التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق
دراسة تحليلية في شركات التأمين العراقية
(شركة التأمين الوطنية إنموذجا)

م.م. بوران فاضل صالح مهدي/ كلية الاداب / جامعة بغداد

تاريخ التقديم:2017/10/5
تاريخ القبول:2017/11/24

المستخلص

تعمل أغلب دول العالم جاهدة على توفير المتطلبات الضرورية لحماية ممتلكاتها الاقتصادية من أي كوارث طبيعية أو غير طبيعية قد تلحق بهذه الممتلكات، ومن الوسائل التي تستخدمها الدول لتقليل اضرار التأمين، حيث أن التأمين كنظام يقوم بتجميع الاخطار المختلفة وتوزيعها على المجموعة، وهو بذلك يحقق تكافلاً اجتماعياً بين الافراد، حيث يعمل هذا النظام على تحويل الاخطار من الفرد إلى المجموعة ثم يقوم بتوزيع الخسائر على جميع أفراد المجموعة.

ونظراً لأهمية قطاع التأمين وضرورة تطويره والعمل على رفع مستوى الاداء جاء هذا البحث للتعرف على طبيعة نشاط شركة التأمين وأهم التحديات التي تواجه التأمين كقطاع، لذا كان هدف هذا البحث دراسة واقع التأمين في العراق والتعرف على أنواعه وشروط تطبيقه والتعرف على أهم التحديات التي تواجه قطاع التأمين ووضع الحلول المناسبة لها.

وتكمن مشكلة البحث في أن التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق تحول دون انتشار ثقافة التأمين فيه.

وبني هذا البحث على عدد من الفرضيات أهمها وجود علاقة عكسية بين التأمين والوعي التأميني، إذ أن التأمين يتراجع في حال عدم توفر الوعي التأميني عن طريق الاعلان والترويج والعكس صحيح، كذلك يرتبط قطاع التأمين بعلاقة طردية بالوضع الامني، فكلما تعاظمت خطورة الوضع الامني تعاظمت الحاجة للتأمين من خلال اقناع الجمهور المؤمن لهم بالتأمين لتقليل الاخطار المترتبة على زيادة خطورة الوضع الامني والعكس صحيح.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قامت الباحثة باستعمال الاستبانة مع الاعتماد على برنامج الـ (SPSS) في تحليل البيانات، وقد توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها :

1- عدم وجود برامج فعالة للرفع من مستوى الثقافة التأمينية في المجتمع وبشكل مستمر.

2- أن التأمين لا يقوم بدور مهم في معالجة الآثار الناتجة عن العمليات الارهابية.

كما اختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات المناسبة التي يمكن أن تفيد الباحثين بهذا المجال من أهمها ما يأتي:

1- ضرورة وضع برامج فعالة بشكل مستمر لكي ترفع من مستوى الثقافة التأمينية في المجتمع.

2- توصي الباحثة الشركة عينة البحث بالعمل على توفير معلومات كافية عن خدماتها والعمل على جعل الاغطية التأمينية ملائمة لزبائنها.

المصطلحات الرئيسة للبحث/ التأمين، تأمين الاموال، تأمين الاشخاص.

المقدمة Introduction

يتعرض الانسان من قديم الزمان إلى العديد من الاخطار التي ينتج عنها العديد من الخسائر سواء مادية أو بشرية أو معنوية، وقد تصيبه هذه الاخطار نتيجة للظواهر طبيعية التي تفوق امكانياته البشرية ولا يستطيع تحمل نتائجها، ومن هنا ظهرت حاجته إلى وسائل عديدة تهتم في التعامل مع هذه الاخطار وتقلل من تبعات وقوعها أو تقلل من معدلات الخسائر الناجمة عنها، حيث يعد نظام التأمين بأصنافه المختلفة من أهم الوسائل التي تعمل على مواجهة العديد من الاخطار، فهذا النظام يعمل على توفير الغطاء التأميني للأشخاص والمنشآت ضد الاخطار المتنوعة، ومن المعروف أن المصريين القدماء هم أول الشعوب التي عرفت واختبرت نظام التأمين، حيث يُذكر في كتب التأريخ أنهم سجلوا على جدران معابدهم وعلى أوراق البردى أسس تكوين جمعيات تعاونية لدفن الاموات بغرض تحمل عبء مراسم الوفاة والدفن من تحنيط للجثث وبناء للقبور اعتقاداً منهم بوجود حياة أخرى بعد الموت.

ويقوم مفهوم التأمين الحديث على أساس القيام بتجميع الاخطار وتوزيع الخسائر سواء مادية أو معنوية على الافراد، وبذلك فإن التأمين كنظام تعاوني بحت يعمل على تخفف وطأة الخسائر المادية التي قد تلحق بالإفراد من خلال توزيعها على جميع المؤمنين.

كما أن التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق تلعب دوراً كبيراً في الحد من انتشار ثقافة التأمين في العراق، حيث أن أهم التحديات التي تواجه قطاع التأمين هي محدودية الأغطية التأمينية بسبب انقطاع العراق عن سوق التأمين العالمي، كما أن القوانين والتشريعات التي سنتها الدولة تعد من أهم التحديات التي تواجه نمو قطاع التأمين، في حين يلعب الارهاب دوراً مهماً في تحديد النشاط التأميني في العراق، ويعتبر كأحد أهم التحديات التي تواجه قطاع التأمين وذلك لصعوبة تسعير التأمين ضد الارهاب، كما أن غياب الوعي التأميني يعد ايضاً يعد من التحديات التي تواجه التأمين في العراق لما للوعي التأميني من دور مهم في طلب الخدمة التأمينية في العراق.

وبناء على ما تقدم تم تقسيم هذا البحث على ثلاثة فصول، يكون الفصل الاول بعنوان منهجية البحث والدراسات السابقة، مقسماً على مبحثين الاول هو منهجية للبحث والثاني يتناول بعض الدراسات السابقة، إما الفصل الثاني سيتناول جانباً نظرياً مقسم إلى ثلاث مباحث يتناول مدخلاً مفاهيمي للتأمين، في حين يكون المبحث الثاني تقسيمات النشاط التأميني وأنواعه، وأخيراً المبحث الثالث بعنوان التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق، وأخيراً الفصل الثالث جانباً عملياً مقسماً إلى ثلاث مباحث الاول يتناول تعريفاً بعينة البحث والثاني تحليلاً لبيانات الاستبانة والمتغيرات الديموغرافية والمبحث الثالث يتناول أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت إليها الباحثة، ثم قائمة بالمصادر المستخدمة في أعداد البحث.

الفصل الاول/منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

المبحث الاول : منهجية البحث

أولاً : مشكلة البحث

تتلخص مشكلة البحث في أن التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق تحول دون انتشار ثقافة التأمين في العراق.

ثانياً : أهمية البحث

تنبع أهمية البحث من خلال تسليط الضوء على ثقافة التأمين وأهم التحديات التي تواجهها في العراق ووضع الحلول المناسبة للتغلب على هذه التحديات، ويمكن توضيح أهمية البحث بما يأتي :

1-دراسة واقع التأمين في العراق.

2-معرفة وتشخيص مدى تأثير التحديات على قطاع التأمين في العراقي.

ثالثاً : فرضية البحث

بُني هذا البحث على عدد من الفرضيات يمكن تلخيصها بما يأتي :

1- وجود علاقة طردية تربط بين قطاع التأمين والتحديات التي تواجه هذا القطاع ، فكلما عظمت هذه التحديات تراجعت ثقافة التأمين والعكس صحيح.

2- وجود علاقة عكسية بين التأمين والوعي التأميني، إذ أن التأمين يتراجع في حال عدم توفير الوعي التأميني عن طريق الاعلان والترويج وزيادة قنوات التوزيع، والعكس صحيح.

3- يرتبط قطاع التأمين بعلاقة طردية بالوضع الامني، فكلما تعاظمت خطورة الوضع الامني تعاظمت الحاجة للتأمين من خلال اقناع الجمهور المؤمن لهم بالتأمين وذلك لتقليل الاخطار المترتبة على زيادة خطورة الوضع الامني، والعكس صحيح.

رابعاً : أهداف البحث

يهدف البحث إلى ما يأتي :

1- تسليط الضوء على مفهوم التأمين بشكل عام.

2- التعريف بأنواع التأمين وشروط تطبيقه.

3- التعرف على شروط عقود التأمين بين المؤمن والمؤمن عليه.

4- التعرف على أهم التحديات التي تواجه قطاع التأمين ووضع الحلول المناسبة لها.

خامساً : عينة البحث

تتمثل عينة البحث بشركات التأمين العراقية العاملة في العراق وان عينة البحث كانت شركة التأمين الوطنية، وهي عينة عشوائية، وقد تم اختيار (50) موظفاً وموظفة وتم توزيع الاستمارة عليهم، وتم استرجاع (42) استمارة، وبعد التدقيق أهملت استمارتان وبهذا أصبح عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل (40) استمارة.

سادساً : منهج البحث

لقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي والتحليلي حيث انه قد تمت الاستعانة من خلال المنهج الوصفي بعدد من المصادر العلمية والبحوث والدراسات والدوريات والمجلات العربية، أما المنهج التحليلي فقد تم جمع البيانات عن طريق استمارة الاستبانة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي والأساليب الإحصائية للحصول على النتائج، هذا وقد تم استخراج النتائج باستخدام برنامج (Spss) واعتماد الوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري لتحليل الاستبانة.

سابعاً : حدود البحث

1- الحدود المكانية : شملت الحدود المكانية شركة التأمين الوطنية عينة للبحث.

2- الحدود الزمانية : شملت الحدود الزمانية الفترة (2017).

المبحث الثاني : دراسات سابقة

أولاً: دراسة (عبد الجواد : 2006) بعنوان : (أخلاقيات صناعة التأمين في العالم العربي)

هدفت هذه الدراسة إلى ما يأتي : (دراسة مفهوم الأخلاق واهميتها في صناعة التأمين).

تبلورت مشكلة البحث في وضع الحلول لظهور عدد من السلبيات تكمن في السلوك غير الاخلاقي من جانب إطراف العقد، وكذلك العاملين والمهتمين بالتأمين والتي تُعرض صناعة التأمين وتؤثر في نموه وتطوره مثل حجر عثرة في سبيل تقدمه وأزدهاره.

وأن وجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية أن الباحث اخذ اخلاقيات صناعة التأمين ولم يعر اهتمام للتحديات التي تواجه قطاع التأمين.

وأن أهم الاستنتاجات كانت أن التأمين قائم على الوعود من قبل طرفي العقد ولهذا فإنه يحتاج إلى قدر كبير من الشفافية والوضوح في جميع مراحل العمل ابتداء من صياغة الوثيقة والشروط والاساس الواردة بها ثم تقدير الاقساط واصدار العقد وانتهاء بمعاينة الخسائر وتسوية المطالبات.

وأهم التوصيات كانت الحفاظ على مستوى أعلى من المعايير الاخلاقية في صناعة التأمين بصفة خاصة.

ثانياً: دراسة (صالح: 2010) بعنوان: (دور التأمين من الحوادث الشخصية في تقليل اثار الاعمال الارهابية).
هدفت هذه الدراسة إلى ما يلي :
1- دراسة واقع التأمين من الحوادث الشخصية في العراق في ظل الوضع المستقر في المجتمع.
2- التوصل إلى مدى الأثر الذي يسببه التأمين من الحوادث الشخصية في تقليل الأعمال الارهابية.
3- تشخيص واقع التأمين ضد خطر الارهاب وحجم التغطيات لغرض التقليل من حدته.
وتتبلور مشكلة البحث في أن تنمية قطاع التأمين تعتمد على حالة الاستقرار ، ولكن ظاهرة الارهاب تشكل تهديداً حقيقياً لعملية تنمية هذا القطاع ومن ثم تستنفذ رأس مال شركات التأمين ومدخراتها ومن ثم حرمان اقتصاد البلد من فرص كثيرة، وبالمقابل لم تظهر أي معالجات لواقع تأثير التأمين من الحوادث الشخصية في الاعمال الارهابية.
وتتطابق مشكلة هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في ان هذه الدراسة تضع الحلول لعدم وجود معالجات لواقع التأمين من الحوادث الشخصية في الاعمال الارهابية في حين أن دراستنا جاءت لتحاول وضع حلول للتحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق.
وقد بُني هذا البحث على فرضية مفادها أن هناك علاقة عكسية بين التأمين من الحوادث الشخصية وتقليل آثر الإعمال الارهابية ، اي كلما ازداد أقناع جمهور المؤمن لهم بالتأمين من الحوادث الشخصية كلما آثر ذلك من تقليل آثار الإعمال الارهابية، وتأتي أهمية هذه الدراسة من خلال :
- دراسة ظاهرة الإرهاب وبيان تأثيرها في الاقتصاد، وكل أنظمة الحياة.
- ابراز أهمية التأمين كقطاع تنموي وتحديد دوره في العملية الاقتصادية وكذلك في برامج التنمية.
- التعريف بأهمية التأمين من الحوادث الشخصية ومدى مساهمته في تقليل الإعمال الارهابية.
ثالثاً: دراسة (نادر : 2010) بعنوان (تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون)
يسعى هذا البحث الى تحقيق الأهداف الآتية :-
1- التعريف بالخدمة التأمينية من الجوانب التسويقية والقانونية والاقتصادية.
2- معرفة مستوى الجودة المقدمة للزبون من قبل شركة التأمين الوطنية وتقديم التوصيات لتلافي النواقص ولمعالجة الخلل.
3- الوقوف على التحسينات الضرورية المطلوبة في الخدمات التأمينية وأثر ذلك على اختيار الزبائن للخدمة لتتمكن شركات التأمين من مواجهة التحديات الحالية والمستقبلية.
وجاءت مشكلة البحث من خلال التساؤل الاتي : هل يمكن معرفة مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية على رضا الزبون.
وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن الدراستين تسعيان لتحسين واقع قطاع التأمين في العراق، حيث أن هذه الدراسة تسعى لمعرفة مدى تأثير جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون في حين أن دراستنا تسعى لوضع حلول مناسبة للتحديات التي تواجه قطاع التأمين وأن الدراستين تسعيان لتحسين واقع التأمين في العراق.
وتأتي أهمية الدارسة الحالية من أن أبعاد جودة الخدمة التأمينية في شركة التأمين الوطنية لم تحظ باهتمام كبير من لدن الدراسات والبحوث السابقة للنهوض بواقع الجودة في قطاع التأمين مقارنة بقطاع الصناعة، وبما أن الجودة تعد واحدة من الأسبقيات التنافسية التي تسعى الشركة الى تحقيقها ، فان قياس أبعاد جودة الخدمة التأمينية، يعد من المسائل الجوهرية بالنسبة لشركة التأمين الوطنية، ولاسيما وان العراق مقبل على انفتاح أسواقه أمام شركات التأمين العربية والأجنبية، مما يتطلب من شركة التأمين الوطنية انتهاج ستراتيجيات فعالة لتحسين جودة خدماتها وتسويقها باعتماد أساليب ادارية علمية وحديثة لتحقيق رضا الزبون من خلال إشباع حاجاته ورغباته، مما يعطي هذا الموضوع أهمية بالغة ويجعله مجالا يستحق الدراسة والبحث.
رابعاً: دراسة (الجبوري : 2014) بعنوان (دور العلاقات العامة في صناعة التأمين).
عرضت هذه الدراسة برامج العلاقات العامة وتنمية القدرات الاتصالية لشركة التامين الوطنية إذ تُعدُّ العلاقات العامة وظيفة حيوية في المؤسسات كافة التي تمارس فيها فلم يُعدّ من الممكن الاستغناء عنها او عدها نشاطاً ثانوياً بل أصبحت ضرورية لِكُلّ مؤسسة تمارس عملاً يمس فئات الجمهور بصورة مباشرة او غير مباشرة ، وازدادت أهميتها نتيجة التطورات المتسارعة في مجالات الحياة كافة.

وتتلخص مشكلة الدراسة بعدم وجود دور واضح للعلاقات العامة لدى شركة التأمين الوطنية والتحديات التي تواجهها في صناعة التأمين فضلاً عن عدم وجود هيكل تنظيمي واضح يختص بإدارة العلاقات العامة.

وتتشابه هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في أن الدراستين تسعيان لوضع حلول مناسبة للتحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق.

وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج من اهمها : إن للعلاقات العامة دوراً مهماً في الشركات التامين يبرز في نواحي عدّة منها إعلام الجمهور بالخدمة التي تقدمها الشركة ومدى الإفادة منها، وزيادة وعي الجمهور وإقناعهِ بأهمية الجهود التي تبذلها الشركة، ومحاولة تجنب سوء الفهم الناتج عن أي فراغ في المعلومات يفسح المجال لظهور الشائعات والأكاذيب.

بناءً على ما تقدم تم تقديم بعض التوصيات اهمها :

استخدام أجهزة العلاقات العامة في شركة التامين الوطنية لوسائل الاتصال الحديثة وبشكل مكثف وذلك لمواكبة التطور الذي يحدث في العالم والافادة من خدمة الانترنت في عرض منتجاتها، وإعطاء البحث العلمي والتخطيط والاتصال والأعلام وتقويم العاملين أهمية كبيرة بوصفها الأساس العلمي الذي تعتمد عليه أنشطة العلاقات العامة في تحقيق الأهداف.

الفصل الثاني/ الجانب النظري

المبحث الأول/ التأمين (مدخل مفاهيمي) :- The Insurance

مفهوم التأمين : Concept of Insurance

ينظر الكثير من الكتاب والمفكرين إلى التأمين على أنه نوع من أنواع الرهان والقمار، وهم لا يدركون أهميته سواء الاقتصادية أو الاجتماعية التي تعود فائدتها على افراد المجتمع، وأن التفسير الخاطئ للتأمين يعد من الأسباب الرئيسية لقلة الوعي التأميني التي تفسر بأن الشخص المؤمن له هو الذي يربح في حين أن يقابلها خسارة المؤمن والعكس صحيح، فالتأمين في الحقيقة هو ليس قماراً أو مراهنة بل هو عمل الهدف منه هو حماية الافراد في المجتمعات من الكوارث التي تحل بهم سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو غيرها (صالح : 2010 : 17).

ولم يعرف الفقهاء عقد التأمين بصورته الحالية المعروفة، فهو عقد طارئ ولعل أكثر من أدركه بعد ذلك لم يهتم بأمره لعدم وجود هكذا عقد لدى المسلمين ولا حتى لدى اسلافهم، فقد جاء الاهتمام به من قبل أصحاب القانون حيث قاموا بوضع العديد من التعاريف المختلفة له ويغلب على اغلبها طابع الشرح بشكل مطول ومتكلف في محاولة منهم لكي يميزوا هذا العقد من بقية العقود الاخرى التي تتشارك في الصفات والسمات نفسها مع عقود التأمين.

وأن التأمين يمكن أن ينظر اليه على أنه الشخص الذي يخشى قد يتعرض الى خطر في شخصه أو في أمواله وممتلكاته لذلك يقوم باللجوء الى شركات التأمين لكي يقوم بالتعاقد معها على تحملها لأي مسؤولية، إذ تقوم هذه الشركات بتسديد مبلغ معين من المال له عندما يتحقق الخطر مقابل قيام هذا الشخص بدفع مبلغ ضئيل يُتفق عليه عند القيام بالتعاقد، وفي بشكل عام هو الأمن من الخوف لأن الشخص الذي يتهدده الخطر يلجأ إلى غيره طالباً الحماية للتخلص من هذا الخوف (الجبوري : 2014 : 42).

ولقد ازداد الامر تعقيداً بسبب كثرة أنواع التأمين وتعدد اشكاله، ومن التعاريف القريبة إلى توضيح مفهوم التأمين : (ثنيان : 1993 : 38)

1- التأمين : هو تبادل تغطية احتياجات مالية عارضة مقدرة تهدد عدداً من الاقتصاديات المتماثلة.

2- التأمين : هو عملية فنية تزاولها هيئات ومنظمات مهمتها جمع أكبر عدد ممكن من المخاطر المتشابهة وتحمل تبعاتها عن طريق المقاصة بينها وفقاً لقوانين الاحصاء، ومن مقتضى ذلك حصول المستأمن أو من يعينه حالة تحقق الخطر المؤمن منه على عوض مالي يدفعه المؤمن، في مقابل وفاء الأول بالإقساط المتفق عليها في وثيقة التأمين.

وتعتمد فكرة التأمين على التعاون بين الافراد في المجتمع الواحد، حيث يكون هذا التعاون فيما بينهم بتحمل الضرر الذي يصيب أي فرد وتوزيعه فيما بينهم على المجموعة، ومن هذا يمكن أن نستنتج ان التأمين هو : (تعاون بين مجموعة من الاشخاص سواء طبيعية أو معنوية يخشون خطراً معيناً يصيبهم بأموالهم أو أنفسهم أو مسؤولياتهم، وصيغة هذا التعاون هي أن يساهم المجموع في تحمل عبء الضرر الذي يصيب أحدهم أو عدد قليل منهم، كل بنسبة تعرضه للخطر وكمية الضرر المتوقعين (الخفاجي : 2014 : 13).

وقد عرف المشرع العراقي في نص المادة (983) من القانون المدني العراقي التأمين على انه عقد به يلتزم المؤمن أن يؤدي الى المؤمن له أو الى المستفيد مبلغا من المال أو ايراداً أو أي عوض مالي أخر، في حالة وقوع الحادث المؤمن ضده، وذلك في مقابل أقساط مالية يؤديها المؤمن له للمؤمن (الوقائع العراقية،1951).

ويعد التأمين علم له صلة وثيقة بمجموعة من العلوم في الحياة ذات الاهمية، إذ يرتبط هذا العلم بشكل وثيق بالنظرية الاقتصادية، حيث ان شركات التأمين تعتبر جزء من أجزاء ذو أهمية كبيرة في القطاع المالي في الاقتصاد القومي، ومن ناحية أخرى يقوم التأمين بمعالجة الخسائر الاقتصادية للأفراد والجماعات والهيئات وكذلك الثروة القومية، ويمكن تعريف المؤمن على أنه الشخص الذي يخشى من تعرضه لأي خطر في شخصه أو الاموال التي بحوزته، لذلك يلجأ إلى شركات التأمين لكي يقوم بالتعاقد معها على تحملها المسؤولية، إذ تقوم هذه الشركات بتسديد مبلغ معين من المال إليه عند وقوع الخطر عليه مقابل قيام هذه الافراد بدفع مبالغ ضئيلة يتفق عليها الطرفان عند التعاقد (الجبوري : 2014 : 42).

وأن من أهم وسائل التثقيف التأميني بحسب رأي المفكرين هي ثلاث وسائل : (سلوم : 2014 : 25)

1- الاعلام العام : هو الاعلام الذي يكون مرتبطاً بشكل مباشر بالقطاع الحكومي أو العام، ويقصد به الوسائل الاعلامية التي تكون موجهة بشكل مباشر للجمهور العام.

2- الاعلام المتخصص: وهي وسائل الاعلام التي تستهدف فئة معينة وتتميز بخطاب محدد يكون هدفه أكثر شمولية وأكثر دقة.

3- الوسائل التعليمية: تهدف هذه الوسائل تعليم وتدريب المتلقي بصورة وبشكل منتظم تهدف للعمل على تكامل الرؤية والمفهوم من المعلومة المقدمة.

المبحث الثاني: تقسيمات النشاط التأميني وأنواعه :- Divisions and types of insurance activity

أن التأمين يمكن أن يصنف على أنه نشاط حيوي يرتبط بشكل وثيق بطبيعة الانسان وحركة حياته، حيث أن التأمين كنشاط يسعى إلى تلبية احتياجات المستفيدين بكل أنواعه وهذا السبب أدى إلى تقسيم التأمين إلى أنواع لتلبية جميع الاحتياجات المتغيرة للجهات المستفيدة، وقد أشارت الادبيات المتخصصة والدراسات في هذا المجال إلى مجموعة من الأنواع والتقسيمات للنشاط التأميني، ويمكن القيام بتقسيم التأمين على أنواع متعددة ومختلفة، وذلك بحسب الزاوية التي ينظر فيها للتأمين، أي يمكن تقسيمه من حيث الغرض من التأمين أو من حيث موضوعه والخطر المؤمن منه من حيث إمكانية تحديد الخسائر أو من حيث عقد التأمين، وأيضاً هناك التقسيم العملي للتأمين (سلام وموسى : 2010 : 93).

ويمكن تناول هذه التقسيمات كما يأتي : (كاظم : 2010 : 52)

أولاً : تأمين الاموال

ثانياً : تأمين الاشخاص

أولاً : تأمين الاموال :

أن تأمين الاموال يقصد به عملية حماية الاموال سواء أصول ثابتة أو منقولة من الخطر الذي قد تتعرض له بصرف النظر عن درجة السوء ومصدره، ويعد التأمين على الاموال من أكثر التأمينات انتشاراً بين الافراد والشركات والمؤسسات سواء حكومية او غيرها، وينقسم هذا التأمين على عدة فروع من أهمها :

1- التأمين البحري

أن مصطلح التأمين البحري هو مصطلح تاريخي أطلق على التأمين من الاخطار البحرية، وهو الاكثر شيوعاً لتأمين النقل سابقاً، إما في وقتنا الحالي فقد اكتسب التأمين البحري بعداً يتجاوز حدود النقل البحري ليشمل التأمين من الاخطار المصاحبة للنقل البحري والجوي والبري، ويقسم التأمين البحري على انواع عديد، يمكن تلخيصها بما يلي : (الوردي : 2016 : 155 - 156)

- تأمين هياكل السفن
- تأمين أجور الشحن
- التأمين على البضائع

وبحسب رأي المفكرين والمشرعين توجد ثلاثة أنواع اغطية أو شروط تعمل على تأمين البضائع أثناء عملية النقل، ويطلق عليها الشروط المعهدية لتأمين البضائع، وهي كما يأتي: (الخفاجي: 2014 : 64)

1- الشرط المعهدي (أ) :

وهذا الشرط يمنح تغطية واسعة من بين بقية الشروط، حيث يقوم بتغطية الفقدان أو الضرر للأموال التي تم التأمين عليها والذي ينشأ بسبب تحقق أي من الاضرار التي قد تصيب الاموال المؤمنة.

2- الشرط المعهدي (ب) :

ينص هذا الشرط على تغطية الاضرار التي تصيب الاموال المؤمنة خلال عملية الرحلة أو النقل البحري والتي قد تتمثل بالحريق أو الانفجار او الاصطدام او الزلازل والبراكين.

3- الشرط المعهدي (جـ) :

أن هذا الشرط يتضمن الاغطية المؤمن نفسها عليها في الشرط (ب) عدا :

- رمي البضائع في البحر او سقوطها بسبب الامواج.
- تسرب مياه البحر للسفينة.

2- التأمين من الحريق

أن التأمين من الحريق لم يظهر حتى القرن التاسع عشر حينما شب حريق في لندن التهم ما نسبته (85%) من مباني المدينة الامر الذي اضطر الناس للبحث عن وسيلة لمواجهة هكذا اخطار ومحاولة تقليل الخسائر، حينها نشأت في البداية بعض المكاتب والجمعيات والتي كان من اشهرها جمعية فونكس عام (1967) (حسين : 2014 : 7).

ويقوم التأمين على الحريق بتغطية الضرر المادي الذي يحصل عن طريق الاشتعال المصحوب باللهب للأموال التي تم التأمين عليها او الحريق الناتج عن الصواعق وفقاً لوثائق الحريق النموذجية التي توفر الحماية اللازمة للأبنية ودور السكن والمحال التجارية على أن يتحدد مبلغ التأمين بقيمته الفعلية للبناء وما يحتويه (كاظم : 2010 : 52).

3- التأمين من السرقة

يغطي هذا النوع من التأمين السرقات والضرر الذي ينتج عنها للدور والمحلات التجارية وللمنشآت الاخرى، وللتأمين من السرقة مفهوم خاص يختلف عن مفهومها القانوني، حيث يشترط في هذا المفهوم الدخول بشكل قسري والسرقة والاستحواذ على الاموال التي تم التأمين عليها، ويوجد شرط لتحقق هذا النوع من التأمين أن تكون السرقة مصحوبة بعنف مثلاً أن يتم كسر الابواب بشكل مقصود أو زجاج النوافذ او استخدام اي وسيلة اخرى، ويشتمل هذا النوع من التأمين على ما يأتي : (كاظم : 2010 : 53)

- الاثاث والديكورات، يستثنى منها النقود لأنها تعامل بشكل منفصل.
- الممتلكات الشخصية.
- الامانات.

4- تأمين السيارات

عرف هذا التأمين مع صناعة أولى السيارات في القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين، وقد ابتداء انتشاره للعالم من انكلترا حين صدرت أول وثيقة تأمين على جسم السيارة لتغطية الاضرار التي قد تصيبها من الحوادث كالسرقة والحريق وغيرها (الخفاجي : 2014 : 85).

أن التأمين على السيارات أصبح الاكثر شيوعاً في وقتنا الحالي وذلك لكثرة حوادث السيارات وتعرض الناس لها يومياً وبشكل متواتر وبسبب القوانين التي تلزم أصحاب المركبات من اجراء التأمين الشامل لها المتعلق بالمسؤولية الناشئة عن مثل هذه الحوادث، جميع تلك العوامل أكسبت التأمين على السيارات أهمية خاصة، حيث ينقسم إلى نوعين التأمين الالزامي على السيارات والتأمين التكميلي (الوردي : 2016 : 160).

ثانياً : التأمين على الاشخاص

أن هذا النوع من التأمين يشمل الاخطار التي قد تصيب الانسان بشكل مباشر في صحته وحياته، وينقسم إلى ما يأتي :

1- تأمين الحياة :

عرف المشرع التأمين على الحياة على أنه العقد الذي يتعهد فيه المؤمن بالقيام بدفع مبلغ معين من المال للمستفيد او المستفيدين عند الوفاة (وفاة المؤمن له) مقابل دفع قسط واحد أو اقساط بشكل دوري، فالمؤمن يقوم بدفع المال للمؤمن له إما على شكل دفعة واحدة أو على شكل دفعات مدى الحياة على شكل راتب (حسين : 2014 : 18).

ويعد التأمين على الحياة وسيلة من وسائل الادخار وخاصة في الدول النامية، وذلك لأن هذا النوع من التأمين يمتاز بقلة اقساطه وهذا يؤدي إلى قدرة اغلب الافراد على الادخار للمستقبل من خلال هذا التأمين بوصفه ادخاراً اجبارياً، إلى جانب هذا الامر يقدم هذا التأمين حماية فورية بمبلغ يعادل التأمين بالكامل (أبو بكر والسيفو : 2009 : 115).

ويقوم التأمين على الحياة بتغطية خطر الوفاة، ومن دون تحديد أي سقف زمني لفترة التأمين، حيث أن هذا التأمين يستمر مدى الحياة لكن بعض شركات التأمين تقوم بأنهاء هذا النوع من التأمين في سن معينة متقدمة وتقوم بتسديد مبلغ التأمين إلى المؤمن عليه (الوردي : 2006 : 180).

ويعد التأمين على الحياة من أهم فروع وأنواع التأمين واكثرها شيوعاً وله دور كبير في بناء جميع المجتمعات وله دور كبير في التنمية الاقتصادية ولاسيما في الدول النامية، حيث يلعب دوراً كبيراً بالحفاظ على حياة الافراد ويمنع الحوادث أو يقلل وقوعها (غالي : 2014 : 11).

2- تأمين الحوادث الشخصية

أن هذا النوع من التأمين هو التأمين الذي يتعهد بموجبه بدفع مبلغ من المال إلى المؤمن أو المستفيد أو الورثة في حال الوفاة بسبب حادث مرئي ومستقل عن أي سبب، ويمكن أن يتوسع غطاء هذا النوع من التأمين ليشمل بعض أنواع الامراض (نادر : 2010 : 36).

أن هذا النوع من التأمين يختلف عن تأمين الممتلكات كونه ليس من العقود التي تتسم بالتعويض لأن محل هذا التأمين هي حياة الانسان والتي لا يمكن أن تقدر بثمن وهو ضمان مالي للفرد أو لورثته يكون على شكل راتب أو مبلغ مالي معين (كاظم : 2010 : 55).

ويعد تأمين الحوادث مجالاً واسعاً للتأمين، حيث يقوم بتغطية كل شيء لا يقوم تأمين الحريق والتأمين البحري وتأمين الحياة بتغطيته (ريجدا : 2006: 62 – 63).

3- التأمين الصحي

أن التأمين الصحي يقوم بتغطية الخسائر الناتجة عن نفقات العلاج وانعدام الدخل بسبب المرض، حيث تدخل نفقات العلاج من نفقات الاطباء والدخول للمستشفى تحت غطاء التأمين الصحي (الوردي: 2016: 188).

ويشمل ايضاً هذا التأمين نوعين هي : (كاظم : 2010 : 56)

- تأمين دخل للعجز: ويشمل دفعات منتظمة عند وصول حالة الفرد الى عدم قدرته على العمل بسبب المرض.
- تأمين التكاليف الطبية: يقوم هذا النوع بتوفير التأمين الصحي من حيث الرعاية الطبية نتيجة الاصابة بالمرض وكذلك تكلفة الاطباء وخدمات التمريض وتكلفة الفحص على الاجهزة الطبية.

المبحث الثالث/ التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق :-

The challenges facing the insurance sector in Iraq

أولاً : نشوء قطاع التأمين في العراق : The Insurance sector in Iraq

يعد التأمين من الوسائل والانظمة المختلفة في مواجهة الاخطار، فهو كنظام يعمل على توفير الغطاء التأميني للأفراد والمنشآت ضد أي خطر ممكن أن يصيبهم، ومن المعروف بأن المصريين القدماء هم أول الشعوب التي عرفت التأمين، حيث يذكر التاريخ المسجل على جدران المعابد وأوراق البردى أن قدماء المصريين قاموا بتشكيل جمعيات تعاونية تقوم بدفن الموتى بغرض تحمل عبء مراسم الوفاة من حيث الدفن والتحنيط وبناء القبور للجثث وتجهيزهم بكافة المستلزمات الضرورية للحياة على اعتقاد منهم بوجود حياة أخرى بعد الممات بشرط احتفاظ الموتى بأجسادهم سليمة، وقد تكلف هذا الامر تكاليف باهضة يعجز الافراد عن تأمينها، مما دعاهم للتفكير بوسيلة للتغلب على هذه التكاليف وتحمل عبئها فقاموا بأنشاء هذه الجمعيات والتي تعتمد على التعاون بين الاعضاء لتحمل الخسائر التي تحدث للبعض نتيجة وقوع الوفاة، وهذه الفكرة تتشابه نوعاً ما مع فكرة التأمين كما هو عليه في صورته اليوم.

إما في الحضارات القديمة مثل حضارة الاغريق والبابليين والاشوريين والاكديين، فقد ازدهر فيما بينهم تبادل البضائع والتجارة عن طريق البحر ولكن وبسبب الاخطار التي يتعرضون لها من قبل القراصنة وغيرهم أدى هذا الامر إلى تراجع هذه التجارة فظهرت لديهم فكرة اطلقوا عليها بقرض السفينة أو القرض البحري، وتتلخص هذه الفكرة أن يقوم صاحب السفينة بأقتراض مبلغ من المال على ان تكون السفينة هي الضمان أو البضائع التي تحملها ويكون الاتفاق فيما بينهم بأنه اذا وصلت السفينة سالمة إلى الميناء فإن المقترض يحصل على أصل القرض مضاف إليه فوائد مرتفعة ولكن في حال عدم وصول السفينة أو البضائع سالمة فيضع على المقرض قيمة القرض (سلام وموسى : 2010: 83).

إما في العصر الحديث فقد نشأ نظام التأمين وتحديداً في العراق على شكل هيئات وشركات تأمين أجنبية والتي كانت في العراق، وهي فروع أو وكالات لشركات انجليزية وهندية وفرنسية وسويسرية وأمريكية وايطالية وغيرها، وكانت جنباً إلى جنب مع الشركات العربية، إما في العراق فقد بدأ الاهتمام بالتأمين بعد الحرب العالمية الاولى عندما قام مجموعة من التجار بالبدء باستيراد البضائع من خارج العراق ووجدوا أن هناك حاجة ملحة للتأمين عليها من الاخطار التي من الممكن ان تصيبها، لذلك صدر أول قانون للتأمين في العراق سنة (1936) برقم (74) وتم تأسيس أو شركة تأمين عراقية خالصة سنة (1946)، إذ قامت بعض الشركات الاجنبية بفتح فروع لها في العراق لغرض التأمين على تلك البضائع، ولم تكن اعمال تلك الشركات مقتصرة على التأمين البحري وانما شملت التأمين من الحريق والحوادث الاخرى، وفي نفس الفترة كانت الدولة تؤمن ممتلكاتها لدى الشركات الاجنبية وتدفع لها مبالغ طائلة على شكل أقساط تأمين مما يؤدي إلى تسرب أموالها للخارج (نادر : 2010 : 41).

وفي عام (1950) وبموجب القانون رقم (56) لسنة (1950) تأسست أول شركة تأمين عراقية برأسمال عراقي خالص بنسبة (100%) وهي شركة التأمين الوطنية العراقية التي تخصصت في بداية عملها بالتأمين على الممتلكات وأموال الدولة واستيراداتها برأس مال بلغ مليون دينار عراقي، وقد اقتصرت اعمالها في بداية التأسيس حتى عام (1953) على أعمال ضمان الموظفين والتوسط بإجراء معاملات التأمين العائدة للمؤسسات الحكومية والرسمية لدى الشركات الاجنبية بصورة رئيسة مقابل عمولة معينة (مرزه: 2006: 63).

وفيما بعد تم تعديل قانون تأسيس شركة التأمين بالقانون رقم (94) لسنة (1960) والذي بموجبه قامت شركة التأمين الوطنية بفتح الفروع في محافظات العراق وفي خارجه، وبعد احداث ثورة تموز (1958) حصلت انعطافة كبيرة ادت إلى تطور نظام التأمين في العراق إذ وعلى أثره تم تأسيس شركتين عراقيتين هي شركة بغداد للتأمين وشركة التأمين العراقية ومن ثم عقبها تأسيس أربعة شركات خاصة أخرى، وفي سنة (1960) تم تأسيس شركة اعادة التأمين العراقية بموجب القرار رقم (1) بهدف تعزيز سوق التأمين العراقية وتطوير قدراتها التأمينية، كذلك في سنة (1960) تم تشريع القانون رقم (49) والذي يهدف على تنظيم قواعد عمل شركات التأمين في العراق (نادر : 2010 : 42).

ثانياً : التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق : The challenges facing the insurance sector in Iraq

أن تطوير قطاع التأمين في العراق يحتاج إلى تعاون مشترك بين العاملين في هذا القطاع وبين أجهزة الدولة اضافة إلى جهود جمعية التأمين العراقية، ويتطلب اغتنام الفرص المناسبة من أجل التطوير من حيث تقديم الاتفاقيات التي تحتوي شروط غير اعتيادية من اجل المساعدة في تغطية الاخطار المتعارف عليها والاخطار غير المتداولة في السوق العراقي، ويمكن توضيح بعض التحديات التي تواجه نشاط التأمين في العراق بما يأتي : (هاشم : 2009) ينظر الموقع (http://misbahkamal.blogspot.com)

1- محدودية الغطاء التأميني

أن اغلب الشركات العاملة في السوق العراقي في وقتنا الحالي ينحصر انتاجها بالوثائق الكلاسيكية للتأمين كوثائق الحريق والحوادث العادية ووثائق التأمين البحري والهندسي، وأن انقطاع العراق وسوقه التأميني عن الاسواق العالمية قد حرمه من الاطلاع على أخر التطورات في جميع المجالات التأمينية ومنها اغطية التأمين المستحدثة أو التي تم تعديلها عن الاغطية القديمة.

2- القوانين والتشريعات :

بعد أن تم رفع الحصار الاقتصادي عن العراق عقب سنة (2003) كان الامل كبير أن يعود سوق التأمين العراقي ويسترد مكانته المرموقة، إلا أن ما حدث هو العكس، حيث صدر قانون تأمين رقم (10) لسنة (2005) الذي قام بتحديد فرص تطور شركات التأمين التي تعمل في العراق من خلال عدم اشتراطه وجوب التأمين على الاموال الموجودة داخل العراق أو التي ترد اليه لدى شركات التأمين في العراق أو أي فرع للشركات الاجنبية المسجلة في العراق، حيث تسبب هذا القانون بتقليص العمل الانتاجي للشركات العراقية بشكل ملحوظ وكبير وخروج اقساط التأمين خارج العراق (كرفوع : 2013 : 35 – 36).

3- الارهاب ودوره في تحديد النشاط التأميني في العراق

أن المشرع العراقي وقبل صدور قانون مكافحة الارهاب رقم (13) لسنة (2005) لم يضع أي تعريف لمصطلح الارهاب سواء جريمة مستقلة أو ظرفاً مشدداً في الجرائم القائمة في قانون العقوبات العام أو القوانين الخاصة الاخرى، وعند صدور قانون مكافحة الارهاب سنة (2005) وضع المشرع التعريف للإرهاب على أنه : كل فعل اجرامي يقوم به فرد أو جماعة منظمة باستهداف فرداً أو مجموعة أفراد أو جماعات او مؤسسات رسمية أو غير رسمية أوقع الأضرار بالممتلكات العامة أو الخاصة بغية الاخلال بالوضع الامني أو الاستقرار والوحدة الوطنية في العراق أو ادخال الرعب والخوف والفزع بين الناس أو اثارة الفوضى تحقيقاً لغايات أرهابية (عامر : 2009) ينظر الموقع (http://www.adelamer.com).

ولقد ازدادت خطورة ظاهرة الارهاب في الفترة الاخيرة بتطور الوسائل المستخدمة فيه كالسيارات المفخخة والعبوات اللاصقة وغيرها، ونظراً لما تتصف فيه هذه الاعمال من العشوائية تهدف بها لتحقيق أهداف القائمين بها مما يؤدي إلى أثارة الرعب بين الافراد في المجتمع، هنا يلعب التأمين الدور المهم في تجزئة هذه الاضرار عن طريق تحمل كل فرد في الجماعة جزء منه بدلاً من أن يتحمله الفرد وبهذا يتلاشى اثرها ويقل، هذا ويمثل الارهاب تحدي خاص لشركات التأمين لعدة أسباب وهي : (صالح : 2010 : 92)

- أمكانية وقوع خسائر هائلة : ويعتبر هذا الامر أكبر تحدي يهدد وجود الشركات في قطاع التأمين، فقد وضعت سيناريوهات تم التوقع من خلالها حجم الخسائر المؤمنة أكثر من (250) مليار التي تهدد القطاع.
- صعوبة التسعير: أن نقص السجلات التأريخية وعدم معرفة العمليات الارهابية والتنبؤ بها كل هذه العوامل جعلت من المستحيل على شركة التأمين أن تقوم بتسعير تأمين الارهاب، حيث أن الاسعار العالية تقلل من عملية شراء التأمين في حين الاسعار القليلة تؤدي إلى أنهيار مالي لشركات التأمين.
- الخسائر النادرة: إن أحتمال وقوع الخسائر الكبيرة وغير المتكررة يطلب تكوين احتياطي عبر الزمن الامر الذي يخلق مشكلتين هي ان الخسارة قد تحدث قبل تجميع الاحتياطيات وأن الضرائب تزيد من صعوبة بناء التعويضات.

4- غياب الوعي التأميني :

أن شركات التأمين لم تقوم باستهداف المواطنين سواء من حيث زيادة الوعي التأميني لديهم أو من حيث توفير الخدمات التي يحتاجونها ويقوم بقبولها، ولم تكن هناك محاولات حقيقية للأستفادة من هذا المجال بالشكل الذي يحقق للعملاء خدمات تأمينية مع الحاجات الاخرى التي تشبع رغبات الافراد، وأن من الضروري القيام بخلق ثقافات تأمينية لدى المواطنين والقيام بتحسين صورة القطاع التأميني لديهم وبناء جسور الثقة المتبادلة بين شركات التأمين وبين المواطنين وذلك بترسيخ وتعميق الفكر لدى الجمهور بأن شركات التأمين لديها مهمة أساسية هي تعويض المواطن عما يصيبه من الخطر وليس جمع الاقساط منه فقط (الجبوري: 2014 : 57).

وأن نشر الوعي التأميني يعد من أهم العوامل التي تؤثر في طلب الخدمة التأمينية ولاسيما في العراق الذي يوصف بأنعدام أو انخفاض الوعي التأميني بين افراد مجتمعه، وبشكل عام المواطن العربي الذي يفتقر أيضاً للوعي اللازم بأهمية التأمين، حيث يعود تراجع ثقافة التأمين هو عدم دخول التأمين في المناهج التعليمية التي تسهم بشكل كبير في نشر الثقافة التأمينية واتاحة المعلومات التي تساعد على توعية المواطنين، كذلك أن عدم الاهتمام اللازم من قبل شركات التأمين في نشر ثقافة الوعي التأميني يترك اثاراً سلبية وردود غير مشجعة وغير مرضية لدى الجمهور تجاه قطاع التأمين (غالي : 2014 : 57).

كذلك ان بعض الشركات العاملة في قطاع التأمين تفتقر بشكل كبير إلى استخدام وسائل تكنلوجية حديثة لأغراض التخطيط والقيام باعداد الموازنات ونقل المعلومات، حيث أن هذه الشركات لا تقوم باستثمار المبالغ المالية الكافية للقيام بتدريب الموارد البشرية وبناء ملاكات مؤهلة ومدربة من فنيين وأداريين مما يؤدي إلى احتياج قطاع التأمين لمثل هذه الملاكات للتطوير والنهوض بهذا القطاع (الجبوري : 2014 : 58).

الفصل الثالث/الجانب العملي

المبحث الاول/ التعريف بشركة التأمين الوطنية

1- **نبذة تعريفية عن الشركة عينة البحث** :

تأسست شركة التأمين الوطنية بموجب القانون المرقم بـ (56) لسنة (1950)، وبرأس مال إسمي قدره مليون دينار وتمارس أعمال التأمين على أختلاف أنواعه، وأستثمار رأس المال بالطريقة التي يقرها مجلس الإدارة .

وفي عام (1960) صدر القانون المرقم بـ(21) وهو قانون تأسيس شركة إعادة التأمين العراقية (شركة مساهمة) الذي جرى تعديله بالقانون المرقم بـ (132) لسنة (1964)، الذي ألزم شركات التأمين المؤممة كافة بإعادة نسبة (25%) من عمليات التأمين لدى الشركة، بُغية التقليل من أستيراد خدمات إعادة التأمين وتصدير خدمات التامين إلى الخارج لزيادة نشاط شركة إعادة التأمين العراقية في الأسواق الدولية .

وعندما باشرت شركة التأمين الوطنية أعمالها بإصدار أول وثيقة لها كانت اللبنة الأولى في بناء سوق وطنية للتأمين مع ما تعنيه هذه السوق من جوانب تأمينية واستثمارية.

إن شركة التأمين الوطنية إثناء مسيرة عمرها قد تطورت بشكل كبير واكتسبت ثقة الجمهور واحتلت مكانه لائقة بين شركات التأمين العالمية، لم تكن الإمكانيات الذاتية المتاحة للشركة غداة تأسيسها ولا طبيعة الظروف الاقتصادية السائدة في القطر يوم ذاك لتسمح بالكثير من التفاؤل والتوقعات الايجابية لمسيرتها وقدرتها على تحقيق الأهداف المتوخاة منها، ولكن كان ضروريا أن تكون البداية والمبادرة وأغلبهما يبدأ متواضعاً ثم يقوى ويشتد.

لقد تميزت مدة تأسيس شركة التأمين الوطنية بموجب القانون رقم (56) لسنة (1950م) المنشور في جريدة الوقائع العراقية ذي العدد (2861) في (1950/7/23) برأس مال قدره (1) مليون دينار، والمراحل الأولى لمسيرتها بوضع اقتصادي غير مستقر وهذه نتيجة طبيعية لضآلة الموارد وعدم انتظامها والتبعية الاقتصادية المميزة لسياسة الدولة التي كان من شأنها مجتمعة أن تجعل الدولة عاجزة عن مواجهة ضرورات الخدمات العامة والقيام بمشاريع التنمية وخطط التطوير والاعمار، ولقد كان لهذه الاوضاع انعكاسها على الشركة حتما.

إن قطاع التأمين لم يبدأ نهضته الكبرى إلاَّ بعد الرابع عشر من تموز عام (1964). وفي غضون وقت قصير وجدت شركة التأمين الوطنية نفسها تجاه امتحان عسير تمثل في دمج سريع متعاقب لعدد من الشركات المؤممة بها، وانفرادها بممارسة جميع أنواع التأمين العام على مستوى القطر، وعلى الرغم مما رافق الأول من تعقيدات فريدة غير مجربة فقد تجاوزتها الشركة بالكفاءة العالية وباليسير من الشخصيات، اما الثاني فقد اثبتت جدارتها بالثناء والثقة والتقدير حتى باتت اليوم إحدى الهيئات الاقتصادية المرموقة في القطر، بل في طليعة التأمين العربية كفاءة فنية وقدرة مالية.

مع صدور قرار تأميم شركة نفط العراق عام 1972 وارتفاع اسعار النفط ولاسيما بعد عام 1973ارتفعت موارد العراق النفطية، توجهت الدولة إلى الاهتمام بتنمية الاقتصاد الوطني واعداد الخطط التنموية والتي انبثقت معها المتطلبات التأمينية للمنشآت الاستثمارية الأمر الذي أدى إلى توسع عمل شركات التأمين لتأخذ دورها في ضوء التوسع الحاصل في المشاريع التنموية.

وعند صدور قانون الشركات العامة رقم (22) لسنة 1997 وفقا لمتطلبات القانون المذكور اصبحت شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المرقمة (54) في (1997/12/24) الصادرة عن وزارة التجارة/ مسجل الشركات.

ازداد رأس مال الشركة إلى (20) مليون دينار بموجب شهادة التأسيس المنشورة في الوقائع العراقية ذات العدد (3706) في (1998/1/26)، فتم زيادته إلى (600) مليون دينار استناداً إلى كتاب وزارة المالية المرقم (8583) في (2002/8/13 م) وبعد ذلك تمت زيادة رأس مال الشركة من (2) مليار دينار إلى (15) مليار دينار بموجب كتاب الأمانة العامة لمجلس الوزراء المرقم 10930 والمؤرخ في (2010/4/1 م) والمتضمن قرار مجلس الوزراء برقم (132) بتاريخ (2010/3/30 م) وتزاول الان أنواع التأمين كافة فضلا عن الاستثمارات المالية والعقارية.

وتتمثل أعمالها التأمينية في مجالات التأمين (البحري [بضائع، سفن، طيران]، الحريق والحوادث، السيارات، الزراعي، الهندسي) وتأمين الحياة، وإعادة التأمين وتقديم المشورة في كل ما له علاقة بالتأمين.

ويتألف الهيكل التنظيمي للشركة من (11) قسماً مركزيا إشرافيا ويرتبط بالشركة (13) فرعاً (8) منها فروع متخصصة و (5) فروع جغرافية يرتبط بالفروع المتخصصة (3) مكاتب متخصصة.

2- **الهيكل التنظيمي للشركة عينة البحث**

المبحث الثاني/ تحليل اجابات عينة البحث :

أولاً : تحليل البيانات المتعلقة بالسمات الشخصية :

جدول رقم (1) توزيع عينة البحث بحسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكور	22	55
أناث	18	45
المجموع	40	% 100

- يتضح من معطيات الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور (55%) هي أعلى من نسبة الاناث التي بلغت (45%)، وقد يعزى سبب ذلك طبيعة العمل في مثل هذا النوع من الشركات.

جدول رقم (2) توزيع عينة البحث بحسب العمر

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	20	50
30 – 40	12	30
40 – 50	6	15
50 فأكثر	2	5
المجموع	40	% 100

- يتضح من معطيات الجدول رقم (2) أن معظم افراد العينة المبحوثة هم ضمن الفئة العمرية أقل من (30) حيث بلغت نسبتهم (50%)، وأن ما نسبته (30%) هم ضمن الفئة العمرية (30-40).

جدول رقم (3) توزيع عينة البحث بحسب التحصيل الدراسي

الشهادة	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية فما دون	0	0
بكالوريوس	36	90
ماجستير	4	10
دكتوراه	0	0
المجموع	40	% 100

- من الملاحظ من معطيات الجدول رقم (3) أن معظم أفراد عينة البحث هم من حملة شهادة البكالوريوس، إذ بلغت نسبتهم (90%)، ذلك لأن هذا النوع من الشركات بحاجة إلى ذوي الشهادات ولا يوجد ضمن أفراد العينة ممن هم حملة شهادة الاعدادية.

جدول رقم (4) توزيع عينة البحث بحسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	34	85
5 – 10 سنوات	4	10
10 سنوات فأكثر	2	5
المجموع	40	% 100

- تشير النتائج إلى أن نسبة كبيرة بلغت (85%) من أفراد العينة ممن لديهم سنوات خدمة أقل من (5) سنوات.

ثانياً : تحليل استجابات افراد العينة المبحوثة :

1- التأمين من (X1 – X10):

- تشير الارقام والنسب والواردة في الجدول رقم (5) إلى أتفاق معظم افراد العينة على الشركة تقوم بإعطاء أهتمام وتعاون كبيرين للجمهور المؤمن لهم اثناء مراجعتهم إذ حصل هذا المتغير (X1) على أعلى وسط حسابي (4.95) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، وكان الوسيط (5) والانحراف المعياري (0.221)، وترى الباحثة أن اعطاء الاهتمام للجمهور يقوم بتحفيزهم لشراء خدمات التأمين.
- يتفق اغلب افراد العينة على أن الشركة تقوم بإصدار الوثائق المتجانسة من حيث شروطها التي لا تختلف من مشترك لآخر، إذ حصل المتغير (X2) والمتغير (X9) على وسط حسابي بلغ (4.6) وهو أعلى من الوسط الفرضي (3) وكان الوسيط كان (5) و الانحراف المعياري (0.496)، وترى الباحثة أن الشركة تعمل على مبدأ المساواة بين المشتركين.
- اغلب افراد العينة يتفقون على أن الشركة تضع مصلحة المؤمن له والمستفيد في الحسبان دائماً، إذ حصل المتغير (X3) على وسط حسابي بلغ (4.75) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3)، في حين كان الوسيط (5) أيضاً والانحراف المعياري (0.543)، وترى الباحثة ان قيام الشركة بوضع مصلحة المؤمن له في الحسبان يقوم ببناء الثقة بين الشركة والمؤمن له.
- تشير الارقام والنسب الواردة في الجدول رقم (5) على اتفاق اغلب افراد العينة المبحوثة على ان شركة التأمين تقوم بالوفاء بوعودها وتقديم التعويض في أسرع وقت من اجل خلق الثقة، إذ حصل المتغير (X4) على وسط حسابي قدره (4.9) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) والوسيط (5) والانحراف المعياري (0.504)، وترى الباحثة ان قيام الشركة بالوفاء بوعودها يزيد من فرص اقبال الجمهور على الشركة.
- نلاحظ كذلك من الجدول رقم (5) على أن افراد العينة يتفقون فيما بينهم على ان الشركة تسعى إلى توعية الجمهور بأهمية التأمين بشكل مستمر وأن بناء الثقة بين الشركة والزبائن يعكس صورة ذهنية جيدة، إذ حصل المتغير (X5) والمتغير (X6) على وسط حسابي (4.5) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) وأن الوسيط بلغ (4) والانحراف المعياري (0.506)، ان بناء الثقة بين الشركة والجمهور يساعد على انتشاء ثقافة التأمين.

- أن اغلب الافراد يكونون بحاجة إلى خدمة التأمين لكن لا يوجد من يشجعهم على شراء هذه الخدمات (X7)، وأن الشركة تحاول تقديم أفضل الخدمات لزبائنها مع الحفاظ على الكلفة (X8)، وأنها تمتاز بسرعة تسديد التعويضات قياساً بالمنافسين (X10)، وترى الباحثة ان تشجيع الزبائن نحو شراء خدمات التأمين مع الحفاظ على كلفة مناسبة مع السرعة في تسديد التعويضات يزيد من فرص رغبة الزبون بشراء الخدمة التأمينية.

2- التحديات التي تواجه قطاع التأمين في العراق من (X11 – X20) :

- يتفق معظم افراد العينة على عدم وجود برامج فعالة لرفع مستوى الثقافة التأمينية في المجتمع بشكل مستمر، حيث حصل المتغير (X11) على وسط حسابي (4.95) وهو أكبر من الوسط الفرضي البالغ (3) وبوسيط بلغ (5) وانحراف معياري (0.221)، وترى الباحثة ضرورة تفعيل برامج ووسائل ترفع من مستوى الثقافة التأمينية.
- كذلك يتضح من الارقام والنسب الواردة في الجدول رقم (5) عدم وجود دعاية تأمينية جيدة للشركة كما ورد في المتغير رقم (X12) والمتغير (X14) لا يقوم التأمين بدور مهم في معالجة ما ينجم عن الاعمال الارهابية، حيث حصلا على وسط حسابي قدره (3.9) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) والوسيط (4) وبانحراف معياري (1.008)، وترى الباحثة ضرورة القيام بدعاية للشركة من اجل توعية الجمهور بأهمية التأمين وضرورة العمل على قيام التأمين بمعالجة الاضرار النامة عن الاعمال الارهابية.
- يتفق المستجيبون على أن حجم مبلغ التعويض المدفوع من قبل الشركة عن الاصابة بالاعمال الارهابية غير مناسب، حيث حصل المتغير رقم (X13) على وسط حسابي قدره (4) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) والوسيط كان (4) والانحراف المعياري (0.800)، وترى الباحثة ضرورة زيادة مبالغ التأمين للاضرار النامة عن الاعمال الارهابية.
- من معطيات الجدول رقم (5) يتضح أن معظم المستجيبون يتفقون على عدم توفر القدر الكافي من المعلومات للجمهور لكي يرفع من ثقافتهم التأمينية وذلك حسب المتغير رقم (X15) الذي حصل على وسط حسابي قدره (3.7) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) والوسيط (4) والانحراف المعياري (0.934)، وترى الباحثة القيام بحملة ترويجية مستمرة لرفع الثقافة التأمينية لدى الجمهور.
- لا تقوم الشركة بتوفير المطبوعات الكافية لشرح أنواع الخدمات التأمينية كما جاء في اجابات المتغير (X16) الذي حصل على وسط حسابي قدره (3.3) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) والوسيط (3) والانحراف المعياري (0.791)، وترى الباحثة انه على الشركة توفير المطبوعات وقنوات التوزيع الكافية.
- يتفق العاملون في المنظمة على أن من أسباب عدم رواج الخدمات التأمينية هو ضعف النشاط الترويجي (X17) الذي حصل على وسط حسابي قدره (3.4) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ (3) والوسيط (4) والانحراف المعياري (0.975)، وترى الباحثة ان من وسائل انتشار الوعي التأميني هو الترويج الجيد.
- يتفق افراد العينة المبحوثة على عدم اتساع نطاق الوعي التأميني (X18) الذي حصل على وسط حسابي قدره (3.55) وهو اعلى من الوسط الفرضي (3) والوسيط كان (4) والانحراف المعياري (0.636).
- يرى أفراد العينة المبحوثة أن قبول الافراد بالمصائب والازمات يعد من أسباب ضعف النشاط التأميني كما أن عدم ملائمة الاغطية التأمينية المقدمة من قبل لمعظم الزبائن (X20-X19)، وهما المتغيرين اللذان حصلا على أدنى استجابة (2.1) وهو اقل من الوسط الفرضي (3) والوسيط كان (3) و (2) والانحراف المعياري (0.597) و (1.150)، وترى الباحثة ضرورة توعية الافراد على عدم الاستسلام للازمات والمصائب التي تقع بهم والقيام بمعالجتها بالتأمين عنها، كما يعد الغطاء التأميني الملائم من الامور الضرورية التي تحث الجمهور المؤمن نحو التأمين.

هذا ومن كل ما تقدم يتضح أن هناك علاقة طردية تربط بين قطاع التأمين والتحديات التي تواجه هذا القطاع في العراق، فكلما عظمت هذه التحديات تراجعت ثقافة التأمين والعكس صحيح، وهذا ما يثبت صحة الفرضية التي بُني عليها البحث.

المبحث الثالث / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات

توصلت الباحثة إلى عدد من الاستنتاجات يمكن تلخيصها بما يأتي :

1- عدم وجود برامج فعالة للرفع من مستوى الثقافة التأمينية في المجتمع وبشكل مستمر.

2- أن التأمين لا يقوم بدور مهم في معالجة الآثار الناتجة عن العمليات الارهابية.

3- يؤدي ضعف النشاط الترويجي وعدم اتساع نطاق الوعي التأميني وعدم ملاءمة الاغطية التأمينية إلى عدم رواج الخدمة التأمينية.

4- تبحث الشركة عن الافراد الذين هم بحاجة للخدمات التأمينية وتقوم بتحفيزهم على شرائها من أجل الحصول على فوائد التأمين.

ثانياً : التوصيات

توصي الباحثة الشركة عينة البحث بما يأتي :

1- ضرورة وضع برامج فعالة بشكل مستمر لكي ترفع من مستوى الثقافة التأمينية في المجتمع.

2- توصي الباحثة الشركة عينة البحث بالعمل على توفير معلومات كافية عن خدماتها والعمل على جعل الاغطية التأمينية ملائمة لزبائنها.

3- ضرورة قيام الشركة بدور مهم وفعال في معالجة اثار العمليات الارهابية.

4- توصي الباحثة الشركة بالقيام بحملات ترويجية والعمل على توسعة نطاق وعيها التأميني وترويج خدماتها التأمينية.

قائمة المصادر

أولاً : الكتب :-

1- أبو بكر، عيد أحمد، السيفو، وليد أسماعيل، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن – عمان، 2009.

2- ثنيان، سليمان أبراهيم، التأمين وأحكامه، دار العواصم المتحدة، الطبعة الاولى، لبنان - بيروت، 1993.

3- الخفاجي، منعم، مدخل لدراسة التأمين، الطبعة الاولى، مكتبة التأمين العراقي، بغداد 2014.

4- الوردي، سليم علي، إدارة الخطر والتأمين، مكتبة التأمين العراقي، بغداد 2016.

5- ريجدا، جورج، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، تعريب ومراجعة أ. د. محمد توفيق البليقيني و أبراهيم أ. د. محمد مهدي، دار المريخ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، 2006.

6- سلام، أسامة عزمي، موسى، شقيري نوري، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الاولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان – الاردن، 2010.

7- مرزه، سعيد عباس، التأمين – النظرية والممارسة، تم التنضيد في شركة اعادة التأمين العراقية، بغداد، 2006.

ثانياً : الرسائل والاطاريح :-

1- الجبوري، محمد هاشم حمود، دور العلاقات العامة في صناعة التأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2014.

2- حسين، ليتيم، النظام القانوني لعقد التأمين، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم والسياسية، الجزائر، 2014.

3- سلوم، علاء الدين عبد الوهاب، الثقافة التأمينية وأثرها في تسويق وثيقة حماية الأسرة ومسكنها، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2014.

4- صالح، بوران فاضل، دور التأمين من الحوادث الشخصية في تقليل أثار الاعمال الإرهابية، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2010.

5- غالي، بتول عبد علي، العوامل المؤثرة في تسويق التأمين الجماعي – دراسة ميدانية في جامعة بغداد، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2014.
6- كاظم، أنسام جعفر، اعادة التأمين وأثرها في تطوير صناعة التأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2010.
7- كرفوع، عدنان طه، دور تنمية الموارد البشرية في صناعة التأمين، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2013.
8- نادر، هدى أبراهيم، تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون – دراسة حالة في شركة التأمين العراقية، رسالة ماجستير غير منشورة، بغداد، 2010.

ثالثاً : الانترنت والمجلات والصحف :-

1- عامر، عادل، الارهاب ومكافحته في القانون، منتديات دار العلوم القانونية والاسلامية والانسانية، http://www.adelamer.com .
2- القانون المدني العراقي رقم (983) الوقائع العراقية، عدد (3015)، 1951.
3- هاشم، مروان، التأمين والعولمة، مجلة التأمين العراقي، ينظر الموقع الالكتروني http://misbahkamal.blogspot.com

The challenges facing the Insurance sector in Iraq Analytical study in Iraqi insurance companies (National insurance company as model)

Abstract

Most of World nations are striving to provide the necessary needs to protect their economic properties assets against natural or abnormal disasters that may be inflicted on such property and the means that used by such countries to reduce the damages is insurance, whereas insurance as a system that collects and distributes different risks into the group thus to achieve a social symbiosis between individuals. The system works to transfer the risks from the individual to the group and then distributes the losses to all members of the group.

According to the importance of the insurance sector and the need to develop it as well as working on improving its performance, this search aims to identify the activities of Insurance company and the main challenges facing the insurance as sector , so the goal of this search is studying the fact of insurance in Iraq and identifying its types and conditions of applying it as well as identify the challenges facing insurance sector and set solutions for it.

The main problem in the search lies in the challenges facing insurance sector in Iraq that prevents spreading the culture of insurance.

This search based on many of hypotheses, the important one is an inverse relationship between insurance and insurance awareness, whereas insurance retreat in case of lack in insurance awareness via advertising , promotion and reverse was true as well as insurance sector related to security situation in a direct correlation thus serious security situation means more needs for insurance via convincing the insured people to reduce the risks that appeared during the serious security situation and the opposite is true.

The study relies on Analytical descriptive status, the researcher made questionnaire form and depend on (SPSS) program in analyzing data m the research reached to the following conclusions :

1- The lack of effective programs to increase the level of insurance culture in society nailed.

2- The insurance does not play an important role in addressing the effects of terrorist attacks.

The study ends with some recommendations that may help other researchers in this field, like the following:

1- The need to develop effective programs to raise the level of insurance culture in society constantly.

2- The researcher recommends search sample company to provide sufficient information about its services and work to make appropriate insurance covers for his clients.

key words/ insurance, secure funds, securing people.