



تبسيط إجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة ودورها في تخفيض كلف التعويضات

بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة

أ.م.د. حنان عبد الله حسن

الباحث نصر محي عبد الكاظم

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية/ جامعة بغداد

الملخص:

إن شركات التأمين أحدى المنظمات التي تسعى إلى الاهتمام بالمتغيرات المتسارعة، نتيجة التطورات التكنولوجية والتنافسية الهائلة، الامر الذي يلقي على عاتق شركات التأمين مواكبة تلك المستجدات، من خلال تبني سياسات جديدة في عمليات تبسيط اجراءات الاكتتاب وتقدير الخطر. ولغرض تحديد ومعالجة متغيري البحث وتحقيق اهدافه فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقد تم الحصول على بيانات تتعلق بموضوع البحث وتحليلها واجراء مقابلات شخصية مع بعض مسؤولي وموظفي الشركة للحصول على المعلومات اللازمة ومن أجل قياس متغيري البحث واختبار فرضياته تم إعداد استبانة التي تمثل الاداة الرئيسية لجمع البيانات وتم اعتماد عينة عدديّة (قصديّة) بحجم (٦٣) فرداً من مدراء وموظفي الاكتتاب في فروع التأمين المتخصصة فضلاً عن القسم الفني في مركز الشركة ووزعت عليهم الاستبانة ومن أجل تحليل البيانات والحصول على النتائج تم استخدام عدد من الأساليب الاحصائية أبرزها معامل ارتباط بيرسون والانحدار الخطى البسيط.

الكلمات المفتاحية: إجراءات الاكتتاب، وثائق التأمين على الحياة، كلف التعويضات.



Abstract:

The insurance companies are one of the organizations that seek to pay attention to the rapid changes, as a result of the tremendous technological and competitive developments, which puts the responsibility of the insurance companies to keep pace with these developments, by adopting new policies in the processes of simplifying the underwriting procedures and assessing the risk, For the purpose of identifying and addressing the research variables and achieving its objectives, the researcher used the descriptive analytical approach. Data related to the research topic was obtained and analyzed, and personal interviews were conducted with some officials and employees of the company to obtain the necessary information and in order to measure the research variables and test its main hypotheses, which represented a questionnaire A deliberate (intentional) sample of 63 individuals was approved from the underwriting managers and employees in the specialized insurance branches, as well as the technical department at the company's center. A questionnaire was distributed to them. In order to analyze the data and obtain the results, a number of statistical methods were used in proportion to the most prominent nature of the collected data Pearson correlation and simple linear regression.



Keywords: Underwriting procedures, life insurance policies, compensation costs.

المقدمة:

اكتسب تبسيط الاساليب والاجراءات خلال العقدين الاخرين اهمية متزايدة بالنظر لما احدثه التطور الهائل في تبسيط تقنيات التواصل من تغير في نمط الحياة والسلوك الاقتصادي والاجتماعي للأفراد وقد سارع القطاع الخاص الى مواكبة التطور وتنافست الشركات المختلفة في تقديم اساليب جديدة تهدف الى تحقيق رضا العملاء للحصول على سلعة او خدمة بالجودة العالية التي تحقق رضا الزبون والتكلفة التي تناسبه بأقل قدر من الجهد المبذول من قبله وبأقصر وقت ممكن بين التقديم على الخدمة والحصول على استلامها. اذ يعد التأمين على الحياة من أكثر أنواع التأمين أهمية لما يقدمه للمواطنين من حماية وضمان ودفع عجلة التنمية الاقتصادية بما يهيئه من تراكم رأس المال للأقساط المدخرة وما يحققه من موارد مالية كبيرة فضلاً عن ذلك الحفاظ على حياة الفرد الانتاجية. وتعد عملية الاكتتاب في شركات التأمين من الموضوعات الحيوية التي تلقها اهتماماً متزايداً وواضحاً 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، ومما لا شك فيه ان نتائج اعمال شركة التأمين وقدرتها على الاستمرار في مزاولة اعمالها بنجاح تتوقف الى حد كبير على كفاءة وقدرة القائمين بعملية الاكتتاب لدى الشركة إذ اصبح من الضروري ان تسعى شركات التأمين لتوفير الاساليب العملية لمساعدة مكتبي التأمين في انتقاء الأخطار التي سيتم التأمين عليها ولكن نشاطي (الاكتتاب، والتعويضات) هما من خصائص المميزة والفريدة في صناعة التأمين، فالاكتتاب يبدأ قبل ان يبدأ التأمين (قبل صدور الوثيقة) والتعويضات بعد ان يحدث الحادث.



المبحث الاول: منهجية البحث:

أولاً: مشكلة البحث

تكمّن مشكلة البحث في صعوبة تخفيف كلف التعويضات (الخسائر) في التأمين على الحياة نتيجة لتعقيدات اجراءات الاكتتاب فيه.

وعلى ضوء ذلك نجري صياغة السؤال الاتي (ما هو دور تبسيط اجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة في تخفيف كلف التعويضات (الخسائر)).

ثانياً:- أهمية البحث

تجسد أهمية البحث في ضوء النقاط الآتية:

١. دراسة تبسيط الاجراءات الرئيسية بالاكتتاب في وثائق التأمين على الحياة التي تلعب دوراً مهماً ومؤثراً في تخفيف كلف التعويضات ومعالجتها.
٢. توفير المعلومات الكافية والدقيقة والمهمة لاتخاذ القرار في عملية الاكتتاب.
٣. تسلیط الضوء على العوامل الرئيسية التي تلعب دوراً مهماً ومؤثراً في تخفيف كلف التعويضات من خلال تبسيط اجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة لذا يتم الاهتمام بها ومعالجتها.

ثالثاً:- أهداف البحث

يمكن تلخيص أهداف البحث بالنقاط الآتية:

١. تطوير اداء العاملين من خلال رفعهم بالدورات التدريبية المتخصصة في مجال عملية الاكتتاب وجعلها أكثر فاعلية وتجنب الروتين وطول الاجراءات.
٢. أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في تبسيط اجراءات الاكتتاب من خلال تطبيق أساليب ومفاهيم حديثة تجعل الحصول على وثيقة التأمين بكل سهولة.



٣. تجنب الإجراءات الروتينية التي يواجهها طالبوا التأمين من حيث عدم وضوحها وطول الوقت الذي تستغرقه ودراسة الأسباب التي تؤدي إلى تعقيد الإجراءات.

٤. تقديم عدد من المقترنات والتوصيات التي سيتم التوصل إليها البحث والتي تؤدي إلى تخفيض كلف التعويضات من خلال تبسيط إجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة.

رابعاً:- فرضية البحث

تعُد عمليات الاكتتاب في وثائق التأمين على الحياة كأداة فاعلة في ضمان سلامة اعمال شركة التأمين العراقية العامة واستقرار محفظتها التأمينية واستناداً إلى ذلك تم صياغة الفرضيات الآتية:

١. وجود ارتباط ذات دلالة احصائية بين تبسيط إجراءات الاكتتاب في وثائق التأمين على الحياة ودورها في تخفيض كلف التعويضات.

٢. وجود تأثير ذات دلالة احصائية في تبسيط إجراءات الاكتتاب في وثائق التأمين على الحياة ودورها في تخفيض كلف التعويضات.

٣. تخفيض كلف التعويضات (الخسائر) وزيادة الملاعة المالية للشركة من خلال تبسيط إجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة والذي تتفرع منه الآتي.

أ. امكانية تخفيض كلف التعويض في التأمين على الحياة بتبسيط إجراءات الاكتتاب فيه.

ب. يؤدي تبسيط إجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة إلى تخفيض كلف التعويضات عن طريق تجنب الإجراءات الروتينية .

ج. يؤدي تبسيط إجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة إلى تخفيض كلف التعويضات عن طريق تطوير اداء العاملين.

د. يؤدي تبسيط إجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة إلى تخفيض كلف التعويضات عن طريق التكنولوجيا الحديثة.



خامساً:- حدود البحث

- الحدود المكانية: شركة التأمين العراقية العامة مجتمع البحث / قسم التأمين على الحياة عينة البحث موقعاً للدراسة لكونها تمثل أساس التأمين على الحياة.
- الحدود الزمنية: تغطي بيانات البحث المدة من ٢٠١٥ ولغاية ٢٠١٩ إذ تم الحصول على بيانات من الشركة عن المدة المذكورة.

سادساً:- منهج البحث

تم اتباع المنهج (الوصفي الاستقرائي التحليلي) لدراسة حالة محددة، كونه الأكثر ملائمة لدراسة متغيري البحث، إذ يقوم الباحث عن طريق المنهج أولاً بوصف مشكلة البحث، وتحليل العلاقة بين متغيراته، وتقديم البيانات عنها مبيناً أسبابها وتحليلاتها ونتائجها، من أجل التوصل إلى استنتاجات وتقديم توصيات بشأنها.

سابعاً:- وسائل جمع البيانات والمعلومات:

لفرض تغطية الجانبين النظري والعملي والحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة فقد تم الاعتماد على المصادر الآتية:

- الجانب النظري:
الاعتماد على الكتب والأطارات والرسائل والبحوث والدوريات، المحلية والعربية والأجنبية والتي لها علاقة بموضوع البحث الحالي فضلاً عن شبكة الانترنت.
- الجانب العملي:
لاستكمال هذا الجانب اعتمد الباحث على التقارير السنوية لشركة التأمين العراقية العامة والإحصائيات التي تصدرها سنوياً والمقابلات الشخصية مع بعض المديرين والموظفين في الشركة كما هو مبين في الملحق رقم (٤) وتم الاعتماد على الاستبانة كأدلة رئيسية كما في الملحق رقم (٣) إذ تم تصميمها



بالاعتماد على الابحاث المتعلقة بالموضوع والبحوث السابقة والمقترنات المقدمة من السادة المحكمين كما هو في الملحق رقم (٢) لغرض جمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات البحث وتم توزيعها على عينة بلغت (٦٣) فرداً من مجتمع حجمه (٧٥) فرداً من مدرباء وموظفي الاكتاب والتعويضات ولفرعي التأمين على الحياة الفردية والتأمين على الحياة الجماعي المتخصصة، فضلاً عن القسم الفني في مركز الشركة وتم استردادها بالكامل وقد تبين بعد اجراء عملية التدقيق والفرز وجود (٢) استثناء غير صالحة للتحليل الاحصائي وبذلك فإن العدد النهائي (٦١) استثناء تم اعتمادها.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

اولاً: الدراسات المحلية

١. دراسة (كاظم، ٢٠١٩) رسالة ماجستير (جامعة بغداد/ المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية).

عنوان الدراسة	اثر سياسة الاكتاب في انتاجية وثائق التأمين على الحياة
مشكلة الدراسة	ضعف سياسة الاكتاب المتبعه والتي لا تتلاءم في تفصيلاتها مع واقع وحاجة الشركة.
هدف الدراسة	فحص سياسة الاكتاب التي تعتمدتها الشركة وصولاً الى تطوير المنتج التأميني بشكل يضمن قبول العملاء ورضاهم وبأسعار مقبولة. محاولة الوصول الى سياقات وإجراءات مخطط لها في تغطية الاخطار القابلة للتأمين.
أهم الاستنتاجات	ضعف في إقبال المجتمع العراقي للتأمين على الحياة ما لم يرتبط ذلك باشتراطات حصوله على قرض شخصي من احد المصارف
اهم التوصيات	ينبغي على شركة التأمين استخدام سياسة اكتاب رشيدة حتى لا يتعرض مركزها المالي الى الضعف بسبب التوسيع في الاكتاب.
الاختلاف مع الدراسة الحالية	تناولت هذه الدراسة اثر سياسة الاكتاب في انتاجية وثائق التأمين على الحياة، اما الدراسة الحالية تناولت اهمية دور تبسيط اجراءات الاكتاب ومدى تأثيرها على تخفيض كلف التعويضات.



٢. دراسة (حسين وآخرون، ٢٠١٢) رسالة ماجستير (جامعة بغداد/ المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية).

عنوان الدراسة	العوامل المؤثرة في انخفاض الطلب على الوثائق الفردية للتأمين على الحياة.
مشكلة الدراسة	ان صناعة التأمين في العراق وبالاخص التأمين على الحياة يعاني من معوقات تؤثر في حجم نشاطه مما يؤثر سلباً في تقدم الاقتصاد الوطني واهم تلك المعوقات هي عزوف الافراد عن شراء خدمة التأمين على الحياة وبالتالي انخفاض الطلب على وثائق التأمين على الحياة الفردية في شركة التأمين العراقية العامة .
هدف الدراسة	بيان الاهمية الاقتصادية والاجتماعية لتأمين على الحياة.
أهم الاستنتاجات	هناك ضعف في الوعي التأميني لدى الافراد وهذا يتجسد من خلال عدم وجود فكرة عن مزايا التأمين على الحياة.
أهم التوصيات	قيام الشركة التأمين بتكون اتجاهات ايجابية لدى الزبائن نحو خدمة التأمين على الحياة.
الاختلاف مع الدراسة الحالية	تناولت هذه الدراسة التأمين على الحياة الفردية اما الدراسة الحالية تناولت التأمين على الحياة الفردية والجماعي معاً.

ثانياً: الدراسات العربية

١. دراسة (البيلاوي، ٢٠١٥) رسالة ماجستير

عنوان الدراسة	اثر تبسيط الاجراءات في القطاع الحكومي على التكلفة الخدمة العامة - دراسة التجربة في لبنان
مشكلة الدراسة	ان أي انتقال جدي نحو الادارة العصرية الموعودة عبر التبسيط الاداري والحكومة الالكترونية ينبغي ان تتجلى في تحسين جودة الخدمة العامة وتسريع ادائها والحلولة دون ممارسة الفساد الاداري في انتاجها وتقديمها وبالتالي انخفاض تكلفتها عما كانت عليه.
هدف الدراسة	التعرف على مدى اسهام تبسيط الاجراءات في تخفيض التكلفة غير المباشرة للخدمة عن طريق الحد



من الفساد الاداري وكذلك عن طريق رفع جودة الخدمة العامة.	
تفقر كثير من الادارات العامة الى الحوسنة ولا يوجد ربط بين الوحدات الحكومية بالشبكة الالكترونية الا في حدود ضيقه جداً. لا يوجد تنسيق في التبسيط بين الوحدات داخل الوزارة الواحدة ويجري العمل على برامج تبسيط اقتصر تبسيط الاجراءات الادارية على الجهد الذاتي لبعض الوزارات.	أهم الاستنتاجات
اقامة دورات تدريبية مكثفة على اساليب تبسيط الاجراءات للموظفين. تنظيم حملات اعلامية مبسطة هدفها توعية.	أهم التوصيات
ركزت الدراسة على تبسيط الاجراءات الادارية واشرها في التصور على تكلفة الخدمة العامة اما الدراسة الحالية هو تبسيط اجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة ودورها في تخفيض كلف التغطيات (الخسائر).	الاختلاف مع الدراسة الحالية

ثالثاً: دراسات أجنبية

١. (Calandro, Flynn, 2005)

Premium growth, underwriting return and segment analysis.	عنوان الدراسة
نمو القسط عائد الاكتتاب وتحليل القطاع.	مشكلة الدراسة
وتمثل في تحقق خسائر الاكتتاب لدى شركات التأمين.	هدف الدراسة
ان شركات التأمين تركز على تحقيق قدر كبير من الأقساط ونمو من عام لأخر دون التركيز على طبيعة ودرجة الخطورة المتعلقة بالأخطار التي يتم قبولها.	أهم الاستنتاجات
اعتماد نماذج مُخصص الإكتتاب بالربح المستخدمة في البحث بوصفها نماذج قياسية جديدة وموضوعية وعلمية ولها الثقة بنتائجها وما يميز هذه النماذج إنها تضع نسبة بأحسن رياضية.	اهم التوصيات



تناولت هذه الدراسة حساب مخصص الاكتتاب بالربح على أنواع متغيرة من النماذج أذ كانت الدراسة تختص بدراسة نسبة هامش ربح قسط التأمين حسب نماذج مخصص الاكتتاب بالربح اما الدراسة الحالية تناولت اهمية دور تبسيط اجراءات الاكتتاب ومدى تأثيرها على تخفيض كلف التعويضات.

الاختلاف مع
الدراسة الحالية

٢. دراسة (GOH,SZEYIN,2015) رسالة ماجستير/ كلية الادارة والمحاسبة/جامعة تكنو عبد الرحمن/

(مالزي)

Factors influencing life insurance Consumption العوامل المؤثرة على استهلاك التأمين على الحياة	عنوان الدراسة
دراسة العوامل المؤثرة في استهلاك التأمين على الحياة، ومحاول تتميم فهم المجتمع من ذوي الدخول المنخفضة للخدمة التأمينية والارقاء بإنماض وثائق تأمينات الحياة.	هدف الدراسة
ان مستوى الدخل هو واحد من المتغيرات الهامة التي تؤثر على استهلاك التأمين على الحياة ولكنها ليست بذلك التأثير الكبير، وان اهم متغير هو الوعي التأميني .	أهم الاستنتاجات
زيادة الوعي التأميني وخصوصا في التأمينات الجماعية على الحياة.	أهم التوصيات
تضمنت الدراسة مجموعة من الشركات الخاصة لقطاع التأمين في البرتغال أما الدراسة الحالية شملت شركة التأمين العراقية العامة في العراق.	الاختلاف مع الدراسة الحالية

الإفادة من الدراسات السابقة:

المساهمة في تكوين رؤية واسعة للموضوع وتمكين الباحث من بناء الجانب النظري للبحث عن طريق تعميق المعرفة بجوانب الموضوع وصياغة فرضيات البحث ودعم المنهج بشكل عام والإرشاد لبعض المصادر التي تم استخدامها في تعزيز الجانب النظري للبحث، مما سهل على الباحث بناء الإطار النظري للبحث الحالي والمساهمة في إعداد الإطار العملي للبحث.

المبحث الثالث: الجانب النظري:

اولاً: مفهوم وتعريف تبسيط الاجراءات:



يعرف تبسيط الإجراءات بأنه "الحصول على أسهل وأسرع وأرخص طريقة لإنجاز العمل وعملية تبسيط الإجراءات أيضاً بأنها "عملية تقسيم العمل إلى مجموعات من الإجراءات المتسلسلة في شكل خطوات للعمل فيه بداية ونهاية". (اللوزي، ٢٠٠٢: ١٠٣) .

وبناءً على ما نقدم ان عملية تبسيط الإجراءات بأنها "تلك العملية التي تتم عن طريق دراسة ومتابعة جميع إجراءات العمل في الشركة، ويتم تنفيذها من قبل المديرين والخبراء والاستشاريين من الخارج أو المكتبيين في تلك الشركة، بهدف تبسيط الإجراءات المعقدة بغرض إنجازها بشكل أسرع وبخطوات قليلة بهدف توفير كلفة الوقت والجهد والمال ومن ثم تقديم خدمة تأمينية.

ثانياً: فوائد تبسيط الإجراءات في نشاط التأمين:

ومن أهم فوائد تبسيط الإجراءات بشكل عام: (رضوان، ٢٠٠٤: ٣)، (كتوة، ٢٠٠٤: ٤٩٤) .

١. تخفيض التكاليف اذ تأتي التكاليف من متطلبات عمل أقل وإشراف أقل.

٢. تقليل معوقات اتخاذ القرار وتقليل الإنفاق على متابعة العمليات الإدارية المختلفة.

٣. تقليل الجهد على الموظفين مما يؤدي الى زيادة كفاءة العاملين.

ثالثاً: مفهوم اجراءات الاكتتاب

إجراءات الاكتتاب في شركة التأمين هي الأساس لقرارات الاكتتاب في اختيار المخاطر تسمى إجراءات الاكتتاب التي تتفذها شركة التأمين أيضاً فلسفتها في الاكتتاب أو بعبارة أخرى مبادئ الاكتتاب الأساسية التي تتبعها الشركة (Sethi & Bhatia, 2012: 313) .

رابعاً: تعريف اجراءات الاكتتاب

هناك مجموعة من التعريف لإجراءات الاكتتاب وكما مبين في الجدول أدناه:



الجدول رقم (١) تعريف اجراءات الاكتتاب

المصدر	التعريف	ت
١	مجموعة الأسس والمعايير والقواعد التي وضعتها الإدارة العامة للشركة أو قسم	(عبد وآخرون، ٢٠١٩: ٣٨)
٢	الفلسفة والمبادئ والإجراءات التي وضعتها شركة التأمين، اذ يمكن تعديلها مع	(Kutty, 2008: 510)
٣	غير تجربة شركة التأمين.	Outreville, 2012: (225)
٤	إنها العملية التي تقبل بها شركة التأمين طلبات التأمين أو ترفضها بأسعار	Dorfman, 2008: 92
٥	المناسبة.	الداли، ٢٠١٥: ١٤٤
٦	فحص ودراسة المخاطر في شركات التأمين بقصد قبولها أو رفضها تتم عملية	الاكتتاب من خلال فحص طلبات التأمين المقدمة، بهدف الوصول إلى فكرة
٧	واضحة ومحددة عن المخاطر وما إذا كانت مقبولة أو مرفوضة.	المهني النهائي منها تحقيق ربح صافي عن طريق الاقساط المستلمة من المؤمن له.

المصدر: من اعداد الباحث بتصرف

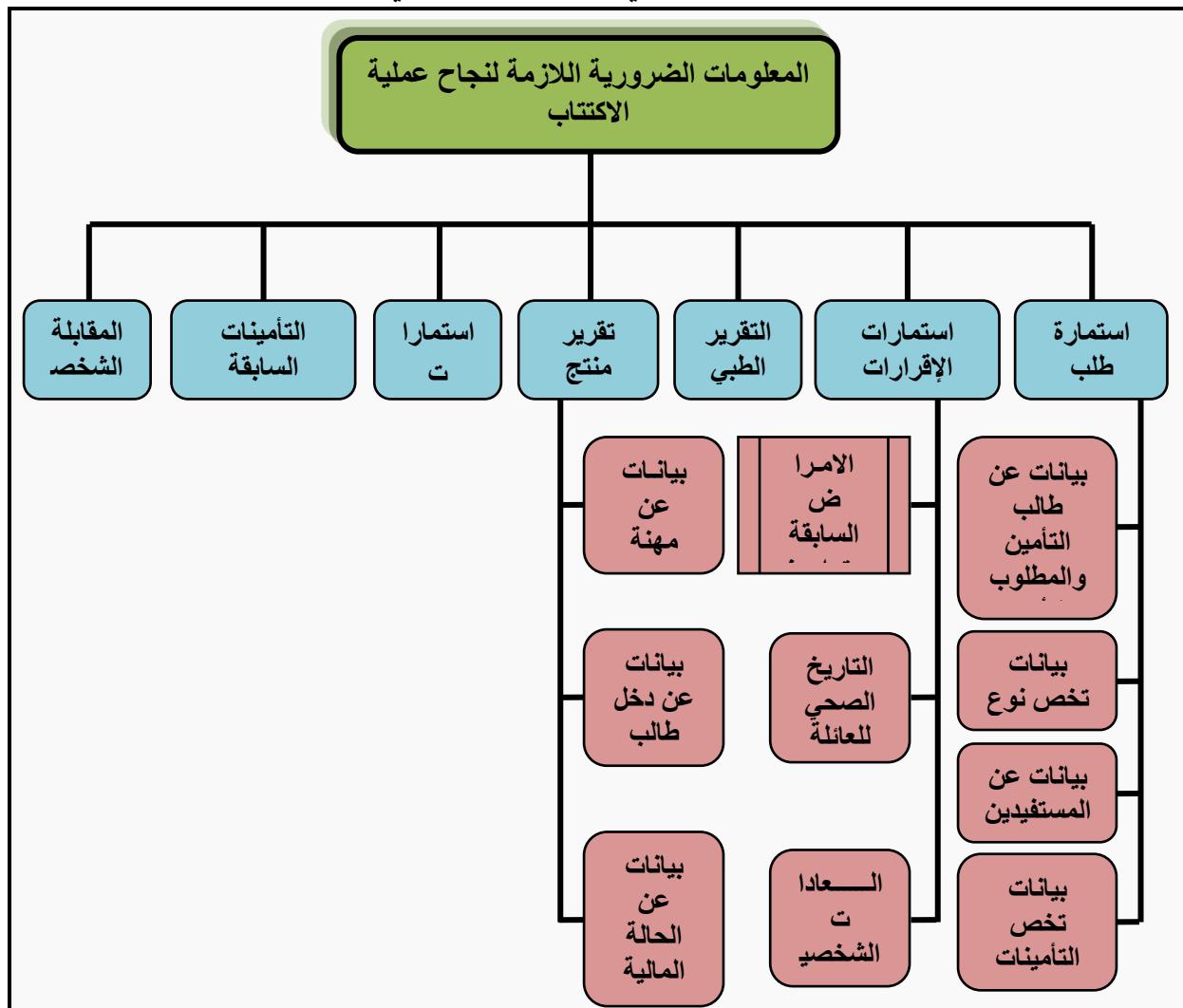
واستنادا لما تقدم يمكن تعريف اجراءات الاكتتاب على انها مجمل الاجراءات والضوابط الفنية والتي تشكل معايير الاكتتاب الجيدة والتي يستند اليها المكتتب في الأخطار القابلة للتأمين ويجب ان يكون الهدف النهائي منها تحقيق ربح صافي عن طريق الاقساط المستلمة من المؤمن له.

خامساً: المعلومات الضرورية الازمة لنجاح عملية الاكتتاب في صناعة التأمين:

تتطلب صناعة التأمين دائماً نظام معلومات دقيق قائماً على أسس فنية وعملية تمكناً من تحديد سعر مرجح للمخاطر التي ستقبلها وتعتمد في دراستها و اختيار المخاطر على المعلومات والحقائق الأساسية التي يقدمها طالب التأمين في تقارير خاصة ونماذج تعدها شركة التأمين لهذا الغرض، وتضع كل شركة



حدوداً محددة لمبلغ التأمين والأعمار التي تقبل التأمين لأصحابها لملء هذه النماذج (كاظم واحمد، ٢٠١٢: ٢٤٥). أما هذه الاستمرارات والتقارير فهي متمثلة بالشكل الآتي:





المصدر: (كاظم واحمد، ٢٠١٢: ٢٤٥).

وتتختص هذه المعلومات وفق الآتي: (ايوب واحمد، ١٩٩١: ٦٥)، (سلام وموسى، ٢٠١٠: ٦٣).

١. استمارة طلب التأمين: هو النموذج الذي يعده المؤمن والذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة يجيب عليها مقدم طلب التأمين بمساعدة المنتج، وتشمل إجاباتها تقديم بيانات شخصية مفصلة عن الشخص المراد التأمين على حياته وتساهم في صنع القرار بقبوله أو رفضه أو تأجيله أو قبوله بقوله مشروط أو بأسعار إضافية (البلداوي واخرون، ٢٠١٥: ١٤١).

٢. نموذج الإقرار الطبي: وتشمل مجموعة إقرارات طالب التأمين حول: (كاظم، ٢٠١٤: ٣١٤).

- أمراضه السابقة وتاريخها وعلاجاتها وأثارها الحالية.
- التاريخ الصحي لعائلته والمقيمين الدائمين معه.
- العادات والهويات الشخصية إن وجدت.

٣. التقرير الطبي: ما يقوم به الطبيب المعتمد من الشركة على نتائج فحصه الأولى لصحة وسلامة أعضاء طالب التأمين وما يلاحظه من تشوهات أو انحرافات صحية.

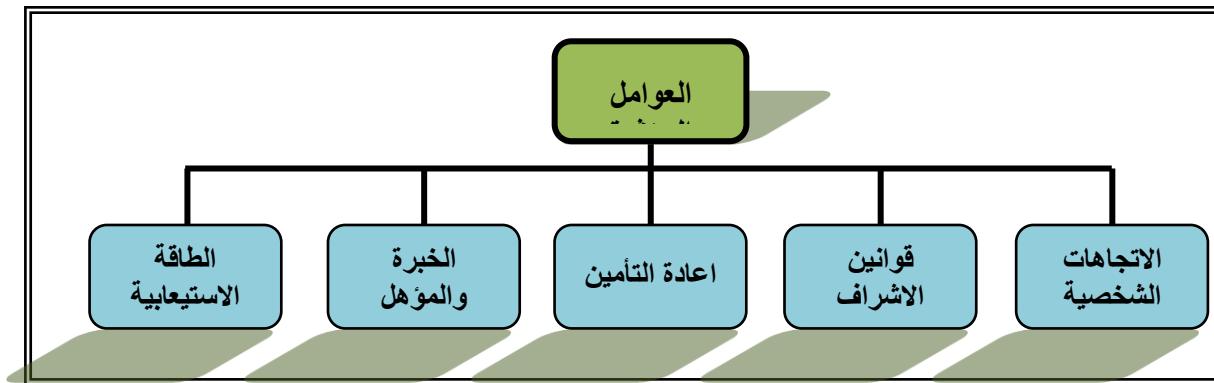
٤. تقرير منتج التأمين عن: (السيفي، ٢٠٠٦: ٢٧٩).

- مهنة طالب التأمين ومدى المخاطر المتوقعة في ممارسته.
- مقدار الدخل السنوي لطالب التأمين .

• رأيه في الوضع المالي والصحي العام لطالب التأمين وأثره على قبول أو رفض الطلب.

سادساً: العوامل المؤثرة في تحديد نجاح العملية الافتتاحية:

وهي العوامل التي تؤثر على عمليات الافتتاح الناجحة والتي تترجم أهداف الإدارة العليا، اذ ان هناك مجموعة من المؤثرات تقييد عملية الافتتاح وكما موضح في المخطط ادناه:



الشكل رقم (٢) العوامل المؤثرة في تحديد نجاح العملية الاكتتابية

المصدر: من إعداد الباحث بتصرف.

يم تلخيص العوامل المحددة التي تواجه اجراءات الاكتتاب في صناعة التأمين على النحو الآتي:

١. الاتجاهات الشخصية لمكتبية التأمين

قد يؤثر حكم وتقدير شركات التأمين على تحديد حدود الاكتتاب، لأنه إذا كانت الإدارة العليا متحفظة أو صارمة في قبول المخاطر، فإنها تتبع سياسة متحفظة في قبول المخاطر، ولكن إذا كانت فلسفة الإدارة العليا هي لقبول قدر كبير من المخاطر، فإنه يؤسس سياسة غير متحفظة لقبول المخاطر.
(عبد الحميد: ١٩٩٨: ٤٣١).

٢. قوانين الإشراف والرقابة على التأمين

ان قوانين الإشراف والرقابة على العملية الاكتتابية تؤثر في شركات التأمين في عدة امور منها أن تكون مرخص لها القيام بالعمليات الاكتتابية في التأمين وكذلك يجب ان تعتمد سياسة التسuir من قبل الجهات الرقابية لا شك أن هذه القوانين تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على نشاط شركة التأمين.
(حمودة ، ٢٠٠٢: ٥٦).



٣. إعادة التأمين

إعادة التأمين هي عقد بين شركة التأمين المباشر ومعيد التأمين والتي بموجبها تخلص شركة التأمين من بعض الأخطار التي تتحملها او التي تزيد على طاقتها الاستيعابية (مرزة، ٢٠٠٦: ٤١٠) وبعد توفر إعادة التأمين أحد أهم العوامل التي تؤثر على نجاح العملية الاكتتابية فيجب عليها الحصول على اتفاقيات إعادة التأمين لهذا الفرع إذا تبنت ان لشركة تأمين لديها رغبة في التوسع بعملية الاكتتاب لأنه عند تحويل المخاطر إلى شركات إعادة التأمين فإن قدرة شركة التأمين المباشر على استعداد لقبول مخاطر جديدة وبالتالي زيادة القدرة الاستيعابية للشركة (Calandro & Lane, 2003: 736).

٤. توفر الخبرة والمؤهل العلمي في عملية الاكتتاب:

أن يتتوفر عدد معين من الموظفين المكتتبين في شركات التأمين بحيث لدية الخبرة والكفاءة يؤثر في اجراءات الاكتتاب اذ ان هناك بعض الأقسام تحتاج إلى خبرة عالية مثل فروع التأمين البحري والجوي والتأمين ضد الحريق والتأمين (محمود، ٢٠١٩: ٤٨). والعامل المهم هو تدريب الموظفين على إدارة الاكتتاب وتطوير مهاراتهم وزيادة قدرتهم، لفهم احتياجات العملاء والمحافظة على العملاء الحاليين للشركة وجذب عملاء جدد بالإضافة إلى زيادة قدرتهم على فهم المخاطر (موسى، ٢٠٠٥: ٣٥).

٥. الطاقة الاستيعابية

الطاقة الاستيعابية أو ما يسمى أيضاً بالطاقة الاكتتابية، وهي تشير إلى مقدار الأقساط التي يمكن للشركة الاكتتاب فيها في ضوء الموارد البشرية والمالية التي تمتلكها، الحد الأقصى للأقساط التي يمكن الاكتتاب بها (عبد وآخرون، ٢٠١٩: ٤٠) (العزوي وآخرون، ١٩٩١: ٢٤٢).

سابعاً: التأمين على الحياة

عرف القانون المدني العراقي رقم (٤٠) لسنة ١٩٥١ عقد التأمين على الحياة بشكل خاص والذي نص على انه (عقد يلتزم بموجبه المؤمن له أو المستفيد بدفع مبلغ من المال، أو ايراداً مرتبأً أو أي تعويض



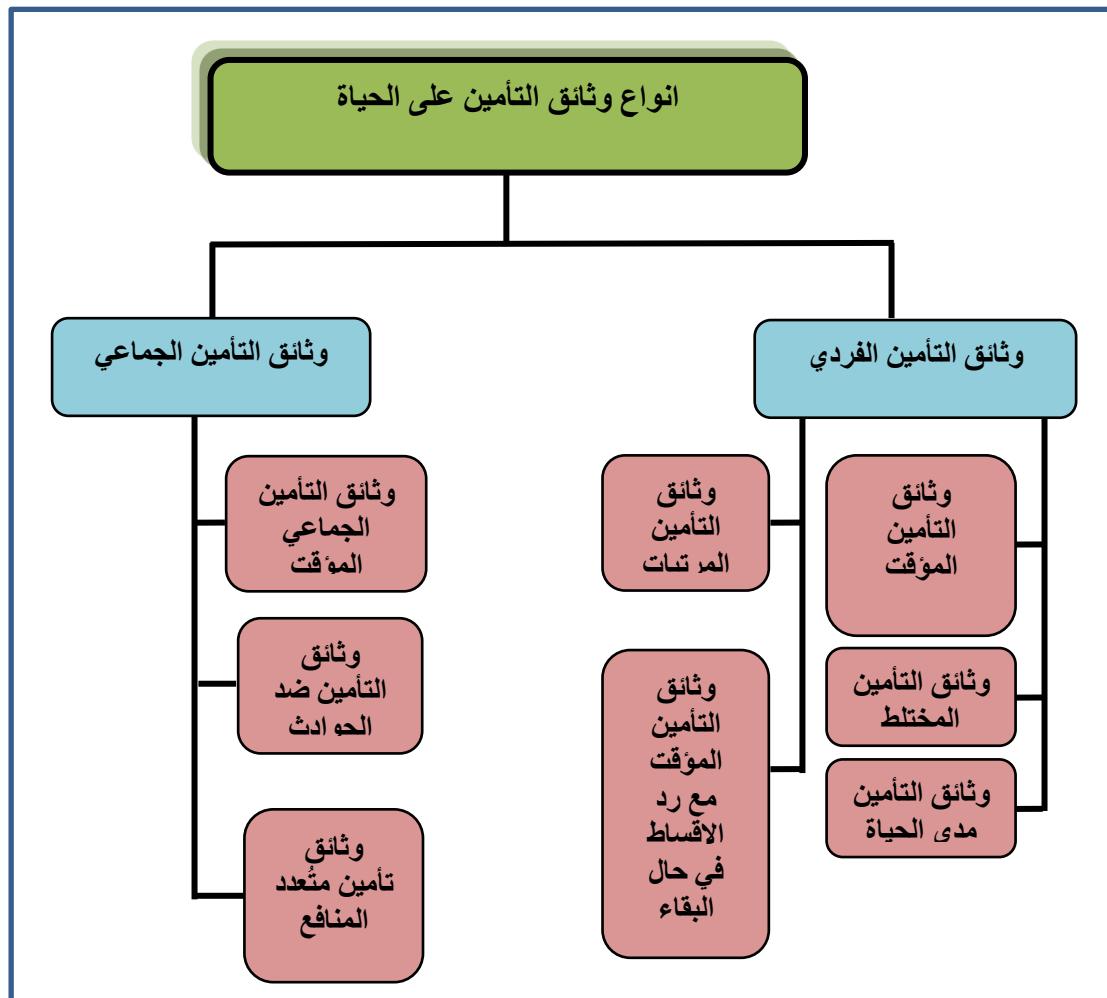
مالي آخر في حالة وقوع حادث المؤمن عليه، مقابل أقساط أو أي مدفوعات مالية أخرى يدفعها المؤمن له للمؤمن).

ثامناً: مبادئ عقد التأمين على الحياة:
مبادئ التأمين على الحياة تتحدد بمبدأين: (سلام وموسى، ٢٠١٠: ٢٦)، (السيفي، ٢٠٠٦: ٢٢٨)، (التأمين على الحياة، ١٩٩٢: ٤٧).

المبدأ الأول: حسن النية المطلق
نص القانون المدني العراقي بالمادة (١٥ من ف ١) على (وجوب تنفيذ العقد طبقاً لما اشتمل عليه وبطريقة تتفق مع ما يوجبه مبدأ حسن النية وفي عقود التأمين المختلفة يأخذ هذا المبدأ الأهمية الكبيرة اذ يجب توفره ليس فقط عند انشاء العقد بل وبعد انشاء العقد والسبب احتمالات وقوع الخطر).

المبدأ الثاني: المصلحة التأمينية
ان التأمين على الحياة يختلف عن أنواع التأمين العامة اذ أن المصلحة التأمينية يشترط توفرها وقت ابرام العقد فقط وليس خلال مدة سريان العقد وعند تحقق الخطر المؤمن ضده احد اسباب هذا الاختلاف هو ان توقف العقد بسبب عدم وجود مصلحة تأمينية قد يسبب خسارة مالية خاصة في السنوات الاولى من عمر الوثيقة بينما في انواع التأمين الاخرى يحدد عقد التأمين سنوياً، لذا حيث ان الغاء العقد لا يسبب خسارة كبيرة خاصة وان قسماً من القسط قد يرجع عند الالغاء.

تاسعاً: انواع وثائق التأمين على الحياة:
ان أنواع وثائق التأمين على الحياة متعددة، ويمكن تقسيم هذه الوثائق إلى نوعين رئисيين كالتالي:



شكل (٣) أنواع وثائق التأمين على الحياة

المصدر : من إعداد الباحث بتصرف.



الوثيقة الاولى: التأمين على الحياة الفردية.

يوفر تغطية تأمينية على حياة شخص واحد وفق وثيقة تأمين واحدة يتم فيها تحديد اسم المؤمن له والمؤمن عليه وعمره ومهنته وشروطه الخاصة حسب نوع التأمين على الحياة الذي يرغب طالب التأمين في الحصول عليه وتشمل هذه الوثائق بالاتي: (السيفي، ٢٠٠٦، ٦٣٣:).

١. وثائق التأمين المؤقت:

هو أحد أنواع التأمين على الحياة، وتميز بامتلاكها تغطية قصيرة لا تقل عن سنة (Shuntich, 2003: 21) السمة المهمة للتأمين المؤقت هي تكلفته المنخفضة، حيث أن قسط التأمين المؤقت هو أرخص أقساط التأمين على الحياة.

٢. وثائق التأمين المختلط:

بموجب هذه الوثيقة تتعهد شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين في الحالات التالية:

• بقاء المؤمن عليه على قيد الحياة إلى نهاية مدة التأمين.

• وفاة المؤمن عليه خلال مدة سريان التأمين {يدفع المبلغ للمستفيدين}.

ويتميز التأمين المختلط عن غيره من أنواع التأمين على الحياة، حيث يجمع بين امرين هما التأمين والادخار في نفس الوقت، حيث يستحق دفع مبلغ التأمين للمؤمن عليه إذا حدثت الوفاة خلال فترة سريان عقد التأمين أو إذا ظل المؤمن عليه على قيد الحياة حتى نهاية فترة التأمين (الخاجي، ٢٠١٤، ١٠٣:).

٣. وثائق التأمين مدى الحياة:

بموجب عقد التأمين على الحياة، تتعهد شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين المحدد في الوثيقة في حالة وفاة المؤمن عليه بغض النظر عن تاريخ الوفاة، لكن يستمر التأمين حتى نهاية حياة المؤمن عليه، ويوفر هذا

النوع من التأمين الحماية مدى الحياة، بغض النظر عن عدد سنوات الأقساط التي يدفعها (Rejda, 2007: 223).

ومن مميزات وثائق التأمين مدى الحياة (التميمي، ٢٠٠٠: ٦٢).

- يحق للمؤمن له الاقتراض من شركة التأمين مبلغاً من المال يصل إلى قيمة التصفية.

- يجمع بين التأمين والادخار لأنه يحتوي على قيمة توفير (احتياطي حسابي).

٤. وثائق المرتبات:

هو نوع من التأمين على الحياة يتعهد بموجبه المؤمن بدفع دخل إلى المؤمن له لفترة محددة أو قد يطول ما دام المستفيد على قيد الحياة. (Williams & Others, 1995: 486).

حيث أن الغرض الرئيسي من تأمين المعاش هو توفير مبلغ معين في تاريخ محدد يستخدم لغرض دفع المعاشات لفترة محددة أو لمدة بقاء المؤمن له، وفي بعض الأحيان يستمر دفع المعاش للورثة بعد وفاة المؤمن له وفق ما يتم الاتفاق عليه مسبقاً (أبو بكر والسيفو، ٢٠٠٩: ١٧٦).

٥. وثيقة التأمين المؤقت مع رد الأقساط في حالة الحياة حتى انتهاء مدة التأمين:

بموجب هذا النوع من التأمين، تلتزم شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين للمستفيدين المحددين في الوثيقة إذا مات المؤمن عليه قبل نهاية فترة التأمين، ولكن إذا بقي المؤمن عليه على قيد الحياة حتى نهاية فترة التأمين، تعيد له شركة التأمين جميع الأقساط المدفوعة خلال فترة التأمين، (ريجدا، ٢٠٠٦: ٤٩٥).

الوثيقة الثانية: التأمين على الحياة الجماعي:

يختص التأمين الجماعي بتوفير الحماية التأمينية لمجموعة من الأشخاص ممن تربطهم روابط عمل مشتركة (الشربتي، ١٩٩٠، ١٣٩).

يتميز التأمين الجماعي عن التأمين الفردي بانخفاض أسعاره، حيث يتم تأمين مجموعة من الأفراد غالباً دون فحص طبي ويعد التأمين الجماعي على الحياة من أحدث وأسرع فروع التأمين على الحياة نمواً،



ومن الاقسام الأساسية للتأمين على الحياة ويعد من أبسط عقود التأمين المؤقت على الحياة، اذ يغطي مخاطر الوفاة أو الإصابة لفترة زمنية محددة، والتي عادة ما تكون سنة واحد (بدي، ٢٠٠٩: ٦٦).
عاشرًا: وتعريف التعويض في شركات التأمين:

التعويض هو نشاط مهم في قطاع التأمين لا يمكن تجاهله أو الاستغناء عنه في مختلف الظروف المطالبة بالتعويض من أولى الإجراءات التي يتذمرون المتضررون للإسراع بتعويض الخسائر الناتجة عن المخاطر المحققة، وهذا من أهم واجبات إدارة تعويضات التأمين، ولا بد من تجسيد المصداقية في شركات التأمين لأنها تعزز الثقة بين المؤمن والمؤمن له وان سرعة التعويضات تؤدي الى زيادة الاكتتاب بالتأمين وزيادة عدد المؤمن له وهذا بدوره يؤدي الى زيادة الاقساط وهذا ما نظمح اليه. (نيشوري، ٢٠٠٥: ٦).

حادي عشر: اجراءات التعويض وتسديد مبلغ التأمين
من اهم اجراءات التعويض المتمثلة بالاتي: (مرزة، ٢٠٠٦: ص ٣٦٤).

١. مرحله الاخطار (الاشعار) بالحادث.
٢. تقديم استماره طلب التعويض.
٣. تقديم اثبات الخسارة .
٤. الكشف والمعاينة.
٥. اتخاذ القرار (تسديد المطالبة).

اثنا عشر: العلاقة بين مؤشر الاجراءات الروتينية لوثائق التأمين على الحياة وتخفيض كلف التعويضات.
١. الاجراءات الروتينية وأثرها على اجراءات الاكتتاب في الخدمة التأمينية:

تمثل عملية الاكتتاب أهم وأخطر وظيفة في شركة التأمين وعملية الاكتتاب في شركة التأمين هي سر نجاح الشركة أو فشلها بسبب أي خطأ في قبول المخاطر التي كان من المفترض رفضها أو تقييم



المخاطر بدرجة أقل من الحقيقة مما يؤدي إلى عدم كفاية الأقساط المحصلة عند تغطية التعويض المدفوع. الاكتتاب ليس مجرد وظيفة لاختيار المخاطر التي يمارسها المكتب فقط، بل يمتد ليشمل التغطية التأمينية (احمد، ٢٠١٠: ٤).

٢. الاجراءات الروتينية وأثرها في صدقية دفع التعويضات كخدمة تأمينية:

إن بناء المصداقية بالتعويضات لدى شركات التأمين يتطلب جهوداً ومهارات لا مثيل لها لترسيخها وخلطها مع أفكار وقدرات جميع العاملين والموظفين، وهذا الجهد يحتاج إلى تخطيط وتشجيع من الإدارة العليا لنقل معايير المصداقية وأهدافها ضمن التعويض (الجبوري، ٢٠١٣: ٥٧-٥٨).

ثلاثة عشر: تبسيط اجراءات الاكتتاب لوثائق التأمين على الحياة استناداً لمؤشر تكنولوجيا المعلومات ودورها في تخفيض كلف التعويضات:

١. أهمية تكنولوجيا المعلومات لإجراءات الاكتتاب في وثائق التأمين على الحياة:

لا تعمل شركات التأمين بمفردها في البيئة الداخلية وخارجية، ولكن هناك جهات متعددة تتعامل معها لأنها تتأثر بها وتأثير عليها وتحتاج إلى معلومات وترود الأطراف المستفيدة من خدماتها التي لها علاقة معهم بالمعلومات، ويتم ذلك فقط من خلال نظام معلومات فعال أن طبيعة عمل التأمين تتطوي على التعامل مع مخاطر مختلفة (جمعة، ٢٠١٢: ٧٣). إن أهمية ما توفره التكنولوجيا لشركات التأمين من أنظمة تدعم الإدارة العليا في عملية اتخاذ القرار سواء تعلق الأمر بإجراءات الاكتتاب أو القرارات المتعلقة بالتعويضات، أن الثورة التكنولوجية الهائلة في مجال المعلومات والاتصالات أدى إلى نمو وتطور وسرعة اتخاذ القرارات المتعلقة بإجراءات الاكتتاب (المهناوي، ٢٠١٦: ٧٤).

٢. الاساليب المستخدمة في التكنولوجيا الحديثة للتعويض

أ- الهدف من تكنولوجيا التعويض:



الهدف من التكنولوجيا في عملية التعويض هو السرعة في تسوية مبالغ التعويض في شركة التأمين وتبسيط إجراءات التعويض، ويعتمد بشكل أساسي على تدفق البيانات وترتيب المعلومات ووصولها بسرعة كبيرة لاستخدامها في شكلها الصحيح عند إجراء عملية التعويض بعد فحص المستندات والإشعارات التي تحتوي على معلومات كاملة عن عملية التعويض التي حدثت خلال فترة زمنية والتي تشمل عدد ونوع الخسائر والقيمة الحقيقية (مبارك: ٢٠٠٢، ٢٤).

ب- الأدوات المستخدمة في تكنولوجيا التعويض:

هناك العديد من الأدوات التي توفرها التكنولوجيا لعملية التعويض داخل الشركة ومنها (البريد الإلكتروني، أجهزة الفاكس، الانترنيت).

المبحث الرابع: الجانب التطبيقي:

اولاً: عرض وتحليل اتجاهات افراد العينة حول متغيرات الدراسة:

يعرض هذا المبحث تحليل اراء واستجابات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة لتكوين تصور عنها من خلال تحليل بيانات اسئلة (فقرات) استمارية الاستبانة التي مثلت متغيري الدراسة المتمثلة بمتغير تبسيط إجراءات الاكتتاب باعتباره متغيراً مستقلاً والذي تم قياسه بثلاثة ابعاد فرعية (الاجراءات الروتينية، تطوير اداء العاملين، التكنولوجيا)، اما المتغير الثاني فهو كلف التعويضات باعتباره متغيراً تابعاً، فضلاً عن معرفة اراء العينة حول المعوقات التي تحول دون تبسيط اجراءات الاكتتاب، لمعرفة الاتجاه والاتفاق من خلال استعمال الاساليب الاحصائية (التكرار والنسبة المئوية، الوسط الحسابي الموزون، الانحراف المعياري، نسبة الاتفاق) وكما يأتي:

١. اتجاهات عينة الدراسة حول متغير تبسيط اجراءات الاكتتاب

تم قياس متغير تبسيط اجراءات الاكتتاب بثلاثة ابعاد فرعية سيتم عرضها وتحليلها باستعمال الاساليب الاحصائية المذكورة وكما يأتي:



أ. التحليل الاجمالي لأبعاد متغير تبسيط اجراءات الاكتتاب (جدول رقم ٢)

الاتجاه	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير / البعد
اتفاق	0.83	0.63	4.15	اجراءات الروتينية
اتفاق	0.78	0.44	3.89	تطوير اداء العاملين
اتفاق	0.83	0.45	4.14	التكنولوجيا
اتفاق	0.81	0.40	4.06	اجمالي تبسيط إجراءات الاكتتاب

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25)

يظهر تحليل بيانات متغير تبسيط اجراءات الاكتتاب وابعاده الفرعية ان جميعها كانت في مستوى الاتفاق حيث كان الوسط الحسابي لجميع الابعاد والمتغير اجمالاً اكبر من الوسط الفرضي البالغ (٣) وكانت اجابات افراد العينة متجانسة حول هذا الاتفاق حيث كان الانحراف المعياري لجميع هذه الابعاد وللمتغير بشكل اجمالي اقل من الواحد الصحيح.

٢. اتجاهات عينة الدراسة حول متغير كلف التعويضات (جدول رقم ٣)

الاتجاه	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير
اتفاق بشدة	0.86	0.45	4.32	كلف التعويضات

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25)



يظهر تحليل بيانات متغير كلف التعويضات ان الوسط الحسابي البالغ (٤.٣٢) اكبر من الوسط الفرضي لمقياس ليكرد الثلاثي والبالغ (٣)، وكانت اجابات افراد العينة متجانسة حول هذا المتغير حيث بلغ الانحراف المعياري (٠.٤٥)، وتشير الاهمية النسبية البالغة (٪٨٦) الى ان افراد عينة الدراسة يتفقون بشدة حول هذا المتغير.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

يهدف هذا البحث الى اختبار فرضيات الدراسة عن طريق دراسة الارتباط بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن اختبار مدى تأثير المتغير المستقل (تبسيط اجراءات الاكتتاب) وابعاده الفرعية في المتغير التابع (كلف التعويضات).

١. اختبار فرضية الارتباط

سيتم استعمال مقياس الارتباط الرتبوي (سبيرمان) بين متغيري الدراسة فضلاً عن ابعاد المتغير المستقل (تبسيط اجراءات الاكتتاب) باعتبارها ابعاد مستقلة ترتبط بالمتغير التابع (كلف التعويضات) لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المتفرعة عنها، حيث ان قيمة الارتباط تقع بين (-١، ١) اذ تشير الاجابة الموجبة الى طردية العلاقة وتشير الاشارة السالبة الى عكسية العلاقة وكلما اقتربت القيمة من الواحد الموجب او السالب دل ذلك على قوة الارتباط وكلما اقتربت القيمة من الصفر دل ذلك على ضعف العلاقة بين المتغيرات وكما مبين في ادناه:

جدول (٤) مصفوفة معاملات الارتباط الرتبوي (سبيرمان) بين متغيرات البحث

(x) اجمالي تبسيط اجراءات الاكتتاب	(x3) التكنولوجيا	(x2) تطوير اداء العاملين	(x1) اجراءات الروتينية	(y) كلف التعويضات
0.77	0.69	0.39	0.73	



.	.	٠٠٠١	.	(p_value)
دالة	دالة	دالة	دالة	الدالة الاحصائية
المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25)				

تحليل نتاج مصفوفة الارتباط:

أ. تحليل واختبار الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين بعد الاجراءات الروتينية (x_1) ومتغير كلف التعويضات (y), حيث بلغ معامل الارتباط الرتبوي (سبيرمان) بينهما (٠.٧٣) وهو معامل ارتباط طردي قوي ومحنوي (دال احصائياً) تحت مستوى معنوية (٠.٠١) حيث كانت قيمة (p_value) لمعامل الارتباط بينهما اقل من (٠.٠١)، مما يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين الاجراءات الروتينية وكلف التعويضات.

ب. تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين بعد تطوير اداء العاملين (x_2) ومتغير كلف التعويضات (y), حيث بلغ معامل الارتباط الرتبوي (سبيرمان) بينهما (٠.٣٩) وهو معامل ارتباط طردي متوسط ومحنوي (دال احصائياً) تحت مستوى معنوية (٠.٠١) حيث كانت قيمة (p_value) لمعامل الارتباط بينهما اقل من (٠.٠١)، مما يعني قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين تطوير اداء العاملين وكلف التعويضات.

ج. تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين بعد التكنولوجيا (x_3) ومتغير كلف التعويضات (y) حيث بلغ معامل الارتباط الرتبوي (سبيرمان) بينهما (٠.٦٩) وهو معامل ارتباط طردي متوسط (قريب من درجة ٠.٧٠ التي تعني ان الارتباط قوي) ومحنوي (دال احصائياً) تحت مستوى معنوية (٠.٠١) حيث كانت قيمة (p_value)



لمعامل الارتباط بينهما اقل من (٠٠١) مما يعني قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين التكنولوجيا وكلف التعويضات.

د. تحليل واختبار الفرضية الرئيسية الاولى اجمالاً: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين متغير تبسيط اجراءات الاكتتاب (X) ومتغير كلف التعويضات (y)، حيث بلغ معامل الارتباط الرتبوي (سبيرمان) بينهما (٠٠٧٧) وهو معامل ارتباط طردي قوي ومعنوي (دال احصائياً) تحت مستوى معنوية (٠٠١) حيث كانت قيمة (p_value) لمعامل الارتباط بينهما اقل من (٠٠١) مما يعني قبول الفرضية الرئيسية الاولى اجمالاً التي تنص على: توجد علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين تبسيط اجراءات الاكتتاب وكلف التعويضات.

٢. اختبار فرضية الاثر

استكمالاً لاختبار وتحليل فرضيات علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة، يعرض هذا المبحث التحليل الاحصائي لاختبار وقياس اثر المتغير المستقل (تبسيط اجراءات الاكتتاب) وابعاده الفرعية باعتبارها متغيرات مستقلة تؤثر في المتغير التابع (كلف التعويضات) حيث سيتم استعمال تحليل الانحدار الخطى البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المتفرعة عنها وكما مبين ادناه:

جدول (٥) نتائج تحليل الاثر (الانحدار الخطى البسيط)

المتغيرات المستقلة (المؤثرة)				المتغير التابع (كلف التعويضات)
تبسيط اجراءات الاكتتاب (X)	التكنولوجيا (x3)	تطوير اداء العاملين (x2)	الاجراءات الروتينية (x1)	تحليل مؤشرات الانحدار
١١٦.٢٥	٧٧.١٧	٩.٩٣	٨٦.١١	F



.	.	٠٠٠٢	.	(p_value)
٠٠٦٤	٠٠٥٤	٠٠١٣	٠٠٥٧	معامل التحديد (R2)
دالة	دالة	دالة	دالة	الدالة الاحصائية
يتم الحكم من خلال قيمة (p_value) التي تحتسب بالاعتماد على قيمة (F) على معنوية نموذج الانحدار المفترض.				
المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25)				

تحليل نتائج الاثر:

أ. تحليل واختبار الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية:

وجود اثر معنوي احصائياً بعد الاجراءات الروتينية (X1) في متغير كلف التعويضات (y) حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٨٦.١١) وهي قيمة دالة احصائياً تحت مستوى معنوية (٠٠٠١) حيث كانت قيمة (p_value) للاختبار اقل من (٠٠٠١)، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠٠٥٧) مما يدل على ان بعد الاجراءات الروتينية (X1) يفسر حوالي (٥٧٪) من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع كلف التعويضات (y) وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: يود اثر ذا معنوية احصائية للإجراءات الروتينية في كلف التعويضات.

ب. تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية:

وجود اثر معنوي احصائياً بعد تطوير اداء العاملين (X2) في متغير كلف التعويضات (y) حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٩.٩٣) وهي قيمة دالة احصائياً تحت مستوى معنوية (٠٠٠١) حيث كانت قيمة (p_value) للاختبار اقل من (٠٠٠١)، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠٠١٣) مما يدل على ان بعد تطوير اداء العاملين (X2) يفسر حوالي (13٪) من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع كلف التعويضات (y) وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: يود اثر ذا معنوية احصائية لتطوير اداء العاملين في كلف التعويضات.



ج. تحليل واختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية:

وجود اثر معنوي احصائياً لبعد التكنولوجيا (X_3) في متغير كلف التعويضات (y) حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٧٧.١٧) وهي قيمة دالة احصائياً تحت مستوى معنوية (٠.٠١) حيث كانت قيمة (p_value) للاختبار اقل من (٠.٠١)، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٥٤) مما يدل على ان بعد التكنولوجيا (X_3) يفسر حوالي (٥٤%) من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع كلف التعويضات (y)، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: يود اثر ذا معنوية احصائية للتكنولوجيا في كلف التعويضات.

د. تحليل واختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

وجود اثر معنوي احصائياً لمتغير تبسيط اجراءات الاكتتاب (x) في متغير كلف التعويضات (y), حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (١١٦.٢٥) وهي قيمة دالة احصائياً تحت مستوى معنوية (٠.٠١) حيث كانت قيمة (p_value) للاختبار اقل من (٠.٠١)، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٦٤) مما يدل على ان (X) متغير تبسيط اجراءات الاكتتاب يفسر حوالي (٦٤٪) من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع كلف التعويضات (y) والمتبقي يعود الى متغيرات اخرى خارج هذه الدراسة وعامل الخطأ العشوائي، وعليه يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: يود اثر ذا معنوية احصائية لتبسيط اجراءات الاكتتاب في كلف التعويضات.

المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

١. تصميم الإجراءات بطريقة بسيطة ومفهومة للموظفين والعملاء له دور رئيسي في سهولة تطبيقها في الشركة، حيث أن تصميم الإجراءات له تأثير مباشر على الإجراءات الروتينية. كلما كان التصميم أكثر



بساطة وفهمًا، كلما كانت الإجراءات بعيدة عن الروتين والارتباك ، والعكس صحيح ، كلما تم تصميم الإجراءات معقد تكون الإجراءات روتينية.

٢. استخدام النظم التقليدية في الشركة من الأرشفة والسجلات الورقية، بدلاً من الأرشفة الإلكترونية والحواسيب والإنترنت ... إلخ ، يؤدي إلى تأخير كبير في تقديم خدمة التأمين للعملاء.

٣. العمل بتعليمات قديمة عند إجراء عملية الاكتتاب بالخطر إذ مضى على إصدارها أكثر من عقد دون إن يتم تعديلات واضافات عليها لتنماشى مع التطورات المستمرة (كتليمات رقم (٦) لسنة ١٩٨٧ الخاصة بالإصدار وتعويض).

٤. قلة عدد الموظفين الذين إشراكهم في دورات تدريبية وتطويرية خارج العراق، التي تقييد موظفين الاكتتاب وتعويض.

٥. استخدام الشركة للمتخصصين في التكنولوجيا الحديثة وتطوير البرامج المناسبة له أثر كبير في تبسيط إجراءات العمل وزيادة رضا العملاء.

ثانياً: التوصيات:

١. نوصي بضرورة التنسيق بين شركة التأمين العراقية العامة مع الشركات الأجنبية، لإرسال مكتتبى التأمين على الحياة في دورات تدريبية مكثفة لرفع كفاءتهم من ناحية والتعرف على اتجاهات اسواق التأمين الأجنبية في عمليات الاكتتاب من ناحية اخرى، وذلك من خلال التكنولوجيا وموقع الانترنت والتواصل مع هذه الشركات.

٢. نوصي بضرورة اعادة تصميم وتطوير نماذج وثائق التأمين في الشركة من أجل الوصول إلى نماذج ابسط من النماذج الحالية والتخلص من التعقيدات التي تواجه الزبائن.

٣. ضرورة قيام الشركة بتوسيع اساليبها الترويجية من خلال الجهود الترويجية والاعلانات لتعريف العملاء بالخدمات التي تقدمها الشركة وزيادة وعيهم التأميني.



٤. حاجة الشركة لتوظيف متخصصين في التكنولوجيا الحديثة لتطوير البرامج والتطبيقات التي تبسط الإجراءات.

٥. نوصي شركة التأمين العراقية العامة باختصار الاجراءات الروتينية التي تمر بها العملية التأمينية من بداية تقديم طلب التأمين وحتى مرحلة المطالبة بالتعويض وتسوية الخسائر.

المراجع:

اولاً: المراجع العربية:

١. الكتب:

١. ابو بكر، عيد احمد، والسيفو، وليد إسماعيل، (٢٠٠٩)، "إدارة الخطر والتأمين"، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

٢. احمد، ممدوح حمزة، (٢٠١٠)، "أسس الاكتتاب في التأمين"، دار الثقافة العربية، القاهرة.

٣. بدوي، علي محمود، (٢٠٠٩)، "التأمين دراسة تطبيقية"، دار الفكر الجامعي للنشر، الاسكندرية.

٤. جمعة، هارون نصر (٢٠١٤). التأمين على الحياة. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.

٥. الخفاجي، منعم، (٢٠١٤)، "مدخل لدراسة التأمين"، الطبعة الأولى.

٦. ريضا، جورج، تعريب ومراجعة البلقاني، محمد توفيق، مهدي ابراهيم محمد، (٢٠٠٦)، "مبادئ إدارة الخطر والتأمين"، دار المريخ للنشر، الرياض.

٧. سلام، اسامه عزمي، موسى، شقيري نوري، (٢٠١٠)، "إدارة الخطر والتأمين"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

٨. السيفي، بديع احمد، (٢٠٠٦)، "الوسيع في التأمين وإعادة التأمين علمًا وقانونًا وعملًا"، الجزء الأول، شركة الديوان للطباعة، بغداد.

٩. عبود، سالم محمد وعلوان، طلال ناظم و البلداوي، علاء عبدالكريم (٢٠١٩). اقتصاديات التأمين. بغداد: دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية والعلوم الأخرى.



١٠. العزاوي، عدنان احمد ولی، وغانم، جمال عبد الرسول، وقطان، سمير صادق، (١٩٩١)، "إعادة التأمين"، الطبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والنشر.
١١. اللوزي ، موسى(٢٠٠٢)" التنظيم وإجراءات العمل" ، دار وائل ، ط١ ، عمان .
١٢. مرزة، سعيد عباس، (٢٠٠٦)، "التأمين النظرية والممارسة" ، الطبعة الأولى، بغداد.
١٣. التميمي، رعد هاشم، (٢٠٠٠)، "الوثيقة العراقية للتأمين على الحياة لحالة الوفاة {دراسة قانونية}" ، رسالة ماجستير، جامعة بغداد، كلية القانون.
١٤. الجبوري، هدى ياسين عيدان (٢٠١٣) "تأثير صدقية شركة التأمين في مجال التأمينات" بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد.
١٥. محمود، رياح خالد الطيب (٢٠١٩) "أثر إدارة المخاطر في إتفاقيات إعادة التأمين (دراسة تطبيقية في قطاع التأمين السوداني)" ، اطروحة دكتوراه. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان.
١٦. المهاوي، علاء عبد رسن، (٢٠١٦)، "دور المهارات الادارية للادارة الوسطى في تسوية التأمينات التأمينية" ، بحث دبلوم عالي معادل للماجستير، جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية قسم الدراسات المالية فرع التأمين.
١٧. الدالي، أمل أحمد حسن، (٢٠١٥)، "تقدير هامش ربح الاكتتاب باستخدام نموذج الشبكات العصبية" ، مجلة البحث التجارية المعاصرة كلية التجارة جامعة سوهاج، المجلد (٢٩) العدد (٢).
١٨. عبد الحميد، عادل منير، (١٩٩٨)، "محددات اداء شركات التأمين الكويتية" ، مجلة العربية للعلوم الادارية، جامعة الكويت، المجلد الخامس، العدد (٢).
١٩. نيشوري، عبد الرحمن (٢٠٠٥) "هل نشهد ثقافة تأمين متطرفة" مجلة الحوار المتحدة، العدد ١٤١٤ ، سوريا .
٢٠. Dorfman, Mark, "Introduction to Risk Management and Insurance", Pearson Prentice Hall, 9th , USA, 2008



21. Kutty, K. (2008). *Managing Life Insurance*. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.
22. Rejda, George, "Principles of Risk Management and Insurance" 12th Ed., 2007.
23. Sethi, J., & Bhatia, N. (2012). *ELEMENTS OF BANKING AND INSURANCE*. New Delhi, India: PHI Learning Private Limited.

