قياس كلفة الخدمة في قطاع التامين دراسة لقسم التامين السيارات// شركة التأمين الوطنية
Measure the cost of the service in the insurance sector A study for the Department of Insurance auto / / National Insurance Company

رابحة محمد الشؤنة شركة التأمين الوطنية	ا.م/ د. علاء عبد الكريم البلداوي المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية	أ.م/ د. سالم محمد عبود مركز بحوث السوق وحماية المستهلك

المستخلص

يعد التامين من الانشطة ذات التاثير الفعال في الجوانب الاقصادية والاجتماع ية والتنموية وان لشركات التامين اثر في خلق ا لاستقرار والتوازن ودعم االقطاعات الاخرى . يعد التأمين من المؤسسات المالية ذات الاهمية الاقتصادية والاجتماعية وله تأثير على التنمية ويساعد في تحمل عبئ المخاطر وتوزيعها . وان قياس موشرات الخدمة وكلفه ا يساعد في تقويم الاداء وان لنشاط االتامين،ودراسةالقطاعات التي يحتاجها المجتمع والمؤسسات والافراد للشركة وتطويرها . تغطي كل الجوانب الحياتية وفعالياتة . وفي هذة الدراسة سيتم التركيز على قطاع التامين في مجال السيارات والحوادث وذلك لكثرتها وما لها من مشاكل وواضرار وخسائر قد يصاب بها شخص ثالث . ولقد تم اخرتيار شركة التامين الوطنية كونها الشركة الرائدة في مجال التاامين .لذا تم اختيارها كعينة للدراسة وقد تم التوصل الى العديد من الموشرات والاستنتاجات التي يمكن اعتمادها في تطوير خدمة التامين وقياسها تكاليفها .

Abstract

Insurance is one of effective high-impact activities in the economic and social aspects of development and that the insurance companies after the creation of stability, balance and support other sectors. The insurance of financial institutions with economic and social importance has an impact on the development and help shoulder the burden of risk and distribution. And measuring Indicators of service and cost her help in evaluating the performance and activity of insurance, and the study of sectors needed by society, institutions and individuals and development of the company. Covering all aspects of life and activity. In this study will focus on the insurance sector in the field of car accidents and so plentiful and their problems and damages and losses that may afflict a third person. And has been selected the National Insurance Company being the leading company in the field of insurance. Therefore been selected as a sample for the study was reached several Indicators and conclusions that can be adopted in the development of insurance and measured service costs.

المقدمة والمنهجية

يعد التأمين من المؤسسات المالية ذات الاهمية الاقتصادية والاجتماعية وله تأثير على التنمية ويساعد في تحمل عبئ المخاطر وتوزيعها وقد تنوع وانتشر في مختلف الانشطة والقطاعات فقد شمل الاشخاص والاموال والمسؤوليات والاحداث ومنه ما هو اختياري وبعض منه اصبح الزامي وذلك حسب متطلبات التطور وطبيعة النشاط .وتعد السيارات والتأمين عليها من فروع التأمين المهمة والتي انتشرت في العالم بل اصبحت جزء من الخدمات الحضارية التي اصبحت جزء من ضرورات التنظيم الاجتماعي والقانوني والاقتصادي لذا فأن قياس خدمة التأمين وتسعيرها وفق اسس التكاليف ونظراً بأنه يمثل اتجاه حديث يمكن الادارة من تسويق خدماتها وكسب رضا الزبون وتحقيق مزايا تنافسية وتطوير الخدمة والارتقاء بها فضلاً عن الفوائد المجتمعية والاقتصادية .

مشكله الدراسة

ما زال الوعي التأميني في العراق سواء في المؤسسات نفسها او عند الافراد بحاجة إلى تطوير وان قياس كلفة الخدمة التامينية ما زال ايضا يعاني من صعوبة تطبيقها كون الخدمة التأمينية غير ملموسة . وعدم وجود مؤشرات يمكن اعتمادها في تحديدكلفة وان عملية التسعير التأميني او تحديد التعويض بحاجة إلى اسس كلفوية يمكن اعتمادها . فضلا عن وجود نفس المشاكل الاخرى سواء تحديد التعريفية او قياس كلفة الخدمة مع عدم اهتمام برفع الوعي لدى المستهلك .

هدف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق مايأتي:

١- التعريف واقع الخدمة التاميبية

٢- واقع قياس الخدمة التأمينيةِ بشكل عام ووثائق التامين غلى للسيارات بشكل خاص

٣- قياس كلفة الخدمة التأمينة كأساس في التسعير والتعويض لوثائق التامين للسيارات

فرضية البحث :

هناك علاقة بين قياس كلفة الخدمةة وحجم ونعع التعويض.

هيكل البحث ومنهجيته :

سيتم اعتماد المنهج التحليلي والوصفي والقياسي في تحديد واقع التأمين في العراق وتحديد التأمين التكميلي للسيارات مع اعتماد المصادر والاولويات المعتمدة وقد اخذت شركة التأمين الوطنية نموذجاً وذلك كونها شركة ذات اهمية في الاقتصاد الوطني والمجتمع كما انها تقدم كل انواع التأمين .وقد تم اعتماد بيانات الاعوام من ٢٠٠٥ الى ٢٠١٠ وذالك في ضوء ماهو متوفر في التقارير السنوية في الشركة.

الفصل الاول : مدخل مفاهيمي

يمثل هذا االفصل مدخلا نظريا لعرض اهم المداخل التي ترتكز عليها الدراسة وسيتتم تناول التامين على السيارات كنشاط حيوي . وكذالك تحديد ماهية الخدمة التامينية وسماتها والسياسة السعريةة المعتمدة فضلا على التعرف على التكاليف وعناصرها وطرق قيا سها وعلاقتها بالسياسة السعرية للمنتتج التتاميني.

المبحث الاول : مدخل عام لدراسة ماهية التامين على السيارات

يعد التأمين من الانشطة المهمة في الحياة الاقتصادية،الذي ظهر في الواقع العملي لذا نجد ان التأمين. ،كفكرة مضمونها توزيع الاضرار الناجمة عن خطر معين على مجموعة من الافراد بدلاً من ان يتحمل الخسارة من تعرض لها كفرد وحده،(فائزة : ٢٠١٠ :٢٨). فللتأمين هو عبارة عن اسلوب ينطوي على اتفاق مسبق بين طرفين يتم من خلاله تحويل الخطر المعرض به الطرف الثاني (المؤمن له) الى الطرف الأول (المؤمن) مقابل دفع مبلغ محسوب بالطرق الاحصائية والرياضية تمكن من تغطية الخسارة المحتملة والقابلة للقياس المادي كلياً او جزئياً (سلام وموسى:٢٠٠٨: ٨٣) ام القانون المدني العراقيفقد عرف االتامين وفق المادة (٩٨٣) من الفقرة (١) بأنه (عقد به يلتزم المؤمن ان يؤدي الى المؤمن له او الى المستفبد مبلغاً من المال او اي راداً مرتبا او أي عوض مالي اخر ،في حالة وقوع الحادث المؤمن ضده، وذلك في مقابل اقساط او اية دفعة مالية اخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن).

اما من الناحية الا قتصادية يمكن ان نعرف التامين بأنه(طريقة يمكن من خلالها ازالة بعض المخاوف والحصول على شيء من الاطمئنان او راحة الفكر عن طريق تحويل عبء الخسارة من المؤمن له (الافراد) الى المؤمن (شركات التأمين) وتعويض الطرف الاول عن الخسارة المالية مقابل دفع مبلغ ويتمثل "بقسط التأمين) (Insurance Premium)(بوران:٢٠١١ :٣٧)

تقسيمات التامين (انواعه) Types of insurance

وردت تقسيمات عديدة يمكن من خلالها معرفة انواع التامين وقد تنوعت الاسس المتمدة في تحديد انشطة التامين ومجالاته(سيفي:٢٠٠٦ :٤٩) قد تختلف من دولة لاخرى حسب التشريعات والقوانين االنافذة ويمكن تقسيم التامين الى خمسة انواعه.:(فلاح:٢٠١١ :٢٤)

١. التأمين على الحياة ،والتامينات الملحقة به (.life INS)

٢. التأمين البحري ويشمل (marine INS):

تأمين اجسام السفن والطائرات.وتامين السفن والطائرات في اثناء بناءها.وتأمين اجور الشحن.

٣. التأمين من الحريق (FIre INS). ويشمل التامينات الملحقة به.

٤. تأمين السيارات (Motor INS). الاجباري والتكميلي.

٥. التأمين ضد الحوادث (.Accident INS) ومن انواعه: التأمين ضد الحوادث الشخصية (.Personal Accident INS) ضد السرقة (.Burglary INS) المسؤولية تجاه الغير (third party liability INS).تأمين مسؤولية رب العمل (work mens compensation INS). التأمين الزراعي (.Agricuiture INS). تأمين خيانة الامانة (Guramnty INS. Fidelity). تأمين الالواح الزجاجية (.Glass INS)

وفي حدود الدراسة سيتم التطرق لاحد انواع التامين الا وهو التامين على السيارات

تأمين السيارات (Motor Insurance) :

يعد هذا االنوع من التامين من المجالات الشائعة في العالم وكذالك انتشار الحوادث او ما ينجم عنها من مخاطر وفي البدء لابد من تحديد ان السياراتت هنا يراد بها كل مركبة تسير على الطريق وتعمل بالوقود وبهذا ينصرف مفهوم السيارة في هذا المجال الى جميع وسائط النقل البري والمكائن والمعدات المتنقلة المزودة بمحرك القادرة على السير في الطرق العامة،(عرقات وعقل:٢٠١٠ : ٢٠٨) .وقد ازداد الاهتمام بالتأمين على السيارات نتيجة لتعدد الاسباب الداعية لظهوره ومنها ا لزيادة المطردة المستخدمة في عدد السيارات، وطالما تتعرض السيا رات الى حوادث مختلفة تسبب االثار متتعددة ،وماينجم من اثار قدتقع على السيارة او الانسان اوالممتلكات وبسبب الخسائر المادية والجسدية التي تلحق بأصحاب السيارات ايضا ويعرف التامين على السياراات بانه ال تامين ضد الخسائر والاضرار التي تلحق بالعجلة اليه اوتنشا عنها االو التي لها ععلاقة باستعمالهابما في ذالك من مخاطر المسؤليةالمدنية تجاه الغير (شكري :٢٠١١ :٢٢٤) .

ويغطي هذا التأمين الخسائر المادية التي تلحق بسياراتهم التي تنشأ عنها او التي لها علاقة بأستعمالها او بسببها نتيجة الحوادث المتعلقة بها كالاصطدام والانقلاب والحريق والسرقة بما في ذلك المسؤولية المدنية الناتجة عنها (فلاح، ٢٠٠٨: ٦٢). لذا يعتبر التاامين من هذا النوعمن اهم طرق ادارة الاخطار حيث يهدف الى حماية المؤمن من االهم الخسائر المتحققة وهذا يعتمد على نوع الوثيقة.

انواع التامين على السيارت

عند الرجوع الى الادبيات المتخصصةة نجد ان هناك اتغاق على تقسيم الوثاائق الخاصة بالتامين على السياارات من جانب الاثار والاضرار واالمسؤليةة المدنية ونطاق التامين لذا فاان الشائع هو ام تامين االالزامي او االتكميليولكن نجد البعض جعلها ثلاث وهي :

١- تأمين السيارات الالزامي(تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير):وهو تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير التي تصيبه في شخصه بسبب حوادث السيارات . ويشمل تأمين المسؤولية الناشئة استعمال المركبة استعمالا يتطلب المساءلة القانونية للسائق / المؤمن له وذلك بما يتسببه من اضرار للغيرمن اصابات جسدية او اضرار مادية ، ويعمل به بموجب قانون التأمين الالزامي من المسؤولية المدنية . وفي العراق يعد هذا التامين الزامي بموجب قانون ٥٢ لسنة ١٩٨٠ وتعديلاته ويتم استيفاء ذالك عند القيام ببيع اتسجيل السيارة في مديرية المرور اوعند حصوله على اجازة ((سيفي:٢٠٠٦: ١٤٩))

٢- تأمين السيارات التكميلي : وهو تأمين اختياري وتحدد اسعاره تحدد من قبل شركات التأمين طبقا لشروط المنافسة فيما بينها، وسمي بالتكميلي لانه مكمل للتأمين الالزامي على السيارات، ويوفر هذا النوع من التأمين الحماية الى هيكل المركبة المسببة للحادث التي لا يشملها التأمين الالزامي عن الاضرار الناتجة عن الهلاك او الخسارة او التلف الذي يصيب السيارة وملحقاتها وقطع غيارها.(الشونة: ٢٠١٢ :٤٥)

٣-التأمين الشامل: يجمع هذا النوع من التأمين نوعي التأمين الالزامي والتكميلي ، وسمي بالشامل لانه يغطي الاخطار التي تتعرض لها السيارة كافة كالحر يق،والسرقة والاصطدام والتدهور،والاضرار التي تحدثها السيارة للغير كافة، التي يكون سائقها مسؤولا عنها ويتم الحصول على التأمين الشامل من الشركات بصورة مباشرة، ويتضمن العقد وثيقتين تخضع وثيقة ال تأمين الالزامي فيه الى شروط واحكام قانون التأمين الالزامي،ووثيقة التأمين التكميلي فيه تخضع الى شروط وثيقة التأمين الصادرة عن الشركة وبالاسعارالتي تقرر.

المبحث الثاني: الخدمة التامينية والسياسة السعرية

ان تحديد كلفة الخدمة يستتلزم معرفة ماهية الخدمة وعناصر وسماتها وتحديدا في قطاع ال تامين وماهي السياسة السعرية المتمدة لقد عرف كوتلر الخدمات بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف أخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما (كوتلر: ٢٠١٠ :٢٠٧) وبهذا نجد ان الخدمة(نتائج الأداء للجهود الإنسانية أو الآلية على الأ فراد أو الأشياء وعليه فأن الخدمة هنا تنطوي على أي عمل أو أداء أو جهود يصعب امتلاكها أو حيازتها)(أبو الهيجاء: 2008 : 105). ولهذا تعد الخدمة التأمينية أحد أهم الخدمات المالية التي تشبه إلى حد كبير الدور الذي تلعبهُ الخدمات البنكية . وبهذا حدد مفهوم الخدمة ال تأمينية بأنه (*Malvern, 2002:212*).مزيج من العناصر التي تتميز بعدم ملموسيتها والتي تهتم بتقديم العناصر والخدمات التي تسمح للزبون بإشباع حاجاته.(ريجدا :٢٠٠٨ :35).وحيث ان خصائص الخدمة التأمينية لا تَختلف عن الخصائص

التسويقية للخدمات الأخرى، بل هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها خدمة التأمين عن باقي الخدمات الأُخرى ، وفيما يلي أهم هذه الخصائص: (الصميدعي :،٢٠٠٤: ٣٩).

١- التأمين خدمة غير ملموسة

٢-التأمين خدمة مستقبلية

٣- التأمين خدمة متنوعة ومتعددة التغطيات . (عقيلي وآخرون،١٩٩٤: ١٢١).

٤ -التأمين خدمة وسيطية التسويق التأمين خدمه زمنية التوازن

٥- التأمين خدمة حتمية الملاءة المالية

Pricing Strategies قياس التكاليف و استرا تيجيا ت التسعير :

يحتل عنصر السعر المرتبة المهمة في عناصر المزيج التسويقي ، وتبرز أهمية السعر أيضاً من كونه مصدر إيرادات المنظمة ، وهو على ال عكس من النشاطات الأخرى وعلى وفق رأي (, Armstrong & Kotler فإن للسعر مفهومين الأول ضيق إذ يتضمن (مبلغ من المال يتم دفعه لقاء منتوج أو خدمة) والآخر واسع وهو (مجموع القيم كلها التي يستبدلها المستهلكون مقابل فوائد أو امتلاك أو استخدام المنتوج أو الخدمة) (البكري : ٢٠٠٢: ٢٣٤).

ويرتبط السعر بشكل دقيق بالتكاليف التي تشمل التكاليف الثابتة والمتغيرة المكونة لإجمالي التكاليف (Total Cost) .ولذلك فأن خبراء التسويق يعتبرون تحديد الكلفة بمثابة الأرضية التي تبنى عليها السياسة التسعيرية للمنظمات الإنتاجية والخدمية .تسعى محاسبة التكاليف لتحقيق االعديد من الأهداف ومن اهمها:(عبود:٢٠١١: ١٥)

١. قياس كلفة المنتج او الخدمة او أحدى العمليات او الكلفة النهائية او كلفة تحت التشغيل او معرفة كلفة أي عنصر من عناصر التكاليف.

٢. أنتاج المعلومات وتقديمها للمستفيدين او للإدارة فـي مجالات التخطيط، والرقابة، واتخاذ القرار، ومجال تقييم الأداء.

٣. المساعدة في اتخاذ قرار تسعير المنتجات والخدمات:

تعد التكاليف الأساس الرئيس للأسعار التي تحددها الشركات لمنتجاتها ، إذ يتوجب أن يكون السعر المحدد قد غطى تكاليف الإنتاج (مباشرة وغير مباشرة)، وتكاليف التوزيع والترويج وأية نفقات تتعلق في المنتج سواء كان سلعة أو خدمة . ولا يكفي أن تغطي التكاليف النفقات أعلاه، وهنا يمكن القول بأن على الشركات الخدمية أتباع إستراتيجية تخفيض التكاليف المدروسة والتي ينشأ عنها طرح أسعار منخفضة تنافسية يحقق لها حصة سوقية(Market Share)،وأن تخفيض التكاليف لا يعني دائما أتباع أسعار منخفضة بل توجد بعض المنشآت بتكاليفها المنخفضة تحافظ على أسعارها

التنافسية وتحقق عائداً معقولاً ،ولا يعني أيضا تخفيض التكاليف هو تغيير مواصفات أو نوع أو خواص الخدمة.(الضمور:2012 :295)ويمكن تحديد أربع ة أسس مهمة لتقرير الأسعار وهي:(ريجدا: 826:2006)

1.تكلفة إنتاج الخدمة.

2. المبلغ الذي يكون المستهلكون مستعدون لدفعه لقاء الخدمة.

3. السعر الذي يتقاضاه المنافسون.

4. القيود المفروضة على التسعير من الجهات الخارجية.

وفي شركات التامين يرى(Kotler) ان هناك عدد من المداخل التي من خلالها يتم تحديد السعر ، وعلى الشركة أن تحدد أسعارها على أساس الانتقاء لواحد أو أكثر من هذه المداخل وهي كالآتي:(الطائي،والعلاق:2009 :272)

1- مدخل يعتمد التكاليف Cast based approach

أ. طريقة فائض التكلفة Cost plus – pricing

ب. تحليل نقطة التعادل Break Even analysis

ج. التسعير على أساس الهدف الربحي Target profit pricing

2. – مدخل يعتمد على المشتري Buyer based Approach

3 مدخل يعتمد على المنافسة Competition based Approach

تسعير المنتج التأميني (Pricing Of Insurance Product)

إن عملية تسعير المنتج التأميني ترتبط بمجموعة من العناصر أهمها إ حتمال تحقيق الخطر ، وتكاليف العملية التي تشمل العمولات ومصروفات البيع والمصاريف الإدارية ، كما يؤخذ في الحسبان معدل الفائدة المتوقع وكوبونات الأربا ح إن وجدت و قد يؤخذ أيضاً معدل التضخم المتوقع ويتم ذلك كله مع مراعاة أسعار المنتجات المنافسة ، وبحيث يحقق هامش ربح للمؤمن . ويقوم بعملية التسعير هذه أشخاص متخصصون يعرفون بالخبراء الإكتواريين .وعادة ما يكون الخبير الإكتواري متخصصاً أما في تأمينات الحياة أو في التأمينات العامة . أو قد يجمع بين التخصصين .(الصميدعي ،٢٠٠٨: ٧٧) ويعد سعر المنتج التأميني عاملاً هاماً بالنسبة لمستهلك التأمين (الزبون)،وعادة ما يتساءل الزبائن عن الأسعار المنافسة في السوق بالنسبة لوثيقة تأمين معينة ففي إحدى الدراسات التي أُجريت على السوق الأمريكي تبين أن (٤٥%) تقريباً من الزبائن يسألون عن أسعار التأمين لدى شركتين أو أكثر قبل شراء وثيقة التأمين على السيارة كما أن (35%) منهم يغيرون وكلاء التأمين الذين يتعاملون مقابل تغير سعر المنتج التأميني بمقدار (١%) فقط وأن (٥٠%) من الزبائن

يغيرون وكلاءَهم مقابل تغير في السعر بمقدار ١٨.(Etezel ,etal, 2006 : 355)،إن تسعير منتجات التأمين يجب أن تعتمد على بحوث السوق إلى جانب العوامل الإكتوارية الداخلة في حساب الأسعار،إعطاء خصومات في حالة وجود وسائل التحكم في الخسارة .فضلا على ما تقدم توجد ثلاث طرق أساسية لتسعير منتجات التأمين وهي:(جنان:٢٠١٠: ٤٩)

١- **طريقة التسعير الفردي أو العادل** (Individual or judgment rating) :

وهذه الطريقة تعني أن صاحب الخطر سيتحمل قسط تأمين يعتمد بدرجة كبيرة على عدالة الشخص القائم بعملية التسعير ويكون التسعير طبقاً لهذه الطريقة ع ادة على أساس البيانات الإحصائية المتعلقة بمجموعة مماثلة للوحدة المعرضة للخطر موضوع التسعير.

٢- **السعر حسب الفئة** (*Class rating*) : في هذه الطريقة تصنف وحدات الخطر إلى مجموعات متجانسة ، وكل فئة من هذه الفئات يكون لها سعراً خاصاً بها كما يكون هذا السعر متساوياً لجميع وحدات الخطر التي تنتمي إلى فئة معينة.

٣- **طرق التسعير المطورة أو المنقحة** (*Merit or Modification*) :

على وفق هذه الطريقة يختلف السعر بين وحدات الخطر التي ينتمي إلى الفئة السعرية نفسها طبقاً لإختلاف الخسائر والمصروفات المتوقعة لكل وحدة معرضة للخطر . هذا الإختلاف في السعر قد يكون على أساس خبرة الماضي أو لحجم الوحدة المعرضة للخطر أو حسب التحليل التفصيلي لمدى جودة الوحدة المعرضة للخطر ولذلك توجد أربعة أنواع للتسعير المطور أو المعدل هي التسعير حسب الجدول والتسعير حسب الخبرة والمستقبلي وبرامج الخصم من القسط .(عليان والسامرائي ، ٢٠١٠: ٢١٣)

<u>السعر كمؤ شر على الأداء المالي</u>

ان اعتماد التكاليف كاساس للتسعيريمكن ان تعتمد كمؤشر لقياس الاداء المالي وكذالك قياس كلفة االخدمة التامينية ويمكن تلخيص اهم طرق وهي :(عبودي:٢٠١٠ :٧٧)

أ- التسعير بالتكلفة زائد هامش الربح:

تعتبر هذه الطريقة من أبسط و أكثر الطرق شيوعا، ووفقا لهذه الطرق يتحدد السعر كالآتي:

السعر = التكاليف + هامش الربح.

وهامش الربح هنا يتجدد كنسبة من التكاليف أو كنسبة تحقق عائد معين على الاستثمار . و بصفة عامة تستند هذه الطريقة إلى منطق مفاده أن السعر في هذه الحالة يضمن لجل الأعمال أو المنظمة تغطية التكاليف الكلية و بالتالي البقاء في السوق، و مع ذلك فإن خطورة الاعتماد على هذه الطريقة تكمن في أنها تهمل أثر قوى العرض و الطلب والمنافسة .كما أن أي سبب يؤدي إلى انخفاض

المبيعات الفعلية عن المبيعات المخططة قد يؤدي إلى عدم إمكانية المنظمة من تغط ية تكاليفها الثابتة.

ب- التسعير على أساس نقطة التعادل:

يعتمد في تحليل نقطة التعادل على نسبة التكاليف الكلية إلى الإيراد الكلي،عند نقطة التعادل حيث لا ربح و لاخسارة،وقد يستخدم هذا التحليل لتحديد الأسعار المناسبة التي تعطي أقصى ربح ممكن و نحسب نقطة التعادل كالآتي:

نقطة التعادل =	**التكلفة الثابتة**
	سعر بيع – ك.م للوحدة

ج- التسعير على أساس الطلب: يعتبر الطلب على السلعة إحدى القوى الرئيسية التي يحدده سعر السلعة، فبينما تضع التكاليف الحدود الدنيا للسعر الذي يمكن أن تقوم به السلعة فإن ستوى الطلب يضع الحدود القصوى لما يستطيع المستهلك دفعه.

د- التسعير على أساس المنافسة: تقوم هذه الطريقة على أساس تحديد منتجات المؤسسة بعد الأخذ بعين الاعتبار أسعار السوق لمواجهة المنافسة و هناك ثلاث بدائل مطروحة أمام المؤسسة وهي :التسعير في مستوى المنافس يرو.التسعير أقل من مستوى المنافسين .والتسعير أعلى من مستوى المنافسين.

هناك حالات قليلة جداً تستطيع فيها الشركة أن تضع أسعارها دون أن تأخذ بنظر الاعتبار أنشطة منافسيها ، إذ يجب النظر بدقة في السعر المنافس الذي تقارن به الأسعار ، لان التنافس يمكن أن يتحدد من حيث تشابه الخدمة المقدمة أو من حيث التشابه ف ي الحاجات التي يلبيها المنتج .وبعد تحديد السوق الذي تكمن فيه المنافسة والمنافس فأنه يجب عل الشركة وضع السعر الذي تسعى لأن تتبناه مقارنة بمنافسيها (دعبول، وأيوب ،403:2003) .

ان اختيار االطريقة المناسبة في قياس التكاليف وتحديد الاسعار في قطاع التتامين حيث تعتمد على طبيعة النشاط وخصوصية الخدمة وهناك طرائق عدة لاختيار سعرالتأمين منها:

١ - طريقة التسعير الخاصة :-

وتعتمد على خبرة شركة التامين ، وتسمى هذه الطريقة بطريقة التسعير التحكمي(التقديري) ، وتعتمد على التسعير الذاتي لكل خطر على حده ، إذ يتم تسعير كل خطر على أساس صفاته الخاصة مستقيلاً عن أي صنف مقرر أو أية جداول خاصة أو أية صيغ فهي تعتمد على الخبرة الشخصية لشركة التأمين مع استخدام التقدير الجزافي بالإحصائيات المتاحة والأقساط المحددة للأخطار المتشابهة .وتستعمل هذه الطريقة في التأمين على أخطار النقل البحري والجوي وخاصة إذا كان

الخطر كبيرًا وفي بعض الأخطار غير العادية في تام ين الحريق وفي إعادة التامين . (حدود:٢٠٠٧: ١٣)

٢- طريقة التسعير على وفق نوع الخطر:-

و تعرف هذه الطريقة بالتسعير الشامل (التسعير على وفق الأقسام أو الطبقات أو طريقة دليل السعر) ويقسم الخطر ضمن هذه الطريقة إلى أقسام أو طبقات على وفق الصفات الرئيسة لكل قسم ، ثم ينظم دليل أسعار لكل قسم من تلك الأقسام ليبين سعر التامين لمجموعة الأخطار المتشابهة والواردة ومن ثم يمكن إصدار طبقات متشابهة وعناصر متجانسة في تغطية حدود مفترضة .كما أن الطريقة تعكس معدل الخسارة الفعلي للمجموعة وتستعمل بشكل واسع في التسعير إذ تتضمن :-

- الخسائر المتوقعة ومصاريف الخسارة المقدرة ويغطيها ما يعرف بشكل واسع في التسعير
- المصاريف الطارئة والنفقات الإدارية ويغطيها ما يعرف بالتحميلات

٣- طريقة التسعير على وفق الصفات الخاصة :-

تعتمد على تاريخ المؤمن له من حيث الخسارة التي حققها في الماضي لدى شركة تأمين ما كذلك على حجم ممتلكاته التي أمن عليها من حيث القيمة والعدد واحتمالية تعرضها إلى التلف أو السرقة .وتعتمد هذه الطريقة على الخبرة الفعلية للشركة اتجاه المؤمن له، وعليه فمن الناحية النظرية يكون القسط مساويًا للخسارة الفعلية خلال السنة مضافًا إليها المصروفات بأنواعها المختلفة،فضلاً عن إلى نسبة الربح التي تحددها الشركة .أما عمليا فالشركة تقوم في بداية مدة الوثيقة بتحصيل القسط بضوء الخبرة الخاصة بحامل الوثيقة ومطالبته بالفرق في حدود ا لحدين الأعلى والأدنى من القسط.(عريقات وعقل :٢٠٠٨ : ٢٥) تتوقف كفاءة شركة التامين في قدرتها على اختيار السياسة السعرية الملائمة التي تمكنها من تسويق خدمتها بكفاية عالية ، إن عملية التسعير ليست عملية مستقلة ولكنها مترابطة تماماً ببرنامج التسويق ككل ، ومشاكل التسعير يجب أن تحل بطريقة تتماشى مع والسياسة التسويقية العامة للشركة ومع خطة البيع.

الفصل الثاني الجانب العملي

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضا للسياسة السعرية واسس التعويض وط رق قياس التكاليف مع الاشارة الى

نبذه مختصرة عن شركة التأمين الوطنية:

نبذه مختصرة عن شركة التأمين الوطنية:

تأسست الشركة بموجب القانون رقم ٥٦ لسنة ١٩٥٠، وقد أقتصر عملها في بداية تأسيسها على التأمين على ممتلكات وأموال الدولة وأستيراداتها إلاّ أنّ أعمالها تطورت وتوسعت خصوصا بعد قرار تأميم شركات التأمين عام ١٩٦٤ مما زاد معها حجم وعدد عملياتها التأمينية وتعدد أنواع وأقسام التأمين التي تمارسها . وعند صدور قانون الشركات العامة رقم ٢٢لسنة ١٩٩٧ ووفقا لمتطلبات القانون المذكور أصبحت شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المر قمة ٥٤ لسنة ٢٤/ ١٩٩٧/١٢ الصادرة عن وزارة التجارة/ مسجل الشركات ،واستمرت الشركة في تقديم خدماتها لجمهور المؤمن لهم والحفاظ على أموالهم وممتلكاتهم رغم الح صار الذي فرض على بلدنا عام ١٩٩١،ورغم تخوف شركات إعادة التأمين الخارجية من التعامل مع شركة التأمين الوطني ة بعد عام ١٩٩٢،واستمرت الشركة في تقديم الحماية لجمهور المؤمن لهم بامكانياتها المحلية المحدودة حتى تمكنت من استعادة العلاقة مع المعيدين الخارجيين وتحسين شروط اتفاقياتها وتوسيع تسهيلاتها المالية ابتداءً من عام ٢٠٠٤ ولحد الآن.تمارس الشركة جميع أنواع التأمين العام(التأمين البحري ،تأمين الحريق والحوادث ،التأمين على السيارات، التأمين الزراعي ، التأمين الهندسي) والتأمين على الحياة وإعادة التأمين، كما تقوم بتقديم المشورة في كل حالة لها علاقة بالتأمين . وتقوم الشركة بانتاج كل انواع الوثائق وستم التركيزعلى الوثائق الخاصة بالسيارات

فرع تأمين السيارات

إن نشاط هذا الفرع منظم بأحكام قانون التأمين الالزامي رقم ٥٢ لسنة ١٩٨٠ المعدل النافذ من ١٩٨١/١/١ وبموجبه تلتزم شركة التأمين الوطنية بالتعويض عن الوفاة أو الاصابة البدنية التي تلحق أي شخص جراء استعمال السيارة في الاراضي العراقية . يتولى هذا الفرع أصدار وثائق التأمين ضد الأخطار التالية (اصطدام وانقلاب، حريق، سرقة ، المسؤولية المدنية تجاه الغير).ومن المعلوم ان استتمارة التامين على السيارات يطلع على كافة شروطها الراغب بالتعاقد وهناك مجموعة من المعلومات التي تريد ان تعر فها الشركة عن حالة السيارة مثل مانوع السيارة ،منهو المالك ، وهل تعرضة الى حوادث او خسائر ، والمدة الطلوبة ، وماهو نوع الوثيقة حيث توجد نوعين من الوثائق في ضوء طبيعة السيارة واستخدامهوكماا يلي:

ا–وثيقة التامين الخصوصي

ب– وثيقة التامين التجارية

ولكل من هذه الانواع شروط ومتطلبات وكلا الوثائق تتتكون من

١– اما تامين عن االفقد او الاضرار

٢ – المسؤلية اتجاه الغير (الشخص الثالث)

وان عملية التعويض وقياس كلفة الضرر لاتزيد عن المبالغ المقدرة او تقوم الشركة بيان تقديرا مفصلا عن الكلفة من دون تاخير . والشركة في خيار بين اجراء التصليح او دفع الضرر نقدا . كما ان هناك علاقة بين مدة الوثيقة وبين النسبة التي تحتفظ بها الشركة سواء كنت الوثيقة لسيارة (للخصوصي التجاري) وتزداد النسبة مع زيادة المدة

الجدول رقم (١) المدد القصيرة /للسيارات التكميلي (للخصوصي والتجاري)

مدة سريان التامين	نسبة مايحتفظ به الشركة من القسط السنوي	
	االوثيقة التجاري	الوثيقة للخصوصي
المدة لاتتجاوز اسبوع واحد	٨/١ من القسط السنوي	٨/١ من القسط السنوي
المدة لاتتجاوز الشهر الواحد	٤/١ من القسط السنوي	٤/١ من القسط السنوي
المدة لاتتجاوز الشهرين	٨/٣ من القسط السنوي	٨/٣ من القسط السنوي
المدة لاتتجاوز ثلاثة شهور	٢/١ من القسط السنوي	٢/١ من القسط السنوي
المدة لاتتجاوز اربعة اشهر	٨/٥ من القسط السنوي	٨/٥ من القسط السنوي
المدة لاتتجاوز ستة اشهر	٤/٣ من القسط السنوي	٤/٣ من القسط السنوي
المدة لاتتجاوزثمانية اشهر	٨/٧ من القسط السنوي	٨/٧ من القسط السنوي
المدة تتجاوز ثمانية اشهر	١٠٠% من القسط السنوي	١٠٠% من القسط السنوي

المصدر وثيقة السيارات التكميلي لشركة التامين الوطنية

اما فيما يتعلق بالمطالبة وحجم التتخفيض المحدد بموجب الشروط الخاصة بالوثيقةفهناك علاقة ارتباطية بين تصاعد النسبة المقرر للتخفيض والمدة الزمنية للمطالبة وكما موضحة في االجدول (٢)

جدول (٢) يبين مقدار خصم عدم المطالبة

مدة التتامين	التخفيض
السنة الثانية	٢٠%
السنة الثالثة	٣٠%
السنة الرابعة	٤٠%
االسنة الخامس ومابعدها	٥٠%

المصدر وثيقة السيارات التكميلي لشركة التامين الوطنية

<u>الوثائق ومصادر انتاجها وحجم الايرادات</u>

ان دراسةالمؤشرات الخاصة بقياس الخدمة المقدمة من قبل الشركة فيما يخص التامين على السيارات وتحديدا التكميلية حيث توجد مصادر رئيسة مثل هما المنتجين الرسميين المنتتجة للوكلاء وكذالك المنتجين بالتعاقد للموظفين المخولين المنتجين لموظفي المكاتب وعدد الوثائق المنتجة المباشرة خلال االسنوات من(٢٠٠٥- ٢٠١٠) وهذا الحجم من الوثائق بشكلها الاجمالي او الخاص اجمالي وثائق السيارات/التكميلي وما تشكل من نسبة بما يعزز حجم الايرادات وبالتالي تحديد حجم االتكاليف والتسعير المعتمد لاي خدمة انظر جدول (٣)و(٤)و (٥)

الجدول رقم (٣)يبين عدد الوثائق المنتجة للمنتجين الرسميين واالمنتتجة للوكلاء

السنة	المنتجين الرسمين				االمنتتجة للوكلاء			
	عدد المنتجين	عدد الوثائق	اجمالي وثائق السيارات/التكميل	نسبة ٣/٢ %	عدد الوكلاء	عدد الوثائق	اجمالي انتاج وثائق السيارات/التكميلي	نسبة ٣/٢ %
٢٠٠٥	٤٥	٢٨٩	٩٣٥	٣٠	٢٧	٣٣	٩٥٣	٣,٥
٢٠٠٦	٤١	٢٩١	٩٠٨	٣٢	٣٣	٧	٩٠٨	٠,٨
٢٠٠٧	٤٤	٨٧	٧٢٦	١١	٣٩	٢٧	٧٢٦	٣,٧
٢٠٠٨	٤١	١٢٣	٦٣١	١٩	٤٨	٥٥	٦٣١	٨,٧
٢٠٠٩	٧٥	١٢٢	٩٣٦	١٣	٦٣	٨٨	٩٣٦	٩
٢٠١٠	٧٨	٢٠٣	١٦١٤	١٣	٦٢	١٠٩	١٦١٤	٧

مصدرمن اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائيات الانتاجية السنوية التامين االوطنية

رقم الجدول(٤) عدد المنتجة المنتجين بالتعاقد ومن الموظفين المخولين

	المنتجين بالتعاقد				للموظفين المخولين		
السنة	عدد المنتجين بالتعاقد	عدد الوثائق	اجمالي وثائق السيارات/التكميلي	نسبة ٣/٢ %	عددالوثائق المنتجة (٢)	اجمالي وثائق الشركةالسيارات/ا لتكميلي٣	نسبة ٣/٢%
٢٠٠٥	٢٧	٣٣	٩٥٣	٣,٥	١٩٣	٩٥٣	٢٠
٢٠٠٦	٣٣	٧	٩٠٨	٠,٨	١٥٢	٩٠٨	١٧
٢٠٠٧	٣٩	٢٧	٧٢٦	٣,٧	١٠٦	٧٢٦	١٥
٢٠٠٨	٤٨	٥٥	٦٣١	٨,٧	٦٩	٦٣١	١١
٢٠٠٩	٦٣	٨٨	٩٣٦	٩	٩١	٩٣٦	١٠
٢٠١٠	٦٢	١٠٩	١٦١٤	٧	٨٧	١٦١٤	٥

مصدرمن اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائيات الانتاجية السنوية التامين االوطنية

الجدول(٥) يبين عدد الوثائق المنتجة لموظفي المكاتب وعدد الوثائق المنتجة المباشرة

	المنتجين لموظفي المكاتب				وعدد الوثاائق المنتجة المباشرة		
السنة	عدد المنتجين	عدد الوثائق	اجمالي وثائق السيارات/الت كميلي	نسبة ٣/٢ %	عددالوثائق المنتجة (٢)	اجمالي وثائق الشركةالسيارا ت/التكميلي٣	نسبة ٣/٢%
٢٠٠٥	٨١	٨٠	٩٥٣	٨	٣٠٢	٩٥٣	٣٢
٢٠٠٦	٨١	٩٨	٩٠٨	١١	٢٩٦	٩٠٨	٣٣
٢٠٠٧	٧٧	٤٢	٧٢٦	٥,٨	٤٢٩	٧٢٦	٥٩
٢٠٠٨	٧٩	٨٠	٦٣١	١٢,٧	٢٧٣	٦٣١	٤٣
٢٠٠٩	٨٨	٨٣	٩٣٦	٩	٥٢٥	٩٣٦	٥٦
٢٠١٠	٨٤	٣٧	١٦١٤	٢	١٢٩٠	١٦١٤	٨٠

مصدرمن اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائيات الانتاجية السنوية التامين االوطنية

ويلاحظ من الجدول (٦) ان هناك نمو في عدد الوثائق في عام ٢٠١٠ حيث زادت نسبة٩٠% عما هو عليهفي سنة ٢٠٠٩ كما ان االملاحظ ان هناك هبوط في الوثائق االمنتجة عام ٢٠٠٧ و٢٠٠٨ قياسا الى حجم االنشاط لسنة ٢٠٠٥ او لسنة ٢٠١٠ وتبعا لذالك يلاحظ ان حجم الايرادات المتحقق

سوف يخ تتلف كماهو مبين في جدول (٦)كمايمكن ملاحظة ان الايرادات في سنة ٢١٠١ قد تضاعف عما هو عليه عام ٢٠٠٩ حيث اصبح ٣٠٦٤٦٢٨ دينار

جدول (٦) يبن حجم الاقساط والتعويضات للفترة من٢٠٠٥ –٢٠١٠

االتفاصيل / السنة	الاقساط		التعويضات		نسبة التعويضات للاقساط %	
	عدد	مبلغالف دينار)	عدد	مبلغ الف دينار	عدد	المبالغ
٢٠٠٥	٩٥٣	٤٧٩٢٨٨	١٤٥	١٨٣٣٩٠	١٥	٣٨
٢٠٠٦	٩٠٨	٥٣٧٣١١	١٦٤	٢٣٨٣١٧	١٨	٤٥
٢٠٠٧	٧٢٦	٨٠٧٥٤٩	١٢٠	٢٦٦١٤٤	١٦	٣٢
٢٠٠٨	٦٣١	٧٣٣٢٤٦	٩٧	١٦٠٢٥٣	١٥	٢١
٢٠٠٩	٩٣٦	١٥٨٤٤٦٢	١٠٤	٩٣٤٠٥	١١	٥,٩
٢٠١٠	١٦١٤	٣٠٦٤٦٢٨	١٧٦	١٥٧٤٠٤	١١	٥

مصدرمن اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائيات الانتاجية السنوية التامين االوطنية

اما فيما يتعلق بتكاليف الاعلان فهي جزء من كلفة الخدمة فهذا ياخذمن تخصيصاته من حجم الاقساط االمتحققة فعلا حيث يتم تحديد نسبة في ضوء الاقساط واالتي اخذت بتناقص منذعام ٢٠٠٥ حيث كانت ٢,٢%حتى اصبحت ٠,٤% في عام ٢٠١٠ انظر جدول (٧)

رقم الجدول (٧) تخصيصات الدعاية والاعلان (المبالغ بالاف الدينار)

السنة	الاقساط المتحققة	التخصيصات لفقرة الدعاية والاعلان	نسبة التخصيصا ت الى الاقساط%
٢٠٠٥	٩٢١٥٨١١	٢٠٠٠٠٠	٢,٢
٢٠٠٦	١٥٥٦١٣٣٠	٢٠٠٠٠٠	١,٣
٢٠٠٧	١٩٨٧٤٦٦٦	٢٠٠٠٠٠	١
٢٠٠٨	٣٣١٣٦٤٢٠	٢٠٠٠٠٠	٠,٦
٢٠٠٩	٤٨٢٨١٧٧٠	٢٠٠٠٠٠	٠,٤
٢٠١٠	٦٠٤١٦٣١١	٢٥٠٠٠٠	٠,٤

السياسة السعرية المعتمدة للخدمة التامينية في الشركة (عينة الدراسة)

السعر يمثل سعر الوحدة الواحدة من الخدمة التأمينية ،أي التامين على وحدة واحدة من موضوع التامين ،وهو السعر الذي يدفعه طالب التامين او المؤمن له لقاء هذه الخدمة ويكون السعر اما في صورة مبلغ او نسبة .فأن للتأمين على كل نوع منه وضد كل خطر سيختلف السعر اما فيما ي تعلق بالتأمين على السيارات التكميلي ،فان شركة التأمين الوطنية تستعمل طريقة فرض نسبة بآلاف من مبلغ التأمين وتضع أسعارها بحسب أنواع السيارات وسعة المحرك ونوع الاستعمال وتفرض أقساط إضافية في حالة قدم السيارة تسمى نسبة اندثار كذلك في حالة مبيت السيارة في أماكن غير مؤمنة او محروسة ،وتمنح خصومات في حالة تركيب جهاز الإنذار او عدم المطالبة بالتعويض كل سنة الى ان تصل نسبة الخصومات وان الأسعار التي تقدمها الشركة هي (الشونة ٢٠١٢ :١٣٢):

١. أسعار ثابتة

وهذه الأسعار تنظمها الشركة على شكل جداول تبوبها بحسب أنواع الس يارات وثم بحسب الأحجام وسعة المحرك وكذلك حسب عدد الركاب .وما اذا كانت تستعمل للأغراض التجارية او الزراعية او الصناعية او البناء او الخدمات (إسعاف،نظافة)...الخ.وان الجداول المذكورة تطبع وتجمع على شكل كراس تسمى بالتعرفات.

٢. أسعار تنافسية

وهي أسعار تقدمها الشركة لزبائنها وذلك بعد احتساب القسط على أساس الأسعار المعتمدة من ديوان التأمين وبسبب المنافسة مع شركات التأمين الأخرى تقدم أسعاراً تنافسية في مقابل أسعار الشركات الأخرى بعد حصول الموافقات من الادارة العليا في الشركة.

٣. أسعار خاصة بمشاريع السيارات

وهي أسعار تفضيلية خاصة تقدمها الشركة لمشاريع ضخمة لبيع السيارات بالتقسيط ،ولان أعداد السيارات كبيرة فتقدم أسعار مخفضة فضلا عن ان الشركة تقدم حزمة وثائق للمقترضين منها وثيقة التأمين على حياة المقترض وبذلك فان الأسعار التي تقدمها الشركة جعلتها محل جذب لأصحاب مشاريع بيع السيارات بالتقسيط حماية لأموالهم في ذمة المقترضين عن طريق التأمين.

٤. أسعار خاصة لدوائر الدولة

وهي أسعار خاصة تقدمها الشركة الى دوائر الدولة لاسيما تلك الدوائر التي تسهل أمور الكشف ، وملتزمة بتسديد الأقساط والتزام موظفيها بالمراجعات لمتابعة تجديدات التأمين.

٥. أسعار المعيدين

وهي أسعار يحددها معيد التامين الذي تعيد الشركة لديه الخطر المؤمن عليه لديها ،اذ يدرس المعيد طلب التامين ويحدد درجة الخطورة والعوامل المؤثرة فيه وعلى أساس يحدد المعيد الأسعار التي تلتزم الشركة بها لإصدار الوثيقة وضمن الاتفاقيات بين الطرفين.

رابعا: التعرفات

هي جداول او دليل او كراس مطبوع لأنواع التأمين يتضمن الأسس والبنود لأسعار حد الأخطار المختلفة الأدنى التي تكتب بها شركات التامين والأسعار الإضافية في حالة توسيع الغطاء التأميني والخصومات الممنوحة او سماحات الزبائن (المؤمن لهم)نتيجة وجود عوامل ايجابية او جيدة في محل التامين او فيما يحيطه من ظروف او ما يتعلق بالخطر المكتتب به التي شانها ان تقلل حجم

الخسائر الناتجة عن الخطر كاستعمال قنينة إطفاء الحريق او جهاز الإنذار وتعد من العوامل الأساسية التي تضعها الشركة بين أيدي مندوبي الشركة التابعين لها.

وعلى مندوبي الشركة استيعاب التعرفات وجداول الأسعار ولغرض كسب ثقة الزبون أولا وعدم إضاعة الوقت والجهد من الطرفين وثانيا ان يتعاملوا مع التعرفة بيسر وسهولة وذلك عند احتساب القسط ،وان شركة التامين الوطنية تطبع التعرفات على شكل كراسات وتوزعها على منتسبي الجهاز التسويقي كافة لاستعمالها في عملهم اليومي وان احتسابهم القسط ليس من اجل التسديد لأنها من مهمة أقساط الإصدار ،ولكن ليوضح كلفة التامين للزبون من اجل إقناعه وفيما يلي جداول خاصة بالتعريفات .(جدول التعريفات للشركة:٢٥:٢٠١٠)

١. تعرفة تأمين السيارات المعتمدة من شركة التأمين الوطنية:

ان الشركة قد حددت جدول للتعريفات لكل انواع التامين للسيارات مع اخذ بنظر الاعتبار الاغطية او الحالات وتصنيف انواع السيارات وكما يلي :

سيارات القطاع الخاص بنوعيها الصالون الخصوصي او الاجرة

ويلاحظ ان هناك علاقة بين السعر والحدث (الاغطية) وبين حجم الماكنة وسعتها التشغيلية مع تحديد حجم الخسائر المهدورة وفق نسب مئوية متناسبة . وهذا يساعد على تحديد كلفة الخدمة والتعويض بشكل واقعي وتنافسي .انظر جدول (٨)

جدول (٨) يبين اسعار الصالون الخصوصي او الاجرة حسب السعة والاغطية

لأغطية	٤ سلندر	٦ سلندر	٨ سلندر	٤ سلندر	٦ سلندر	٨ سلندر
	أسعار الصالون الخصوصي السعر لكل مائة دينار (نسبة مئوية)			أسعار سيارات الصالون الأجرة خسائر مهدرة / ٢٥٠٠٠، السعر لكل مائة دينار (نسبة مئوية)		
الاصطدام والانقلاب	١.٠٠٤	١.٥٠٠	١.٦٠٠	١.٧٠٠	٢.٢٠٠	٢.٦٠٠
حريق	٠٠.٣٥٠	٠٠.٣٥٠	٠٠.٤٠٠	٠.٤٢٥	٠.٥٥٠	٠.٦٥٠
سرقة	١.٢٢٥	١.٣١٣	٣.٤٠٠	١.٤٨٨	١.٩٢٥	٢.٢٧٥
مسؤولية مدنية	٠.٥٢٥	٠.٥٦٣	٠.٦٠٠	٠.٦٣٨	٠.٨٢٥	٠.٩٧٥

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

اما سيارات البيكبات واللوريات تحدد مجال عملها هل في القطاع الخاص او القطاع العام حيث يوجد فارق في تحديد(التعريفة) مع اخذ ينظر الاعتبار نوع الاغطية ويمكن توضيح ذالك من جدول (٩)

الجدول رقم(٩) أسعار البيكبات و أسعار اللوريات **خسائر مهدرة/ ٢٥٠٠٠، السعر لكل مائة دينار (نسبة مئوية)**

الأغطية	نقل خاص	نقل عام	نقل خاص	نقل عام
	أسعار البيكبات		أسعار اللوريات	
الاصطدام والانقلاب	١.٢٠٠	١.٥٠٠	١.٩٢٥	٢.١٠٠
حريق	٠.٤٠٠	٠.٥٠٠	٠.٥٥٠	٠.٦٠٠

سرقة	١.٦٠٠	٢	١.٦٥٠	١.٨٠٠
مسؤولية مدنية	٠.٨٠٠	١	١.٣٧٥	١.٥٠٠

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

من جانب اخر نجد من خلال جدول (١٠) ان الباصات لها تعريفة خاصة يعتمد فيها على عدد الركاب والذي يبدء من (٧)راكب حتى (٢٥) راكب او مايزيد.وان السعر يعتمد على نوع الاغطية مع الاخذ بنظر الاعتبار الخسائر المقدرة للتعويض لكل حدث.

الجدول رقم (١٠) أسعار الباصات

السعر لكل مائة دينار (نسبة مئوية)

الأغطية	٧-١٢ راكب	١٣-٢٤ راكب	٢٥ فأكثر
الاصطدام والانقلاب	٣.٢٥٠	٣.٥٠٠	٣.٧٥٠
حريق	٠.٩٧٥	١.٠٥٠	١.١٢٥
سرقة	٠.٩٧٥	١.٠٥٠	١.١٢٥
مسؤولية مدنية	١.٣٠٠	١.٤٠٠	١.٥٠٠
خسارة مهدرة	٢٥٠٠٠ دينار	٥٠٠٠٠	٥٠٠٠٠ دينار

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

تعرفة سيارات القطاع الحكومي

ان التامين على االسيارات يعتمد للقطاع الحكومي تصنيفا اخر ووفق اسس واسعار وسياسات للتعويض وتعريفة تختلف عما هو عليه للسيارات الخاصةوالجداول التالية توضح التعريفات وتوصيف كل منها واسلوب تحديد السعر والتعويض والاساس الكلفوي المعتمد .انظر جدول (١١)و (١٢)و(١٣)و(١٤) و(١٥)

الجدول رقم (١١) أسعار سيارات الحمل الإنتاجية (السعر لكل مائة دينار)

الأغطية	الأسعار %
الحريق	١
السرقة	١
الاصطدام	٢
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى	١٠٠٠
المليون الأولى	٩١٠٠
لكل مليون أخرى	٥٠٠٠

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

الجدول رقم (١٢) أسعار سيارات الصالون الحكومي (السعر لكل مائة دينار)

الأغطية	الأسعار %
الحريق	٠.٥٠٠
السرقة	١
الاصطدام والانقلاب	٢
المسؤولية المدنية وحسب السعة الحجمية : لسعة حجمه ٢٢٠٠ سم^3	٣٠٠ دينار و للمليون الأولى ٢٧٣٠ دينارولكل مليون أخرى ١٥٠٠ دينار

لسعة حجمية ٣٦٥٠ سم^3	٤٠٠ دينار وللمليون الأولى ٣٦٤٠ دينار ولكل مليون أخرى ٢٠٠٠ دينار
لسعة حجمية أكثر من ٣٦٥٠ سم^3	٥٠٠ دينار وللمليون الأولى ٤٥٥٠ دينارولكل مليون أخرى ٢٥٠٠ دينار

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

الجدول رقم (١٣) أسعار سيارات الباصات الحكومي

الأغطية	الأسعار %
الحريق	٠.١
السرقة	٠.٢٥٠
الاصطدام والانقلاب	٢
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى ولعدد الركاب ٧- ١٢	٣٠٠ دينارو للمليون الأولى ٢٧٣٠ دينار ولكل مليون أخرى ١٥٠٠ دينار
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى ولعدد الركاب ١٣- ٢٤	٤٠٠ دينار وللمليون الأولى ٣٦٤٠ دينار ولكل مليون أخرى ٢٠٠٠ دينار
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى ولعدد الركاب أكثر من ٢٤	٥٠٠ دينار وللمليون الأولى ٤٥٥٠ دينار ولكل مليون أخرى ٢٥٠٠ دينار

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

الجدول رقم (١٤) أسعار المكائن

الخباطات / الكرافات/ الحفارات بأنواعها/ الرافعات/ الشفلات

وما شابه ذلك وللقطاعين الخاص والحكومي (خسارة مهدرة ٥٠٠٠٠)

الأغطية	الأسعار %
الحريق	٠.٢٥٠
السرقة	١.٥٠٠
الاصطدام والانقلاب	٠.٥٠٠
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى	٣٠٠ دينار خسارة مهدرة ألف دينار وللمليون الأولى ٢٧٣٠ دينار ولكل مليون أخرى ١٥٠٠

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

الجدول رقم (١٥) أسعار المكائن الأخرى

(إسعاف، إطفاء، دراجة نارية...) للقطاعين الخاص والحكومي(خسارة مهدرة ٥٠٠٠٠)

الأغطية	الأسعار %
الحريق	٠.٢٥٠
السرقة	١.٥٠٠
الاصطدام والانقلاب	٠.٥٠٠
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى	٢٥٠ دينارواالمليون الأولى ٢٢٦٢.٥٠٠ دينارولكل مليون أخرى ١٢٥٠

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

٢. السماحات للقطاعين الخاص والحكومي:

أ. يمنح سماح تعدد السيارات (للوثيقة الخصوصي والتجاري ولمالك واحد وللغرض نفسه).

ب. يمنح سماح تعدد بنسبة ٥% اذا كانت سيارتان.

ج. يمنح سماح تعدد بنسبة ١٠% اذا كانت ثلاث سيارات.

د. يمنح سماح تعدد بنسبة ١٥% اذا كانت أربع سيارات فأكثر.

٣. يمنح سماحات في مقابل تحمل المؤمن له من كل تعويض وبالنسب نفسها وكما يأتي:

أ. يمنح سماح ١٠% من القسط مقابل تحمل ١٠% من كل تعويض.

ب. يمنح سماح ٢٠% من القسط مقابل تحمل ٢٠% من كل تعويض.

ج. يمنح سماح ٣٠% من القسط مقابل تحمل ٣٠% من كل تعويض.

د. يمنح سماح ٤٠% من القسط مقابل تحمل ٤٠% من كل تعويض.

هـ. يمنح سماح ٥٠% من القسط مقابل تحمل ٥٠% من كل تعويض.

٤. منح سماح خاص بنسبة ٢٥% للباصات.

٥. سماح عدم المطالبة بتعويض وكما يأتي:

أ. يمنح خصم ٢٠% بعد مرور سنة واحدة من التأمين.

ب. يمنح خصم ٣٠% بعد مرور سنتين من التأمين.

ج. يمنح خصم ٤٠% بعد مرور ثلاث سنوات من التأمين.

د. يمنح خصم ٥٠% بعد مرور أربع سنوات فأكثر بشرط عدم تسجيل حادث في أثناء الأوقات السابقة

الجدول رقم (١٦) السماحات للقطاع الخاص

نوع الفئة	مستوى الفئة	مدى الفئة بالدرجات من الداخل	الخصم وتحميل القسط
تصاعدية	الأولي	١٢٠ـ ١٢٤	خصم بنسبة ٦٠%
	الثانية	١١٥ـ ١١٩	خصم بنسبة ٥٠%
	الثالثة	١١٠ـ ١١٤	خصم بنسبة ٤٠%
	الرابعة	١٠٥ـ ١٠٩	خصم بنسبة ٣٠%
	الخامسة	١٠٠ـ ١٠٤	خصم بنسبة ٢٠%
قياسية تنازلية	السادسة	٩٥ـ ٩٩	تأمين لأول مرة
	السابعة	٩٠ـ ٩٤	تحميل قسط بنسبة ٢٠%
	الثامنة	٨٥ـ ٨٩	تحميل قسط بنسبة ٣٠%
	التاسعة	٨٠ـ٨٤	تحميل قسط بنسبة ٤٠%
	العاشرة	٧٥ـ ٧٩	تحميل قسط بنسبة ٥٠%
	الحادية عشر	٧٠ـ٧٤	تحميل قسط بنسبة ٦٠% تحمل نتيجة تسجيل حوادث

المصدر: تعرفة شركة التأمين الوطنية

٦. سماح منتسبي التأمين يمنح للمنتسب الزوج او الزوجة وبنسبة ٥٠% ويستمر هذا السماح حتى في إحالة المنسب على التقاعد وفقط للسيارات الخصوصي.

٧. يمنح سماح خاص لدوائر الدولة كحد أعلى ٢٥% من القسط وبموافقة مدير الفرع.

ملاحظة للقطاع الخاص

في حالة عدم وجود كراج يضاف على القسط ١% من مبلغ التأمين وتخضع لشرط الكراج.

في حالة عدم وجود جهاز إنذار يضاف ٥% من قسط السرقة ولجميع السيارات.

ملاحظات للقطاعين الحكومي والخاص

اللوريات: اذا كان اللوري شاصي يضاف خطر ارتطام فحسب بنسبة ٥% اما اذا كان اللوري قلاب (قاطرة ومقطورة) (تضاف بنسبة ١٥% ارتطام وميلان وسقوط).

الكرين والرافعات وما شابه تضاف نسبة ١٠% ميلان وسقوط.

اذا تجاوز عمر السيارة للقطا ع الحكومي بنوعيها الخصوصي والتجاري ثماني سنوات فأكثر تضاف نسبة ٥٠% على القسط اما للقطاع الخاص اذا عمر السيارة ٢٠ سنة تضاف نسبة ٧.٥% على القسط وللسيارات التجارية اذا تجاوز عمر السيارة ١٠ سنوات تضاف نسبة ١٠% على القسط اما اذا تجاوز ٢٠ سنة تضاف نسبة ١٥% على القسط مع ملاحظة في حالة نسبة اندثار.

الاستنتاجات

يكون بلورة اهم الاستنتاجات في ضوء العرض السابقة وكما يلي :

١-مازالت هناك مشكلة جوهرية في قياس الخدمة التامنينة بل ان الاعماد غالب ما يكون على الجداول والسياسة

٢- ان الملاكات العاملة في شركات التامين بحاجة تطو ير في جانب ادارة التكاليف ةالمحاسبة الادارية

٣- ان الوعي التتاامين الدى المواقين وصففة كان وراء عدم افتتاءناسفة التامين وخصوصا على السيارات وذلك لعدم علم االكثيرمن المستعبدين بوجود تامين يغطي افطا ار القادم والاصطدام والانقلاب والحريق ومسوؤلية الشخص الثالث

٤-ان هناك مشكلة بخصوص كثرة السيارات الداخلة للعراق والمسجلة لدى المرور ولكنها غير مؤمن عليها مما يدل على صفف التسويق الخدمات وهذا وتعكس على اسس قياس كلفة الخدمة.

٥- ان لشركات التامين وخدمتها من الخصوصية انعكست على طبيعة الخدمة لذا اصبحتت هناك مشكلة المؤشرات الخاصة يتقويم الاداء لنشاط التامين بما يساعد تتحديد كلفةة الخدمة

٦- ان المنافسة بين مختلف الشركات الحكومية والاصلية في مقاطع ا لتامين جعل اغلبها برسم سياسة سعريه على الحسا ب سعر الخطر وهذا غير م قبول وعدم الالتزام بضوابط التعريفة الموحدة المعتمدة من قبل الديوان التامين في من على الشركات التامين التنافس كيفية تقديم االخدمة التامينية او منح الخصومات المساحات او وضع اسس ال تعويض وحوافز و المميزات وهذا طبعا سوف ينعكس على مؤشرات قياس كلفة خدمة .

٧- ان قياس الكلفة الخدمة بعني ان هناك عناصر يمكن اعتمادها الا ان الاستشارات كثيرة التي تلحق بوثيقة التامين مما يفرغها من وضيفتها التعويضية او رفض دفع التعويض للزبون بعد حصوة الحادث بناء على حجم متعددة وواجهة

٨- ان هناك مشكلة الاعلان وبعض النفقات ذلك العلاقة التتسويق قد تؤثر على قياس كلفة الخدمة.

٩-تشكل عمولة التامين لرجال البيع غير مجزية وبخاصة الوثيقية السيارات التكملية كونها لاتغطي االتكاليف التي يقوم بها لرجال البيع حيث يقود باكثر من ريادة للزبون من رجال اجراء الصفقة واحيانا لاتتم وهذا ايضا يصعب عملية تحديد كلفة الخدمة.

١٠- التركيز المستمر على عنصر السعر اي تتسويقه ونائمة التتامين السياارات متجاخلين تسويقه االخدمة التامينية .

التوصيات

١. القيام بجهود مكثفة لنشر الوعي بين أفراد المجتمع وتغيير قناعتهم نحو التامين ليكون القبول به كجزء من تكاليف المعيشة والحياة ولمقابلة متطلبا الحياة العصرية.

٢. التركيز على التدريب لإعداد كوادر تأمينية وإنشاء المعاهد المتخصصة بالتامين

٣. زيادة كفاءة العاملين في الأقسام الفنية ورفع مستوى أداءهم لاكتتاب التامين وفق أسس فنية سليمة ووضع الأسعار التي تتناسب مع حدة الخطر وعوامله وفقا لمؤشرات الحوادث ومعدلات الخسائر و الاحتمالات المستقبلية لوقوعها

٤ ضرورة ان تعهد شركات التامين نظا م التكاليف بناسب مع طبيعة النشاط وذلك بما يعزز قدرتها على قياس الكلفة الخدمة بما بعزز من السياسة السعرية المناسبة التي تبتى على اساس التكاليف الفعلية االو المعيارية

٥ ضرورة تحديد عناصر االخدمة التامينية مع توصيفهاوخصوصا لوثيقة السيارات وتحديد حجم المخاطر و التعويضات وفق اسس يمكن من خلالها يتم قياس كلفة الخدمة

٦ يكن الاستعانة بالملاكات الجامعية والمراكز البحثية المتخصصة بما يعزز فدرة الاداء وتقويم الانشطة وتطوير ملاكات العاملين.

٧.- الاهتمام بمسألة الكوادر ا لعاملة عن طريق تطويرها وتدريبها على نحو يزيد من كفاءتها على العمل من جهة ويزيد ثقة المديرين بها من جهة أخرى وتقليل الوقت الذي تصرفه الإدارات العليا في متابعة كوادرها وتحميل العاملين جزء من المسؤولية من خلال إشراكهم في مناقشة المشكلات ووضع الحلول المناسبة لها مما يزيد من درجة انتماءهم للشركة وبشكل يساعد على زيادة كفاءتهم وينعكس بدوره على عملية اتخاذ القرار.

٨. توجيه شركات التامين بأنه لا يجوز لأي شركة تامين الخروج عن سياسة التسعير المعتمد وإعطاء أسعار تفضيلية متجاوزين التعرفة الموحدة ،وذلك بتفعيل عما ديوان ا لتامين وجمعية التامين واخذ دورهما في تنظيم سوق التامين لعراقي ووضع الضوابط الكفيلة للحد من التجاوزات .

٩ اعادة النظر بأسعار التامين على السيارات \التكميلي حيث أظهرت الدراسات التحليلية الإحصائية أنها محفظة لا تحقق خسائر تذكر وإنها تحقق أرباح بنسبة جيدة مما يلزم الشركة تخفيض السعار وفق نتائج هذه المحفظة.

١٠. يمكن للشركة ان تطلق أسعار زهيدة تغطي إخطار محددة وبمبالغ أيضا محددة وعلى سبيل التجربة ويمكن ان تدرس نتائجها والتي من خلالها يمكن ان تخلق الانتباه في ذهن المواطن.

١١. اعادة النظر بعمولات التامين للمنتجين وخاصة لسيارات القطاع العام ومعاملتها معاملة القطاع الخاص لان القطاع العام حاليا غير ملزم بالتامين في الشركات الحكومية ولذلك رجل البيع يبذل جهد في سيل الحصول على وثائق القطاع العام .

المصادر

١- عبوي، زيد منير ، ادارة التأمين والمخاطر ، كنوز المعرفة ، عمان ، ٢٠٠٦ ،

٢- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١وتعديلاته، ،المكتبة القانونيةبغداد ٢٠١٠

٣- البكري ، ثامر والرحومي ، احمد " **تسويق الخدمات المالية** " ، الطبعة الأولى ، دار أثراء للنشر والتوزيع ، الشارقة ، ٢٠٠٨ .

٤- دوفت ،جارلس "**تسويق التامين** " ط١ ترجمة وأعداد سليم علي الوردي ،بغداد ، ٢٠٠٢

٥- سلام ، أسامة عزمي وموسى ، شقيري نوري " **أدارة الخطر والتامين** "الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧ .

٦- السيفي ، بديع احمد المحامي " **الوسيع في التامين وإعادة التامين :علما وقانونا وعملا** الطبعة الأولى ، شركة الديوان للطباعة ، بغداد ، ٢٠٠٦ .

٧- الضمور ،هاني حامد " **تسويق الخدمات** " الطبعة الأولى،دار وائل للنشر،عمان، ٢٠٠٢

٨- الطائي،حميد والصميدعي، محمود والعلاق ،بشيروالقرم، ايهاب علي" **الأسس العلمية للتسويق الحديث : مدخل شامل** ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان ، ٢٠٠٧ .

٩- عبيدات ، محمد إبراهيم " **أساسيات التسعير في التسويق المعاصر : مدخل سلوكي**" ، الطبعة الأولى . دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ .

١٠ – عريقات ، حربي محمد وعقل ، سعيد جمعة " **التامين وإدارة الخطر : النظرية والتطبيق**" ، الطبعة الأولى ، دار الوائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٨ .

١١- العمري ، غسان عيسى والسامرائي ، سلوى أمين " **نظم المعلومات الإستراتيجية : مدخل استراتيجي معاصر** "دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٨

١٢ – العنبكي، جبار صبري والبلداوي علاء عبد الكريم " **النظرية العامة للتامين** بغداد، ١٩٨٥.

١٣ – أبو فارة ، يوسف احمد " **التسويق الالكتروني : عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت** " ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧ .

١٤-أبوقحف،عبدالسلام" **مبادئ التسويق**" ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٥ .

١٥ – كوتلر فليب وارمسترونج ماري " **أساسيات التسويق** "الطبعة الأجنبية ، دار المريخ للنشر والتوزيع الرياض ، ٢٠٠٩ .

١٦ – مرزة ، سعيد عباس " **التامين النظرية والممارسة** " الطبعة الأولى ، بغداد ، ٢٠٠٦ .

١٧ – المصري ، محمد رفيق " **التامين وإدارة الخطر : تطبيقات على التأمينات الع امة** " الطبعة الأولى ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .

١٨- ناصر ،محمد جودت. **أعمال التامين بين النظرية والتطبيق**. مجدلاوي،عمان ١٩٩٨ .

١٩- نصير ،محمد طاهر "**التسويق الالكتروني** ط١ ، دار الحامد ، عمان ، ٢٠٠٥ .

٢٠ سعدون، مظفر ياسين " **سياسات تسويق التامين: دراسة تطبيقية في شركة التامين الوطنية** ، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ١٩٨٩

٢٣ –دعبول ، محمد زاهر ومحمد ايوب ،مباادى تسويق الخدمات داار الرضا سورية ٢٠٠٣

٢٤ –الشونة رابحة محمد معوقات تسويق وثيقة تاميت االسيارات ال تكميلي رسالة غير منشورة المعهد العالي قسم الدراسات المالية ٢٠١٢

٢٥ –د.فلاح عز الدين ،التامين ،مبادئه وانواعه ،دار اسامة الاردن ٢٠١١

٢٦ ريجدا، جورح ،مبادى ادارة التامين وادارة الخطر،دارالمريخ ترجمة محمد توفيق الرياض ٢٠٠٨

٢٧ – ابو الهجاء ،نوري ماجد ، التلمين ضد حوداث السيارات ،دار الثقافة عمان ٢٠٠٩

قانون التامين الزامي عن السيارات رقم ٥٢ لسنة ١٩٨٠ وتعد يلاتة بغداد ١٩٨٧

٢٨ – شكري ،بهاء بهيج ،التامين في الشخصية والقانون والقضاء ج١ دار الثقافة ٢٠١١

٢٩ –فائزة محمد عبد الكريم /التجارة الالكترونية في مجال التلمين دراسة ماجستير في العهد الع الي /٢٠١٠ غير منشورة

٣٠ – بوران فاضل ، الارهاب وتاثير الحوادث الشخصية العهد العالي غيرالمنشورة ٢٠١١

المصادر الاجنبية

١- Anderson, Judy Feldman , FSA & Brown , Robert , FSA , **" Risk and Insurance "** , Secoud printing , printed in USA , 2005 .

٢- Mishra M. N. , & Mishra S. B. , " **Insurance Principles and Practice**" , published by S. Chand & Company Ltd. New Delhi , 2007.

٣- Rejda , George E. " Principles of Risk Management and Insarance , Sorce, Patricia , **" Relationship mar Keting strategy** , printing Industry center Rochester NY,2002 .

B- Periodicals

- جبير ، هاني عبد الله ، **"عقد التامين نظره فقهية** " ينظر الموقع الالكتروني H-j-30@maktoob.com www.yahla.com www.ashargalawsat.com .

- عساف هزاع " **مع زيادة الوعي التأميني ما لذي يتحقق من عقود التامين** " ينظر الموقع الالكتروني http://tho wra.alwehda.gov.sy