واقع الإكتتاب بالتأمين من خطر الحريق
(دراسة مقارنة في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة)

م. د. أمل حسن علوان ا.م.د.شكر محمد أحمد ا.م.د.كريم يونس كاظم
معهد الإدارة / الرصافة
قسم التقنيات المالية والمصرفية

المستخلص :

تعاني محفظة التأمين من الحريق في العراق من قصور في منافذ ترويج وتسويق وثائقها في ظل الإفتقار للوعي المجتمعي حول أنشطته ، ومن صعوبات عديدة تؤثر في واقع الإكتتاب في شركات التأمين المحلية التي لا زالت تعتمد أساليباً تقليدية في أعمالها وتروج لوثائق محدودة الغطاء لا تلبي الحاجات الفعلية لطالبي التأمين في الحصول على الحماية المناسبة ، ناهيك عن كونها أغطية ووثائق اختيارية لا يتدخل المشرع العراقي في فرضها على أرباب العمل من المؤسسات والهيئات العامة والخاصة ، لذلك فإن غالبية هذه المؤسسات غير مؤمنة ضد أخطار الحريق رغم كثرة حوادثه ، وتسعى شركات التأمين إلى توسيع قاعدة عملائها من خلال إتباع أسس علمية سليمة في الإكتتاب بالأخطار وبما يعزز الحصول على مزايا تنافسية في السوق المالية .

يمثل هذا البحث محاولة لدراسة واقع الإكتتاب بالتأمين من الحريق في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة من خلال معاينة مؤشرات الأقساط والتعويضات بهدف الوصول إلى نتائج ايجابية ووضع مقترحات مقبولة لإتباع سياسات إكتتابية سليمة يمكن الرجوع اليها في إنتقاء الخطر تهدف إلى ترويج وزيادة بيع وثائق التأمين من الحريق .

Underwriting in Fire insurance
A comparative study in the " National Insurance Company " and " the General Iraqi Insurance Company "

The Iraqi fire insurance portfolio suffers from a lack of promotion and marketing its policies through the lack of insurance awareness about its activities , and the difficulties affect underwriting of the local insurance companies that still rely on traditional methods and promotes for limited cover policies which do not meet the actual requirements of the proposals to obtain good protection, despite they are optional and the Iraqi legislature does not imposed on employers of public and private institutions to get any insurance covers, Therefore, the majority of these institutions is not insured against fire risk despite the large number of accidents . The insurance companies are seeking to expand its customer base by following sound scientific principles in underwriting the risks which can confirm getting comparative advantages in the financial markets .

This research is an attempt to study the reality of fire insurance underwriting in the (National and the General Iraqi Insurance Companies) during a preview of the premiums and compensations indicators in order to reach positive results and to make an acceptable proposals to follow sound underwriting policies aims to promote and increase the sale of fire insurance policies.

الكلمات المفتاحية : خطر الحريق ، التأمين ، السياسة الإكتتابية ، الأقساط ، التعويضات

مقدمة :

يُعرف عن التأمين من خطر الحريق كونه من الأنواع العريقة والشائعة كثيراً في أسواق التأمين العربية وتفرضه بعض الدول بحكم القانون وتلزم به جميع المنشآت الحكومية باعتباره وسيلة مهمة لضمان رأس المال ولما له من علاقة مباشرة بالإقتصاد الوطني ، إلا أن شركات التأمين من جهتها غير ملزمة في سياساتها الإكتتابية بالتعامل مع كافة طالبي الأغطية التأمينية لأنها إذا قبلت كل طلب يردها بصرف النظر عن درجة الخطر فإن خسائر فنية كبيرة ستلحقها بسبب عامل الإنتقاء المضاد ، ورغم ذلك فإن محفظة تأمينات الحريق لأية شركة تتميز عادة بربحيتها العالية قياساً بالمحافظ الأخرى لديها ، فهي تحقق سيولة جيدة للشركة التي تسوق وثائقه ويساعدها على ضمان الوفاء بالتزاماتها المالية ودفع التعويضات المستحقة للعملاء ، إلا أن هذا النوع لا زال ضعيفاً في العراق حيث يؤشر فيه قلة عدد المنشآت والمؤسسات المؤمنة وعدم استقرار المحفظة لعدد من السنين مما يعني وجود مشكلة اساسها ضعف النشاط التسويقي للشركات التي تتعامل بوثائقه وقد يكون مرده غياب الإهتمام الحكومي بهذا النشاط الإقتصادي والأوضاع الأمنية الصعبة في البلد ومحدودية مستويات الدخل وتدني مستوى الوعي بفوائد هذا التأمين وعدم الثقة بعمل شركات التأمين لضعف قدراتها المالية .

استند البحث في مناقشة موضوع الإكتتاب بالتأمين من الحريق في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة وفحص العلاقة بين الأقساط والتعويضات في كل منهما إلى الإحصائيات السنوية للأعوام 2004 - 2013 والصادرة عن قسمي التخطيط والمتابعة في الشركتين ، وقُسم البحث إلى أربعة مباحث يُعنى الأول بمنهجية البحث والثاني بمفهوم الإكتتاب والسياسة الإكتتابية ودراسة العوامل المؤثرة في التسعير والإكتتاب السليم بالتأمين من الحريق ويُعنى الثالث بواقع حركة أقساط وتعويضات هذا الفرع في الشركتين خلال فترة البحث ثم نختم بالمبحث الرابع بما توصلنا إليه من إستنتاجات حول تحليل العلاقة بين هذين المتغيرين وتوصيات حول إمكانية تطوير وتحديث السياسات الإكتتابية المتبعة .

((المبحث الأول / منهجية البحث))

اولاً : مشكلة البحث : تتمثل مشكلة البحث في الآتي :

1- محدودية عدد وثائق التأمين من الحريق الصادرة عن شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة رغم إختلاف سياساتها الإكتتابية بهذه المحفظة ، قياساً بأعداد المنشآت الإنتاجية والخدمية العامة والخاصة العاملة في السوق العراقية .

2- تزايد حجم التعويضات التي دفعتها الشركتان عن أضرار حوادث الحريق المغطاة تأمينياً خلال فترة البحث الأمر الذي جعل محفظة التأمين من خطر الحريق من المحافظ الضعيفة ضمن عمل الشركتين .

وهو ما يحثنا على البحث في واقع السياسة الإكتتابية للشركتين وبيان أهم العوامل المؤثرة فيها وإمكانية تشخيص المشاكل التي تعترضها وسبل معالجتها .

ثانياً : هدف البحث :

يهدف البحث إلى دراسة واقع السياسة الإكتتابية للشركتين المذكورتين وتأثيرها في إنتاجيتهما من وثائق التأمين من الحريق في ظل المنافسة الحادة مع الشركات الخاصة ودور تحليل العلاقة بين الأقساط المتحققة فعلاً والتعويضات المدفوعة في تنظيم وتحديث هذه السياسة وامكانية وضع ضوابط جديدة لدفع التعويضات وصولاً للتناسب في العلاقة بينها وبين الأقساط المستحصلة .

ثالثاً : أهمية البحث :

يعد الإكتتاب السليم بالأخطار ودراسة العلاقة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة من الموضوعات المهمة التي تستند إليها شركات التأمين في تقويم محافظها التأمينية لأنها تدرك بأن قوة المحفظة ليس في عدد الوثائق وحجم الأقساط الواردة بقدر ما يرتبط الأمر بمدى التنوع في الأخطار التي تغطيها المحفظة ، من هنا تأتي أهمية البحث في الإلمام بالأسس الفنية للإكتتاب في هذا النوع من التأمين وفي فحص دور التسعير كأحد العوامل الأساسية المؤثرة في الطلب على أغطيته .

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

1- توجد علاقة إرتباط معنوي ذات دلالة إحصائية بين الأقساط المحصلة في التأمين من الحريق في شركة التأمين الوطنية وفي شركة التأمين العراقية العامة .

2- توجد علاقة إرتباط معنوي ذات دلالة إحصائية بين التعويضات المدفوعة في التأمين من الحريق في شركة التأمين الوطنية وفي شركة التأمين العراقية العامة .

خامساً : حدود البحث :

آ) المجال المكاني : شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة من تشكيلات وزارة المالية العراقية

ب) المجال الزماني : حددت المدة التي يتناولها البحث بالدراسة والتحليل بالفترة (2004 - 2013) 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 استخدام الرسوم البيانية وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) لغرض استخراج معاملات الإرتباط البسيطة بين متغيرات الدراسة وإختبار فرضيات البحث .

((المبحث الثاني))

الإكتتاب بالتأمين من الحريق

أولاً : الإكتتاب والسياسة الإكتتابية

يتمثل معنى الإكتتاب ببعديه العلمي والعملي في دراسة طلبات التأمين وتقييم الخطر المعروض سلباً أوإيجاباً وتقدير درجته والوصول لقرار سليم برفضه مطلقاً أو قبوله إعتيادياً أو مشروطاً بزيادة في السعر أو فرض تحميلات عليه وإحتساب عبء تحمله وقسطه الإجمالي بعيداً عن عنصر الإنتقاء المضاد الذي قد يمارسه طالب التأمين ، وهذه عملية أساسية يقوم عليها جوهر نشاط شركة التأمين وتشترك في التخطيط لها وتنفيذها المستويات الإدارية كافة . (الطائي : 2011 : 123)

أما السياسة الإكتتابية والتي تختلف بإختلاف المؤمنين وأنواع التأمينات المسوقة فهي دليل العمل الذي تضعه الإدارة العليا بما يتماشى مع هدف الشركة وتوزع بموجبه صلاحيات العمل والإنتاج على المستويات التنفيذية بقصد تحقيق الزيادة في الأقساط والأرباح والوصول إلى محفظة مستقرة متوازنة مربحة (الكالوتي : 2012 : 8)

وتسعى شركات التـأمين من خلال رسم سياساتها الإكتتابية إلى تحقيق أهدافها في أدناه :

1- تنفيذ الخطط السنوية في الحصول على أكبر حصة ممكنة في السوق وعلى ما يكفي من الأقساط لتحقيق الفائض المربح في كل فرع من فروع التأمين مع توخي العدالة والإنصاف في التعامل مع جميع حملة الوثائق . (غليوم : 1999 : 34)

2- تحقيق توازن المحفظة الإجمالية والمحافظ الفرعية كلاً على حدة والحرص على تنميتها وحمايتها من التقلبات غير المحسوبة وتقويم النشاط والإنجاز المتحقق دورياً وحسب المناطق الجغرافية و حسب وزن كل محفظة لتقرير الإستمرار أو التوقف النهائي أو المؤقت عن الإكتتاب في أي من المناطق التي تتحقق الخسارة فيها للشركة . (سلام : 2007 : 158)

3- وضع سياسة أمينة للدخول في المنافسة التي يفرضها واقع السوق سواء في الأسعار أو الشروط والإشتراطات أو في أساليب التسويق . (موسى : 2006 : 5)

4- تحديد حجم الإحتفاظ الصافي من كل عملية إعادة تأمين صادرة أو واردة وفي كل فرع تأميني وسواء كانت هذه الإعادة إختيارية أو إتفاقية .

وعادة ما تقوم كل شركة تأمين بإصدار دليل تفصيلي توضح فيه هذه الأهداف وتحدد أنواع التأمينات والأخطار التي تقبلها والمناطق الجغرافية التي تعمل فيها والإشتراطات الواجب توفرها في محل التأمين المطلوب تغطيته . (عريقات : 2010 : 62)

ويُلاحظ إزدياد الإكتتاب بالتأمين على الممتلكات من خطر الحريق عادة بعد وقوع الكوارث المناخية والحوادث الكبيرة فتقبل عليه الشركات الكبرى دائماً أما الشركات والمشاريع الصغيرة التي تزداد حاجتها له فليس لدى ملاكها الوعي الكافي بأهمية هذا التأمين على ممتلكاتهم رغم أنه يعزز إمكاناتها في الالتزام بشروط السلامة التي تشترطها عليها شركات التأمين والتي قد تخفف من أثار الكوارث المؤدية إلى هلاكها كلاً أو جزءاً .

ثانياً : العوامل المؤثرة في رسم السياسات الإكتتابية لشركات التأمين

تكمن المشكلة الجوهرية في صناعة التأمين في العراق في ضعف الجوانب التسويقية والإدارية والتقنية كأساس لعمل شركات التأمين حكومية كانت أم أهلية ، والسياسات الإكتتابية لهذه الشركات تتأثر بعوامل عديدة يمكن إجمالها في أدناه :

1- الضوابط التي تضعها هيئات الرقابة والإشراف على أعمال التأمين كديوان التأمين وجمعية التأمين العراقية بهدف المراقبة والتأكد من كفاية الملاءة المالية للشركات العاملة في السوق وإحتياطياتها وقنوات استثماراتها ومن قدرتها على الوفاء بإلتزاماتها تجاه المؤمن لهم إضافة إلى مراجعة تعرفات الأسعار وتوحيد عقود التأمين وفحص الشروط والإشتراطات التي ترد فيها لرفع المجحف منها وإعادة صياغة بنود الإتفاقيات مع معيدي التأمين وتعديل أي منها عند الضرورة .

2- الطاقة الإكتتابية الإستيعابية الفعلية والتي تمثل أكبر مبلغ تأمين لخطر واحد يمكن للمؤمن أن يكتتب به دون الرجوع لمعيد التأمين ، ومجموع الأقساط المخطط اكتتابها في ظل رقم إجمالي حقوق المساهمين ، فهيئات الرقابة والإشراف تهتم بدراسة النسبة بين صافي الأقساط المكتتبة المحتفظ بها بعد إحتساب إعادة التأمين الصادرة بالكامل و بين حقوق المساهمين ، ومن المرغوب فيه هنا ألا تتجاوز هذه النسبة 3 : 1 أي أن لا تزيد هذه النسبة عن 300 % من رقم حقوق المساهمين (رأس المال + الإحتياطيات الحرة) والزيادة في هذه النسبة قد تؤدي إلى إضعاف ملاءة الشركة . (موسى : 2006 : 5) .

3- حجم المحفظة ومدى توافر العدد الكافي من الوحدات المتماثلة المطلوب تأمينها من حيث نوعها ودرجة الخطر وطريقة انتشارها مالياً وجغرافياً ، فكلما زاد الحجم كان تعرض الشركة للتقلبات الحادة أقل . (غليوم : 1998 : 21) .

4- قلة المتوفر من دراسات السوق لمعرفة احتياجات ورغبات وإتجاهات وعادات المستفيدين الحاليين والمرتقبين الذين يمكن أن يكونوا هدفاً لترويج الخدمة التأمينية وتغطية ممتلكاتهم وبالأسعار التي تسهم في خلق الطلب على هذه الخدمات . (عريقات : 2010 : 289) .

5- تأثيرات المنافسة غير الفنية بين شركات التأمين الحكومية والخاصة وما ينتج عنه من تركيز الاهتمام على الجانب الإنتاجي على حساب الجانب الفني للخدمة والذي يدفع تلك الشركات العامة إلى مجاراة غيرها والاكتتاب بأسعار دون المستوى المطلوب من أجل السيطرة على العملية الإنتاجية في ظل ضعف الرقابة على إجراءات الاكتتاب وهو أمر يستوجب قيام شركة إعادة التأمين العراقية باعتبارها الجهة التي تقوم بتنظيم وإدارة الاتفاقيات لهذه الشركات بتفعيل رقابتها على العمليات الاكتتابية المسندة إليها وحث الشركات المسندة على تقويم جوانبها السلبية وخاصة تلك الشركات الجديدة أو حتى الحديثة النشأة .

6- حجم الموارد البشرية المتوفرة وذات الخبرة الفنية والتدريب المتخصص ومدى توافر العناصر الإدارية المتفرغة لإدارة أنشطة الإكتتاب دون أن تشغل نفسها بالإنتاج ذي العائد المجزي أو بالكشوفات وتسوية الخسائر ،

ومقدار الإهتمام الذي توليه الإدارات العليا بمراجعة السياسات التدريبية وتطوير آليات التدريب الذي سيساهم جذرياً في تعظيم العائد أو تقليل الخسائر .

7- المتغيرات الإكتتابية الجديدة التي فرضها قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (10) لسنة 2005 حيث لم يوجب إجراء التأمين على الأموال الموجودة في العراق أو الموردة إليه لدى شركات التأمين العراقية فقط ، وأجاز أيضاً في المادة 81 / ثالثاً التأمين على الأموال العامة بالمناقصة العلنية لدى أي من المؤمنين وذاك ما عممته وزارة المالية بعدم اشتراط التأمين لدى شركات التأمين العامة فقط مما يظهر تأثيره واضحاً على السياسات الإكتتابية لهذه الشركات والذي أدى إلى تسرب عمليات وأقساط تأمين غير قليلة إلى الشركات الأجنبية وأفقد السوق العراقية بقطاعيها العام والخاص نشاطاً كبيراً لاسيما في القطاع النفطي المتنامي . إلا أنه ورغم ذلك يلاحظ جلياً توجه المؤسسات الحكومية في القطاعات الأخرى إلى شركات التأمين العامة حصرياً لإجراء التأمين على موجوداتها لما لها من خبرة طويلة واحتياطيات كبيرة تضمن لها حقوقها أكثر من الشركات الأخرى . (فاضل : 2013 : 2) .

8- درجة التشدد في نوع وشروط وتكلفة تغطيات الإعادة وحدود الإحتفاظ عند التعامل مع شركات إعادة التأمين المحلية أو العالمية وبما يتناسب مع حجم الأقساط أو مع مقدار رأس المال والفائض أو مع أرصدة الأصول السائلة ، وكذلك الخدمات الإستشارية التي يقدمها المعيد القائد للاتفاقية للشركات المسندة كتدريب الكوادر والتعريف بمستجدات العمل في السياسات الإكتتابية في السوق الدولية حسب نوع التأمين وأغطيته

9- تردي وعدم استقرار الحالة الأمنية المحلية ولفترات طويلة نسبياً والذي يؤدي تدريجياً إلى انسحاب عدد كبير من أصحاب المصالح الصناعية والتجارية وهجرة رؤوس الأموال إلى بيئة آمنة خارج العراق ومن ثم ينتج عنه تراجع كبير في الإكتتاب بوثائق التأمين الجديدة أو المجددة مع زيادة متصاعدة في المصاريف الإدارية بفعل تأثيرات التضخم النقدي .

10- حجم وعدد منافذ تقديم الخدمات التأمينية من وكالات مستقلة أو متخصصة والتوزيع الجغرافي للفروع في المحافظات وحدود صلاحياتها في الإكتتاب بالأخطار أو بمبالغ التأمين الكبيرة ، وطرق البيع المتبعة سواء بواسطة الموظفين أو المنتجين أو الوسطاء أو بالتسويق الإلكتروني .

<u>ثالثاً : العوامل المؤثرة في تسعير أغطية التأمين من الحريق</u>

تُحدد أسعار أغطية هذا التأمين من قبل الشركات المسوقة له وفقاً لسياساتها الاكتتابية في قياس كلفة الخطر المتوقع والمحسوب على أسس رياضية وإحصائية وبتأثير عوامل العرض والطلب وشروط المنافسة في السوق وصولاً لتحقيق التوازن في المحفظة وتحسين نوعية الخدمة المقدمة .

وتحاول هذه الشركات جاهدة إتباع أساليب سليمة لإحتساب هذه الأسعار بدقة توخياً للعدالة بين جمهور المؤمن لهم وبالشكل الذي تكفي فيه الأقساط المحصلة للوفاء بالإلتزامات المتوقعة من تعويضات أو عمولات أو مصاريف أو أرباح مخططة أو عائد على رأس المال . (أحمد : 1993 : 55) ويحكمها في هذا الشأن أيضاً مستويات الخسائر المتوقعة من تحقق الخطر المؤمن منه وتدخلات جهات حكومية مختلفة يهمها حصول

المتضررين على التعويض الكافي والعادل كما هو حاصل في تعرفة التأمين من الحريق . (عريقات : 2010 : 57)

ولا يُنكر هنا تأثير الوضع الإقتصادي العام الذي يدفع أحياناً باتجاه تلبية طلبات تقليل الأسعار وعدم الإلتزام بالتعرفة السائدة في سوق التأمين المحلية والذي سيظهر أثره في عدم كفاية الأقساط لتغطية التعويضات المستحقة للمتضررين . ويعتمد حساب السعر إحصائياً ووفقاً لمعايير إكتوارية معقدة على مجموعة من العوامل التي تهدف إلى تحقيق التوازن بين مصلحة الشركة وبين حقوق عملائها على أن يكون سعراً متناسباً مع درجة الخطورة ومعقولاً غير مبالغ فيه وكافياً لتغطية جميع إلتزامات الشركة والمصاريف والخسائر المتوقعة من تحقق الأخطار الكبيرة والتقلبات العكسية وبخلافه سيتحول جمهور العملاء إلى شركات أخرى ذات أسعار أقل أو إلى اللجوء لوسائل بديلة عن التأمين وبكلفة أقل . (الفقي : 2000 : 331)

<u>ومن بين أهم تلك العوامل</u> ما يأتي :

1- الدقة في احتساب الإحتياطي الحسابي والمخصصات الفنية للتأمينات السارية والموقوفة ومخصص التعويضات والتقلبات في معدلات الخسارة المتوقعة إستناداً إلى تقييم احتمال وقوع الخطر ، والتناسب بين حجم مخصص التعويضات والحدود العليا لمسؤولية المؤمن فكلما زادت مبالغ التعويضات المتوقع دفعها للمتضررين في ضوء تجربة الحوادث في السنوات السابقة من حيث النوع والحجم كلما زاد مقدار القسط الواجب إستيفاؤه . (سلام : 2007 : 323-332)

2- معلومات شخصية عن طالب التأمين ومهنته ومنطقة عمله وتأريخه التأميني السابق ، وهذه يحصل عليها المكتتب من مصادر عديدة كإستمارة طلب التأمين وتقرير مندوب الشركة أو بالإستعلام المباشر عنه ومن إجراء الكشف الميداني على الممتلكات . (عبادي : 2013 : 41) و (عريقات : 2010 : 63) .

3- نوع غطاء التأمين ومدته ومبلغه مقارنة بالقيمة الحقيقية للأموال المؤمنة وقت طلب التأمين عليها .

4- فترة التعويض التي يتأثر خلالها العمل في حالات الحريق المسببة للخسائر الكلية والتي غالباً ما تحددها شركات التأمين بـ (12) شهراً كفترة قصوى يتحمل بعدها المؤمن له المتضرر أية خسائر متراكمة ، والسعر هنا يتناسب طردياً مع زيادة فترة التعويض المطلوبة (خلف : 2001 : 47) .

5- الموقع الجغرافي للممتلكات (مناطق مفتوحة أم حضرية مكتظة) (مرزه : 2006 : 145)

6- مقدار نسبة التحمل (الإختيارية أو الإجبارية) التي تُفرض على المؤمن له من كل تعويض مستحق دفعه عن الحادث الواحد والتي يحددها بنفسه بناءاً على دراسته للعوامل المؤثرة والمحيطة بتصليح الأضرار وقد تصل هذه النسبة إلى 25% من مبلغ التأمين وهي تتناسب عكسياً مع سعر التأمين .

7- شدة المنافسة بين المؤمنين في السوق بحسب نوعية الخدمة المقدمة للمؤمن لهم ، إذ تختلف شركات التأمين عن بعضها في كيفية التعامل مع حقوق العملاء ومدى سرعة الإلتزام بتسديد كامل مستحقاتهم دون تأخير . (البلداوي : 2013 : 161)

8- العائد الذي تدره استثمارات الشركة للأقساط المتراكمة لديها في بدايات مدد التأمين ، فالأرباح والعوائد و الإيرادات المجزية تؤثر فعلاً في حساب الأقساط إجمالاً .

9- حجم ما يتكبده المؤمن في عمله من مصاريف وبكل أنواعها الداخلية منها والخارجية والمصاريف العمومية والفنية والإدارية ومصاريف الإكتتاب وتحصيل الإقساط وكذلك الضرائب .(الطائي:2011:170)

10- معدل تكرار مسببات الحوادث والأخطار لدى طالب التأمين فكلما ارتفع زادت قيمة القسط .

11- إجمالي الربح المتوقع فقدانه خلال فترة تصليح الممتلكات المتضررة في الحريق والذي هو عبارة عن إجمالي المبيعات السنوية مطروحاً منه مصاريف التشغيل والخدمات والرسوم (خلف : 2001 : 47)

12- تأثير شركات إعادة التأمين التي تفرض سياساتها التسعيرية إستناداً للإتفاقيات التي تربطها بشركات التأمين المباشر . (البلداوي : 2013 : 330)

13- الخبرة الإكتتابية والتعويضية السابقة للمؤمن في التعامل مع احتساب الأضرار (سلام:2007:211) .

14- الإشتراطات والاستثناءات والملاحق التي يتفق بشأنها بين طرفي العقد ويشار إليها في الوثيقة .

15- التأمينات الإضافية التي يمكن أن تُلحق بالغطاء الأصلي على الممتلكات كالتأمين من أضرار الشغب والإضرابات االعمالية والأعمال الإرهابية ، أو الفيضان والأعاصير والزلازل والسيول .

16- البرامج والأنشطة الوقائية وتعليمات السلامة المتبعة لمنع وتقليل الخسائر وعلاقتها بالمؤثرات المادية والمعنوية للخطر ذات التأثير المباشر في سعر التامين إذ تمنح الشركات أسعاراً تفضيلية أو خصومات كبيرة قد تصل أحياناً إلى50 % من السعر عند استخدام مثل هذه البرامج . (علوان : 2013 : 13) .

من المهم هنا رصد تأثير المؤثرات المحلية على عملية الاكتتاب بالأخطار المعروضة على شركات التامين لتسعير ما يمكن أن يُقبل تأمينه منها ولإحتساب القسط الكافي لتغطية التعويضات المتوقعة والمتصاعدة باستمرار بسبب الزيادة المتفاقمة في حدة الخطر في السوق العراقية والناتجة عن أسباب أو مسببات ينبغي التحري عنها بغية معالجتها ، إلا ان بعضها خارجة عن إرادة شركات التامين واختصاصها بل هي من مهام السلطات العسكرية والهيئات الحاكمة في البلد ، وهذا يضع المؤمن المحلي أمام واقع منح التغطيات بأسعار معدلة وبشروط خاصة أو مشددة وإلا توقف عن العمل ، وعليه فإن على شركات التأمين إعادة النظر دورياً في أسعار الأغطية المتاحة إستناداً لنتائج الحسابات الفنية للأخطار .

رابعاً : معيقات الإكتتاب السليم بالتأمين من الحريق في العراق :

ليس الإكتتاب قراراً حصرياً لأي مستوى إداري مثلما هو ليس اختياراً عشوائياً وإنما هو قرار جماعي تساهم فيه بشكل فعال مختلف الإدارات الرئيسة في الشركة كإدارات الإكتتاب والتعويضات والإحتياطيات وإدارة إعادة التأمين ومن خلال ما يتجمع لديها جميعاً من بيانات وخبرات في تطوير وتعديل السياسات الإكتتابية في ضوء توجهات السوق سواء إلى التشدد أو إلى المرونة ، فمكتتب التأمين يحتاج حينذاك إلى مهارات فنية قادرة على تحقيق فائض الإكتتاب بعد التمكن من التعرف على سمات وتفاصيل السوق وما يتوفر فيها من تغطيات وخدمات مشروطة ومسعرة

ومدى تلبيتها لحاجات طالبي هذه الخدمات ، فمغالاته مثلاً في الإحتفاظ سيزيد من التزامات الشركة بما يفوق قدرتها ، بينما يؤدي التحفظ الشديد من جهة أخرى إلى الحد من نمو محافظ الشركة عامة . (غليوم : 1998 :22)

إلا إن هناك بعض العوامل المؤثرة التي تعيق الإكتتاب الجيد بالأخطار المطلوب تأمينها يتعلق بعضها بطبيعة الخدمة نفسها وبعضها الآخر بأصحاب الممتلكات والمنشآت أو بمصالح شركات 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 الإكتتاب بهذا النوع من التأمين وتسويقه :

1) المنافسة السلبية التي تخوضها شركات التأمين الحكومية مع شركات القطاع الخاص التي غالباً ما تلجأ إلى حرق الأسعار بقصد التسويق السهل وعلى حساب الخدمة الفنية الجيدة وبشكل لا يتلائم مع أسس الاكتتاب السليم في سوق محدودة مما بدفع تلك الشركات الحكومية إلى الاكتتاب بأسعار قليلة لا تغطي عبء الخطر مع التضحية بجزء من ربحية المحفظة لضمان استمراريتها ودوامها في ظل انعدام الرقابة على عمليات الاكتتاب .

2) تعرفة الأسعار الموحدة التي تفرض مركزياً من قبل ديوان وجمعية التأمين العراقيتين على قطاع التأمين والتي أدت إلى قصر فعاليات الإكتتاب على تحديد السعر إستناداً إلى جدول جاهز حسب نوع الممتلكات دون أن يكون هناك تقييم فني للأخطار يقوم على خبرات عملية متخصصة . (الكالوتي : 2012 : 7) .

3) نمطية نموذج الوثيقة الموحدة المتداولة وتعسر فهم الكثير من نصوصها من جانب العملاء وصعوبة إدخال أية تعديلات أو إضافات على صياغاتها وإنعدام مرونتها اللازمة لتلبية إحتياجات طالبي التأمين على إختلافهم مما يضيق على الشركات مجالات الإبتكار والمنافسة في التسويق . (أحمد: 1993 : 65) .

4) عدم الإلتزام بالتصنيف الفني للخطر وحسب درجته والذي يرتبط بعملية التسعير حيث يصنف إلى :

أ) أخطار بسيطة متدنية ومرغوب التعامل بها وتقبل بالشروط والأسعار العادية

ب) أخطار متوسطة الخطورة تقبل بشروط معينة (كرفع نسبة السعر ، زيادة نسبة التحمل ، أو كليهما ، أو إشتراط إضافة عوامل حماية كإضافة طفايات مثلاً) .

ت) أخطار عالية الخطورة غير مرغوب التعامل بها أو غير مقبولة بسبب جسامة العوامل المادية والمعنوية فإذا ظهر مثلاً أن أقساط الأخطار غير المرغوبة قد بلغت 15% من مجموع الأقساط المكتتبة فذاك يدل على وجوب التشدد في عملية الإنتقاء ، وقد تقبل شركة ما تغطية أخطار غير مرغوبة لإرضاء عميل هام بهدف المحافظة على الأعمال المربحة الأخرى معه إلا أنه لا يجب أن تزيد عن 2% من إجمالي الأقساط المكتتبة في المحفظة المعنية . (موسى : 2006 : 10)

5) قلة كفاءة رجال البيع من موظفين أو منتجين أو وكلاء ونقص خبراتهم تأمينياً وإنتاجياً وعدم حصولهم على التأهيل العلمي والتدريب اللازم وحاجتهم إلى إعادة تأهيل و تطوير الجانبين الفني والإداري بالتوازي .

6) كثرة الاستثناءات في الوثيقة وغموض بعضها يؤدي إلى نزاعات مع جمهور المؤمن لهم عندما ترفض الشركة تعويض بعضهم أو تعويضه بأقل مما يتوقع لعدم إطلاعه على شروط العقد كما ينبغي وذلك لا يصب في مصلحة الشركة لترسخ الانطباع في السوق بانها تتقاضى الأقساط وتتهرب من دفع التعويضات .

7) عدم ثبات أسعار المواد عامة من سنة لأخرى بسبب التضخم أو اختلاف أسعار تحويل العملات قد لا يمكن المؤمن له من تحديد مبلغ التأمين بدقة خاصة إذا اعتمد مبدأ التكلفة التأريخية أي القيمة الدفترية والمتمثلة في التكلفة الفعلية للاموال المؤمنة شاملة مصاريف نقلها والرسوم الكمركية والعمولات المصرفية . (الزماميري : 2009 : 3) .

8) تفاوت نسبة الخسارة المهدرة ومقدار ما يتحمله المؤمن له من خسائر الحوادث باختلاف شركات التأمين إذ تتراوح النسبة ما بين 20- 50 % من قيمة مبلغ التعويض وهي نسبة مرهقة للمؤمن له .

9) إرتفاع نسبة المصاريف الإدارية والعامة وتكلفة الإنتاج والذي يزيد من الأعباء على صافي القسط الذي يتحمله المؤمن له .

10) الزيادة المستمرة في عدد ومبالغ المطالبات والزيادة في حجم التعويضات التي يستحقها المتضررون من جمهور المؤمن لهم .

11) غياب التواصل ما بين الشركات التأمينية و جمهور المؤمن لهم الذين لا يعرفون شيئاً عن تنوع العروض والخدمات الملحقة بالخدمة التأمينية القياسية الواحدة .

12) عزوف الجمهور عن التامين على أموالهم إلا في حدود ضيقة وبمستويات متدنية بسبب ضعف الثقافة التأمينية وشيوع فكرة تحريمه ، مع قصور دور شركات التأمين في نشر الوعي التأميني مجتمعياً .

13) النقص في أعمال الصيانة الدورية والوقائية وتدني متطلبات السلامة وإتباع أساليب عمل غير صحيحة في كثير من المواقع المطلوب تأمينها . (المدهري:2010: 97) .

14) تفاقم الخطر المعنوي الذي قد يصعب قياسه فهو يتعلق بشخص و سلوك المؤمن له ومستخدميه ومن يتعامل معهم من الأطراف الثالثة ، ويتخذ أشكالاً كثيرة أبرزها الإهمال وسوء الإدارة وعدم الشعور بالمسؤولية مما يزيد من فرص التعرض للضرر والخسارة و ازدياد عدد المطالبات بالتعويض والمبالغة أو الغش في تقدير حجم الخسارة ويعيق الإكتتاب السليم .

15) استخدام الدور والعمارات السكنية المنتشرة خارج المناطق التجارية والصناعية كمواقع لخزن مختلف أنواع البضائع وهي مواقع غير مخصصة قياسيا لهذه المهمة ، لذا فإن الشركات العراقية تفرض في تأمين مثل هذه المخازن قيوداً إضافية إلى جانب التشدد في الأسعار كإشتراط الوجود الدائم للحراس في الموقع .

خامساً : العوامل المؤثرة في استقرار محفظة التأمين من الحريق

تتعرض محفظة التأمين من الحريق إلى هزات آنية تقلق استقرارها وبحسب حجم الحوادث وتكرارها و تفرض زيادات استثنائية في التعويضات مقارنة بحجم الأقساط المتحققة مما يجبر المؤمنين على القبول بأحد الخيارين فإما الإبقاء على مستويات الأقساط وتحمل الخسارة ولو مؤقتاً أو الإضطرار لزيادة القسط السنوي

بما يتناسب مع إرتفاع أرقام تعويضات الخسائر . وتلعب العوامل أدناه دورها في تفاقم هذه الحالة وبدرجات متفاوتة : (حرب : 2012: 40-42)

1) سوء إدارة عمليات الإكتتاب بالأخطار وضيق الصلاحيات الممنوحة لإدارات الأقسام المعنية بهذا النشاط مما يشكل عاملاً مؤثراً في زيادة التعويضات المدفوعة .

2) محدودية رؤوس اموال شركات التأمين االصغيرة المتواجدة بكثرة في السوق وضعف قدرتها على خوض المنافسة الفنية فيما بينها حيث تعمد أغلبها إلى تخفيض الأسعار بدلاً من تطوير خدماتها أو إلى تطبيق تعرفة وجداول أقساط لا تعكس فعلياً قيمة الخطر المضمون .

3) ثبات أقساط التأمين وأسعار الأغطية كما ترد في التعرفات المعتمدة ولفترات طويلة قياساً بالزيادة المضطردة في كلف جبر الأضرار وأثمان قطع الغيار ونسب التضخم النقدي وفروقات سعر الصرف مما يزيد من عبء التعويضات الواجب دفعها دون أن يرافقها زيادة في الإيرادات من الأقساط .

4) تأخر 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) تأثير عامل الخطر المعنوي وشيوع ظاهرة الإحتيال والتزوير أو تقديم معلومات خاطئة عند نشوء المطالبة أو تضمين وإدخال أضرار لا علاقة لها بحادث الحريق بقصد التربح من شركات التأمين مما يزيد من تكلفة الحادث الواحد والذي يستوجب معه وضع ضوابط صارمة عند إجراء التأمين كتطبيق شرط المعدل وتسديد قسط إضافي لإعادة مبلغ التأمين إلى سابق وضعه بعد تسديد التعويض الأول .

6) التأثير السلبي لقانون تنظيم أعمال التأمين رقم 10 لسنة 2005 الذي منع اجبار أي طالب تأمين طبيعياً كان أو معنوياً عاماً أو خاصاً على التعامل مع مؤمن أو معيد تأمين أو وكيل أو وسيط أو مقدم خدمات تأمين محدد ومنحه حق التعامل مع أي منهم ، وهذا يؤثر حتماً على حجم الأقساط الفعلية في سوق محدودة وراكدة .

7) التعامل مع بعض المعيدين أو وسطاء الإعادة غير المصنفين وتجاوز العلاقة مع شركة إعادة التأمين العراقية التي تقوم بدورها كمنسق بين الشركات المحلية وبين وسيط إعادة التأمين والمعيد القائد للاتفاقية ، وهنا عادة ما تخسر هذه الشركات الخاصة العمولات الأساسية والإضافية بسبب عدم إبرام اتفاقياتها بشكل مباشر مع المعيدين حيث تكون هذه العمولات من حصة كل من الإعادة العراقية ووسيط إعادة التأمين في السوق الدولي الذي يتولى عملية إسناد هذه الاتفاقية إلى معيدي التأمين ، كما وأنها ستفتقد أيضاً الخدمات التي يقدمها المعيد القائد للاتفاقية للشركات المسندة كتدريب الكوادر والتعريف بما يجري في السوق الدولي من تغيير وتطور . (مرزه : 2006 : 429-432) .

8) قلة العمولات والأجور التي تحتسب للمنتجين الموظفين يقابلها إرتفاع كبير لما يُصرف لوسطاء التأمين والوكلاء الذين تعتمد عليهم الشركة في التسويق بسبب قلة عدد الفروع المرتبطة بها اختزالاً للتكاليف الادارية والتوظيفية العالية . (البلداوي : 2013 : 183) .

ورغم ذلك فإن أغلب المؤمنين يصنف هذه المحفظة بكونها من المحافظ الرابحة مقارنة ببقية محافظ التأمين لديهم لتناسب تعرفة أسعار وأقساط الأغطية مع التكلفة الإدارية والفنية لتسويقها .

سادساً : مجمع تامين المخازن من خطر الحريق في العراق :

يتم الإتفاق بين عدد من شركات التأمين العاملة في السوق المحلي على الدخول في إتحاد توافقي بهدف القبول المشترك لطلبات تأمين المحال الكبيرة جداً من أخطار محددة كالحريق مثلاً ، حيث تقوم كل شركة بتغطية جزء محدود من قيمة هذه الأموال فيكون الإشتراك بين الشركات الضامنة بطريقة المجمعات والتي يجري إتباعها في الحالات الآتية : (مرزة : 2006 : 111)

1- إذا كان محل التأمين ذا قيمة إقتصادية كبيرة يصعب على شركة تأمين واحدة تحمل تغطيته بمفردها .

2- إذا لم تتوفر لدى السوق المحلية الخبرة الكافية في تغطية نوع معين من الأخطار لكونه من الأخطار الحديثة التي لم تتجمع عنها ما يكفي من بيانات احصائية .

3- إذا كان من الصعب التنبؤ إكتوارياً بالخسائر المالية الناشئة عن تحقق هذا الخطر .

4- إذا لم تتمكن شركة ما بمفردها الحصول على إتفاقية تغطية للأخطار لدى معيد التأمين القائد وبشروط معقولة ومقبولة فنياً. (غليوم : 1998 : 22) ويتم التعاقد مع هذه المجمعات بإحدى هذه الصور :

1- إصدار وثيقة واحدة بأسم المجمع لكل الشركات تحدد فيها حصة كل منها .

2- إصدار وثيقة مستقلة لكل شركة تحت قيادة الشركة الرائدة التي تنجز كافة الأعمال وصياغة الوثيقة ووضع الشروط وتحديد السعر ومعاينة الحادث وحساب التعويض وإستيفاء الحصص من أعضاء المجمع . 3- تدبير الإعادة الخارجية بشروط أفضل تخدم أعضاء المجمع والتي قد لا تتحقق لأي منهم بمفرده .

وفي العراق تأسس مجمع التأمين على المخازن مع مجمعات أخرى استجابة للحاجة لتوفير الحماية على أساس تبادلي لمجموعة من الأخطار المستبعدة من اتفاقيات إعادة التأمين والتي نظمتها شركة إعادة التأمين العراقية لصالح جميع شركات التأمين الحكومية والأهلية العاملة في العراق كل حسب طاقته ، وبلغ عدد الشركات المشاركة في المجمع (25) خمس وعشرون شركة وبدأ بمزوالة عمله اعتبارا من 2011/1/1 بتأمين المخازن المعزولة بسبب وجود استثناء صريح في اتفاقية الحريق والحوادث العامة لسنه 2011 ، وكانت طاقته الاستيعابية خمسة مليارات دينار ارتفعت لتصبح ستة مليارات دينار اعتبارا من 2013/4/1 لتلبي طلبات الراغبين في تغطية ممتلكاتهم وتوسيع

أنشطتهم الاقتصادية . أما نسبة مشاركات الشركات الحكومية الثلاث في رأس مال المجمع فكانت 34.58% وتوزعت النسبة الباقية 65.42% على الشركات الأهلية المحلية . (فاضل : 2013 :1)

الجدول (1)

نسبة تعويضات التأمين من الحريق إلى إجمالي الأقساط خلال مدة سنتين من عمل المجمع

السنة	إجمالي أقساط التأمين	التعويضات	نسبة التعويضات إلى الأقساط
2011	1565560936	1405594693	% 89,78
2012	1364000000	815969335	% 59,82

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالاستناد إلى الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة إعادة التأمين العراقية

من الجدول اعلاه يلاحظ ان نسبة التعويضات إلى الأقساط أي نسبة الخسارة لعام 2011 كانت مرتفعة جدا قياسا بعام 2012 ، وكان من اهم الخسائر المتحققة في مجمع المخازن حادث حريق بتاريخ 2011/8/28 شامل لوثيقتين صادرتين من شركة التامين الوطنية وتغطيان مخزنين ، الاول للأثاث المنزلي وبنسبة أضرار 97.5% من مبلغ التامين البالغ (1) مليار دينار والثاني للأجهزة الكهربائية بنسبة أضرار 83.8% من مبلغ التامين البالغ (500) مليون دينار .

أما تعويضات العام 2011 والبالغة 1.405.750.000 دينار فقد تمثلت في تسوية وتسديد ثلاثة تعويضات فقط كانت نسبة الضرر في تعويضين منها 97.5% و 83.8% من مبلغ التامين ، بينما سُدد تعويضان في العام 2012 بمبلغ 195.969.335 دينار. ولا تزال هناك ثلاثة تعويضات موقوفه قيد التحليل والدراسة بمبلغ 310 مليون دينار، وتوزعت هذه الإلتزامات على الشركتين الحكوميتين (الوطنية والعراقية) .

و يلاحظ هنا أن درجة الخطورة تزداد ميدانياً بشكل أكبر لأن غالبية المخازن المؤمنة تعاني من التراكم والتكديس الكثيف للبضائع وتفتقر الى شروط السلامة المطلوبة والحد الأدنى من إجراءات الآمان وإلى ما يكفي من وسائل الحماية التقنية الحديثة من خطر الحريق وهنا تقع على شركات التامين مسؤولية توجيه جمهور المؤمن لهم الى ضرورة توفير هذه الشروط والوسائل قبل البت في قبول طلباتهم .

وتتجلى أهمية هذا المجمع في توفير الحماية المحلية عند غياب الحماية الاتفاقية العالمية ، إلا أن نجاح وتطوير هذه التجربة الجديدة يتوقف على قوة الالتزام بالشروط والاسعار التي تضمنتها وثيقة التغطية التي أُعدت حسب القواعد الفنية للإكتتاب مع ضرورة تقييم العمل والمحفظة بشكل دوري .

تضم شروط مجمع تأمين المخازن قواعد وضوابط تنظيمية للعملية الاكتتابية تستهدف تنظيم عمل المجمع وحماية المصالح المشتركة للأعضاء عند منح التغطية و بأسعار مقترحة تمثل الحد الأدنى الواجب الالتزام الكامل به حفاظاً

على وحدة وسلامة العملية الاكتتابية لجميع الشركات دون استثناء وفرض بعض الشروط على طالب التامين لحماية الأموال المنقولة وبشكل يساعد على تجنب تعريض نتائج عمل المجمع للتذبذب .

إلا أن شروط المجمع غير مُلزمة للشركات الأعضاء فلكل منهم الحرية في تطبيق السعر الذي يراه مناسباً للخطر لأن الأسعار المثبتة في هذه الشروط أسعار إرشادية وليست إلزامية وقد يقوم بعضهم بالاكتتاب بأسعار هي دون الحدود الدنيا المقترحة أو المتفق عليها وحتى دون الأسعار الفنية الكافية لتمويل عبء الخطر فيُعرِّض المصالح العامة للمجمع إلى هزات قوية لأن الخسائر عندما تتحقق فإن تعويضها سيتوزع على الأعضاء جميعاً رغم أن هؤلاء هم الأقل مساهمة في صندوق أقساط المجمع مقارنة بالأعضاء الملتزمين

وفي الوقت نفسه لا تضم شروط المجمع فقرات عقابية رادعة لمثل هذه الحالات من الإخلال بالضوابط فهي تركز فقط على الجوانب الإكتتابية وخاصة ما يتعلق منها بالأسعار المقترحة حسب نوع المخازن المطلوب التأمين عليها وبحجم الخسارة المهدرة التي يتحملها المؤمن له وبما لا يقل عن10% عشرة بالمائة (تحسب من مبلغ التأمين) تطرح من قيمة التعويض المستحق عن كل حادث مشمول يلحق المخازن التي تزيد مبالغ تأمينها عن واحد مليار دينار .

إن سلوك الشركات الأعضاء غير الملتزمة بالشروط والقواعد الاكتتابية والسعرية للمجمع وإعتمادها على التنافس السعري كوسيلة وحيدة لتحقيق الأرباح حتى لو كان ذلك على حساب الأعضاء الآخرين في المجمع إنما يشير إلى محاولاتها الجاهدة للإستحواذ على حصص من أعمال السوق تؤهلها للإبقاء على مكانتها أو التوسع فيها إلا أن مثل هذا السلوك قد يؤدي بالشركة غير الملتزمة إلى التلكؤ في تسوية المطالبات والدخول في مشاكل قانونية مع جمهور المؤمن لهم .

((المبحث الثالث))

الإكتتاب بالتأمين من الحريق في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة

تعاني سوق التأمين العراقية كغيرها من الأسواق العربية من تأثر أنشطتها بتحديدات قانونية محلية تهدف عادة إلى الحد من تدفق الأقساط إلى الخارج لكنها تساهم في الوقت نفسه في جمود العمل وبطء تطوره فنياً وإدارياً ، فالنشاط التأميني في العراق لا يتحرك بمعزل عن المعطيات الاقتصادية والسياسية والإجتماعية للبلد ولن يكون بمنأى عن آثار الوضع العام المالي والإداري التي تطال سلامة ومتانة العمل التأميني . حيث يُلاحظ : (الكالوتي : 2012 : 7)

1- فرض تعرفات موحدة لبعض فروع التأمين ومراقبة الإلتزام بها كما في تأمينات الحريق والسيارات .

2- إسناد حصة نسبية إلزامية إلى شركة إعادة التأمين العراقية المحلية .

3- منع غير العراقيين من تملك شركات تأمين داخل العراق وحظر الترخيص بفتح فروع لشركات أجنبية لغاية سنة 2006 .

4- حظر تأسيس شركات للوساطة التأمينية ، وأي من أنواع تأمينات الواجهة .

5- ضعف الإنتشار الجغرافي لأعمال شركات التأمين المحلية حكومية كانت أم أهلية وصغر رؤوس أموالها.

6- إنعدام التدخل الحكومي لإلزام أصحاب الممتلكات (حكومية كانت أم خاصة) بإقتناء وثائق التأمين بأنواعها وعدم الإلتفات إلى سن قوانين وتشريعات تدعم القطاع .

7- دخول أشخاص ومستثمرين غير مختصين إلى مجالات العمل التأميني وليسوا على دراية علمية وتدريبية وخبرة كافية بأنشطة الإكتتاب السليم بأغطية التأمين على أنواعها .

وقد عانى قطاع التأمين العراقي على الممتلكات في سنوات الحروب والحصار الإقتصادي أوضاعا غير طبيعية كان لها تأثيرها على الأنشطة الإكتتابية لكافة المؤمنين إذ اتسمت بارتفاع حدة الخطر وازدياد عدد وحجم طلبات التعويض وصولاً إلى تفاقم الخسارة في غالبية محافظ التأمين بحيث اضطرت شركة التامين الوطنية وشركة التامين العراقية العامة وهما الشركتان الوحيدتان في السوق آنذاك لوضع حدود قصوى للمسؤولية التي تتحملانها في حالة تضرر الأموال المؤمنة ضرراً كلياً مع زيادة وتفعيل الإستثناءات الواردة في الوثيقة وكان ذلك بسبب توقف العمل بالإتفاقيات مع شركات الإعادة الأجنبية وإنهاء العلاقة المباشرة بين شركات التأمين العاملة في السوق العراقي والأسواق الدولية 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 .

وبعد العام 2003 استجدت عوامل ضغط جديدة على هذا القطاع كالتردي المستمر للوضع الأمني وعدم استقرار الأوضاع السياسية والإقتصادية وتفشي حالات الإحتيال على التأمين 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 من أصحاب الخبرة في تخصصهم بسبب الإستقالة أو التقاعد أو الهجرة وبدون بدائل حقيقية 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 .

ورغم أن العراق يشكل بيئة جاذبة جيدة للمشاريع الصناعية والتجارية والإستثمارية إلا أن حجم سوق التأمين العراقية صغيرة جداً قياساً بحجم الناتج المحلي الإجمالي شأنه شأن بقية القطاعات غير النفطية الأخرى مما يعكس عدم إيلاء الإهتمام الرسمي الكافي للدور الذي يلعبه التأمين في ضمان الممتلكات وجبر الأضرار , وقد لا تكون الدولة مسؤولة قانوناً عن التعويض ولكنها مسؤولة حتماً عن سن التشريعات التي تلزم المؤسسات والأفراد بالتأمين لصالحهم أو لصالح الغير , وهو أمر يصب حتماً في المصلحة الجمعية وفائدة قطاع التأمين في عين الوقت ، لذا فأن التوسع والتطور في سوق التأمين ينتج دائما عن الالزام القانوني الذي تفرضه الدولة وليس عن تنامي الوعي العام بفوائده وخير مؤشر على ذلك أن أكثر من 27% من أقساط التأمين العام

في العراق لعام 2012 مثلاً تعود إلى تأمين السيارات بفرعيه التكميلي والإلزامي بفعل قوانين الإلزام الحكومية .

أما قطاع التأمين غير الحكومي على الممتلكات من خطر الحريق والحوادث في العراق والذي تأسس حديثاً فيلاحظ عليه جلياً :

1- ضآلة حجم أعمالها في السوق المحلية عند مقارنتها بحجم أعمال الشركات الحكومية .

2- قلة رؤوس الأموال المكتتب بها في أغلب الشركات الأهلية الجديدة في السوق .

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

4- قلة الكوادر التأمينية والفنية المتخصصة من حيث العدد والخبرة العملية .

5- ميل جمهور طالبي التأمين إلى التعامل مع الشركات الحكومية لرصانتها وخبرتها وصحة ضماناتها .

6- عدم توافر 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)

وكان يُفترض بازدياد عدد شركات التأمين الأهلية في السوق العراقية بعد عام 2003 أن يؤدي إلى زيادة فرص حصول جمهور المؤمن لهم على أغطية تأمينية أفضل وبأسعار أقل ، لكن ذلك لم تظهر نتائجه واضحة لحد الآن للأسباب أدناه :

1) اشتداد التنافس غير السليم فيما بينها والذي يجر إلى انخفاض أسعار التأمين حسب قاعدة العرض والطلب إلى ما دون النصف أو أكثر أحياناً .

2) عدم الالتزام بتوفير الحماية التأمينية المطلوبة وتردي الخدمة المقدمة للجمهور .

3) قلة مبالغ المحافظ التأمينية مقابل ارتفاع مبالغ مسؤوليات الشركات .

4) الاحتياطيات الفنية لهذه الشركات لا تتكون إلا بعد مرور سنوات كثيرة .

5) كثرة لجوء المؤمن لهم المتضررين إلى المحاكم للحصول على حقوق أفضل قد لا يستحقونها .

6) صغر حجم احتفاظها بالأقساط والإعتماد الكلي في أنشطتها على اتفاقيات إعادة التأمين حيث تقوم شركة إعادة التأمين العراقية حالياً بإدارة برنامج الإعادة الاتفاقي لسوق التأمين العراقي بأكمله .

7) الحرية الكاملة التي وفرها قانون تنظيم أعمال التأمين لسنة 2005 لأصحاب الممتلكات الحكومية والخاصة بإجراء التأمين لدى أي من الشركات محلية كانت أو أجنبية وفقاً للاسعار التنافسية رغم أنه لم يلغ صراحة أو ضمناً القوانين السابقة ذات العلاقة كما هو حال كل التشريعات العراقية ، لذلك برزت بوضوح ظاهرة عدم تعاون الوزارات والمنشآت والمؤسسات الحكومية الكبيرة مع شركات التأمين العراقية ولجوئها إلى شركات التأمين العربية والأجنبية مما ألحق إضراراً بقطاع التأمين المحلي .

نحاول في هذا المبحث التعرف على أقساط وتعويضات التأمين من الحريق 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 ، مستندين إلى التقارير والإحصائيات السنوية التي تصدرها الشركتان لفترة البحث (2004 – 2013) .

يؤشر على محفظة التأمين من الحريق في شركتي التأمين الحكوميتين معاً صغر حجمها قياساً بأعداد المنشآت والمخازن الكبيرة المسجلة في العراق حيث بلغت أقساطه في شركة التأمين الوطنية ثلاثة مليارات و757 مليون دينار لعام 2011 مثلاً أي بنسبة (5,3 %) من إجمالي الأقساط المكتتبة في كافة الفروع عدا الحياة والبالغة أكثر من 71 مليار دينار .

بينما احتل هذا النشاط نسبة (21 %) من أعمال شركة التأمين العراقية العامة في فروع التأمين العام عدا الحياة للعام المذكور وبمقدار أقساط بلغ مليار و416 مليون دينار من إجمالي الأقساط المكتتبة في التأمينات العامة والبالغة ستة مليارات 755 مليون دينار وهي نسب ليست عالية في عمل الشركتين .

والجدير بالذكر هنا أن نسبة 21 % التي حققتها الشركة العراقية في إصدار وثائق الحريق لا تعني بالضرورة عند النظر بتفحص لحجم الإنتاج الإجمالي لكل منهما أنها أكثر مما حققته شركة التأمين الوطنية لذات النشاط والتي كانت 5,3 % لأنها تمثل نسبة قليلة في إجمالي أعداد الوثائق الصادرة عن الشركتين ومجموع مبالغ الأقساط المتحققة لهما معاً في هذا الفرع للعام المذكور حيث تصل إلى 1,82 % للعراقية و 4,83 % للوطنية أي أربعة أضعاف إنتاج الأولى .

ونظرة فاحصة في الجدول (2) أدناه تعكس النسب القليلة التي تمثلها أعداد الوثائق الصادرة عن الشركتين لتأمينات الحريق قياساً بالأعداد الإجمالية للوثائق الصادرة عنها وهو مؤشر على أن السوق لا زال ناضجاً يحتاج إلى اهتمام تسويقي كبير :

الجدول (2)

نسبة عدد وثائق التأمين من خطر الحريق الصادرة عن شركتي التأمين الوطنية والعراقية قياساً بأعمالهما الإجمالية للفترة 2004- 2013

السنة	شركة التأمين الوطنية			شركة التأمين العراقية العامة		
	عدد وثائق الحريق	إجمالي عدد الوثائق الصادرة	النسبة %	عدد وثائق الحريق	إجمالي عدد الوثائق الصادرة	النسبة %
2004	1819	30676	6	334	1688	19,8
2005	2422	53417	4,5	431	2217	19,4
2006	3314	102538	3,2	481	2517	19,1
2007	3012	57516	5,2	414	2882	14,4
2008	4901	126536	3,9	493	3625	13,6
2009	5844	191680	3,0	639	3207	19,9
2010	4995	219565	2,3	1071	3274	32,7
2011	5810	159988	3,6	1259	4134	30,5
2012	6687	135706	4,9	1455	4137	35,2

2013	7162	151037	4,7	1697	4420	38,4

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالاستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية العامة للأعوام 2004 – 2013

يلاحظ أن نسبة النمو السنوية في عدد الوثائق المنتجة في شركة التأمين الوطنية مستقرة في حدود ثابتة تقريباً وهي تشير إلى ثبات السياسة الإكتتابية التي تتبعها طيلة فترة البحث دون إدخال أية متغيرات إنتاجية أو تسويقية فيها ، أما في الشركة العراقية فانحصر استقرار نسبة النمو في الفترة بين 2004 و 2009 ثم بدأت بالتحسن الملحوظ بعد ذلك في العام 2010 رغم تفاوتها زيادة ونقصاناً والذي يؤشر تطوراً في السياسة الإكتتابية للشركة .

الجدول (3) الحجم المخطط والمتحقق فعلاً من الأقساط السنوية للتأمين من الحريق ونسبتها إلى إجمالي أقساط التأمين العام عدا الحياة ونسبة نموها للمدة 2004-2013 في شركة التأمين الوطنية (الأرقام بالألآف)

السنة	الاقساط المخططة	الأقساط المتحققة	نسبة تنفيذ الخطة %	نسبة النمو عن السنة السابقة %	إجمالي أقساط التأمين العام عدا الحياة	نسبة أقساط الحريق إلى الإجمالي %
2004	400000	310629	62	(18)	4596923	6,8
2005	500000	689620	128	122	7678837	9,0
2006	600000	1028873	172	49	12296626	8,7
2007	1000000	1282253	128	24	15389871	8,3
2008	1200000	1853241	155	45	39061874	4,7
2009	1300000	2020715	155	9	43600388	4,6
2010	1933000	2579296	133	28	51445322	5,0
2011	2286000	3757094	164	46	71137568	5,3
2012	3575000	7323442	205	95	73218658	10
2013	4102000	17491815	426	139	92712594	18,9

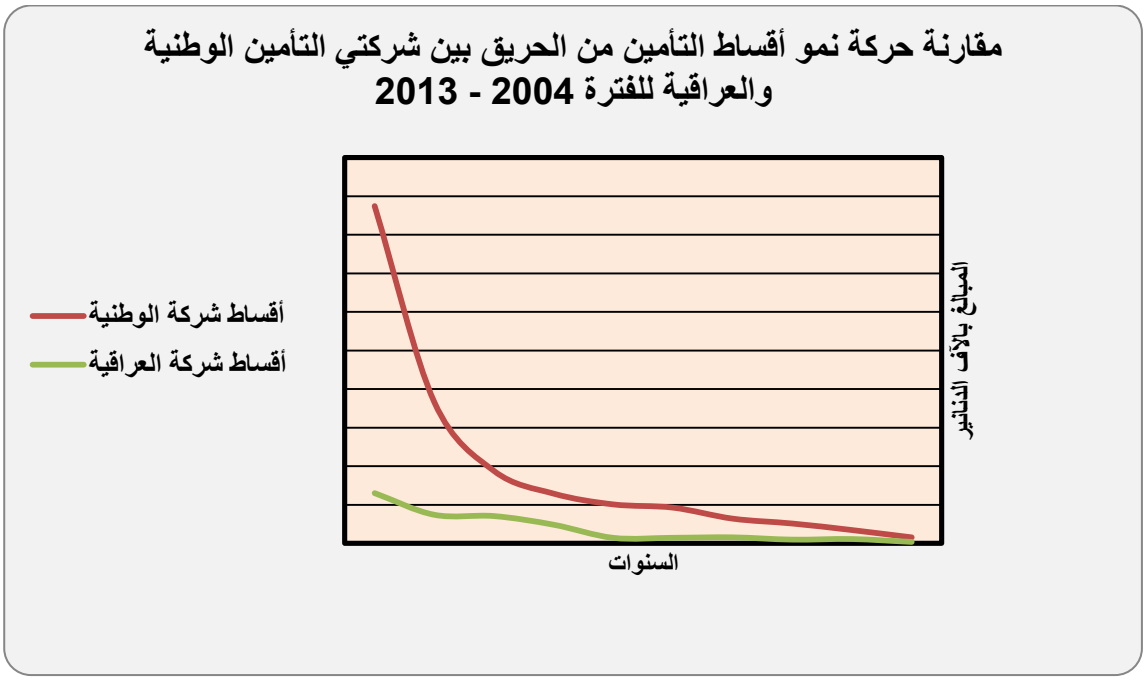
المصدر : الجدول من عمل الباحث بالاستناد إلى الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين الوطنية للمدة 2004 – 2013

الجدول (4)الحجم المخطط والمتحقق فعلاً من الأقساط السنوية للتأمين من الحريق ونسبتها إلى إجمالي أقساط التأمين العام عدا الحياة ونسبة نموها للمدة 2004-2013 في شركة التأمين العراقية (الأرقام بالألآف)

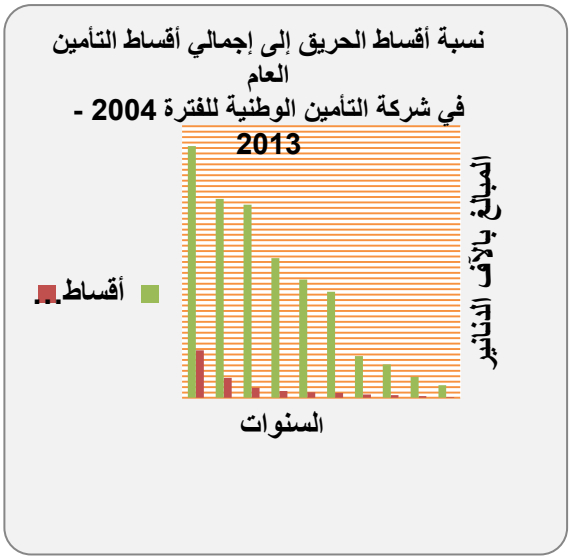
السنة	الاقساط المخططة	الأقساط المتحققة	نسبة تنفيذ الخطة %	نسبة النمو عن السنة السابقة %	إجمالي أقساط التأمين العام عدا الحياة	نسبة أقساط الحريق الإجمالي %
2004	150000	73995	% 49	% 41	341757	22
2005	250000	223164	% 89	% 302	878882	25
2006	250000	194556	% 78	% (9)	1152596	17

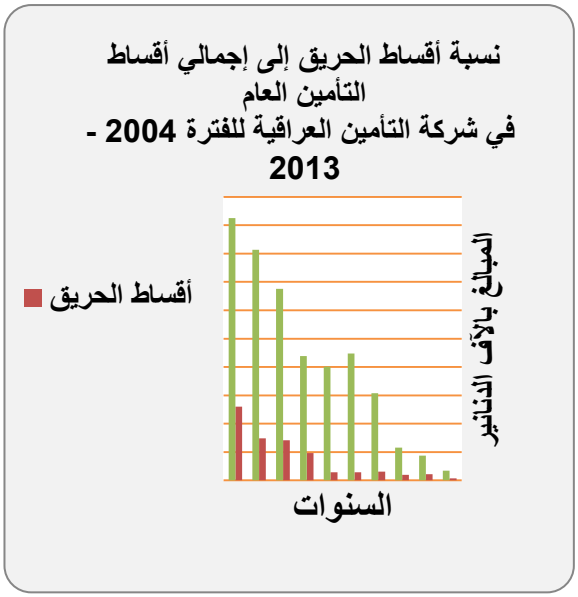
10	3074535	% 61	% 89	312509	350000	2007
6	4479066	% (8,2)	% 83	289880	350000	2008
7	4013218	% 3	% 66	285968	450000	2009
22	4382114	% 224	% 15	966936	450000	2010
26	6754894	% 83	% 294	1415716	600000	2011
18	8129987	% (16)	% 185	1482150	800000	2012
28	9256113	% 76	%208	2606014	1250000	2013

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالاستناد إلى الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية العامة للأعوام 2004 – 2013



المصدر :الشكل البياني (1) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدولين (3 و 4)





المصدر :الشكل البياني (2) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدولين (3 و 4)

يلاحظ من الجدولين (3 و 4) والشكلين البيانيين (1 و 2) أعلاه تذبذب حجم الأقساط المتحققة فعلاً في شركة التأمين العراقية طيلة فترة البحث وتراجع نسبة نموها في سنوات عدة بسبب رفض الكثير من الطلبات الفردية في القطاع الخاص لإرتفاع شدة الخطر واحتماليته وتفاقم أثر المؤثر المعنوي بتأثير الظروف التي يمر بها البلد .

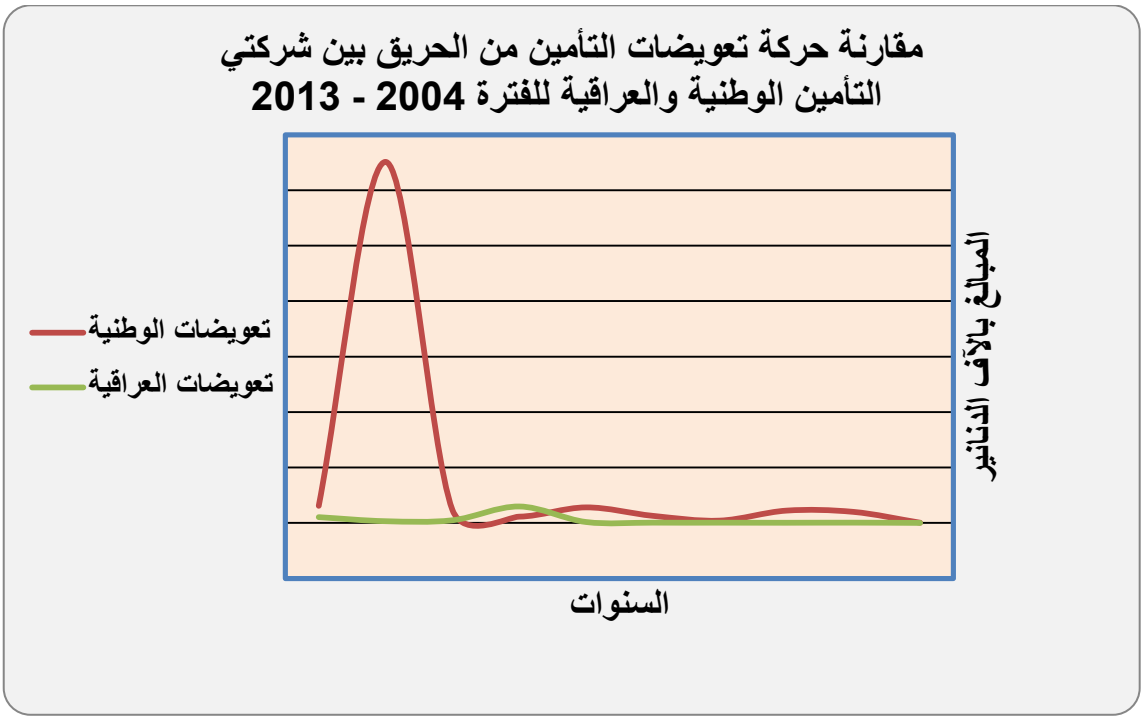
بينما كانت الأقساط في تزايد منتظم في شركة التأمين الوطنية خلال السنوات العشر الأخيرة بسبب الزيادات المتكررة والمستمرة في مبالغ تأمين الممتلكات المغطاة وزيادة تحرك موظفي فرع تأمين الحريق للقيام بعمليات جديدة بالرغم من المنافسة الشديدة مع شركات القطاع الخاص في السوق التأمينية . (التقرير السنوي للشركة لعام 2010) أما الزيادات الإستثنائية والكبيرة جداً في أقساط سنة 2012 فكانت بسبب تأمين مصافي الشمال وكذلك سنة 2013 بسبب إصدار الوثيقة الموحدة لشركات مصافي النفط وبقسط قدره أحد عشر ملياراً و 743 مليون دينار ، كما أن تقديرات الشركة للأقساط المتوقع الإكتتاب بها بدأت تبدو اعتباراً من 2010 أكثر دقة وأقرب للواقعية .

كما نجد أن شركة التأمين الوطنية حققت نسب نمو جيدة رغم أنها غير منتظمة في أقساط التأمين من الحريق بحيث وصلت إلى 49 % من إجمالي الأقساط في سنة 2006 لكنها لم تدم طويلاً فانخفضت بشدة في عامي 2007 و 2009 إلا أنه لم تلحق المحفظة أية خسارة خلال مدة البحث على عكس ما في العراقية التي تجاوزت نسب نمو أقساطها 224 % من إجمالي الأقساط لعام 2010 و302 % في العام 2005 إلا أنها حققت خسائر ونتائج سالبة في السنوات 2006 و 2008 و 2012 ويعزى التذبذب المتكرر في حجم الأقساط للشركتين إلى تذبذب الأوضاع الأمنية والإقتصادية للبلد عموماً .

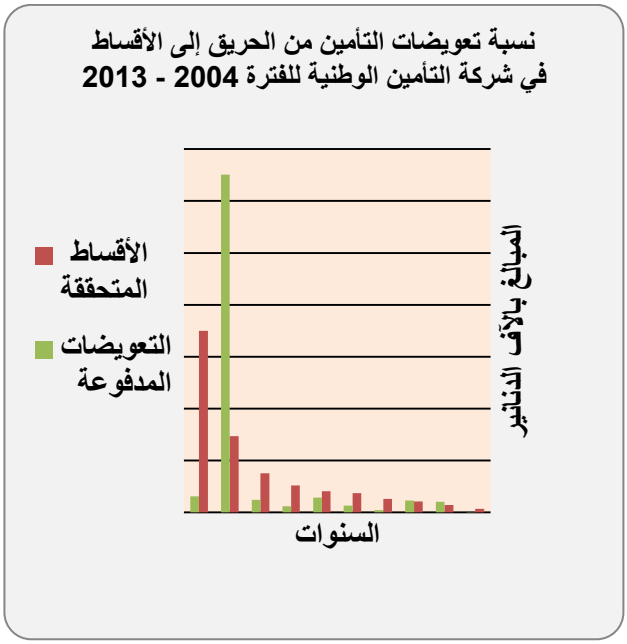
الجدول (5) مقارنة تعويضات التأمين من الحريق في شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة للمدة 2004- 2013 (المبالغ بالآف الدنانير)

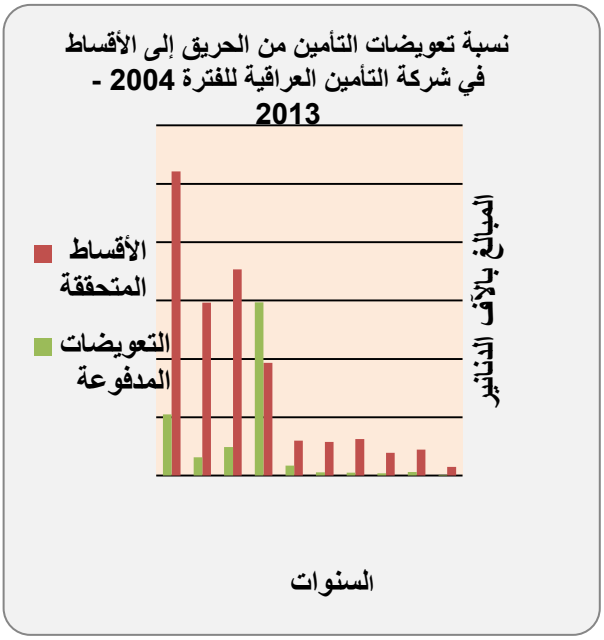
السنة	شركة التأمين الوطنية			شركة التأمين العراقية العامة		
	الأقساط المتحققة	التعويضات المدفوعة	نسبة التعويضات إلى الأقساط %	الأقساط المتحققة	التعويضات المدفوعة	نسبة التعويضات إلى الأقساط %
2004	310629	22789	7,4	73995	5407	7,3
2005	689620	999135	44,9	223164	29557	13,2
2006	1028873	1114232	108	194556	20014	10,3
2007	1282253	210667	16,4	312509	25910	8,3
2008	1853241	640769	34,6	289880	27737	9,6
2009	2020715	1403556	69,5	298819	86195	28,8
2010	2579296	570604	22	966936	1484953	154
2011	3757094	1185110	31,5	1766281	243657	13,8
2012	7323442	32553252	444	1482150	157586	10,6
2013	17491815	1544054	8,8	2606014	524229	20,1

المصدر : الجدول من عمل الباحث بالاستناد إلى التقارير والإحصائيات السنوية الصادرة عن شركتي التأمين الوطنية والتأمين العراقية العامة للأعوام 2004 –2013



المصدر :الشكل البياني (3) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (5)





المصدر :الشكل البياني (4) من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (5)

من بيانات الجدول (5) والشكل البياني (4) نجد أن نسب التعويضات إلى حجم الأقساط المتحققة لمحفظة التأمين من الحريق غير متقاربة لدى الشركتين إلا أنه لم تتحقق نتائج سالبة في أي منهما خلال فترة البحث عدا سنة 2006 عندما سددت الوطنية تعويضات تفوق ما وردها من أقساط وكذا الحال للشركة العراقية في العام 2010 ،

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 المخازن من خطر الحريق وبإتجاه تخفيضها وتقليل التشدد في شروط الإكتتاب .

أما عن التعويضات فكانت الزيادة الإستثنائية في مستوياتها في شركة التأمين الوطنية في سنة 2006 بسبب دفع تعويضات أضرار حرائق الشورجة (عمارتي القادسية وأبي حنيفة) ، وقد كان لسرعة تسوية هذه التعويضات الأثر الكبير على إكتتابات الشركة للعام المذكور إذ ساهمت في زيادة إقبال المواطنين على إقتناء وثائق التأمين على ممتلكاتهم من خطر الحريق لزيادة الثقة في عمل الشركة . (التقرير السنوي للشركة لعام 2006) هذا إلى جانب الزيادة المستمرة في مبالغ التأمين على الممتلكات والذي بدوره أدى إلى زيادة التعويضات ، وهنا ينبغي القول أن السعر ليس هو كل ما يهم طالبي التأمين بل يهمهم الخدمة التعويضية التي تقدم لهم في حالة وقوع خسارة تلحق بهم وبإعمالهم ، إلا أن الأسعار المتدنية والمضاربات غير الفنية بين بعض شركات التأمين المحلية سيؤدي حتماً إلى ضعف محفظة التأمين لقلة الأقساط المتجمعة والتي لا تكفى لتوفير هذه الخدمة التعويضية .

كما وتعاني هذه المحفظة في شركة التأمين العراقية من حالة عدم التوازن بين الأقساط المحصلة والتعويضات المصروفة لمستحقيها حيث يُلاحظ محدودية مبالغ الأقساط وتذبذبها من سنة لأخرى خلال فترة البحث والذي يؤشر ضعف الإقبال على هذا النوع من التامين حتى أنها حققت خسارة ملحوظة في العام 2010 عندما وصلت نسبة التعويضات إلى مبالغ الأقساط المدفوعة إلى 154% وذاك دليل على وجود مشكلة في تسويق هذا النوع من التأمين .

ولا ينكر أن الشركتين تبذلان جهودهما لتجاوز هذه الحالة وبكل الأساليب التسويقية حتى أنهما قيدتا بعض الإستثناءات في الوثيقة مع زيادة الإحتفاظ بالأقساط وتقليل الإعتماد على المعيدين الأجانب ، وقد بدا تأثيرها واضحاً على نتائج أعمال سنتي 2012 و2013 وللإستقرار الأمني النسبي في هاتين السنتين تأثيره أيضاً .

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

وباستخدام نظام SPSS تم تحليل بيانات أقساط وتعويضات التأمين من الحريق في شركتي التأمين الوطنية والعراقية للفترة الزمنية 2004 – 2013 وكانت النتائج كما في الجدول (6) أدناه :

الجدول (6)

الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية لمبالغ أقساط وتعويضات التأمين من الحريق في الشركتين

	الوطنيةشركة التأمين		شركة التأمين العراقية العامة	
	التعويضات	الأقساط	التعويضات	الأقساط
Mean	4,024	3,833	2,605	8,214
Std. Deviation	10,036	5,208	4,589	8,601
N	10	10	10	10

يُلاحظ من فحص نتائج بيانات أقساط الشركتين في الجدول (6) أن الوسط الحسابي الفرضي لأقساط شركة التأمين الوطنية بلغ (3,833) بإنحراف معياري (5,208) وهو انحراف ذي تشتت مرتفع مقارنة بالوسط الحسابي الفرضي لشركة التأمين العراقية العامة الذي بلغ (8,214) وبإنحراف معياري (8,601) وهو انحراف ذي تشتت قليل 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 الممتلكات خاصة في الأعوام 2010 صعوداً .

أما عن فحص نتائج بيانات تعويضات الشركتين في الجدول المذكور فيلاحظ أن المتوسط الحسابي لتعويضات شركة التأمين الوطنية بلغ (4,024) وانحرافها المعياري (10,036) وهو انحراف ذي تشتت مرتفع نسبياً مقارنة بالوسط الحسابي لتعويضات شركة التأمين العراقية العامة البالغ (2,605) وانحرافها المعياري (4,589) وهو انحراف ذي تشتت قليل نسبياً أيضاً ، والذي يعني وجود علاقة طردية بين الزيادة في حجم الأقساط المتحققة للشركتين وبين الزيادة في حجم التعويضات التي دفعتها كلاهما فعلاً .

الجدول (7)

الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية لنسب الأقساط إلى تعويضات التأمين من الحريق في الشركتين

	شركة التأمين الوطنية	شركة التأمين العراقية العامة
Mean	78.71	27.6
Std. Deviation	131.979	44.882
N	10	10

يُلاحظ من بيانات الجدول (7) أن المتوسط الحسابي الفرضي لنسبة التعويضات إلى الأقساط في شركة التأمين الوطنية بلغ (78.71) بإنحراف معياري ذي تشتت مرتفع بلغ (131.979) إذا ما قورن بالوسط الحسابي الفرضي لنسبة التعويضات إلى الأقساط في شركة التأمين العراقية العامة البالغ (27.6) وبإنحراف معياري (44.882) وهو انحراف ذي تشتت مقبول نسبياً .

وعليه فأن المعطيات الواردة في أعلاه تدل بوضوح على سلامة وقوة إجراءات الإكتتاب بالتأمين من الحريق في شركة التأمين العراقية العامة قياساً بشركة التأمين الوطنية لأن متوسط النسب لدى الأخيرة (78.71) كان أعلى بكثير من المتوسط لدى الأولى (27,6) .

إلا أنه يجب أن لا يفسر دائماً بأن الزيادات في أرقام مبالغ الأقساط المتحققة للشركتين لابد أن يرافقها زيادة حتمية في التعويضات الواجب دفعها وإنما قد يكون مرد هذه الزيادة تحسن في نشاطهما التسويقي أي زيادة في عدد وثائق التأمين على الممتلكات في السنوات المذكورة بسبب زيادة حركة النشاط الإقتصادي .

أما الجدول (8) فيوضح الإرتباط الخطي للتعويضات بالأقساط في الشركتين :

الجدول (8) معامل الإرتباط الخطي لأقساط وتعويضات التأمين على الحريق في الشركتين

		شركة التأمين الوطنية		
		التعويضات	الأقساط	
شركة التأمين العراقية العامة	التعويضات	(0.078)	-----	R
		0.416	-----	SIG
	الأقساط	-----	*0.893	R
		-----	0.000	SIG
		10	10	N

*** ارتباط مستوى معنوية (0.01)**

بإستخدام معامل person يظهر أن قيمة الإرتباط بين التعويضات في الجدول (8) هو (0.078 -) بمعنوية (0.416) ويمكن تفسير هذه النتائج بعدم وجود علاقة إرتباط بين التعويضات في شركة التأمين العراقية العامة وتعويضات شركة التأمين الوطنية .

أما بالنسبة للأقساط فعلى العكس إذ كانت قيمة معامل الإرتباط (0.893) بمعنوية (0.000) أي أن هناك علاقة إرتباط قوية جداً وذات دلالة معنوية بين أقساط الشركتين تدل على أن الزيادة في أقساط شركة التامين الوطنية يرافقه زيادة في أقساط شركة التأمين العراقية العامة ، وبذلك فإن الأخيرة تمثل منافساً قوياً لشركة التأمين الوطنية في الإكتتاب بوثائق التأمين من الحريق في السوق المحلية ويدل أيضاً في الوقت نفسه على امتلاك الشركتين وسائل ترويجية متكافأة نوعاً ما لجذب لعملاء .

ومما يلاحظ أيضاً أن الإرتباط بين أقساط الشركتين كان أقوى من الإرتباط بين مؤشرات التعويضات المدفوعة من كليهما وهذا يدل على أن معدل دفع الأقساط من قبل العملاء والزيادات المستمرة فيها طيلة فترة البحث أكبر من معدل دفع التعويضات المسددة من قبل الشركتين والذي سيؤثر بدوره في اختلاف تحقق أرباح الشركتين في هذه المحفظة من سنة لأخرى .

على ذلك ومن نتائج الجدولين (7 و 8) أعلاه نقبل الفرضية (1) والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط إحصائي معنوي بين الأقساط المكتتب بها في شركتي التأمين الوطنية و التأمين العراقية العامة خلال فترة البحث) .

و لا نقبل الفرضية (2) والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط إحصائي معنوي بين التعويضات المدفوعة في التأمين على الممتلكات من خطر الحريق في شركتي التأمين الوطنية و التأمين العراقية خلال فترة البحث) .

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 من الحريق في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة خلال فترة البحث مع ملاحظة أن هذه الزيادة لم تأت من إرتفاعات ملحوظة في عدد الوثائق الصادرة بل هي متأتية من ارتفاع أقيام الممتلكات والمخازن ومبالغ تأمينها .

2) توجد علاقة ارتباط إحصائي معنوي قوية بين الأقساط المكتتب بها ولا توجد علاقة ارتباط إحصائي معنوي بين التعويضات المدفوعة في التأمين على الممتلكات من خطر الحريق في شركتي التأمين الوطنية و التأمين العراقية العامة خلال فترة البحث .

3) هناك نسبة كبيرة من الشركات والمصانع العراقية ليست مؤمنة ضد الحريق والإنفجارات الصناعية مع عدم حصولها على شهادة رسمية من مديرية الدفاع المدني بتوفر وصلاحية وسائل ومتطلبات السلامة والإطفاء قي المبنى وملائمتها لطبيعة العمل فيها ، ويؤشر هنا أيضاً عزوف المواطن العراقي عن التأمين على ممتلكاته ضد الحريق لأسباب عدة منها محدودية دخله قياساً بارتفاع حجم القسط ، ومحدودية الأغطية المتداولة من قبل الشركتين ، وضعف أنشطتهما الترويجية والتعريفية بالسلع التأمينية الخدمية بأنواعها ، هذا إلى جانب ضعف الوعي والثقافة التأمينية لدى النسبة الغالبة من الأشخاص إذ لا زالت المعرفة بأغطية التأمين محدودة بتأمين السيارات فقط .

4) عدم تناسب العدد الفعلي لفروع الشركتين العاملة في المحافظات كافة عدا أقليم كردستان ، مع الأعداد الكثيرة لمختلف المنشآت في البلد والذي ينتج عنه إنخفاض أعداد الوثائق المسوقة لتأمينات الحريق إذ لم تزد عن (4,9 %) من إجمالي عدد الوثائق الصادرة في شركة التأمين الوطنية للعام 2012 مثلاً وعن (35,2 %) في شركة التأمين العراقية لوثائق التأمين العام فقط .

5) تأثر السوق العراقية كثيراً بالمشاكل الأمنية الداخلية للبلد والذي يؤدي إلى إحجام معيدي التأمين عن عقد اتفاقيات مع الشركات العاملة بشكل مباشر أو التشدد في الشروط لكون الأعمال غير مربحة لتأثرها سلباً بنتائج

السوق والإكتتابات غير السليمة لاسيما أن الشركتين الحكوميتين الكبيرتين تعانيان من قلة رأسمالهما ومن صغر حجم احتياطياتهما وحاجتهما إلى زيادة معدلات الاحتفاظ بالأخطار لتقليل المتسرب من الأقساط إلى شركات الإعادة .

6) تساهم بعض الشروط التعسفية في الوثيقة في تحجيم حقوق المؤمن لهم ومن ثم عزوفهم عن الإكتتاب بهذا النوع من الأغطية ، ومنها حرمانهم من حق فسخ العقد واسترجاع جزء من القسط ، أو منعهم من التصرف بالممتلكات المستنقذة من مخلفات الحادث ، أو إلزامهم بتحمل كلف توفير المستندات والمواصفات والبيانات والسجلات التي يطلبها المؤمن بعد الحادث لغرض دراستها دون أن يكون هناك إلزام على الأخير بتسديد التعويض . هذا إلى جانب ضعف الطباعة الشكلية للوثيقة وكثرة شروطها وإستثناءاتها وملحقاتها 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 حادث الحريق بالتعويض .

7) يوفر التسديد الفوري للمطالبات المستحقة دعاية قوية لأي مؤمن ويوثق علاقاته في السوق ويجذب زبائن جدد إلا أنه يلاحظ بوضوح كثرة الإجراءات الإدارية والقضائية اللازمة لدفع التعويض المستحق من قبل الشركتين معاً وتطاولها زمنياً والذي يدفع كثيراً من المؤمن لهم إلى عدم تجديد عقودهم .

8) قلة عدد المكلفين بأعمال الكشف وتسوية الخسائر وحاجتهم لخبرات ومهارات عملية حيث ينقصهم التدريب المتخصص تأمينياً وفنياً وتعوزهم الصلاحيات الكافية لحسم حالات التعويض المعروضة عليهم .

9) إنخفاض الأجور والحوافز والمكافآت التي تصرف لمنتجي التأمين فالعمولة لا تزيد عن 8% من القسط ومحدودية الدورات التدريبية المتخصصة بفنون البيع والإتصال التي تزيد قدراتهم في التأثير والإقناع مما ينتج عنه قلة مبيعات وثائق هذا النوع ، وضآلة الثقافة الحاسوبية وضعف التعامل مع التقنيات الحديثة وشبكة الإنترنيت لدى غالبية كادر الشركتين في تسويق وبيع وثائق التأمين .

10) تفاقم ظاهرة التنافس في مجال التسعير أو إحتساب الأقساط وطرق جبايتها أومنح خصومات مبالغ فيها من قبل العدد الكبير من الشركات الخاصة المتواجدة حالياً في سوق صغيرة الحجم تعاني من مشكلةِ عدم التقيد بضوابط التعرفة الموحدة المعتمدة من ديوان التأمين في العراق حيث تلجأ غالبيتها إلى تخفيض الأسعار كأداة تسويقية سريعة في عملها على حساب نوعية وحجم الخدمات الفنية التي يمكن تقديمها كل ذلك في ظل إنعدام الإجراءات العقابية التي تفرضها جمعية التأمين العراقية التي أشرفت على تأسيس مجمع تأمين المخازن من خطر الحريق ، كل ذلك يساهم في تراجع قطاع التأمين المحلي وجموده .

11) إن مدة التقادم المحددة بثلاث سنوات نجدها مدة طويلة يضطر فيها المؤمن لحجز مبالغ إحتياطي التعويضات غير المسددة دونما استثمار أو تشغيل ، ويكفيها لهذا الغرض فترة أقصر تتراوح بين سنة واحدة إلى إثنتين فقط .

12) رصد الآثار المحتملة لدخول العراق إلى الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات على قطاع التأمين ، لان الانفتاح الذي سيصحب تطبيق الاتفاقية واحتمال دخول شركات أجنبية منافسة سوف يلحق الضرر الكبير بقطاع التأمين لعدم توفر الكوادر والإمكانيات الفنية إلا أننا لا نعتقد بان سوق التأمين العراقي سيكون هدفا للشركات العالمية لأن المتوقع من الأقساط في هذه السوق سوف لا يكون اقتصادياً لهذه الشركات الأجنبية ولعدم توفر الكادر

التأميني المحلى سيستدعى منها استقدام موظفيها من الخارج وبمرتبات وامتيازات مغرية مما يجعل الكلف الإدارية مرتفعة جدا لا يمكنها معه التنافس مع الشركات المحلية ذات الكلف الإدارية الأدنى .

13) إنخفاض نسبة وعدد الوثائق المجددة والذي يؤشر وجود مشاكل عدة في السياسة الإكتتابية للشركتين كإنخفاض مستوى الخدمات التي تقدم للعملاء ، أو حاجة السياسة السعرية إلى مراجعة جدية لتتماشى مع أوضاع المنافسة في السوق أو قد ترجع أحياناً إلى التأخر في تسديد المطالبات بدون أسباب معقولة .

14) لا يحظى قطاع التأمين بأولوية مهمة في الإقتصاد العراقي عامة ولم ينل اهتماماً كافياً من لدن الدولة كما هو حاله في بعض الدول العربية كمصر والأردن ودول مجلس التعاون الخليجي ، وحاجته إلى تشريعات تدعمه وتسهم في تطويره وتفعيله .

<u>ثانياً / التوصيات</u> : في ضوء الأستنتاجات التي توصلنا اليها يمكن بلورة التوصيات الآتية :

1) الإهتمام بتطوير السياسات التسويقية بطرق اكتوارية علمية تسهم في تحسين الأداء ومن خلال البرامج الترويجية والإعلانية عبر المواقع الإلكترونية وفي القنوات المقروءة والمسموعة والمرئية وعقد لقاءات وندوات مباشرة مع إدارات المنشآت الخدمية والصناعية والتجارية الكبيرة لإيصال المعلومات الوافية عن المنتجات التي تتناسب مع إحتياجاتها العملية مع ضرورة إيضاح استرتيجية عمل الشركة لكل المستويات الإدارية والمراجعة الدقيقة لخطط التنفيذ بما يؤدي إلى زيادة المبيعات والأرباح .

2) التركيز على تدريب وتطوير الملاكات الفنية والبيعية والساندة في قسم الإنتاج وتنمية قدرات مقدمي الخدمة التأمينية بإكسابهم مهارات تسويقية وإنتاجية من خلال برامج ودورات التدريب المتخصصة لتعزيز قدرة الشركة لمواجهة التعامل مع سوق مفتوحة .

3) عدم إشتراط الإلتزام بالنموذج الموحد لوثيقة التأمين من الحريق التي أقرها الإتحاد العام العربي للتأمين وترك ديوان التأمين العراقي للشركات العمل بها إختيارياً أو إضافة أخطار أو شروط أو تعديلات أو ملاحق أو تظهيرات وفقاً لحالات الإكتتاب المعروضة عليها لتشمل مثلاً أضرار بعض الأخطار الطبيعية وأخطار الشغب والإضرابات والعصيان المدني ، أو ملحق إضافي يشمل المسؤولية المدنية التي قد يتحملها المؤمن له بسبب حادث الحريق لقاء أقساط إضافية معقولة ، ونشير هنا إلى ضرورة الإلتفات إلى خطر إرتفاع أسعار المواد عالمياً وشموله كخطر إضافي بالتغطية التأمينية لوثيقة الحريق الإعتيادية ، وتحديد قسطه وفقاً لمعدل ارتفاع الأسعار من سنة لأخرى .

4) العمل على تفعيل مبدأ تعويم أو تحرير الأسعار وتحديث تعرفات التسعير الإلزامية دورياً وفقاً لنتائج المحفظة كل 5 سنوات وبما يضمن التناسب بين القسط وحجم الغطاء الممنوح وكفايته لتغطية التعويضات المخططة مع العمولات والمصاريف والأرباح ودراسة إمكانية العمل بتجزئة القسط السنوي إلى أجزاء نصف أو ربع سنوية .

5) تكوين مجمعات تأمينية بين شركات التأمين الجديدة والقديمة تتفق على جدولة فنية وعلمية لأسعارها التأمينية وبالشكل الذي يحظى بإعتماد أسواق إعادة التأمين العربية والعالمية وبما يسهم في منع تسرب أقساط الإعادة إلى الخارج .

6) إدخال تعديلات على نظام صرف العمولات والحوافز والأرباح السنوية للمنتجين والوسطاء والوكلاء 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 .

7) تبني تقنيات تطبيقية حديثة للربط وتبادل المعلومات بين شركات التأمين المحلية وإنشاء نظام وقاعدة بيانات متكاملة عن طالبي التأمين تشترك فيه الشركات العراقية كافة مع جمعية التأمين والجهات الحكومية ذات العلاقة بحيث تتولى كل شركة عضو في النظام بالتبليغ عن الطلبات التي سبق أن رفضتها مما يساعد في فرز ورفض الحالات التي فيها شبهة احتيال .

8) الإهتمام بشكلية الوثيقة وطباعتها وإعادة صياغة نصوص شروطها العامة بلغة واضحة وخاصة المتعلقة منها بأحكام الإلغاء والإستحقاق والتحكيم وبعض الشروط التفصيلية كتغطية الماكينات أو فقدان الأرباح أو المسؤولية تجاه الغير والتي سيؤدي وضوحها إلى تدعيم الثقة بين طرفي العقد وتقليل المنازعات بينهما .

9) التشدد في تنفيذ السياسات الإكتتابية في إنتقاء الأخطار كالابتعاد عن الاكتتاب بالتأمين على الأماكن الخطرة والتجمعات التجارية المتهرئة التي تتسم بتراكم الخطر فيها كالأسواق القديمة والمكتظة التي تصعب مكافحة الحرائق فيها ، أو الإكتتاب بشروط خاصة تحد من تكرار الخسائر الصغيرة وتقلل من المطالبات بتعويضاتها كزيادة نسبة التحمل الإجباري على المؤمن له أو التركيز على وجوب توفير وسائل الوقاية الكافية ، وعدم قبول أخطار مستثناة من إتفاقيات إعادة التأمين أو تزيد عن حدودها إلا بعد إتمام إعادة التأمين الإختيارية .

10) توسيع العلاقات مع شركات التأمين العربية وتشجيع تكوين تحالفات مهنية فيما بينها لكسب قدرة تنافسية جيدة في الأسواق العالمية ، وتبادل الخبرات التأمينية والفنية إقليمياً ودولياً وتوحيد التعامل بنماذج وثائق التأمين من الحريق وملاحقها الإضافية المعتمدة من جهة الإتحاد العام العربي للتأمين وشركات إعادة التأمين العالمية المعروفة .

11) تشجيع الاندماجات الطوعية أو القسرية بين الشركات العاملة في قطاع التأمين والبالغ عددها 34 شركة حكومية وخاصة ، للنهوض بأداء القطاع وزيادة ملاءته المالية وقدرته التفاوضية مع شركات إعادة التأمين العالمية ، وتشجيع تكوين تحالفات بين شركات التأمين والمصارف لتساهم جدياً في تسويق الأغطية التأمينية وتحصيل الأقساط ، والعمل على ترسيخ وتقوية الملاءة المالية للشركات من خلال رفع رأس المال اختياريا، وكذلك تعزيز الاحتياطيات لمواجهة الانحرافات في النتائج والخسائر غير المتوقعة ، وتفعيل دور ديوان التأمين العراقي في مراقبة

عمل الشركات الخاصة وإيقاف من تتحقق لديها خسائر بنسبة 50% فأكثر من رأسمالها عن العمل لإيجاد إدارات بديلة فاعلة وبسياسات إكتتابية جديدة كما هو حال المصارف الأهلية في العراق .

12) وضع تشريعات تلزم بعض القطاعات وخاصة الصناعية منها بالتأمين على أصولها ضد الأخطار الشائعة وفي مقدمتها خطر الحريق الأمر الذي يدعو إلى وضع دراسات لمراجعة الإطار القانوني والتشريعي الذي يخضع له قطاع التأمين المحلي ولتقييم التشريعات الخاصة به بهدف تطويرها أو توحيدها لتتماشى مع الممارسات الأقليمية العالمية ، وإنشاء هيئة للرقابة على عمل هذا القطاع تساهم في تدعيمه وحماية الاقتصاد الوطني وتشجيع ثقافة الادخار، والمبادرة إلى إحياء وتفعيل عمل جمعية الوقاية من الحريق العراقية.

13) إعادة النظر بشروط مجمع تأمين المخازن في ضوء الخبرة المتراكمة من الإكتتابات وإضفاء الصفة الإلزامية عليها بحيث تفرض عقوبات وغرامات ومسؤوليات محددة تتحملها الشركة المخالفة وهذا سيؤدي إلى عدم تحميل العضو الجيد الملتزم عبء تمويل خسارة سببها سوءُ تصرّف عضوٍ آخر غير ملتزم ، وهنا يجب أن ينصب التنافس بين أعضاء المجمع على عناصر أخرى إلى جانب التنافس السعري كالتميُّز في تقديم خدمات ما بعد البيع والسرعة في إصدار الوثيقة وملاحقها والسرعة في تسوية المطالبات وتقديم حوافز سعرية عند إكمال المؤمن له للتوصيات الهندسية لتحسين نوعية الخطر والاستفادة من أدوات تسويقية مهمة كمكافأة عدم المطالبة بالتعويض عند تجديد العقد ، وتخفيض قسط التأمين من خلال خسارات مهدرة عالية .

14) عدم قبول تغطية أية منشآة ضد خطر الحريق إلا بعد التأكد التام من تنفيذ المستوى المطلوب لإشتراطات ومتطلبات وتجهيزات السلامة والوقاية من الحريق وملائمتها لطبيعة العمل فيها بشهادة من مديرية الدفاع المدني من خلال لجانها الفنية المتخصصة بالتنسيق مع شركة التأمين وحسب ما تتضمنه اللوائح والأنظمة .

المصادر : الكتب

1) أحمد ، د. ممدوح حمزة " تأمين حريق وحوادث متحالفة " دار الكتب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 1993 .

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

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

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

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

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

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

الدوريات والأخرى

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

9) خلف، قيس عبود" خسارة الأرباح المبكرة " مجلة الإتحاد العام العربي للتأمين ، العدد 69 ، 2001 ، القاهرة .

10) الزماميري ، محمود عبد القادر " تحديد مبلغ التأمين في وثائق تأمين الحريق " مجلة رسالة التأمين ، الإتحاد الأردني لشركات التأمين ، عمان ، العدد الأول ، آذار 2009

11) علوان ، طلال ناظم " البرامج والأنشطة الوقائية لتقليل ومنع الخسائر " مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد الثامن ، العدد 22 لسنة 2013 / الفصل الأول ، جامعة بغداد .

12) غليوم، نزهي" إدارة الخطر في شركات التـأمين– سياسة الإكتتاب"مجلة الشرق للتأمين،العدد 29،نيسان 1999

13) غليوم، نزهي" إدارة الخطر في شركات التـأمين– سياسة الإحتفاظ"مجلة الشرق للتأمين،العدد 26 ،تموز 1998

14) فاضل ، عبد القادر عبد الرزاق " ملاحظات على مجمع تأمين المخازن من خطر الحريق والسرقة " مرصد التأمين العراقي " نيسان 2013 ، مجلة رقمية iraqinsurance.wordpress.com .

15) الكالوتي ، يعقوب مصطفى " إدارة أنشطة الإكتتاب في التأمينات العامة " مجلة مرآة التأمين ، الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين ، العدد 12 ، ك2/ 2012 رام الله .

16) المدهري ، ناصر بن عبد الله " التأمين على المصانع وأثره على التقيد بمتطلبات السلامة : أطروحة دكتوراه ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2010 .

17) موسى ، د. عادل أحمد " الأسس الفنية للإكتتاب في تأمينات الحريق – دراسة مقارنة بين الواقع والمأمول " محاضرات البرنامج التدريبي عن التأمين ضد أخطار الحريق ، معهد الدراسات التأمينية ، القاهرة ، ت2 / 2006 .

18) الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية للأعوام 2004-2013 .

19) الوثيقة العربية الموحدة للتأمين من الحريق الصادرة عن الإتحاد العام العربي للتأمين / الأمانة العامة ، القاهرة

20) التغطيات الإضافية التي أقرها الإتحاد العام العربي للتأمين في إجتماعه في القاهرة في 26 تموز 2000 .