثائق المتداولة ، والذي يؤدي إلى أشكالات ودعاوي قانونية مع جمهور

المؤمن لهم الذين يندر اطلاعهم على شروط عقودهم المبرمة معها مما لا يصب في مصلحتها حيث ستبدو أنها تتقاضى الأقساط وتتهرب من دفع التعويضات .

يؤشر على محفظة التأمين التكميلي على السيارات في الشركتين معاً صغر حجمها قياساً بإجمالي الأعمال وبأعداد السيارات المسجلة في العراق إذ يشكل هذا التأمين والذي لازال تأميناً اختيارياً نسبة ( 9,2% ) من الحجم الكلي لأعمال شركة التأمين الوطنية بكافة فروعها حيث بلغت أقساطه أكثر من 7,5 مليار دينار لعام 2011 مثلاً من إجمالي الأقساط المكتتبة والبالغة أكثر من 83 مليار دينار . بينما كان هذا النشاط قد احتل نسبة ( 12 % ) من الحجم الكلي لأعمال شركة التأمين العراقية العامة في فروع التأمين العام عدا الحياة للعام المذكور وبمقدار أقساط بلغ 793 مليون دينار من إجمالي الأقساط المكتتبة في التأمينات العامة والبالغة 6,8 مليار دينار وهي نسب ليست عالية في عمل الشركتين كما أنها نسب متواضعة قياساً بما هو الحال في كثير من دول المنطقة حيث تصل مساهمة تأمين السيارات لإجمالي الأقساط المكتتب بها في الشركات الكويتية مثلاً إلى 90 % في العام 2010. ( حرب:2012:العدد112)

ونظرة فاحصة في الجدول ( 1 ) أدناه تعكس النسبة الضعيفة جداً التي تمثلها أعداد السيارات المؤمنة لدى الشركتين قياساً بأعداد السيارات المسجلة في دوائر المرور في العراق وهو مؤشر على أن السوق لا زال ناضجاً يحتاج إلى اهتمام تسويقي كبير :

**الجدول (1)نسبة عدد سيارات القطاع الخاص المؤمنة لدى شركتي التأمين الوطنية والعراقية قياساً بعدد السيارات المسجلة في دوائر المرور في كافة المحافظات للمدة 2007– 2012**

| | | شركة التأمين الوطنية | | شركة التأمين العراقية العامة | |
|---|---|---|---|---|---|
| السنة | عدد السيارات المسجلة | عدد السيارات المؤمنة | النسبة % | عدد السيارات المؤمنة | النسبة % |
| 2007 | 1004313 | 297 | 0,00030 | 154 | 0,00007 |
| 2008 | 1159687 | 357 | 0,00031 | 166 | 0,00007 |
| 2009 | 1291405 | 411 | 0,00032 | 162 | 0,00013 |
| 2010 | 1358317 | 1614 | 0,00119 | 163 | 0,00012 |
| 2011 | 3501380 | 2337 | 0,00067 | 234 | 0,00007 |
| 2012 | 3830187 | 2913 | 0,00077 | 437 | 0,00011 |

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالإستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية العامة والجهاز المركزي للأحصاء ( إحصاءات النقل والمواصلات) للأعوام 2007–2012

كما وتعاني هذه المحفظة في الشركتين في عين الوقت من حالة عدم التوازن بين الأقساط المحصلة والتعويضات المصروفة لمستحقيها حيث يُلاحظ محدودية مبالغ الأقساط وتذبذبها من سنة لأخرى خلال فترة البحث دون الإلتفات للطفرات أو الإرتفاعات الشاذة في بعض السنوات والذي يؤشر ضعف الإقبال على هذا النوع من التامين حتى أنهما حققتا أرباحاً ضعيفة في الأعوام 2006 – 2009 إذ تراوحت نسبة التعويضات إلى مبالغ الأقساط المدفوعة بين 44% و59% وذاك دليل على وجود مشكلة في تسويق هذا النوع من التامين .

ولكن لا ينكر أن الشركتين تبذلان جهودهما لتجاوز هذه الحالة وبكافة الأساليب التسويقية حتى أنهما ألغتا بعض الإستثناءات من الوثيقة التكميلية ولم ترفضا تأمين سيارات من لم يحصل أصحابها أو المخولين بقيادتها على إجازة السوق الرسمية مع زيادة الإحتفاظ بالأقساط وتقليل الإعتماد على المعيدين الأجانب ، وقد بدا تأثيرها واضحاً على نتائج أعمال سنتي 2010 و2011 وللإستقرار الأمني النسبي في هاتين السنتين تأثيره أيضاً .

ورغم كل ما سبق قوله فلا زالت الشركتان تسيطران على كامل سوق تأمين السيارات في العراق تقريباً رغم دخول الشركات الأهلية لهذا الميدان .

ومما تجدر ملاحظته هنا حول قطاع التأمين غير الحكومي على السيارات في العراق :

1- صغر حجم رأس المال المكتتب به في أغلب الشركات الأهلية الجديدة في السوق .

2- قلة تجاربها التطبيقية في ادارة المخاطر وتجنبها الاكتتاب بالوثائق ذات المخاطر العالية .

3- قلة الكوادر الفنية المتخصصة بأعمال التأمين من حيث العدد والخبرة العملية .

4- ميل جمهور طالبي التأمين إلى التعامل مع الشركات الحكومية على وجه التحديد .

5- عدم توفر أية احصائيات رقمية حول نتائج أعمالها يمكن أن تساعد في تحليل مركزها مالياً ومدى كفائتها في تحصيل ديونها ونجاحها في تحقيق الربحية المجزية . ( الطائي : 2011 : 142 )

نحاول في هذا المبحث التعرف على أقساط وتعويضات التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية العامة موضع البحث ، ورسم مخططاتها البيانية مع تحديد نسب نمو الأقساط ونسب التعويضات إلى الأقساط ، وحساب معامل الإرتباط الخطي للتعويضات بالأقساط في كل منهما واستخراج المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ، واختبار الفرق بين وسطين حسابيين للتأمين التكميلي في الشركتين، مستندين إلى التقارير والإحصائيات السنوية التي تصدرها الشركتان لفترة البحث ( 2003 – 2012 ) والخاصة بأعمال التأمين التكميلي على السيارات حصراً دون أن تدخل فيها أرقام أقساط أوتعويضات البطاقة العربية الموحدة.

**الجدول (2)الحجم المخطط والمتحقق فعلاً من الأقساط السنوية وحجم التعويضات المدفوعة في التأمين على السيارات التكميلي للمدة 2003-2012 شركة التأمين الوطنية (الأرقام بالآف الدنانير )**

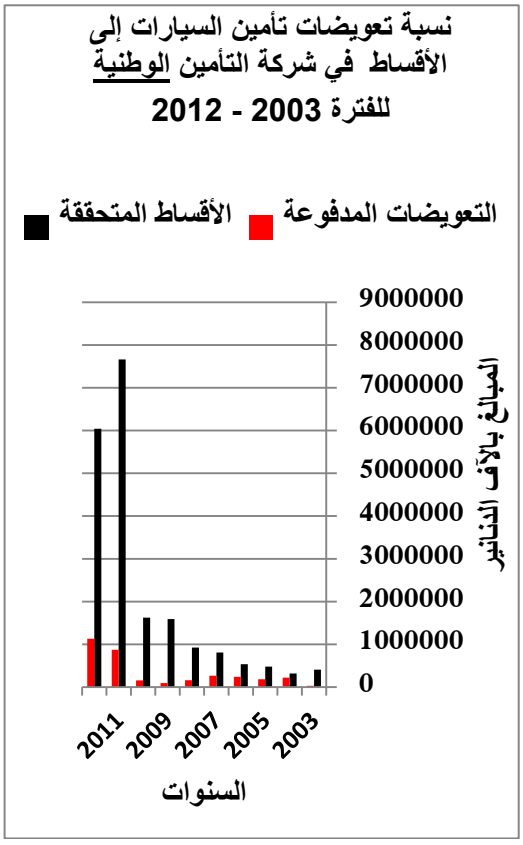
| السنة | الاقساط المخططة | الأقساط المتحققة | نسبة النمو عن السنة السابقة % | نسبة تنفيذ الخطة % | التعويضات المدفوعة | نسبة التغيير % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2003 | 1850000 | 408868 | ( 81 ) | 22 | 28375 | ( 85 ) |
| 2004 | 300000 | 316835 | 1744 | 106 | 222461 | 684 |
| 2005 | 500000 | 479835 | 51 | 96 | 183390 | ( 18 ) |
| 2006 | 500000 | 537310 | 12 | 107 | 238317 | 30 |
| 2007 | 600000 | 807549 | 50 | 135 | 266144 | 12 |
| 2008 | 600000 | 925126 | 15 | 155 | 160253 | ( 40 ) |
| 2009 | 700000 | 1589613 | 72 | 227 | 93405 | ( 42 ) |
| 2010 | 1044000 | 1624766 | 128 | 347 | 157404 | 69 |
| 2011 | 2071000 | 7661265 | 111 | 370 | 873852 | 455 |
| 2012 | 4500000 | 6040681 | ( 21 ) | 134 | 1131707 | 30 |

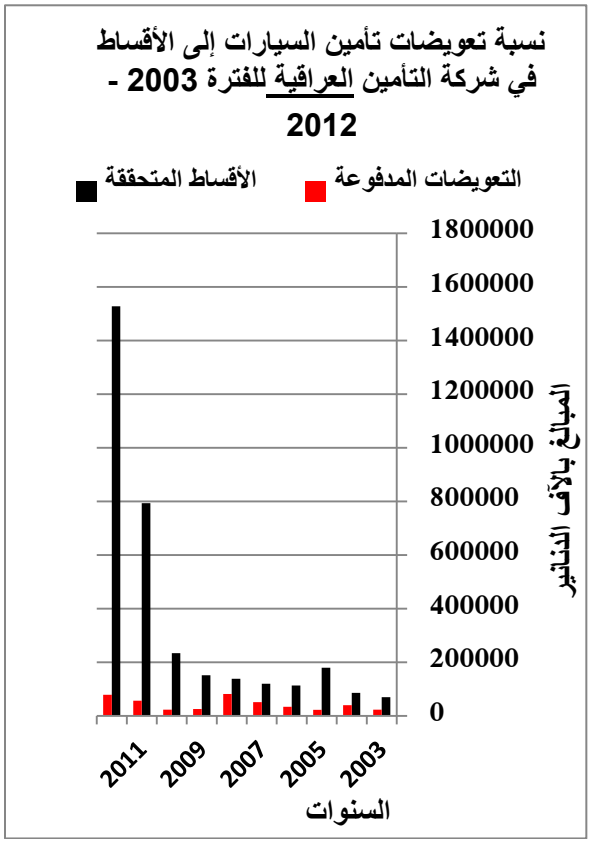
المصدر: الجدول من عمل الباحث بإلاستناد إلى الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين الوطنية للمدة 2003–2012

**الجدول (3) الحجم المخطط والمتحقق فعلاً من الأقساط السنوية وحجم التعويضات المدفوعة في التأمين التكميلي على السيارات للمدة 2003-2012 شركة التأمين العراقية العامة (الأرقام بالآف الدنانير )**

| السنة | الاقساط المخططة | لأقساط المتحققة | نسبة النموعن السنة السابقة | نسبة تنفيذ الخطة | التعويضات المدفوعة | نسبة التعويضات إلى الأقساط |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2003 | 100000 | 69971 | -- | % 69،9 | 23230 | % 33,2 |
| 2004 | 100000 | 85885 | % 23 | % 85،88 | 40022 | % 46,6 |
| 2005 | 100000 | 179764 | % 109 | % 179,7 | 22713 | % 12,6 |
| 2006 | 100000 | 113359 | % 63 | % 113,3 | 33915 | % 29,9 |
| 2007 | 150000 | 120361 | % 6,2 | % 60,1 | 51228 | % 42,6 |
| 2008 | 200000 | 138549 | % 15 | % 69,3 | 82026 | % 59,2 |
| 2009 | 250000 | 151798 | % 11 | % 62 | 25613 | % 16,6 |
| 2010 | 300000 | 234251 | % 52 | % 78 | 23538 | % 10 |
| 2011 | 400000 | 793515 | % 239 | % 198 | 56700 | % 7,1 |
| 2012 | 300000 | 1528013 | % 92 | % 509 | 78770 | % 5 |

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية العامة للأعوام 2003 – 2012




المصدر :الشكل البياني ( 1 ) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدولين ( 2 و 3 )

يلاحظ من الجدولين ( 2 و 3 ) والشكل البياني ( 1 ) أعلاه إنخفاض حجم الأقساط في سنة 2003 بسبب توقف المكاتب الحدودية عن العمل وعدم إصدار وثيقة البطاقة البرتقالية بتأثير الظروف التي مرت بالبلد ،إلا أنها زادت بشكل ملحوظ في السنوات 2009 – 2011 بسبب استيراد سيارات الترانزيت وتحرك الشركة على مشاريع بيع السيارات بالإقراض تنفيذاً لشروط شركات بيع السيارات بالآجل ضماناً لحقوقها وقيام بعض مجالس المحافظات بتوزيع ألآف السيارات على المواطنين بالتقسيط شرط تأمينها تكميلياً ، لكنها عادت فانخفضت في العام 2012 بسبب عدم تجديد مشاريع تأمين السيارات المباعة بالآجل لقاء قروض مضمونة مصرفياً وإقتصارها على حياة المقترضين فقط .

أما عن التعويضات فكان سبب الزيادة الإستثنائية في مستوياتها في سنة 2004 هو :

- أكثر الحوادث تسجل ضد مجهول مما يؤدي إلى عدم الرجوع على الشخص الثالث .
- زيادة مبالغ التأمين أدى إلى زيادة التعويضات .
- الوضع الأمني .

بينما كان سبب إنخفاضها في سنة 2008 هو أن التعويضات تمت تسويتها بين الشركة والمكتبين الموحدين السوري والأردني لهذه السنة والسنوات السابقة . أما سبب الزيادة لسنة 2011 فهو تعويضات قروض السيارات .

**الجدول (4) نسبة أقساط التأمين على السيارات التكميلي إلى إجمالي أقساط شركة التأمين الوطنية للمدة 2003-2012 ( القيم بالاف الدنانير )**

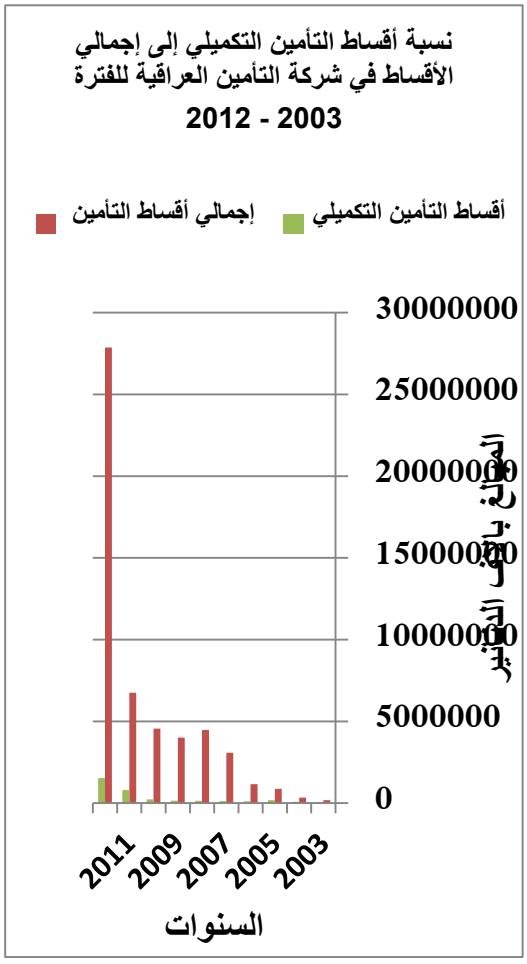
| السنة | إجمالي أقساط التأمين العام عدا الحياة | أقساط التأمين التكميلي | النسبة % |
|---|---|---|---|
| 2003 | 4189742 | 408868 | 9,8 |
| 2004 | 5643322 | 316835 | 5,6 |
| 2005 | 9215811 | 479835 | 5,2 |
| 2006 | 15561330 | 537310 | 3,5 |
| 2007 | 9874666 | 807549 | 8,2 |
| 2008 | 43136420 | 925126 | 2,1 |
| 2009 | 48281770 | 1589613 | 3,3 |
| 2010 | 60561538 | 1624766 | 2,7 |
| 2011 | 83306169 | 7661265 | 9,2 |
| 2012 | 92583820 | 6040681 | 6,5 |

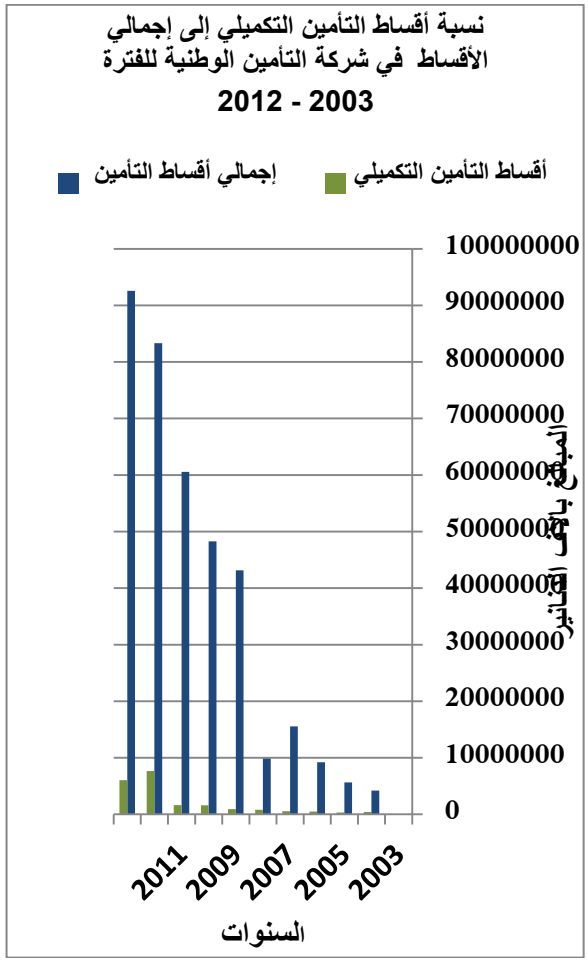
المصدر : الجدول من عمل الباحث بإلاستناد إلى الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين الوطنية للمدة 2003 – 2012

**الجدول (5) نسبة أقساط التأمين على السيارات التكميلي إلى إجمالي أقساط التأمين العام في شركة التأمين العراقية العامة للمدة 2003-2012 ( المبالغ بالآف الدنانير )**

| السنة | إجمالي أقساط التأمين العام عدا الحياة | أقساط التأمين التكميلي | النسبة % |
|---|---|---|---|
| 2003 | 176571 | 69971 | % 39 |
| 2004 | 341757 | 85885 | % 25 |
| 2005 | 878882 | 179764 | % 20 |
| 2006 | 1155166 | 113359 | % 10 |
| 2007 | 3074535 | 120361 | % 4 |
| 2008 | 4479066 | 138549 | % 3 |
| 2009 | 4013218 | 151798 | % 4 |
| 2010 | 4558814 | 234251 | % 5 |
| 2011 | 6754893 | 793515 | % 12 |
| 2012 | 27865811 | 1528013 | % 5 |

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالإستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية العامة للأعوام 2003 – 2012



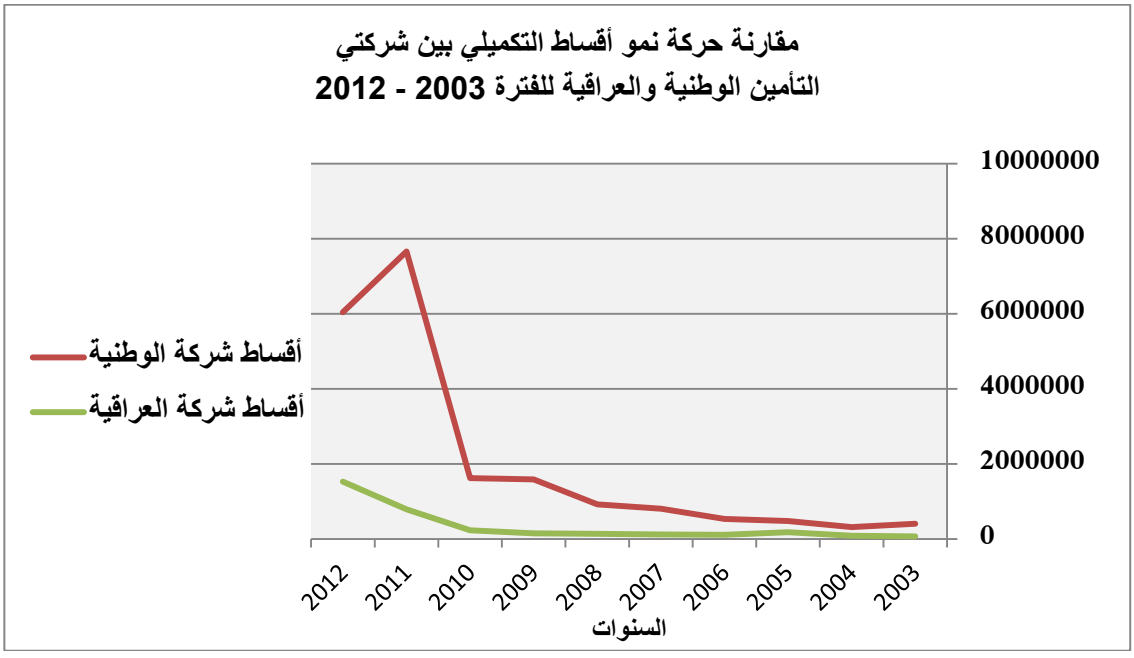




المصدر :الشكل البياني ( 2 ) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدولين ( 4 و 5 )

**الجدول (6) مقارنة أقساط التأمين التكميلي على السيارات في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة (المبالغ بألآف الدنانير)**

| السنة | شركة التأمين الوطنية | نسبة النمو % | شركة التأمين العراقية العامة | نسبة النمو % |
|---|---|---|---|---|
| 2003 | 408868 | ( 81 ) | 69971 | --- |
| 2004 | 316835 | 1744 | 85885 | 23 |
| 2005 | 479835 | 51 | 179764 | 109 |
| 2006 | 537310 | 12 | 113359 | 63 |
| 2007 | 807549 | 50 | 120361 | 6,2 |
| 2008 | 925126 | 15 | 138549 | 15 |
| 2009 | 1589613 | 72 | 151798 | 11 |
| 2010 | 1624766 | 128 | 234251 | 52 |
| 2011 | 7661265 | 111 | 793515 | 239 |
| 2012 | 6040681 | ( 21 ) | 1528013 | 92 |

المصدر : الجدول من عمل الباحث بإلاستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية العامة للأعوام 2003 – 2012



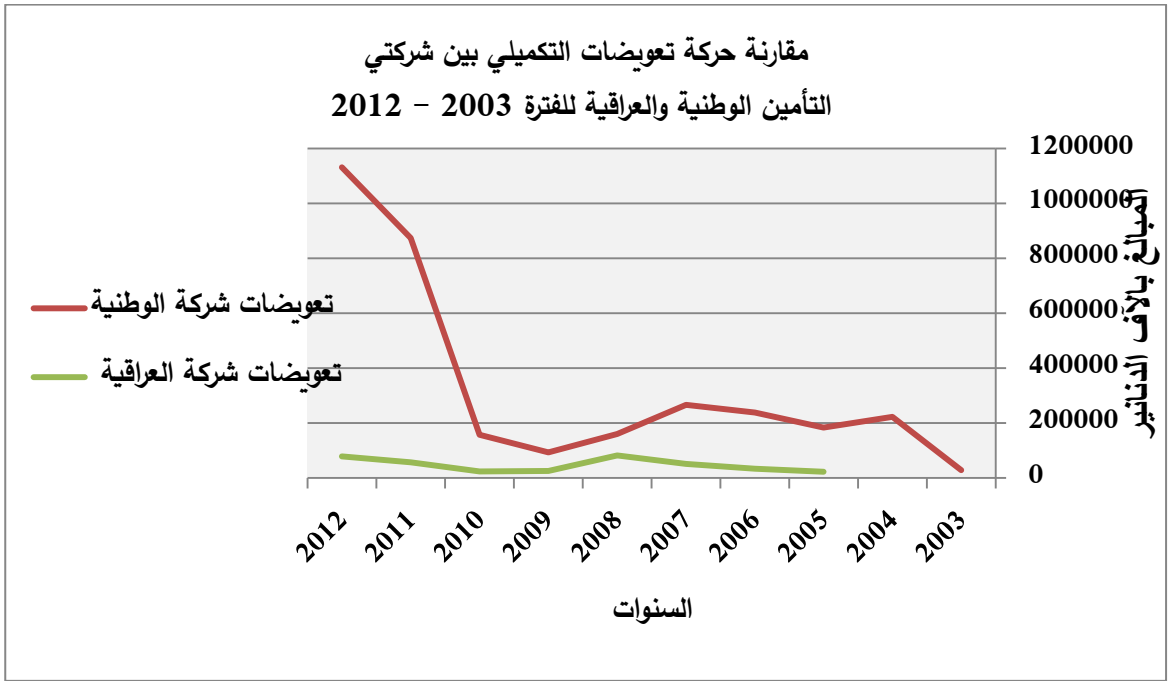

المصدر :الشكل البياني ( 3 ) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول ( 6 )

من بيانات الجدولين ( 5 و 6 ) والشكل البياني ( 3 ) نجد أن الشركة العراقية تحقق نسب نمو جيدة ومنتظمة في أقساط التأمين التكميلي على السيارات بحيث تتجاوز نسبة 10% من إجمالي الأقساط في بعض السنوات ولم تلحقها أية خسارة خلال مدة البحث على عكس ما في الوطنية التي كانت نتيجة أقساطها رغم تجاوز إجمالي نسب نموها 50% إلا أنها حققت نتائج سالبة في السنوات 2003 و 2012 ويعزى التذبذب المتكرر في حجم الأقساط للشركتين إلى تذبذب الأوضاع الأمنية والإقتصادية للبلد عموماً .

**الجدول (7 ) مقارنة تعويضات التأمين التكميلي على السيارات في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة (المبالغ بالآف الدنانير)**

| السنة | شركة التأمين الوطنية | | شركة التأمين العراقية العامة | |
|---|---|---|---|---|
| | التعويضات المدفوعة | نسبة التعويضات إلى الأقساط | التعويضات المدفوعة | نسبة التعويضات إلى الأقساط |
| 2003 | 28375 | % 6،9 | 23230 | % 33,2 |
| 2004 | 222461 | % 70،2 | 40022 | % 46,6 |
| 2005 | 183390 | % 38،2 | 22713 | % 12,6 |
| 2006 | 238317 | % 44،4 | 33915 | % 29,9 |
| 2007 | 266144 | % 33 | 51228 | % 42,6 |
| 2008 | 160253 | % 17،3 | 82026 | % 59,2 |
| 2009 | 93405 | % 5،9 | 25613 | % 16,6 |
| 2010 | 157404 | % 9،7 | 23538 | % 10 |
| 2011 | 873852 | % 11،4 | 56700 | % 7,1 |
| 2012 | 1131707 | % 18،7 | 78770 | % 5 |

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالإستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية العامة للأعوام 2003 – 2012




المصدر :الشكل البياني ( 4 ) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول ( 7 )

من بيانات الجدول ( 7 ) والشكل البياني ( 4 ) نجد أن نسب التعويضات إلى حجم الأقساط المتحققة لمحفظة التأمين التكميلي متقاربة نسبياً لدى الشركتين ولم تتحقق نتائج سالبة في أي منهما خلال فترة البحث وهي على أية حال نسب مقبولة من الناحية الإكتتابية رغم تفاوتها وتذبذبها من سنة لأخرى الأمر الذي ينبغي للشركتين أن تنطلق منه للتفكير جدياً في إعادة النظر في تعرفة تسعير تأمين المركبات على أنواعها وبإتجاه تخفيضها .

ومن الجدير ذكره هنا أن دفع التعويضات قضائياً في حالة عدم التراضي ودياً بين طرفي العقد ، غالباً ما يتأثر بحيثيات قرارات الحكم التي لا تغفل عادة عوامل إرتفاع متوسط الدخل الفردي مؤخراً في العراق والزيادة المطّردة لتكاليف الطبابة والعلاج بالنسبة لقسم أضرار المسؤولية المدنية ، الأمر الذي يزيد من أرقام المبالغ المدفوعة كتعويضات .

وباستخدام نظام SPSS تم تحليل بيانات أقساط وتعويضات التأمين على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والعراقية للفترة الزمنية 2003 – 2012 وكانت النتائج كما في الجدول ( 7 ) أدناه :

**الجدول (8) الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية لأقساط وتعويضات الشركتين**

| | **الوطنيةشركة التأمين** | | **شركة التأمين العراقية العامة** | |
|---|---|---|---|---|
| | التعويضات | الأقساط | التعويضات | الأقساط |
| Mean | 3.355 | 2.039 | 4.377 | 3.415 |
| Std. Deviation | 3.635 | 2.604 | 2.267 | 4.674 |
| N | 10 | 10 | 10 | 10 |

يُلاحظ من بيانات الجدول ( 8 ) عند فحص نتائج المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري للأقساط للشركتين أن الوسط الحسابي الفرضي لأقساط شركة التأمين الوطنية بلغ ( 2,039 ) بإنحراف معياري ( 2,604 ) وهو انحراف ذي تشتت قليل ، أما الوسط الحسابي الفرضي لشركة التأمين العراقية العامة فقد بلغ ( 3,415 ) وبإنحراف معياري ( 4,674 ) وهو انحراف ذي تشتت عال نسبياً . وعليه فأن أي من معطيات دفع الأقساط في الأعوام العشرة لفترة البحث في الشركتين معاً عندما يقترب من هذه المتوسطات فإنه يمثل الحالة الفضلى والتي تعتبر كمؤشر على زيادة تسويق الأغطية التأمينية على السيارات خاصة في الأعوام 2009 صعوداً .

وعند فحص نتائج المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري للتعويضات للشركتين يُلاحظ من الجدول ( 8 ) أن الوسط الحسابي للتعويضات لشركة التأمين الوطنية ( 3,355 ) وانحرافها المعياري ( 3,635 ) وهو انحراف ذي تشتت قليل نسبيا والذي يعني وجود علاقة طردية بين الزيادة في دفع الأقساط والزيادة في التعويضات عندما وصل المتوسطان في الشركة إلى ( 2,039 ) و ( 3,355 ) .

وكذا الحال ينطبق على شركة التأمين العراقية العامة حيث كان الوسط الحسابي للتعويضات ( 4,377 ) وانحرافها المعياري ( 2,267 ) وهو انحراف ذي تشتت قليل نسبياً أي أن متوسط الأقساط البالغ

( 3,415 ) رافقه زيادة في التعويضات التي بلغت قيمة متوسطها ( 4,377 ) والذي يعني أيضاً وجود علاقة طردية بين زيادة دفع الأقساط وزيادة التعويضات .

إلا أنه لا يجب أن يفسر على أن عملية دفع الأقساط في الشركتين لابد أن يرافقها زيادة التعويضات وإنما تفسر على أن زيادة دفع الأقساط تعني زيادة النشاط التأميني للشركة أي زيادة في عدد وثائق التأمين على السيارات في السنوات المذكورة بسبب زيادة حركة النشاط الإقتصادي . أما الجدول ( 9 ) فيوضح الإرتباط الخطي للتعويضات بالأقساط في الشركتين .

**الجدول (9) معامل الإرتباط الخطي لأقساط وتعويضات التأمين على السيارات في الشركتين**

| | | شركة التأمين الوطنية | |
|---|---|---|---|
| | Pearson Corrlation | التعويضات | الأقساط |
| شركة التأمين العراقية العامة | التعويضات | 1 | 0.857** |
| | الأقساط | 0.627* | --- |
| | Sig. ( 1- tailed ) التعويضات | 1 | 0.001 |
| | الأقساط | 0.026 | |
| | N | 10 | 10 |

* ارتباط مستوى معنوية ( 0.05 ) ** ارتباط مستوى معنوية ( 0.01 )

بإستخدام معامل Sperman يمكن تفسير نتائج الإرتباط من خلال ما ورد في الجدول ( 9 ) فيُلاحظ وجود علاقة إرتباط طردية بين التعويضات في شركة التأمين العراقية العامة وتعويضات شركة التأمين الوطنية فبلغت قيمة هذا الإرتباط ( 0,627 ) بمعنوية ( 0,026 ) وهذه العلاقة الطردية تدل على أن زيادة التعويضات في شركة التأمين الوطنية سيرافقه زيادة في التعويضات في شركة التأمين العراقية العامة .

أما بالنسبة للأقساط فكذلك كانت هناك علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين أقساط شركة التأمين الوطنية وأقساط شركة التأمين العراقية العامة وبلغت قيمة معامل الإرتباط ( 0,857 ) بمعنوية ( 0,001 ) وهي علاقة إرتباط قوية جداً تدل على أن الزيادة في أقساط شركة التامين الوطنية سيرافقه زيادة في أقساط شركة التأمين العراقية

ولوحظ كذلك أن الإرتباط بين أقساط الشركتين كانت أقوى من الإرتباط بين تعويضات الشركتين وهذا يدل على أن معدل دفع الأقساط من قبل العملاء أكبر من معدل دفع التعويضات من قبل الشركتين وهذا سيؤثر في أمرين :

آ ) اختلاف تحقق أرباح الشركتين في هذه المحفظة لإختلاف معدل دفع التعويضات .

ب) زيادة دفع الأقساط من قبل العملاء لدى الشركتين معاً .

من نتائج الجدولين ( 8 و 9 ) أعلاه نقبل الفرضية ( 1 ) والتي مفادها ( توجد علاقة ارتباط إحصائي معنوي بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية العامة خلال فترة البحث .

**الجدول ( 10 ) اختبار الإرتباط بين المتوسطين**

| | R | Sig | اختبار T | مستوى معنوية |
|---|---|---|---|---|
| الأقساط | 0,857 | 0,002 | 2,421 | 0,039 |
| التعويضات | 0,627 | 0,052 | 2,638 | 0,027 |

تم استخدام اختبار Paired–Samples T–Test بغية اكتشاف الفروق المعنوية بين متوسط متغيرات البحث وقد كانت قيمة معامل الإرتباط بين متوسط أقساط شركتي التأمين الوطنية والعراقية ( 0,857 ) بمعنوية ( 0,002 ) وهي تمثل علاقة ارتباط طردية قوية بمستوى دلالة ( 5 % و 1 % ) .

أما بالنسبة لإختبار T بين متوسطي أقساط الشركتين فقد كانت قيمة T ( 2,421 ) والذي يُفسر عبر معنويته البالغة ( 0,039 ) والتي تعني وجود اختلافات معنوية بين متوسطي أقساط الشركتين .
أما بالنسبة للمقارنة بين متوسطي التعويضات للشركتين فقد وجد أن هناك علاقة ارتباط بلغت قيمتها ( 0,627 ) بمعنوية ( 0,052 ) وهي تمثل علاقة ارتباط طردية مقبولة بمستوى دلالة ( 5 % و 1 % ) .
أما بالنسبة لإختبار T بين متوسطي تعويضات الشركتين فقد كانت قيمة T الجدولية ( 2,638 ) والذي يُفسر عبر معنويتها البالغة ( 0,027 ) والذي يعني وجود اختلافات معنوية بين متوسطي تعويضات الشركتين .
من نتائج الجدول ( 10 ) أعلاه نرفض الفرضية ( 2 ) والتي مفادها : توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطي أقساط ومتوسطي تعويضات التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة .

**المبحث الرابع – الإستنتاجات والتوصيات**

**أولاً / الإستنتاجات :**

من الدراسة النظرية للبحث وتطبيقات العمل في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة وما يصدر عنهما من إحصائيات سنوية يمكن الأستنتاج بما يأتي :

1) تزايد أقساط التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة خلال فترة البحث مع وجود نوع من التباين ، مع ملاحظة أن هذه الزيادة يقابلها تراجع في عدد الوثائق الصادرة وأنها متأتية من ارتفاع أقيام السيارات ومبالغ تأمينها .
2) لم تحقق الشركتان خسارة تذكر في هذه المحفظة طيلة فترة البحث .
3) توجد علاقة ارتباط إحصائي معنوي قوية بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية و التأمين العراقية العامة خلال فترة البحث ، ولا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطي أقساط ومتوسطي تعويضات التأمين التكميلي على السيارات في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة .
4) عزوف المواطن العراقي عن التأمين على سيارته لأسباب عدة منها محدودية دخله قياساً بارتفاع حجم القسط الذي يُسدد بطريقة الدفعة واحدة ، ومحدودية الأغطية المتداولة من قبل الشركتين ، وكثرة الإجراءات الإدارية الخاصة بإصدار الوثائق وصعوبة الحصول على إجازة سوق رسمية تنفيذاً لشروط الوثيقة ، هذا إلى جانب ضعف الوعي والثقافة التأمينية لدى النسبة الغالبة من الأشخاص وضعف الجانب الترويجي والتسويقي من قبل المؤمنين لزيادة الوعي بأهمية هذا التأمين .
5) قلة عدد الفروع العاملة حالياً في الشركتين قياساً بكثرة أعداد السيارات في الشارع وبعدد الشركات التي تبيع هذه السيارات بالتقسيط مقابل ضمانات مختلفة ومنها التأمين والذي ينتج عنه إنخفاض مبيعات هذا الفرع إذ لم تزد أعداد الوثائق التكميلية عن ( 0,6 % ) من إجمالي عدد الوثائق الصادرة عن الشركتين للعام 2009 مثلاً .
6) ضعف رأسمال الشركتين وصغر حجم احتياطياتها وحاجتها إلى زيادة معدلات الاحتفاظ بالأخطار لتقليل المتسرب من الأقساط إلى شركات الإعادة .
7) ضعف الطباعة الشكلية لوثيقة التأمين على السيارات وكثرة شروطها وإستثناءاتها وملحقاتها والتي تنظم يدوياً وعدم وضوح بعض الفقرات و المصطلحات الفنية الواردة فيها وصغر حجم الكتابة بما لا يشجع الزبون على قرائتها جيداً أو إلى إهمالها فيفاجئ عند وقوع الحادث بعدم شمول أضرار سيارته بالتعويض .
8) طول الإجراءات الإدارية والقضائية اللازمة لدفع التعويض المستحق والذي يؤثر على العلاقة بين طرفي العقد فتدفع كثيراً من المؤمن لهم إلى عدم تجديد عقودهم بل وعدم التفكير بالتأمين على بقية ممتلكاتهم .

9) امتلاك الكادر الذي يقوم بأعمال المعاينة وتسوية الخسائر لخبرات ومهارات متراكمة جعلتهم قادرين مهنياً على تشخيص وكشف حالات الإحتيال في المطالبات إلا أنه مع ذلك ورغم قلة عددهم ينقصهم التدريب المتخصص تأمينياً وفنياً وتعوزهم الصلاحيات الكافية لحسم حالات الكشف والتعويض .

10) إنخفاض الأجور والحوافز والمكافآت التي تصرف لمنتجي التأمين على السيارات فالعمولة لا تزيد عن 8% من القسط وذلك رغم قلة عددهم ، ومحدودية الدورات التدريبية المتخصصة بفنون البيع والإتصال التي تزيد قدراتهم في التأثير والإقناع مما ينتج عنه قلة مبيعات وثائق هذا النوع .

11) عدم توفر أية احصائيات حول الخسائر التي تتكبدها الشركات نتيجة الخطر المعنوي كظاهرة الحوادث المفتعلة أو الوهمية والتزوير أو المبالغة في المطالبات التعويضية .

12) كثرة عدد الشركات الخاصة في سوق صغيرة الحجم تنتج ظاهرة التنافس في مجال التسعير أو إحتساب وطرق جباية الأقساط إذ نجدها تلجأ إلى تخفيض الأسعار ومنح خصومات كبيرة كأداة تسويقية سريعة في عملها على حساب نوعية وحجم الخدمات الفنية التي يمكن تقديمها ، لكن هذه السياسات التي لا تتفق مع ضوابط التعرفة الموحدة المعتمدة من ديوان التأمين في العراق ستؤثر في مجمل أدائها وستعرضها لإنحرافات مالية صعبة يتعذر فيها الوفاء بالتزاماتها تجاه عملائها.

13) عدم استخدام التقنيات الحديثة وشبكة الإنترنيت في تسويق وبيع وثائق التأمين على السيارات ، وضعف الثقافة الحاسوبية لدى أغلب كادر الشركتين لاسيما في الجوانب الإنتاجية التي تنجز أغلب مراحلها يدوياً ، إلى جانب إنعدام الحملات الإعلانية والتعريفية حول هذه الخدمة .

**ثانياً / التوصيات : في ضوء الأستنتاجات التي توصلنا اليها يمكن بلورة التوصيات الآتية :**

1) إبتكار وثائق وأغطية جديدة رخيصة لتغطية أخطار محدودة تتناسب مع احتياجات طالبيها وتحديث أو توسيع إطار العقد في الوثائق المتداولة لقاء أقساط إضافية معقولة لتشمل مثلاً أضرار بعض الأخطار الطبيعية والحوادث الشخصية وأخطار الشغب والإضرابات والعصيان المدني ومصاريف العلاج للمؤمن له وأفراد أسرته ، أو ملحق إضافي يشمل المسؤولية المدنية التي يمكن أن يتحملها المؤمن له بسبب حادث ينتج عن استعمال سيارة لا يملكها لكنها كانت أثناء الحادث مخصصة لإنجاز بعض مصالحه الخاصة .

2) ترك حرية التسعير لشركة التأمين والإهتمام بإجراءاته لتنظيم سياستها الإكتتابية في إنتقاء الأخطار في تأمين المركبات وتحت ملاحظة هيئات الإشراف الرسمية كديوان التأمين أو جمعية التأمين العراقية مع مراجعة السعر أو قسط التامين دورياً وفقاً لنتائج المحفظة كل 5 سنوات وبما يضمن كون القسط عادلاً متناسقاً مع حجم الغطاء الممنوح وكافياً لتغطية التعويضات المخططة مع العمولات والمصاريف والأرباح ، ودراسة إمكانية العمل بتجزئة القسط السنوي إلى أجزاء نصف أو ربع سنوية.

3) ربط نسبة الخسارة المهدرة التي يتحملها المؤمن له من كل تعويض ، بعمره بحيث تزداد هذه النسبة كلما قل عمر السائق ، وإعادة النظر في نسب السماحات والخصومات في أقساط التجديد كمكافأة لعدم المطالبة بالتعويض بحيث تأخذ بالإعتبار معايير إضافية كنوع المركبة وعدد مرات تكرار الحوادث التي تسبب بها المؤمن له على أن تمتنع الشركة عن تأمين سيارة السائق إذا تكررت مطالباته لثلاث مرات خلال فترة تعامله معها .

4) إدخال تعديلات على نظام صرف العمولات والحوافز والأرباح السنوية للمنتجين بربطها زيادة أو نقصاناً بنسب محددة ( 10 -20 % مثلاً ) مع عدد المطالبات وحجم التعويضات في وثائق كل منهم والذي سيدفعهم إلى توخي الدقة في عملهم وإختيار الأخطار الجيدة بدلاً من الطلبات المتسرعة التي تضمن لهم نسبة عمولة آنية .

5) إعتماد تقنيات تطبيقية حديثة للربط وتبادل المعلومات بين شركات التأمين المحلية من جهة وبين الجهات المرورية والحكومية ذات العلاقة من جهة أخرى وإنشاء قاعدة بيانات متكاملة عن طالبي التأمين ومركباتهم وتاريخهم المروري وتوحيد الإجراءات الإدارية بحيث تتولى كل شركة عضو في النظام بالتبليغ عن الطلبات التي سبق أن رفضتها مما يساعد في فرز ورفض الحالات التي فيها شبهة احتيال .

6) الإهتمام بدراسة السياسات التسويقية والبرامج الترويجية والإعلانية في مختلف القنوات المقروءة والمسموعة والمرئية لإيصال المعلومات الوافية حول منتجات وأغطية التأمين على السيارات ، والإهتمام بتطوير جهاز الإنتاج وتنمية قدرات مقدمي الخدمة التأمينية بإكسابهم مهارات تسويقية وإنتاجية من خلال تطوير برامج التدريب المتخصصة

7) الإهتمام بشكلية الوثيقة وإعادة صياغة نصوص الشروط العامة الواردة فيها بلغة واضحة ومفهومة وخاصة ما يتعلق منها بشروط الإلغاء والإستحقاق والتحكيم والتي سيؤدي وضوحها إلى تدعيم الثقة بين طرفي العقد وتقليل المنازعات بينهما .

8) تقليص وتبسيط إجراءات دفع التعويض وتحديد الفترة الزمنية القصوى لإصلاح أية مركبة متضررة بثلاثين يوماً تبدأ من تأريخ قرار الشركة بالتعويض وفي حالة تجاوزها يُرتب لصاحبها عوضاً تكميلياً يتناسب مع مدة التأخير وذلك تجنباً للدخول في نزاعات قضائية حول تنفيذ العقود .

9) تحديد فترة تقادم قصوى للإبلاغ عن الحوادث وتنظيم عملية المقاصة فيما بين شركات التأمين في حالة توزيع الخطأ نسبياً بين المؤمن لهم المتضررين في حادث مشترك تحقيقاً للسرعة في تسديد المطالبات وتقليل المراجعات .

10) إنشاء مجمع يضم شركات التأمين العاملة في السوق العراقية بهدف تجميع الطاقات الإكتتابية والحد من الخسائر وإدارة وتسريع عملية سداد التعويضات وتقليل حالات الإحتكام للقضاء الذي غالباً ما تكون أحكامه مرتفعة .

11) ضرورة وجود احصائيات دقيقة عن معدل الخسارة وحركة الأقساط والتعويضات حسب انواع السيارات المؤمنة ونوع الإستخدام وأعمار السائقين ومهنهم والجنس والتي تساعد في وضع سياسات تسعير عادلة تضمن توازن المحفظة التأمينية بعيدة عن أية نتائج غير محسوبة فلا يصح مثلاً زيادة الأقساط للسيارات الخاصة الصغيرة بسبب ارتفاع حجم التعويضات المصروفة عن حوادث السيارات الكبيرة .

12) الإطلاع والإستفادة من التجارب والخبرات الناجحة لشركات التأمين العربية والعالمية ومن النماذج التي تعتمدها لوثائق التأمين على السيارات وملاحقها الإضافية لتوحيد التعامل بها بالتنسيق مع الهيئات الدولية ذات الإختصاص المناظر كالإتحاد العام العربي للتأمين وشركات إعادة التأمين العالمية المعروفة . و المشاركة في مؤتمرات دولية و دورات متخصصة متقدمة تناقش الخبرات المتراكمة محلياً و إقليمياً و دولياً.

13) التعاون مع المصارف والاستفادة من شبكات فروعها في تسويق الأغطية التأمينية وتحصيل الأقساط .

14) إنشاء هيئات قضائية متخصصة للنظر في دعاوي وقضايا التأمين عامة وتأمين المركبات خاصة .

15) على الشركة أن تتعامل مع ورش تصليح مؤهلة تتمتع بالمصداقية والجودة في العمل وتضم فنيين ماهرين .

**المصادر :**


1) البلداوي ، د. علاء عبد الكريم و عبود ، د. سالم محمد " *تسويق الخدمات التأمينية – مدخل ستراتيجي* " دار الدكتور للعلوم ، بغداد " 2013 .

2) سلام ، د. أسامة عزمي و موسى ، شقيري نوري " *إدارة الخطر والتأمين* " دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007.

3) الطائي، د.يوسف حجيم وآخرون" *إدارة التأمين والمخاطر*"دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ،2011

4) عريقات ، حربي محمد و عقل ، سعيد جمعة " *التأمين وإدارة الخطر – النظرية والتطبيق* " ط2 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.

5) الفقي ، د. السباعي محمد و حمزة ، محمد جمال الدين " *مبادئ التأمين – الأصول العلمية والتطبيقية* " منشورات ذات السلاسل ، الكويت ، 2000 .

6) فلاح ، د. عز الدين " *التأمين* " دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011 .

7) المدني ، د. هاشم محمد نور " *التأمين على المركبات – مصطلحاته وخصائصه وعلاقته بالحوادث* " جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، 2012 ، الرياض .

8) مرزة،,سعيد عباس " *التأمين النظرية والممارسة* " تنضيد شركة إعادة التأمين العراقية ، بغداد, 2006 .

الدوريات :

9) بدراوي ، د. عبد الرضا فرج و ضجر ، عمار يوسف " *عناصر المزيج التسويقي للتأمين على السيارات في العراق* " مجلة دراسات إدارية ، كلية الإدارة والإقتصاد ، جامعة البصرة ، العدد 1 لسنة 2006 .

10) البلداوي ، د. علاء عبد الكريم : *معوقات تسويق وثيقة تأمين السيارات التكميلي* " مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد الثامن ، العدد 25 لسنة 2013 / الفصل الرابع ، جامعة بغداد .

11) جناد ، يوسف " *تأمين السيارات في المنطقة العربية الواقع والتوجهات* " مجلة الرائد العربي ، العدد 83 ، 2004 ، دمشق .

12) حرب ، جميل " *إرتفاع كلفة تعويضات تأمين المركبات* " مجلة التأمين العربي ، الإتحاد العام العربي للتأمين ، العدد 112 ، آذار 2012 ، القاهرة .

13) الربيعي ، محمد حسن عبد الأمير " *تحليل العلاقة بين الأقساط والتعويضات في التأمين على الحياة – بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة* " مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد السابع ، العدد 21 لسنة 2012 ، جامعة بغداد .

14) الشونة ، رابحة محمد و البلداوي ، د. علاء عبد الكريم و عبود ، د. سالم محمد " *قياس كلفة الخدمة في قطاع التأمين دراسة لقسم تأمين السيارات في شركة التأمين الوطنية* " مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد الثامن ، العدد 24 لسنة 2013 / الفصل الثالث ، جامعة بغداد .

15) الشونة ، رابحة محمد " *معوقات تسويق وثيقة تأمين السيارات التكميلي / بحث استطلاعي في شركة التأمين الوطنية* " بحث تطبيقي مقدم كجزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، 2012 .

16) عبادي ، شادي " *ستة عوامل ترفع من قيمة تأمين سيارتك* " مجلة مرآة التأمين ، الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين ، العدد 14 ، نيسان 2013 . فلسطين .

17) الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية للأعوام2003-2012 .

18) الوثيقة العربية الموحدة للتأمين التكميلي لجسم المركبة الصادرة عن الإتحاد العام العربي للتأمين / الأمانة العامة ، القاهرة .