

## تحليل العلاقة بين الإقساط والتعويضات في التأمين على الحياة" بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة

### Analysis of the Relationship Between Premiums and Compensations in Life Insurance: An Applied Study on the Iraqi General Insurance Company

احمد اياد علي الحمزة

Ahmed Ayad Ali Al-Hamza

alshmr488@gmail.com

كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة كربلاء

College of Management and

Economics - University of Karbala

م.م علي اياد علي الحمزة

Ali Ayad Ali AL Hamza

La5048628@gmail.com

كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة وارث الانبياء

Faculty of Management and

Economics - Warith Al-Anbiya

University

#### المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين على الحياة، مع التركيز على تحديد دور شركة التأمين العراقية العامة في تطوير هذا القطاع الحيوي. يتناول البحث دراسة مقارنة بين التأمين الفردي والجماعي، مع تسليط الضوء على الإجراءات التسويقية المتبعة وخصائص كل نوع. تم تحليل البيانات المالية الخاصة بالفترة من 1999 إلى 2008، لتقييم نسب النمو في الأقساط والتعويضات، وقياس قوة الارتباط بينهما باستخدام برنامج SPSS. تم دراسة الفروق بين متوسطات الأقساط والتعويضات لكل نوع خلال فترة الدراسة. وتوصل البحث إلى عدة نتائج رئيسية، من بينها وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في كلا نوعي التأمين، بجانب تفاوت في الطلب على التأمين الفردي والجماعي بسبب العوامل الاقتصادية والأمنية. كما أظهر البحث استقراراً نسبياً في أداء الشركة بفضل استراتيجياتها التسويقية المدروسة.

الكلمات المفتاحية: التأمين على الحياة، الأقساط، التعويضات، شركة التأمين العراقية

#### Abstract

This research aims to analyze the relationship between collected premiums and paid compensations in life insurance, with a focus on identifying the role of the Iraqi General Insurance Company in developing this vital sector. The research deals with a comparative study between individual and group insurance, highlighting the marketing procedures followed and the characteristics of each type. Financial data for the period from 1999 to 2008 were analyzed to evaluate the growth rates in premiums and compensations, and measure the strength of the correlation between them using the SPSS program. The differences between the average premiums and compensations for each type were studied during the study period, and the research reached several main results, including the presence of a positive and strong correlation between collected premiums and paid compensations in both types of insurance, in addition to a difference in demand for individual and group insurance due to economic and security factors. The research also showed relative stability in the company's performance thanks to its studied marketing strategies.

Keywords: Life insurance, premiums, compensations, Iraqi insurance company

#### 1. المقدمة

يعتبر التأمين على الحياة أداة مهمة للتعامل مع المخاطر التي قد تواجه الأفراد في حياتهم، حيث يلعب دوراً حيوياً في تخفيف الآثار السلبية للوفاة المبكرة، وكبر السن، والعجز، والبطالة. إن التخطيط لمواجهة المخاطر الشخصية يتطلب وعياً عميقاً بالتكاليف المرتبطة بالوفاة، التي غالباً ما تثقل كاهل من يعيلهم الشخص المتوفى. بالتالي، فإن الاعتبار الأساسي في أي خطة تأمينية لمواجهة الوفاة المبكرة هو تحديد الأشخاص الذين سيفقدون مصدر دخلهم في حال حدوث تلك الوفاة. يمكن تصنيف المخاطر التي قد يتعرض لها الأفراد إلى عدة فئات تشمل: مخاطر الشيخوخة (مثل التقاعد)، العجز الكلي، الوفاة المبكرة، بالإضافة إلى أخطار المرض والإصابة، والبطالة. هذا التنوع في المخاطر يستدعي النظر بعمق في كيفية تصميم التأمينات التي توفر الحماية المالية اللازمة للأفراد وأسرهم.

رغم أهمية التأمين على الحياة كوسيلة لتوفير الحماية المالية للأفراد وأسره، فإن الطلب على هذا النوع من التأمين يعاني من تحديات عديدة، أبرزها ضعف الوعي التأميني وتأثير الظروف الاقتصادية والأمنية. كما أن العلاقة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة، بالإضافة إلى اختلافات الأداء بين التأمين الفردي والجماعي، لا تزال غير مدروسة بشكل كافٍ في السوق العراقية، مما يعيق تطوير هذا القطاع بشكل يتماشى مع احتياجات الأفراد.

يفترض البحث أن هناك علاقة ارتباط قوية وموجبة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين الفردي والجماعي، وأن هناك عوامل اقتصادية واجتماعية تؤثر بشكل مباشر على الطلب على التأمين على الحياة، مما يستدعي تحسين استراتيجيات التسويق وتعزيز الوعي التأميني.

يتكون هذا البحث من ستة مباحث رئيسية. المبحث الأول يتناول المنهجية والدراسات السابقة ذات الصلة بالتأمين على الحياة. في المبحث الثاني، سنستعرض التأمين على الحياة وخصائصه، مع التركيز على السمات الأساسية التي تميزه عن أنواع التأمين الأخرى. المبحث الثالث سيشمل تسويق التأمين والعوامل المؤثرة في الطلب عليه، بالإضافة إلى العوائق التي تواجه تسويق التأمين بشكل عام. المبحث الرابع سيغطي التأمين الفردي والجماعي، موضعاً الأنواع الرئيسية من الأغطية التأمينية المتاحة. في المبحث الخامس، سيتم تحليل بيانات التأمين على الحياة، مقارنةً بين التأمين الفردي والجماعي من حيث الارتباط والانحدار، بالإضافة إلى استعراض مجموعة من المتوسطات الحسابية. وأخيراً، يختص المبحث السادس بالاستنتاجات والتوصيات المستخلصة، التي تهدف إلى تحسين فهم التأمين على الحياة ودوره في حماية الأفراد والمجتمعات من المخاطر المالية المرتبطة بالوفاة والعجز. وهذا البحث يسعى إلى توفير رؤى جديدة تساهم في تعزيز فعالية برامج التأمين على الحياة في العراق، مما يساعد على تحقيق الأمن المالي للأفراد وعائلاتهم.

### المبحث الأول:

#### منهجية البحث ودراسات السابقة

##### 1. منهجية البحث

يتناول هذا المبحث منهجية البحث من خلال عرض المشكلة البحثية وأهميتها وأهدافها وفرضياتها وحدودها.

##### أولاً: مشكلة البحث

تتمثل مشكلة البحث في نقطتين رئيسيتين:

1. انخفاض الطلب على التأمين الفردي على الحياة بعد عام 2003: تشير المعطيات إلى أن الزيادة في إجمالي إيرادات أقساط التأمين الفردي خلال السنوات الأخيرة تعود إلى ارتفاع قيمة القسط للوثيقة الواحدة، وليس نتيجة لزيادة عدد الوثائق المصدرة.
  - يعزى هذا الانخفاض إلى عدة أسباب، أبرزها التغيرات الاقتصادية التي شهدتها العراق بعد عام 2003، بما في ذلك ارتفاع معدلات التضخم وانخفاض الدخل الفردي، مما أثر على القدرة الشرائية للأفراد.
  - الوضع الأمني المتردي، الذي أدى إلى تقليل ثقة الأفراد بالشركات والمؤسسات المالية بشكل عام.
  - انخفاض مستوى الوعي التأميني بين الأفراد، مما أدى إلى عزوفهم عن شراء وثائق التأمين الفردية.
2. ارتفاع نسبة التعويضات المدفوعة في التأمين الجماعي على الحياة: تجاوزت النسبة 70% من الأقساط المحصلة في السنوات الأخيرة، مما يتناقض مع النسبة العالمية المعمول بها التي تتراوح بين 35% و50%.

##### تساؤلات البحث

1. ما هي العوامل التي أدت إلى انخفاض الطلب على التأمين الفردي على الحياة في العراق بعد عام 2003؟
2. ما هي الأسباب الكامنة وراء ارتفاع نسبة التعويضات المدفوعة في التأمين الجماعي على الحياة مقارنة بالنسب العالمية؟
3. كيف تؤثر العلاقة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة على استدامة عمليات التأمين على الحياة؟

##### ثانياً: أهمية البحث

تعتبر دراسة العلاقة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في شركات التأمين من الموضوعات ذات الأهمية البالغة، حيث تؤثر بشكل مباشر على العديد من القرارات الاستراتيجية. يركز البحث بشكل خاص على قرارين أساسيين في شركة التأمين في مجال التأمين على الحياة:

1. قرارات التسعير: يعتبر سعر الوثيقة أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في الطلب على التأمين.
2. قرار قبول أو رفض المخاطر: يرتبط هذا القرار بمستوى التعويضات المستقبلية المتوقعة لوثائق التأمين خلال فترة سريانها.

##### ثالثاً: هدف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل العوامل المؤثرة في انخفاض الطلب على التأمين الفردي على الحياة في العراق بعد عام 2003.
2. دراسة أسباب ارتفاع نسبة التعويضات المدفوعة في التأمين الجماعي على الحياة، وتقييم مدى انسجامها مع النسب العالمية.
3. تقييم العلاقة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة وتأثيرها على استدامة عمليات التأمين على الحياة.

##### رابعاً: فرضيات البحث

تتضمن فرضيات البحث الرئيسية:

1. توجد علاقة ارتباط معنوي بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين على الحياة، من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

- أ. توجد علاقة ارتباط معنوي بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين الفردي على الحياة.
- ب. توجد علاقة ارتباط معنوي بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين الجماعي على الحياة.
- ت. توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات أقساط التأمين الفردي وأقساط التأمين الجماعي على الحياة.
- ث. توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات تعويضات التأمين الفردي وتعويضات التأمين الجماعي على الحياة.

#### خامساً: الحدود الزمانية والمكانية للبحث

1. **الحدود الزمنية:** تغطي الدراسة الفترة الزمنية من عام 1999 حتى نهاية عام 2008. تم اختيار هذه الفترة نظراً لأنها تتضمن تحولات هامة في سوق التأمين على الحياة في العراق، مما يتيح الفرصة لتحليل الاتجاهات المتعلقة بالأقساط والتعويضات في هذه الفترة الزمنية.
2. **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على شركة التأمين العراقية العامة، التي تقع في بغداد، وتعد واحدة من الشركات الرائدة في مجال التأمين على الحياة في العراق. تم اختيار الشركة كحالة دراسية نظراً لتوافر بيانات شاملة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها لتحليل السوق.

#### سادساً: أدوات التحليل المستخدمة في البحث

تتضمن أدوات التحليل المستخدمة في هذا البحث ما يلي:

- **الرسوم البيانية:** لتوضيح النتائج بشكل بصري.
- **البرنامج الإحصائي (SPSS):** لاستخراج معاملات الارتباط بين المتغيرات المدروسة، وكذلك لاختبار فرضيات البحث.
- **طريقة الفرق بين وسطين:** لاختبار وجود فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات أقساط التأمين على الحياة ومتوسطات التعويضات المدفوعة.

#### سابعاً: وصف متغيرات الدراسة

تم تقسيم المتغيرات في هذه الدراسة إلى نوعين رئيسيين: المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد.

1. **المتغيرات المستقلة:** هذه المتغيرات تؤثر بشكل غير مباشر على المتغير المعتمد ويمكن أن تختلف في تأثيرها حسب الظروف المختلفة:
  - **الأقساط:** هي المبالغ التي يدفعها المؤمن لهم إلى شركة التأمين مقابل تغطية المخاطر المؤمن منها. تؤثر هذه المدفوعات بشكل مباشر على إيرادات شركة التأمين وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها المالية.
  - **العوامل الاقتصادية:** يمكن أن تؤثر عوامل مثل التضخم، ومستويات الدخل، والتغيرات الاقتصادية في السوق على مقدار الأقساط المدفوعة من قبل الأفراد.
2. **المتغير المعتمد:** هذا هو المتغير الذي يتم قياسه وتحليله من أجل فهم تأثير المتغيرات المستقلة عليه:
  - **التعويضات:** هي المبالغ التي يدفعها المؤمن لهم عندما يحدث الخطر المؤمن منه، بشرط أن لا تتجاوز تلك المبالغ ما هو محدد في عقد التأمين. التعويضات هي المتغير الأساسي الذي يتم دراسته لفهم العلاقة بين الأقساط التي يتم جمعها والدفعات التي يتم دفعها للمؤمن لهم عند وقوع الخطر.

#### المبحث الثاني:

#### المرتكزات المعرفية للتأمين على الحياة (Life Insurance)

يمثل التأمين على الحياة جميع أنواع التأمين التي تتعلق بحياة الأفراد، حيث يكون الخطر المؤمن منه متصلاً بحياة الإنسان. يهدف هذا النوع من التأمين إلى دفع مبلغ مالي للمؤمن عليه عند بلوغه سن معينة بعد فترة محددة، أو تقديم مدفوعات دورية على شكل معاش لفترة زمنية معينة أو مدى الحياة. كما يمكن أن يتضمن دفع مبلغ محدد للمستفيد في حال وفاة المؤمن عليه. (Al-Rubaie and Al-Ali, 2020: 95).

قانونياً، يمكن تعريف التأمين على الحياة بأنه عقد يلتزم بموجبه المؤمن بدفع مبلغ التأمين للمؤمن عليه في حالة بقاءه على قيد الحياة حتى نهاية مدة التأمين، أو للمستفيد في حال وفاته خلال تلك الفترة، وذلك مقابل تسديد المؤمن له لأقساط مالية خلال مدة سريان العقد. يتناول التأمين على الحياة حماية الدخل الناتج عن حدوث أي من الأخطار المتعلقة بحياة الإنسان، مثل الوفاة، العجز، المرض، والتقاعد. تُعرف وثيقة التأمين على الحياة بأنها اتفاق بين طرفين، حيث يتعهد الطرف الأول (شركة التأمين) بدفع مبلغ مالي للطرف الثاني (المؤمن له) أو للمستفيد في حالة تحقق حادث معين يتعلق بحياة أو وفاة شخص محدد خلال فترة معينة، مقابل دفع المؤمن له لقسط مالي، سواء

كان دفعة واحدة أو بشكل دوري لمدة معينة. من التعريف السابق، يتضح أن عقد التأمين على الحياة يتضمن أربعة أطراف رئيسية: (Abu Bakr, Eid, and Al-Saifu ، 2008 :45).

1. المؤمن (شركة التأمين): الجهة التي تتحمل مسؤولية دفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن منه.
  2. المؤمن له: الشخص الذي يدفع الأقساط أو المبالغ التأمينية.
  3. المستفيد: الشخص الذي يحصل على مبلغ التأمين في حال تحقق الخطر بالنسبة للمؤمن عليه.
  4. المؤمن عليه: الشخص الذي يتم التأمين على حياته، ويكون موضوع العقد.
- من الجدير بالذكر أن نفس الشخص قد يجمع بين صفات المؤمن له والمستفيد والمؤمن عليه، في حالة شراء عقد تأمين يضمن له الحصول على معاش دوري طالما أنه على قيد الحياة، أو استلام مبلغ التأمين دفعة واحدة.
- أولاً: أنواع عقود التأمين على الحياة
- تُقسم وثائق التأمين على الحياة إلى ثلاث مجموعات أساسية، كما يتضح في الجدول التالي: (Bewi ، 2009 :76).
- أنواع وثائق التأمين على الحياة

### جدول 1: أنواع وثائق التأمين على الحياة

الوثائق المختلطة	وثائق التأمين على الحياة	وثائق التأمين على الوفاة
هي الوثائق التي تدفع مبالغها في حالة وفاة المؤمن عليه خلال فترة محددة أو في حالة حياته حتى نهاية فترة العقد	هي الوثائق التي تدفع مبالغها على حياة المؤمن عليه حتى سن معينة أو بعد مرور مدة معينة	هي الوثائق التي تدفع مبالغها حال وفاة المؤمن عليه

يمكن تصنيف وثائق التأمين وفقاً للجهة طالبة التأمين إلى نوعين رئيسيين:

1. التأمين الفردي.
  2. التأمين الجماعي.
- سنتناول هذين النوعين بتفصيل أكبر في المبحث الرابع من البحث.
- ثانياً: جوانب التشابه والاختلاف بين التأمين على الحياة والتأمينات العامة
- يخضع التأمين على الحياة للقواعد العامة التي تنظم جميع أنواع التأمين، مما يجعله يتشابه مع التأمينات الأخرى وفق تلك المبادئ، لكن هناك اختلافات جوهرية بينهما. فيما يلي ملخص للجوانب المشتركة والمختلفة: (Ahmed and Sarsam ، 1990 :32).

#### ❖ جوانب التشابه

يمكن تلخيص جوانب التشابه بين التأمين على الحياة والتأمينات العامة كما يلي: (Hamidi ، 2022 :58).

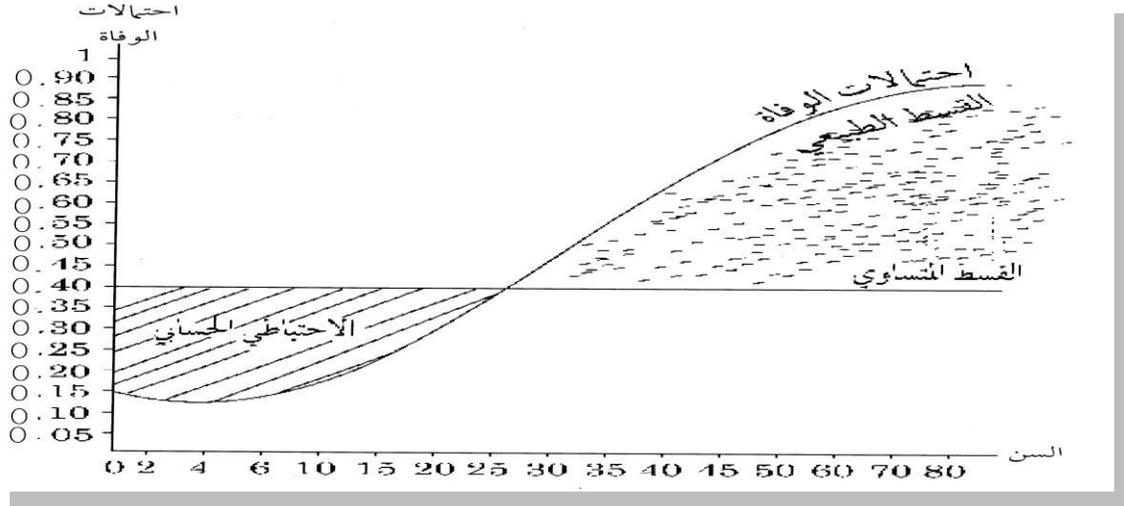
1. الأهداف المشتركة: يهدف التأمين على الحياة وبقيّة أنواع التأمين إلى حماية الأفراد من الخسائر الناجمة عن المخاطر المؤمن عليها، بالإضافة إلى تجنب المفاجآت المستقبلية التي قد تسبب ضرراً للأفراد.
2. مبدأ التعاون: جميع أنواع التأمين تعتمد على مبدأ التعاون، حيث يتم توزيع الخسائر الناتجة عن وقوع المخاطر بين جميع المؤمن لهم.
3. عقود الإذعان: تُعتبر جميع عقود التأمين عقود إذعان، حيث يكون المؤمن هو الطرف الذي يضع الشروط والأحكام، ويتعين على المؤمن له قبولها دون خيار.
4. مبادئ أخلاقية: تشارك جميع عقود التأمين في تطبيق مبادئ حسن النية والمصلحة التأمينية والسبب القريب.
5. العقود التجارية: تُعتبر جميع عقود التأمين عقوداً تجارية.
6. الشرعية القانونية: يجب أن تكون جميع عقود التأمين مشروعة قانونياً واجتماعياً وتتوافق مع النظام العام للدولة.

#### ❖ جوانب الاختلاف

يمكن تلخيص جوانب الاختلاف بين التأمين على الحياة والتأمينات العامة كما يلي: (Al-Mu'ayni ، 2021 :64).

1. طول مدة الوثيقة: تتميز معظم وثائق التأمين على الحياة بأنها طويلة الأجل، حيث يمكن أن تستمر لتغطية مدى حياة الشخص المؤمن عليه.
2. العنصر الإدخاري: تحتوي أغلب وثائق التأمين على الحياة على عنصر ادخاري، حيث تُدفع الأقساط بشكل يتناسب مع المخاطر المترابدة، مما يؤدي إلى أن تكون الأقساط أكبر في السنوات الأولى وأقل في السنوات الأخيرة. يتم الاحتفاظ بالأجزاء الزائدة من الأقساط في مخصص خاص يُعرف بالمخصص الحسابي، ويتم استثمار هذا المخصص لمواجهة أي عجز في الأقساط في السنوات الأخيرة.
3. نوع الوثائق: تعتبر وثائق التأمين على الحياة وثائق محددة القيمة (Valued Policies)، مما يعني أنها لا تخضع لمبدأ التعويض، حيث يدفع المؤمن مبلغ التأمين للمستفيد دون الحاجة لتقديم مستندات تثبت وقوع خسارة مالية، فقط يجب تقديم دليل على تحقق الخطر.

4. **عدم الخضوع لمبدأ المشاركة:** لا تخضع عقود التأمين على الحياة لمبدأ المشاركة، إذ يحق للمؤمن له أو المستفيد الحصول على المبالغ المستحقة من جميع شركات التأمين التي تم التأمين معها، حيث تكون مسؤولية كل شركة مستقلة.
  5. **خطر الوفاة:** يمثل خطر الوفاة في وثائق التأمين على الحياة خطراً مؤكداً الحدوث، بينما تتعلق الاحتمالية بوقت وقوعه.
  6. **عدم تطبيق مبدأ الحلول:** لا يطبق مبدأ الحلول في حقوق التأمينات على الحياة، حيث يحق للورثة الرجوع إلى المتسبب في وقوع الخطر بالإضافة إلى استحقاقهم لمبلغ التأمين المحدد في العقد.
- بهذا، يتضح أن التأمين على الحياة يتشابه مع التأمينات العامة في بعض الجوانب، لكنه يختلف عنها في جوانب أخرى هامة تتعلق بطبيعة العقود وطول مدتها وأسلوب تنظيم الأقساط.



شكل (2) العلاقة بين القسط الطبيعي و القسط المتساوي .  
المصدر: (Abu Bakr and the forgetfulness ، ٢٠٠٩ ؛ ١٧١)

### المبحث الثالث:

#### تسويق التأمين على الحياة (Life Insurance Marketing)

لقد أصبح مصطلح التسويق من المصطلحات الحديثة التي انتشرت في الأدبيات الاقتصادية ولغة المنظمات ورجال الأعمال. ومع ذلك، فإن فكرة التسويق، من حيث جوهرها، ليست وليدة العصر الحديث، بل إن جذورها تعود إلى عصور قديمة، على الرغم من بساطة الأساليب والأدوات التسويقية المستخدمة في المراحل المبكرة من تطور المجتمع.

#### أولاً: تعريف التسويق (Marketing Definition)

أعطيت العديد من التعريفات للتسويق، واختلفت هذه التعريفات باختلاف الفترات الزمنية التي عالجت التسويق وتطورت مع تطور هذا العلم، ومن أهم التعريفات وحسب التسلسل الزمني لها:

#### جدول 2: التعريفات المختلفة للتسويق حسب التسلسل الزمني

ت	المفهوم	المصدر
1	التسويق هو توفير المنتجات المناسبة للمستهلك عن طريق التوزيع الكفوء اعتماداً على موارد الشركة المتاحة	Black & Skipper, 1987:516
2	التسويق خطة للتفكير ووضع استبيان الربح والسوق، وهو يهتم الشركة بتمامها ومن مسؤوليات الإدارة	موثك، 2002:21
3	التسويق هو خلق مستوى معين من الفضل	العمر، 2005:18
4	التسويق هو العملية الخاصة بتحويل وخلق وترويج الأفكار أو السلع أو الخدمات اللازمة لإتمام عمليات التبادل والتي تؤدي إلى إشباع حاجات الأفراد وتحقيق أهداف المنظمات	العمر، 2005:19
5	توجيه كافة جهود المنظمة لأجل إشباع المستهلكين مع تحقيق الربح للمنظمة	Perreault & McCarthy, 2006:16
6	التسويق هو نشاط الأعمال المتعلق بالمنتجات المكانية والزمانية والحيازية، نتيجة نقل وتوزيع السلع والخدمات وبيعها من أجل تحقيق إشباع الحاجات والرغبات من خلال عمليات التبادل	مرزة؛ 2006:368
7	هو نشاط الأعمال الذي يتضمن كافة العمليات والمعاملات التي تتعلق بتيسير انسياب السلع والخدمات ما بين منتجها ومستهلكها	عرفات وعقل؛ 2008:381

8	التحليل والتخطيط والتنفيذ والرقابة على البرامج التي تؤدي إلى خلق وتقييم وتبادل رغبات المستفيدين والتي تشبع حاجاتهم، ويعتمد بدرجة كبيرة على استخدام طرق فعالة للتسعير، والترويج، والإعلان، والتميز، والتوزيع، والاتصالات، وخدمات ما بعد البيع المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر اعلاه	سلام وموسى؛ 2010:199
---	--	-------------------------

### ثانياً: المفهوم التقليدي والمعاصر للتسويق

يمثل التسويق أساساً للمنظمة الاقتصادية، ويعتبر مسار تفكير يبدأ بعوامل السوق بهدف إعداد استراتيجيات شاملة للنشاط الاقتصادي المعنى. وقد شهد فكر التسويق تطورات يمكن تلخيصها في المفهومين التاليين: (Salam and Shugairi ، 2010 :89).

#### 1. المفهوم التقليدي للتسويق (التوجه نحو الإنتاج):

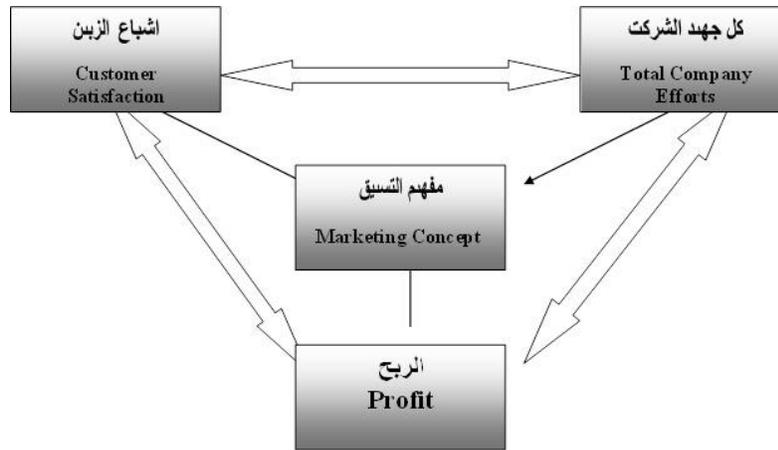
في هذا المفهوم، كانت فكرة التسويق تتركز على منتجات الشركات. كان التركيز على البيع وحوافزه كوسيلة لتحقيق الربح، من خلال زيادة حجم المبيعات. كانت الأقسام الفنية في شركات التأمين مسؤولة عن تصميم وثائق التأمين دون وجود معرفة كافية باحتياجات ورغبات العملاء. بعد الانتهاء من إعداد نماذج الوثائق، كان يُدعى الجهاز البيعي لترويجها. المدراء التسويقيون في هذا الإطار يعطون اهتماماً قليلاً لحاجات الزبائن، حيث يتركز الجهد على إنتاج المنتجات ومحاولة بيعها. وقد كانت لديهم قناعة بأن المستهلكين موجودون لشراء مخرجات المنظمة أكثر من اعتقادهم بأن المنظمة وجدت لخدمة المستهلكين والمجتمع. لذا، كان التركيز على المنتج، ووسائل الترويج والبيع، بهدف نهائي يتمثل في تحقيق الربح من خلال زيادة الإنتاج.

#### 2. المفهوم المعاصر للتسويق (التوجه نحو التسويق):

- يتجاوز المفهوم المعاصر للتسويق مجرد التركيز على المنتج، حيث يُعنى بتلبية احتياجات ورغبات العملاء. يتمحور حول فهم السوق والعملاء بشكل أعمق، مما يسمح للمنظمات بتطوير استراتيجيات تسويقية فعالة تركز على تقديم القيمة للعميل. يُعتبر التفاعل مع العملاء وبناء العلاقات معهم من أولويات هذا المفهوم، مما يعزز الولاء للعلامة التجارية ويحقق نتائج أفضل على المدى الطويل. هذا التحول من المفهوم التقليدي إلى المفهوم المعاصر يمثل نقلة نوعية في طريقة التفكير التسويقي، مما يساهم في تحسين فعالية الحملات التسويقية وزيادة رضا العملاء.

#### المفهوم المعاصر للتسويق (التوجه نحو التسويق - Marketing Orientation)

يشير مفهوم التوجه نحو التسويق إلى أن الهدف الرئيسي ليس مجرد بيع منتجات الشركة للمستهلكين، بل تقديم ما يحتاجه العملاء من منتجات. وفقاً لما ذكره (McCarthy 2006:17)، فإن التسويق هو الإطار الذي تتحرك ضمنه جميع أجهزة المنظمة في أنشطتها بشكل منسق، بهدف جذب عدد من الزبائن الحاليين والمحتملين والاحتفاظ بهم. يتم ذلك من خلال التعرف على احتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تلبية احتياجاتهم لتحقيق الأرباح المتوقعة. وفي هذا المفهوم، يكون التركيز على العميل، وتتمثل الوسيلة في التسويق المتكامل، بينما يكون الهدف النهائي هو تحقيق الربح عن طريق تلبية احتياجات المستهلكين. وكما في الشكل الآتي: (Salam and Shugairi ، 2010 :93).



شكل (3) المفهوم الحديث للتسويق

Salam, Osama Azmi and Musa, Sha'iri Nouri, Risk Management and Insurance, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, First Edition, 2010  
الخدمة التأمينية

يتوقف الطلب على سلعة أو خدمة معينة على عدة عوامل تؤثر على مستواه صعوداً أو هبوطاً. من أبرز العوامل التي تؤثر في الطلب على الخدمة التأمينية ما يلي:

(Allianz Research2024 ،: 25).

- 1. مستوى الدخل:** التغيرات في مستوى الدخل تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في الطلب على الخدمات التأمينية. حتى في حالات ارتفاع مستوى الدخل خلال فترات التضخم، حيث قد لا يرتفع مستوى المعيشة، يظل الطلب على التأمين في ازدياد.
- 2. سعر الخدمة التأمينية:** هناك علاقة عكسية بين سعر الخدمة التأمينية والطلب عليها. كلما ارتفع السعر، قلّ الطلب عليها. ويتأثر سلوك المستهلك في شراء التأمين بعدة عوامل، منها احتمالية تحقق الخطر والمعلومات المتاحة له عن ذلك الخطر. لكن السعر يظل عاملاً مهماً ومؤثراً في الطلب.
- كما أن تأثير قانون الأعداد الكبيرة يظهر في تسويق الخدمات التأمينية، حيث إنه كلما زاد عدد المحال المؤمن عليها، زادت إمكانية تخفيض الأسعار، مما يؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمة التأمينية (Al-Anbaki and Al-Baldawi ، 1988: 92-93).
- 3. أسعار السلع الأخرى:** يعتمد الطلب على سلعة أو خدمة معينة على إمكانية الحصول على سلع بديلة أو مكملة. كلما كانت السلعة البديلة قادرة على تلبية نفس مستوى الإشباع الذي توفره السلعة الأصلية، أصبح من السهل استبدال السلعة البديلة في حالة ارتفاع سعر السلعة الأصلية. أما بالنسبة للسلع المكملة، فإن انخفاض أسعارها يزيد من الطلب على السلعة الأصلية، والعكس صحيح، مثل العلاقة بين الطلب على السيارات وسعر البنزين.
- تعتبر أدواق المستهلكين من العوامل المهمة التي تؤثر على الطلب على الخدمة التأمينية، حيث إن الدعاية والإعلان تلعب دوراً أساسياً في تغيير تلك الأدواق وزيادة الاهتمام بالخدمات التأمينية. كما أن استهداف المستهلكين عبر الإعلانات يساعد في تحفيز الطلب عليها (Amr ، 1989: 129).

من بين العوامل الأخرى التي تؤثر على الطلب: (Hidden ، 2021: 50).

- 1. حجم السكان:** يتطلب تسويق الخدمات التأمينية معرفة احتياجات ورغبات واتجاهات وعادات المستفيدين الحاليين والمحتملين. تعد هذه المعرفة ضرورية لتصميم منتجات تأمينية تناسب هذه الفئات (Erekat and Aql ، 2008: 281).
  - 2. الوعي التأميني:** لا يمكن لأي شركة تأمين أن تصل بخدماتها إلى المستفيدين المحتملين ما لم يتم تعريفهم بتلك الخدمات وإقناعهم بأهميتها. التوعية التأمينية تعتبر عنصراً أساسياً في تسويق هذه الخدمات، حيث تعمل على تعريف الجمهور بمنتجات الشركة وتشجيعهم على اقتنائها عبر وسائل الإعلام المختلفة، سواء كانت سمعية أو بصرية (Peace and Moses ، 2010: 212).
  - إضافةً إلى ما سبق، هناك عوامل أخرى قد تؤثر في الطلب على التأمين، وتشمل: (The sword ، 2006: 120).
  1. عمر المستهلك.
  2. جنس المستهلك.
  3. البيئة الاجتماعية.
  4. الحالة أو الوضع المالي للمستهلك.
- هذه العوامل تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على قرارات الأفراد المتعلقة بالتأمين (Al-Anbaki and Al-Baldawi ، 1988: 94-95).

#### رابعاً: المعوقات التي تواجه تسويق التأمين

تواجه صناعة التأمين بشكل عام، والتأمين على الحياة بشكل خاص، مجموعة من المعوقات التي تؤثر على تسويقها نتيجة للظروف المحيطة بالسوق والمجتمع. يمكن تلخيص هذه المعوقات فيما يلي:

(ACLI2023 ،: 18).

- 1. ضعف الوعي التأميني:** يعد الوعي بالتأمين عاملاً مهماً في تسويقه، حيث يساهم في تعريف الجمهور بالخدمات والمزايا التي يوفرها التأمين لحماية المجتمع من المخاطر. إلا أن ضعف الوعي التأميني يمثل عقبة رئيسية، ويستدعي من شركات التأمين تنظيم ندوات، إصدار منشورات دورية، والإعلان في وسائل الإعلام. كما أن للمؤسسات التربوية والتعليمية دوراً في نشر هذه الثقافة من خلال إدراج مواد دراسية عن التأمين في المناهج وفتح تخصصات في الجامعات والمعاهد.
- 2. الميل الاستهلاكي:** الطبيعة البشرية تميل إلى إنفاق المال على السلع الاستهلاكية والخدمات اليومية، مما يجعل الادخار لمستقبل طويل الأمد مثل التأمين أمراً صعباً. بالإضافة إلى ذلك، يفضل الأفراد توجيه الفائض من الأموال إلى وسائل الادخار مثل المصارف، الأسهم، والسندات، ما يقلل من الإقبال على وثائق التأمين (Merza ، 2006: 387-388).
- 3. الطبيعة غير الملموسة للخدمة التأمينية:** شركات التأمين تباع "وعداً مستقبلياً"، أي أن الفائدة من التأمين لا تظهر فوراً كما هو الحال مع السلع المادية مثل التلفزيون. ولهذا، يشعر الزبائن بأن المنفعة التي يقدمها التأمين ليست ملموسة.
- 4. الاقتران بالحوادث المؤسفة:** يرتبط شراء التأمين بالحوادث السلبية مثل الحوادث والكوارث، وهو ما يجعل عملية شراء وثيقة التأمين غير مرتبطة بالسعادة التي ترافق شراء السلع أو الخدمات الأخرى.

5. **التعقيدات في الاستفسارات:** شراء وثيقة التأمين يتطلب طرح العديد من الأسئلة التي قد تكون محرجة أو تثير قلق المؤمن له. وهذا قد يسبب شكوكاً بين العملاء وشركات التأمين خصوصاً عند تسوية التعويضات.
6. **تعقيد الوثائق التأمينية:** النصوص المعقدة والغموض في وثائق التأمين يجعل فهمها صعباً على الكثير من الناس، مما يؤدي إلى صعوبة التعامل مع العملاء.
7. **نقص كفاءة رجال المبيعات:** عدم حصول رجال المبيعات على التدريب اللازم، بالإضافة إلى نقص خبراتهم وكفاءتهم، يؤثر سلباً على أدائهم في تسويق التأمين (Doft ، 2002: 15-17).
- خامساً: أدوات بيع خدمات التأمين**
- البيع هو عملية تتعلق بإمداد المستهلك بالمعلومات وإقناعه بشراء السلعة أو الخدمة من خلال اتصال تبادلي. الهدف الأساسي للبيع هو التوفيق بين العملاء والسلع أو الخدمات المناسبة، وتعتبر أدوات البيع عاملاً حيوياً في نجاح هذه العملية. يمكن تقسيم أدوات بيع خدمات التأمين إلى أدوات أساسية وأخرى مساعدة.
- (Academia.edu، 12: 2023).

### 1. الأدوات الأساسية لبيع خدمة التأمين: (Shukri ، 2007: 37).

1. **التعريفات وجدول الأسعار (Tariffs):** يتوجب على رجال البيع فهم التعريفات وجدول الأسعار التي تقدمها الشركة، ويجب مراعاة ظروف السوق والشرائح المستهدفة. من الضروري أن تكون الأسعار معقولة بما يضمن ربحية الشركة والمنافسة. عادة ما تكون هذه الأسعار متاحة في كراسات مطبوعة أو ميسطة لتسهيل استخدامها من قبل رجال البيع (Al-Ta'i and Al-Alaq ، 2009: 315).
2. **الشروط العامة (General Conditions):** تمثل الشروط العامة أساس عقود التأمين وتغطي مختلف أنواع التأمين. يتعين على رجال البيع فهمها بشكل جيد حتى يتمكنوا من تقديم استشارات دقيقة للزبائن الحاليين والمحتملين (Doft ، 2002: 126-128).
3. **استمارة طلب التأمين (Proposal Form):** بعد اقتناع الزبون، يتقدم بطلب التأمين باستخدام استمارة رسمية تشمل بيانات أساسية مثل:

(Banque de France 2023 ، : 14).

- اسم طالب التأمين.
- العنوان للتواصل.
- مهنة طالب التأمين.
- التأمينات السابقة والحالية.
- السيرة التعويضية السابقة.
- محل التأمين.
- مبلغ التأمين.
- التصريح بطلب التغطية التأمينية.
- التوقيع لضمان القبول القانوني للطلب (Al-Wardi ، 1999: 117-119؛ مرزة، 2006: 270).

### 2. الأدوات المساعدة أو الثانوية:

1. **النماذج والمطبوعات:** تقدم الشركات التأمينية نماذج ومطبوعات تساعد على توضيح العمليات التأمينية للزبائن.
2. **الأفلام والاسلايدات:** استخدام الأفلام والعروض التقديمية يسهل على الزبائن فهم الخدمات المقدمة.
3. **الكراسات والرسائل البيعية:** هذه الأدوات تساهم في توفير أمثلة مقارنة تساعد الزبون على اتخاذ قرار مستنير.
- أدوار أدوات البيع:**
- ترسيخ صورة المؤسسة: تساعد هذه الأدوات في تكوين وترسيخ صورة المؤسسة في أذهان الجمهور.
  - بناء شخصية المؤسسة: تعمل على تعزيز صورة إيجابية ومتكاملة لمؤسسة الخدمات التأمينية.
  - التأكيد على العلاقة بين المؤسسة والزبون: تساهم الأدوات في توطيد العلاقة بين الشركة التأمينية والعملاء.
  - تحفيز وتوجيه العاملين: تساعد في توجيه العاملين من خلال التحفيز والإعلان والعلاقات العامة لضمان تقديم أفضل الخدمات التأمينية (Al-Ta'i and Al-Alaq ، 2009: 330-332).
- الاستراتيجيات التسويقية:
- اختيار رجال البيع المدربين.
  - تكنولوجيا دعم المبيعات.
  - التحفيز والمشاركة لرفع كفاءة رجال البيع (Perrealt & McCarthy، 2006: 345).

## المبحث الرابع:

## التأمين الفردي والتأمين الجماعي (Individual &amp; Group Insurance)

بالرغم من حتمية خطر الوفاة لكل حياة بشرية، إلا أن لهذه الحياة قيمة اقتصادية كبيرة لصاحبها تحددها اعتبارات وعوامل مختلفة. يؤدي فقدان الحياة بالوفاة أو تلفها بالعجز الكلي أو الجزئي، الدائم أو المؤقت، إلى خسارة الشخص لتلك القيمة الاقتصادية. لذلك، يسعى الشخص إلى مواجهة هذه الأخطار وتقليل احتمالاتها من خلال وسائل مثل تجميع المدخرات أو اللجوء إلى التأمين على حياته. (Ahmed and his drawing ، 1990 ، ص 11)

## أنواع التأمين على الحياة:

## أولاً - التأمين الفردي على الحياة (Individual Life Insurance):

يهتم هذا النوع من التأمين بمواجهة الأخطار التي يتعرض لها الفرد، خاصة تلك التي تؤثر في حياته الشخصية مثل الوفاة والعجز. وبما أن الوفاة أمر حتمي ولكن توقيتها غير معروف، فإن هذا يمثل خطراً يجب الاستعداد له، والتخطيط لمواجهة الخسائر المادية التي قد تترتب عليه.

(Shontich2003 ، : 67).

تعريف التأمين الفردي وأنواعه الرئيسية: (Al-Ta'i and Al-Alaq ، 2009 : 81).

- **التأمين المختلط:** تلتزم الشركة بدفع مبلغ التأمين في نهاية مدة التأمين إذا بقي المؤمن عليه على قيد الحياة، أو فوراً في حالة وفاته خلال مدة التأمين. هذا النوع يحتوي على عنصر ادخاري ويلتزم جميع الأعمار والمستويات.
- **التأمين المختلط المشترك:** يلتزم هذا النوع بدفع مبلغ التأمين في نهاية مدة التأمين إذا بقي المؤمن عليه على قيد الحياة، أو عند وفاة المؤمن عليه خلال المدة. هذا النوع يناسب الأشخاص الذين تربطهم مصلحة مشتركة، مثل الزوجين.
- **التأمين المؤقت:** يوفر هذا النوع حماية تأمينية لفترة محددة، وتدفع الشركة مبلغ التأمين في حالة وفاة المؤمن عليه خلال مدة التأمين، ولكنه لا يقدم أي تعويض في حالة بقاء المؤمن عليه على قيد الحياة في نهاية المدة.
- **التأمين المؤقت مع رد الأقساط:** تلتزم الشركة بدفع مبلغ التأمين في حالة وفاة المؤمن عليه خلال مدة التأمين، ولكن إذا بقي المؤمن عليه حياً في نهاية المدة، ترد إليه جميع الأقساط المدفوعة.
- **تأمين حال الحياة:** تلتزم الشركة بدفع مبلغ التأمين في حالة بقاء المؤمن عليه على قيد الحياة حتى نهاية مدة التأمين، بينما في حالة الوفاة، يتم دفع الأقساط حتى تاريخ الوفاة بدون فوائد.
- إجراءات التأمين الفردي على الحياة: (Erekat and Aql ، 2008 : 59).
- تتضمن عملية إصدار وثائق التأمين الفردي على الحياة عدة خطوات، من بينها: (Al-Omar ، 2005 : 42).
- **ورود طلب التأمين:** ترد الطلبات إلى مقر الشركة من منتجها أو فروعها.
- **تسجيل الطلب:** يتم تسجيل الطلب وإرساله إلى قسم التأمين الفردي.
- **فتح ملف للطلب:** يتم فتح ملف، وتدقيق المعلومات المقدمة، وتطلب تصحيحات إذا لزم الأمر.
- **دراسة الطلب:** تتم دراسة الطلب من قبل مختص في تقدير الخطر الذي يقيم العوامل المؤثرة على القرار.
- **إصدار الوثيقة:** يتم إصدار الوثيقة بعد الموافقة ودفع القسط المطلوب، وتبدأ التغطية التأمينية من تاريخ دفع القسط.
- ثانياً - التأمين الجماعي (Group Insurance)** هو نوع من التأمين الذي يشمل مجموعة من الأفراد، وغالباً ما يكون هؤلاء الأفراد موظفين في جهة معينة. هذا النوع من التأمين يوفر تغطية للوفيات أو الحياة إلى فترة زمنية محددة أو كلاهما، ويتم التعاقد على هذا التأمين من قبل صاحب العمل.

(Springer2023 ، : 67).

يُعرف التأمين الجماعي بأنه يغطي مجموعة من الأفراد الذين ينتمون عادةً إلى مجتمع محدد، مثل موظفين أو متخصصين ضمن مجموعة معينة. وفقاً لتعريف آخر، يُعتبر التأمين الجماعي على الحياة تغطية تأمينية تُقدم لمجموعة من الأفراد المرتبطين بصاحب الوثيقة، ويتم إصدار عقد تأمين واحد يغطيهم، ويطلق عليه اسم "العقد الرئيسي" (Master Contract)، وعادة ما يكون هذا العقد لمدة عام واحد ويمكن تجديده، ويُخصص لفئة من الأفراد الذين تجمعهم علاقة مشتركة.

## الخصائص المميزة للتأمين الجماعي:

(Swiss Re Institute2023 ، : 22).

- **الحد الأدنى من المشاركين:** يشترط في التأمين الجماعي وجود عدد كافٍ من الأشخاص المؤمن عليهم لإبرام العقد. في بعض الخطط التي يمولها صاحب العمل بالكامل، يتطلب أن يشارك جميع الموظفين بنسبة 100%، بينما إذا ساهم الموظفون في تكاليف التأمين، يجب أن تكون نسبة المشاركة على الأقل 75%.
- **عقد التأمين:** يتمثل عقد التأمين الجماعي في عقد واحد يغطي جميع العاملين المؤمن عليهم. يتم التعاقد باسم صاحب المشروع أو رئيس المجموعة، ويتحمل هذا الأخير مسؤولية تقديم المعلومات المتعلقة بالمؤمن عليهم، بما في ذلك أسمائهم، رواتبهم، وظائفهم، وحالاتهم الصحية والاجتماعية. وتصدر شهادات تأمين فرعية لكل عامل تثبت شمولهم بالتغطية.

- **الفحص الطبي:** في معظم الحالات، لا يتطلب التأمين الجماعي إجراء فحص طبي للمؤمن عليهم. ومع ذلك، في حال تجاوز مبلغ التأمين قيمة معينة أو ارتفاع متوسط الأعمار بين المجموعة، قد يكون من الضروري إجراء فحوص طبية.
- **مبلغ التأمين:** يتم تحديد مبلغ التأمين لكل فرد بناءً على عوامل مثل العمر، المهنة، ومدة الخدمة. ويمكن أن يحدد المبلغ إما كقيمة ثابتة لكل فرد أو بناءً على عوامل متعددة كالفئة الوظيفية أو متوسط الراتب السنوي.
- **القسط التأميني:** في العديد من الخطط، يتحمل صاحب العمل تكاليف التأمين بالكامل، مما يسهل عملية تحصيل الأقساط. وفي بعض الحالات، يساهم الموظفون جزئياً في دفع الأقساط.
- **مدة التأمين:** أغلب عقود التأمين الجماعي تكون عقود مؤقتة تُجدد سنوياً. تستمر التغطية التأمينية طالما استمر المشروع، ويُضاف أعضاء جدد عند انضمامهم إلى العمل.
- **المستفيدين:** في حالة الوفاة، المستفيد عادة ما يكون أفراد أسرة المؤمن عليه مثل الزوج أو الأطفال. أما في حالة الإصابات، فيستفيد المؤمن عليه نفسه من التعويضات.
- **استثناءات:** تتضمن عقود التأمين الجماعي على الحياة بعض الاستثناءات، مثل الانتحار أو الأخطار الناجمة عن الحروب أو الثورات. لكن يمكن تضمين بعض الاستثناءات مقابل دفع أقساط إضافية.
- **كلفة التأمين:** يُعتبر التأمين الجماعي أقل تكلفة مقارنةً بالتأمينات الأخرى لأسباب عدة، منها بساطة الخطة وسهولة تحصيل الأقساط من الرواتب، وتقليل التكاليف الإدارية نظراً لعدد المشتركين الكبير.

(Springer2023 ، : 33).

### أنواع أغطية التأمين الجماعي

- تتنوع أغطية التأمين الجماعي لتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات المختلفة، وفيما يلي أبرز أنواعها:
1. **التأمين الجماعي ضد الحوادث الشخصية:** يغطي هذا النوع من التأمين الوفاة الناجمة عن حوادث طبيعية أو عرضية. تم توسيع نطاق التغطية ليشمل الحوادث الإرهابية، مثل: (Al-Rubaie and Al-Ali ، 2020 : 95).
  - انفجارات السيارات المفخخة.
  - العبوات الناسفة.
  - استخدام الأسلحة الحربية.
  - القتل والاعتقالات التي تتعرض لها الأفراد على يد مسلحين مجهولين.
  - يمكن إصدار هذه الوثيقة كوثيقة مستقلة أو كملحق لعقد التأمين الجماعي. وفي شركة التأمين العراقية العامة، يتم إصدارها كوثيقة منفصلة.
  2. **وثيقة التأمين متعددة المنافع:** تتضمن هذه الوثيقة ميزات إضافية، مثل: (Al-Rubaie and Al-Ali ، 2020 : 97).
  - مكافآت نقدية: تُصرف للأشخاص الذين يُحالون على التقاعد لأسباب صحية أو عند بلوغهم السن القانوني (63 سنة).
  - دفعات شهرية نقدية: تُمنح للمحاليين على التقاعد لأسباب صحية أو الذين أكملوا خدمتهم القانونية.
  3. **عقود التأمين المؤقتة:** تقدم هذه العقود تغطية تأمينية لمدة محددة، حيث يُصرف مبلغ التأمين في حالة الوفاة فقط.
  4. **عقود التأمين المؤقتة المتناقصة:** تُستخدم هذه العقود بشكل خاص لتغطية القروض الممنوحة من البنوك وشركات التمويل العقاري. في حالة وفاة المؤمن عليه، يُصرف مبلغ التأمين المتبقي لتغطية القرض غير المسدد.
  - تساعد هذه الأنواع المختلفة من أغطية التأمين الجماعي في تقديم حماية شاملة للأفراد، مما يضمن لهم ولأسرهم مستوى من الأمان المالي في حالات الطوارئ.

(Swiss Re Institute2024 ، : 15).

### عرض جوانب العلاقة لمتغيرات البحث

- زيادة ملحوظة في عدد الوثائق الجماعية، مما يعكس استقراراً في قطاع التأمين الجماعي خلال الفترة المدروسة. كما أن التأمين الجماعي أظهر نمواً ثابتاً في الأقساط، وهو ما يدل على استمرار الطلب عليه بشكل أكبر مقارنةً بالتأمين الفردي.
2. وجود علاقة ارتباط قوية بين الأقساط والتعويضات في كل من التأمين الفردي والجماعي، حيث أن معامل الارتباط كان 0.805 للتأمين الفردي و0.990 للتأمين الجماعي. هذا يشير إلى أن هناك ارتباطاً معنوياً بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في كلا النوعين من التأمين، ما يعني أن زيادة الأقساط تؤدي بشكل عام إلى زيادة في التعويضات المدفوعة.
  3. من خلال اختبار الفرق بين المتوسطات الحسابية للأقساط والتعويضات في التأمين الفردي والجماعي، تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطات الأقساط أو التعويضات بين النوعين. وبالتالي، يمكن استنتاج أن النمو في الأقساط والتعويضات لا يختلف بشكل جوهري بين التأمين الفردي والجماعي في الفترة المدروسة.

4. رغم تزايد الأقساط في التأمين الفردي، فإن انخفاض عدد الوثائق الفردية يعد مؤشرًا على أن التأمين الفردي قد يواجه تحديات في جذب عدد أكبر من العملاء أو في استمرارية الوثائق الفردية. أما التأمين الجماعي، فقد أثبت استقراره ونجاحه في جذب مزيد من الوثائق والعملاء.
5. يظهر التأمين الجماعي تزايدًا أكبر في عدد الوثائق مقارنة بالتأمين الفردي، ما يشير إلى تفضيل الشركات أو المؤسسات لهذا النوع من التأمين بسبب التسهيلات التي يوفرها مقارنة بالتأمين الفردي.
- بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن التأمين الجماعي يظل الخيار الأكثر شعبية في العراق خلال السنوات الأخيرة، في حين أن التأمين الفردي قد يحتاج إلى استراتيجيات جديدة لتحفيز النمو وزيادة عدد الوثائق المباعة.

#### المبحث الخامس:

#### تحليل بيانات التأمين الفردي والجماعي

يتكون المبحث من استعراض ورسم مخططات بيانية لأقساط وتعويضات التأمين الفردي والجماعي، ثم إيجاد نسب نمو الأقساط ونسب التعويضات إلى الأقساط في التأمين الفردي والجماعي. كما يشمل حساب معامل الارتباط الخطي للتعويضات بالأقساط بالنسبة للتأمين الفردي والجماعي واستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبار الفرق بين وسطين حسابيين للتأمين الفردي والجماعي.

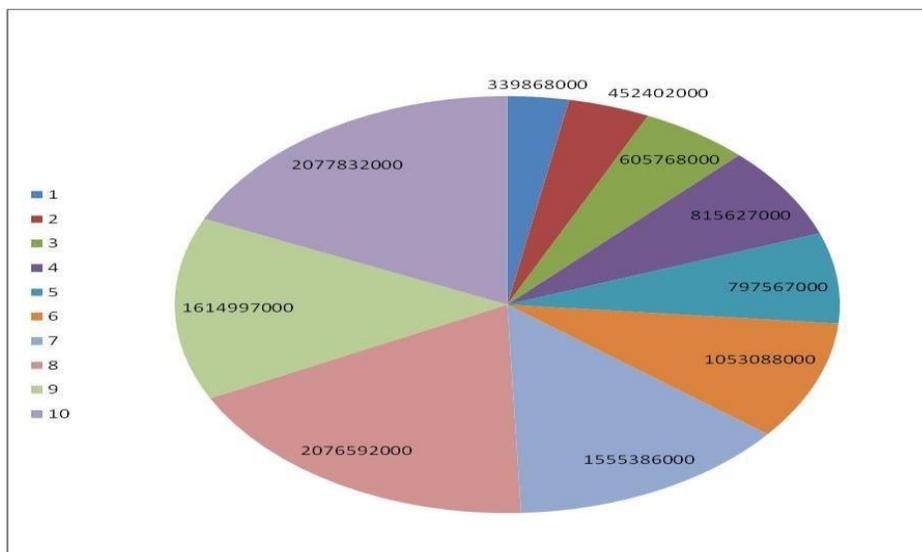
وفقاً للتقرير السنوي لشركة التأمين العراقية العامة، كانت نتائج أعمالها بالنسبة للتأمين على الحياة الفردي لسنوات من 1999 وحتى 2008 كما يلي:

جدول (2): أقساط التأمين الفردي لسنوات 1999 - 2008

السنوات	أقساط التأمين الفردي
1999	339868000
2000	452402000
2001	605768000
2002	815627000
2003	797567000
2004	1053088000
2005	1555386000
2006	2076592000
2007	1614997000
2008	2077832000

ومن البيانات أعلاه، نلاحظ أن الأقساط في تزايد مستمر، ولو كان هناك نوع من التباين. ولكن في الواقع، فإن مبالغ الأقساط في تزايد بينما عدد الوثائق الإجمالية الفردية في تناقص

أما بالنسبة للتأمين الجماعي، فإن أقساط التأمين كانت كما يلي:

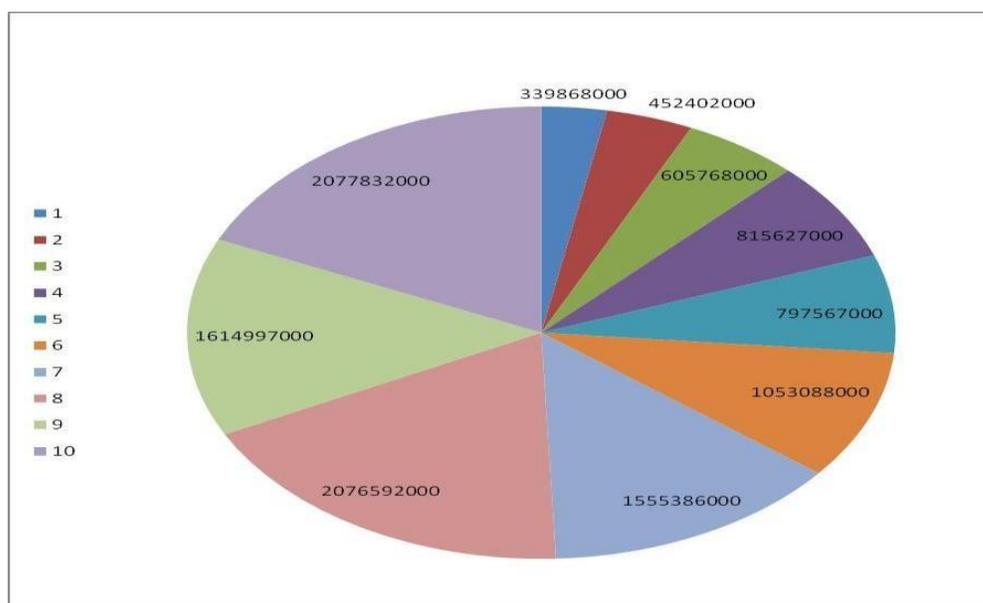


الشكل 3: يوضح العلاقة بين الأقساط والتعويضات

جدول (3): أقساط التأمين الجماعي لسنوات 1999 - 2008

السنوات	أقساط التأمين الجماعي
1999	28640000
2000	106267000
2001	317269000
2002	656169000
2003	307377000
2004	630084000
2005	1099896000
2006	1353066000
2007	2825630000
2008	3182681000

المصدر: التقرير السنوي لشركة التأمين العراقية العامة.

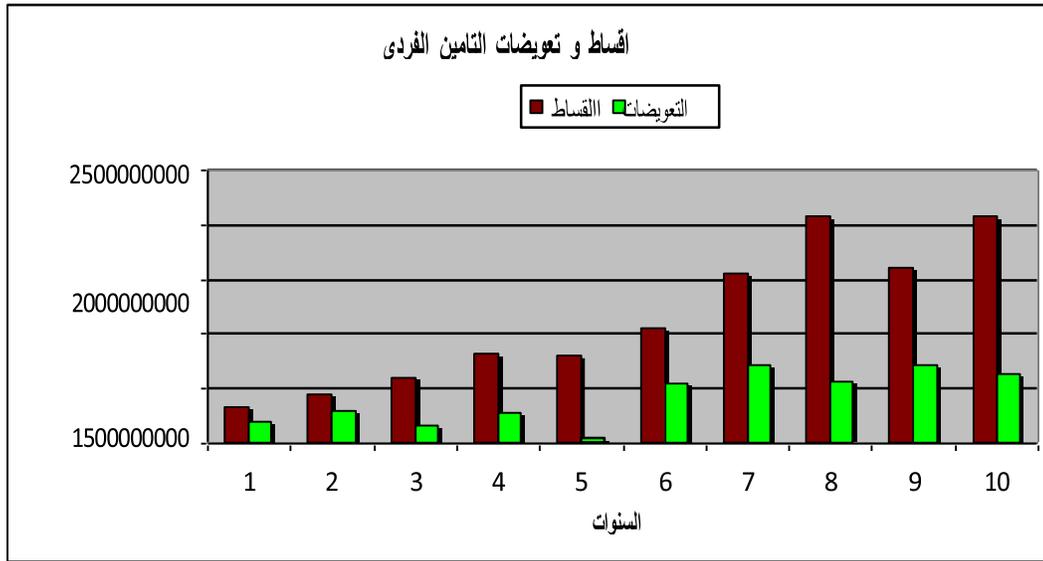
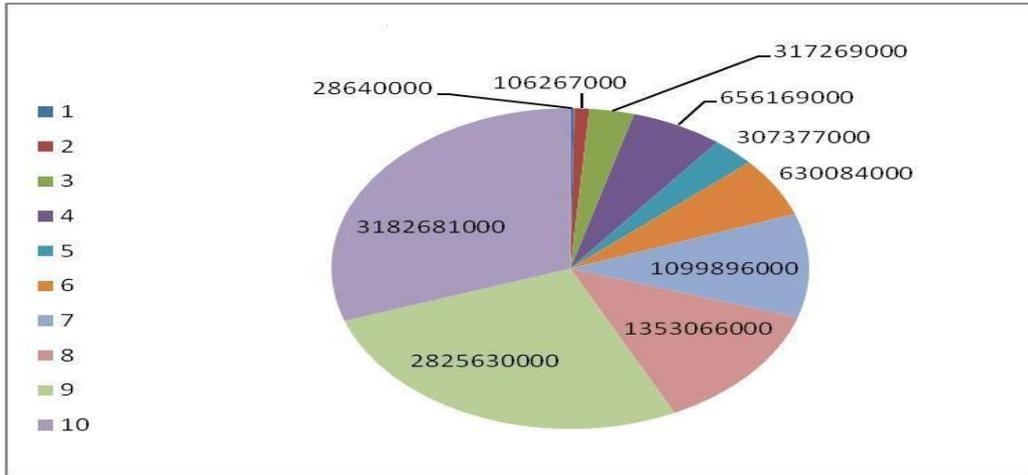


شكل (4): أقساط التأمين الجماعي لسنوات 1999 - 2008

نستنتج من البيانات أعلاه أن أقساط التأمين وعدد الوثائق الجماعية في تزايد ونمو مستمر خلال فترة الدراسة, ومن خلال مقارنة الأقساط والتعويضات للتأمين الفردي, نجد أن هناك تطوراً واضحاً في نسب النمو لكل من الأقساط والتعويضات خلال الفترة المذكورة.

جدول (4): مقارنة الأقساط والتعويضات للتأمين الفردي ونسبة النمو لكل منهما لسنوات 1999 - 2008

السنوات	أقساط التأمين الفردي	نسبة النمو في الأقساط	تعويضات التأمين الفردي	نسبة التعويضات إلى الأقساط
1999	339868000	1	206241000	0.61
2000	452402000	0.25	296595000	0.66
2001	605768000	0.25	167319000	0.28
2002	815627000	0.26	292344000	0.36
2003	797567000	-0.02	47932000	0.06
2004	1053088000	0.24	549837000	0.52
2005	1555386000	0.32	718299000	0.46
2006	2076592000	0.25	564880200	0.27
2007	1614997000	-0.29	715657000	0.44
2008	2077832000	0.22	634795000	0.31

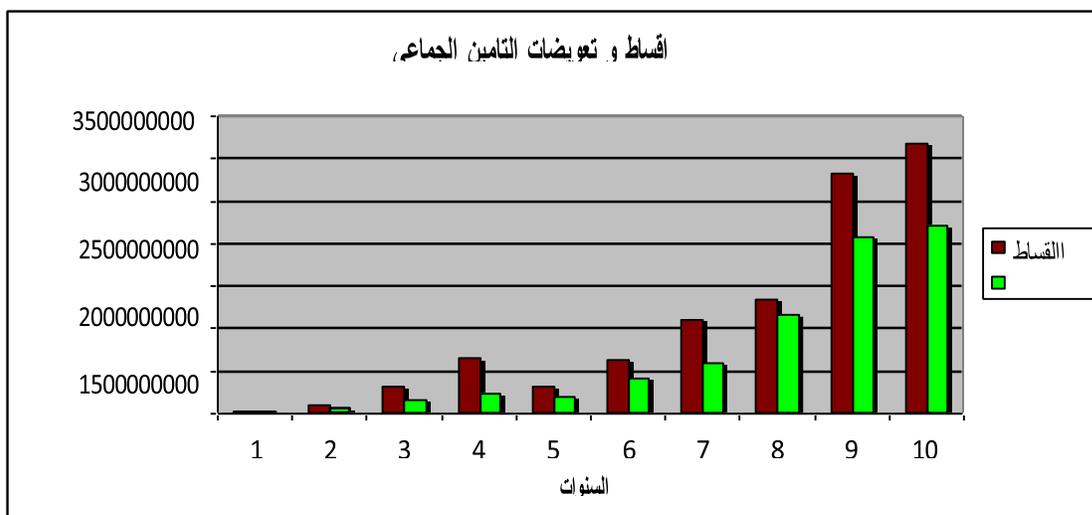


من البيانات أعلاه، نلاحظ أن الشركة تحقق نموًا مستمرًا في مبالغ الأقساط خلال سنوات الدراسة، ولكن مع وجود نوع من التباين، وأما عند مقارنة أقساط وتعويضات التأمين الجماعي، نجد التالي:

جدول (5): الأقساط والتعويضات للتأمين الجماعي ونسبة النمو لكل منهما لسنوات 1999 - 2008

السنوات	أقساط التأمين الجماعي	نسبة النمو في الأقساط	تعويضات التأمين الجماعي	نسبة التعويضات إلى الأقساط
1999	28640000	،	16395000	0.57
2000	106267000	0.73	49986000	0.47
2001	317269000	0.67	151124000	0.48
2002	656169000	0.52	240880000	0.37

0.65	198925000	-1.13	307377000	2003
0.67	420017000	0.51	630084000	2004
0.55	601991000	0.43	1099896000	2005
0.87	1170426000	0.19	1353066000	2006
0.74	2078682000	0.52	2825630000	2007
0.70	2218854000	0.11	3182681000	2008



شكل (7): أقساط وتعويضات التأمين الجماعي لسنوات 1999 - 2008

من البيانات أعلاه، نلاحظ أن التأمين الجماعي يحقق نسبة نمو جيدة و متزايدة في مبالغ الأقساط، بالإضافة إلى زيادة في عدد الوثائق، ولم يسجل أي خسارة خلال أعوام الدراسة (2008-1999).  
 باستخدام نظام SPSS، تم تحميل بيانات أقساط التأمين الفردي (IndPremiums) وتعويضات التأمين الفردي (IndCompensation) للفترة الزمنية من 1999 إلى 2008، وكانت النتائج كما يلي:  
 - التعويضات: كان الوسط الحسابي E84.19 والانحراف المعياري E86.485.  
 - الأقساط: كان الوسط الحسابي E91.14 والانحراف المعياري E82.449.

جدول (6): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأقساط وتعويضات التأمين الفردي

	Mean	Std. Deviation	N
IndCompensation	4.19E8	2.449E8	10
IndPremiums	1.14E9	6.485E8	10

من الجدول رقم (6)، نجد أن انحراف أقساط التأمين الفردي عن وسطها الحسابي كان عاليًا بمقدار E86.485، مما يشير إلى تشتت كبير. أما بالنسبة لانحراف تعويضات التأمين الفردي عن وسطها الحسابي، فكان قليلًا نسبيًا بمقدار E82.449، مما يدل على تشتت أقل نسبيًا.  
 أما الجدول (7)، فيوضح الارتباط الخطي بين التعويضات والأقساط، حيث كان معامل الارتباط بينهما موجبًا وقويًا، بمقدار 0.805، خلال الفترة الزمنية محل الدراسة.

الجدول (7): معامل الارتباط الخطي بين التعويضات والأقساط للتأمين الفردي.

		IndCompensation	IndPremiums
Pearson Correlation	IndCompensation	1.000	.805
	IndPremiums	.805	1.000
Sig. (1-tailed)	IndCompensation	.	.003
	IndPremiums	.003	.
N	IndCompensation	10	10
	IndPremiums	10	10

(1) التي مفادها المشتقة من الفرضية الرئيسية (أ) من النتائج المذكورة أعلاه نقبل الفرضية الثانوية: توجد علاقة ارتباط معنوية بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين الفردي على الحياة. أما بالنسبة للتأمين الجماعي، كانت نتائج تحميل الأقساط في التأمين الجماعي للمسماة Group Compensation والتعويضات لمؤمني التأمين الجماعي GROUP Premium. فقد كان الوسط الحسابي للتعويضات 8، كما هو موضح في الجدول للفترة الزمنية 1999-2008، بينما كان الوسط الحسابي للأقساط E88.278، والانحراف المعياري E91.05. أما انحراف الأقساط المعياري فكان E87.15، في حين كان انحراف التعويضات المعياري E91.113.

الجدول (8) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري للأقساط وتعويضات التأمين الجماعي.

	Mean	Std. Deviation	N
GroupCompensation	7.15E8	8.278E8	10
GROUPPremium	1.05E9	1.113E9	10

من الجدول رقم (8)، نجد أن انحراف أقساط التأمين الجماعي عن وسطها الحسابي كان قليلاً. أما بالنسبة لانحراف تعويضات التأمين الجماعي، فقد كانت ذات تشتت كبير، حيث بلغ الانحراف E91.113 عن وسطها الحسابي، والذي بلغ E88.278، ما يعني أن التشتت كان عالياً نسبياً.

أما الجدول رقم (9) فقد أظهر معامل الارتباط الخطي بين التعويضات والأقساط، حيث كان الارتباط موجباً وقوياً بمقدار 0.990 خلال الفترة الزمنية محل الدراسة.

الجدول (9) يوضح معامل الارتباط الخطي بين التعويضات والأقساط لمؤمني التأمين الجماعي.

		GroupCompensation	GROUPPremium
Pearson Correlation	GroupCompensation	1.000	.990
	GROUPPremium	.990	1.000
Sig. (1-tailed)	GroupCompensation	.	.000
	GROUPPremium	.000	.
N	GroupCompensation	10	10
	GROUPPremium	10	10

من النتائج أعلاه نقبل الفرضية الثانوية (ب) المشتقة من الفرضية الرئيسية (1) والتي مفادها: توجد علاقة ارتباط معنوي بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين الجماعي على الحياة.

أجرينا اختبار الفرق بين وسطين حسابيين استناداً إلى بيانات الجدولين (6) و(8). حيث أن العينة الأولى كانت لأقساط التأمين الفردي بوسط حسابي قدره  $1.05E9$  وانحراف معياري قدره  $1.14E9$ ، والعينة الثانية لأقساط التأمين الجماعي بوسط حسابي قدره  $6.485E8$  وانحراف معياري قدره  $1.113E9$ ، وكلتا العينتين مكونتان من 10 مفردات. باستخدام اختبار الفرق بين وسطين حسابيين بالقانون التالي:

$$t = \frac{x_1 - x_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n_1} + \frac{\sigma_2^2}{n_2}}}$$

حيث أن:

- $x_1$ : الوسط الحسابي لأقساط التأمين الفردي.
- $x_2$ : الوسط الحسابي لأقساط التأمين الجماعي.
- $\sigma_1$ : الانحراف المعياري للتأمين الفردي.
- $\sigma_2$ : الانحراف المعياري للتأمين الجماعي.
- $n_1$ : حجم العينة الأولى.
- $n_2$ : حجم العينة الثانية.

وبتطبيق القانون أعلاه، كانت النتيجة  $t = 0.2209$  وعند حساب درجة الحرية (d.f)، نحصل على:

$$d.f = n_1 + n_2 - 2 = 18 \quad d.f = n_1 + n_2 - 2 = 18 \quad d.f = n_1 + n_2 - 2 = 18$$

وباستخدام مستوى معنوية  $\alpha = 0.025$ ، كانت  $t$  الجدولية =  $2.101$ ، وهي أكبر من القيمة المحسوبة  $t = 0.2209$ ، لذا نرفض الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطي أقساط التأمين الفردي وأقساط التأمين الجماعي على الحياة. بالإضافة إلى ذلك، أجرينا اختباراً آخر بناءً على تعويضات التأمين. حيث كانت تعويضات التأمين الفردي بوسط حسابي قدره  $4.19E8$  وانحراف معياري قدره  $2.449E8$ ، أما العينة الثانية لتعويضات التأمين الجماعي فكانت بوسط حسابي قدره  $7.15E8$  وانحراف معياري قدره  $8.278E8$ ، وكلتا العينتين مكونتان من 10 مفردات.

وباستخدام نفس اختبار الفرق بين وسطين حسابيين، كانت النتيجة  $t = -1.08$ .

وباستخراج قيمة  $t$  الجدولية وعند مستوى معنوية  $\alpha = 0.025$ ، كانت  $t$  الجدولية =  $2.101$ ، وهي أكبر من القيمة المحسوبة، لذا نرفض الفرضية الرئيسية الثالثة التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة معنوية بين متوسطي تعويضات التأمين الفردي وتعويضات التأمين الجماعي على الحياة.

#### الاستنتاجات:

1. لوحظ تزايد في أقساط التأمين الفردي خلال فترة الدراسة (1999-2008) مع تفاوت ملحوظ، حيث زادت مبالغ الأقساط بالتوازي مع انخفاض في عدد الوثائق الفردية. في المقابل، ارتفعت أقساط التأمين الجماعي بشكل مستمر مع زيادة في عدد الوثائق الجماعية.
2. استطاعت الشركة تحقيق نسبة نمو في الأرباح خلال فترة الدراسة، مما يعكس قدرتها العالية على تسويق وثائق التأمين على الحياة وتحميل الأخطار بشكل دقيق في كلا نوعي التأمين.
3. توجد علاقة ارتباط قوية موجبة بين الأقساط المحصلة والتعويضات المدفوعة في التأمين الفردي، وكذلك في التأمين الجماعي، حيث أن العلاقة طردية في الحالتين.
4. لا توجد فروقات ذات دلالة معنوية بين متوسطات أقساط التأمين الفردي والجماعي خلال فترة الدراسة.
5. لا توجد فروقات ذات دلالة معنوية بين متوسطات تعويضات التأمين الفردي والجماعي خلال فترة الدراسة.
6. لوحظ انخفاض في الطلب على التأمين الفردي نتيجة لتردي الوضع الأمني العام، وهو ما انعكس سلباً على الطلب على هذا النوع من التأمين.

#### التوصيات:

1. يوصى بزيادة الإعلانات التلفزيونية والإذاعية بشكل مكثف للتعريف بالخدمات التأمينية المتوفرة، مما يساهم في زيادة الوعي التأميني لدى الجمهور.
2. يوصى بزيادة الامتيازات المقدمة لحاملي وثائق التأمين على الحياة، مثل إدخالهم في سحب على سيارة أو قطعة أرض أو رحلة مدفوعة التكاليف خارج البلاد، بهدف جذب المزيد من طالبي التأمين.
3. يجب تشجيع دوائر الدولة والشركات على التأمين على موظفيها، مما سينعكس إيجاباً على تحسين الخدمات التأمينية وانتعاش الاقتصاد.
4. يوصى باعتماد أسعار العملات الصعبة في التأمين على الحياة لتجنب التأثير بالتضخم، حيث تعتبر مشكلة التضخم من المشكلات الأساسية في هذا النوع من التأمين.

5. يُنصح بإقامة ندوات ومؤتمرات بالتعاون مع دوائر الدولة لزيادة الوعي التأميني لدى الموظفين وتحفيزهم على إبرام عقود تأمين جديدة.

## Sources and references

### References:

#### The Holy Quran

#### :Books

- Black, Kenneth and Skipper, Harold, *Life Insurance*, Prentice Hall, 11th, USA, 1987.
- Brockbank, Edward, *Life Insurance and General Practice*, General Books, UK, 2011.
- Shontich, Lewis, *Life Insurance Handbook*, Marketplace Books, USA, 2003.
- William D. Perrault and E. Jerome McCarthy, *Fundamentals of Marketing*, 10th Edition, USA, 2006.
- Saad Salman Al-Muaini, The Impact of Financial Solvency on Investments in Insurance Companies: An Applied Study in the National Insurance Company, *Journal of Accounting and Financial Studies*, 2021.
- Ahmed, Shukr Muhammad and Sarsam Taghreed Jalil, *Personal Insurance*, Technical Institutes Authority, Institute of Management / Al-Rasana, Baghdad, 1990.
- Ba'awi, Ali Mahmoud, *Insurance: An Applied Study*, Dar Al-Fikr Al-Jami'i Publishing House, Alexandria, Egypt, 2009.
- Zainab Abbas Hamidi, "The Role of International Standard (IFRS 17) in Accounting for Insurance Companies: An Applied Study in the National Insurance Company", *Journal of Management and Economics*, Al-Mustansiriyah University, 2022.
- Saad Salman Al-Muaini, The Impact of Financial Solvency on Investments in Insurance Companies: An Applied Study in the National Insurance Company, *Journal of Accounting and Financial Studies*, 2021.
- Salam, Osama Azmi and Musa Shuqairi Nouri, *Risk Management and Insurance*, Second Edition, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2010.
- Salam, Osama Azmi and Musa, Sha'iri Nouri, *Risk Management and Insurance*, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, First Edition, 2010.
- Suhaila Abdul Zahra Mastour, The merger of public insurance companies in Iraq and its impact on the quality of insurance service, *Higher Institute for Accounting and Financial Studies*, 2021.
- Al-Saifi, Badi' Ahmad, Al-Wasi' in Insurance and Reinsurance: Science, Law and Practice, Part Two, Al-Diwan Printing Company, Baghdad, 2006.
- Shukri, Bahaa Bahij, *Insurance in Application, Law and Judiciary*, Dar Al-Thaqafa for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2007.
- Al-Ta'i, Hamid and Al-Alaq, Bashir, *Marketing of Services*, Al-Bazourdi Printing and Publishing, Amman, Jordan, 2009.
- Areeqat, Harbi Muhammad and Aqel, Saeed Juma, *Insurance and Risk Management: Theory and Application*, Dar Wael Publishing, Amman, Jordan, 2008.
- Al-Omar, Radwan Al-Mahmoud, *Principles of Marketing*, Dar Wael for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2005.
- Al-Anbaki, Jabbar and Al-Baldawi, Alaa Abdul Karim, *The General Theory of Insurance*, Al-Qarniya Institutes Authority, Baghdad, 1988.
- Mohammed Hassan Abdul-Amir Al-Rubaie and Abdul-Amir Abdul-Hussein Shayaa Al-Ali, "Analyzing the Relationship Between Premiums and Compensation in Life Insurance: An Applied Study in the Iraqi General Insurance Company", *Journal of Accounting and Financial Studies*, 2020.
- Mohammed Hassan Abdul-Amir Al-Rubaie and Abdul-Amir Abdul-Hussein Shayaa Al-Ali, *Analyzing the Relationship Between Premiums and Compensation in Life Insurance: An Applied Study in the Iraqi General Insurance Company*, *Journal of Accounting and Financial Studies*, 2020.
- Mirza, Saeed Abbas, *Insurance: Theory and Practice*, Typesetting by the Iraqi Reinsurance Company, First Edition, Baghdad, 2006.
- Mokht, Charles, *Insurance Marketing*, translated and prepared by Dr. Salim Ali Al-Wardi, Baghdad, 2002.
- Hamer, Hussein, *Principles of Economic Knowledge*, That Al-Salasil Printing and Publishing, Kuwait, 1989.
- Houmjada, George, *Principles of Risk Management and Insurance*, translated by Al-Baqalini, Muhammad and Mahdi, Ibrahim, Dar Al-Marikh, Riyadh, 2006.
- Al-Wardi, Salim Ali, *Risk Management and Insurance*, First Edition, National Library, Baghdad, Iraq, 1999.
-

- **Research:**
- Academia.edu ‘*The Effect of Insurance Premiums and Claims on Financial Performance 2023* ‘.
- ACLI ‘*2023 Life Insurers Fact Book 2023* نوفمبر ،.
- Allianz Research ‘*Global Insurance Report 2024 2024* مايو ،.
- Allianz Research ‘*Transformative Years Ahead for the Insurance Sector 2024* ‘.
- Banque de France ‘*The Life Insurance Market in 2023 2023* ‘.
- Springer ‘*Longevity Risk and Capital Markets: The 2023 Update 2023* ‘.
- Springer ‘*Macrofinancial Determinants of Insurance Premiums 2023* ‘.
- Swiss Re Institute ‘*World Insurance 2024: A New Lease of Life 2024* يوليو ،.
- Swiss Re Institute ‘*World Insurance: Strengthening Global Resilience* ‘Sigma 3/20232023 ‘.
- Abu Bakr, Eid Ahmed and Al-Saifou, Walid Ismail, Risk Management and Insurance, Dar Al-Yazouri for Publishing and Distribution, Amman, Jordan, 2008.
- **Data of the Iraqi General Insurance Company**
- Life insurance tariff, Iraqi General Insurance Company.
- Annual Report, Iraqi General Insurance Company for the period 1990 - 2008.
- Future University, an article about the nature of savings in life insurance companies, Future University website, 2024.
- Iraqi Insurance Bureau, Statistics on the Performance of National Insurance Companies, Iraqi Insurance Bureau, 2024.
- National Insurance Company, Investment Income of the National Insurance Company for 2021, Ministry of Finance, 2021.
- National Insurance Company, Types of Life Insurance and Their Importance, National Insurance Company Official Website, 2024.
- National Insurance Company, Development of the National Insurance Company’s activity in Iraq for the period 2012-2019, Iraqi Journal of Economic Sciences, 2020.
- Al-Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences, "The Relationship between Financial Reporting and Fairness in Presentation and its Impact on the Quality of Accounting Information," 2019.
- Iraqi Ministry of Finance, Statistics on Life Insurance in Iraq, Iraqi News Agency, 2024.
- Iraqi Ministry of Finance, Initiatives to Improve the Life Insurance Sector, Ministry of Finance Official Website, 2024.
- **Internet sites**
- [Group security - Wikipedia]([http://en.wikipedia.org/wiki/Group\\_security](http://en.wikipedia.org/wiki/Group_security))
- **Conferences**
- Al-Mahali, Abdul-Amir Shaya’ and Al-Rubaie, Muhammad Hassan Abdul-Amir, Individual and Group Life Insurance: A Comparative Study in the Iraqi General Insurance Company, First Scientific Conference for the period 8-9/3/2011, University of Baghdad, Higher Institute for Accounting and Financial Studies, 2011.
- **Letters and Dissertations**
- Hali, Aqeel Jeer, Risk Management Strategies and Their Impact on General Insurance, an applied research paper submitted to the Council of the Higher Institute for Accounting and Financial Studies to obtain the Higher Diploma equivalent to a Master’s degree in Insurance, University of Baghdad, 2009.
- Al-Rubaie, Muhammad Hassan, The Role of Loss Rate Forecasting in Group Insurance: An Applied Study in the Iraqi General Insurance Company, an applied research paper submitted to the Council of the Higher Institute for Accounting and Financial Studies to obtain the Higher Diploma equivalent to a Master’s degree in Insurance, University of Baghdad, 2011.