الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة وأثرها في الملاءة المالية لشركات التأمين
بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة

Cancellation in the Life Insurance Policies and its Impact on the Financial Solvency of Insurance Companies
Applied Research in the Iraqi General Insurance Company

محمود فاضل مرزة
باحث

أ.م.د.علاء عبد الكريم البلداوي
المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية- جامعة بغداد

المستخلص

تناول هذا البحث الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة وأثرها في الملاءة المالية في شركات التأمين {بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة} ، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي في تحديد ومعالجة متغيراتها والتي تتمثل في {الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة} كمتغير مستقل ، والملاءة المالية لشركات التأمين كمتغير تابع ، ولغرض تحقيق أهداف البحث صيغت فرضية مستقلة ، تم اختبارها في شركة التأمين العراقية ، واستخدم الباحث البيانات المالية في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة ، كما توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات أبرزها أن التضخم النقدي وكذلك المتغيرات الاقتصادية لدى المؤمن له وأرتفاع الأسعار والانخفاض في القوة الشرائية للنقود وكذلك التفكير في شراء احتياجات أكثر أهمية من وثائق التأمين على الحياة الى انعدام رغبة الفرد في الاستمرار في التأمين على الحياة لضآلة مبالغ التعويض قياساً بالمستوى العام للأسعار مما يؤدي ذلك الى زيادة معدلات الإلغاء في وثائق التأمين على الحياة ، فضلا عن الوعي الاجتماعي لدى المؤمن لهم ومستواهم الثقافي ، ومدى ملائمة التأمين على الحياة مع المعتقدات الدينية للزبائن المرتقبين ، والطلب على تأمينات الحياة يتأثر بعامل أخرى إلا وهو مدى اندفاع الفرد نحو الأنفاق الاستهلاكي ، وبالادخار في غير محافظ التأمين من ادخار ذاتي أو في المصارف ، واختتم البحث بمجموعة من التوصيات والمقترحات منها الاهتمام بالأساليب الترويجية {البيع الشخصي ، الإعلان ، تنشيط المبيعات} لكونها تحتل موقعاً مهماً في عمليات تسويق الخدمة التأمينية فهي تعمل على توجيه انتباه المؤمن له ، وتعريفه بمزايا التأمين وأنواع التغطيات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين ، وهذا يؤدي إلى نشر الوعي التأميني أيضاً ، وكذلك طرح منتجات جديدة تتلاءم مع حاجة المؤمن لهم ، ويتم ذلك عن طريق إنشاء قاعدة بيانات ومعلومات للإلمام بكافة المعلومات المتعلقة بالمؤمن لهم ، والتعمق بدراسة الخصائص السلوكية لهم للتعرف على رغباتهم وتوقعاتهم ، فضلاً عن ذلك زيادة عدد الفروع في المحافظات وبما يتلاءم مع الكثافة السكانية لكل محافظة.

Abstract

This research cancellations in life insurance policies and their impact on the solvency of the insurance companies (Applied Research in the Iraqi general insurance company), The study was descriptive approach in identifying and addressing variables which consists of {cancellations in life insurance} independent variable, the financial solvency of insurance companies as the dependent variable, and for the purpose of achieving the objectives of the

research were formulated one hypothesis has been tested in the Iraqi insurance company, the researcher used the financial statements in the collection data needed for the study and information . The research found a number of conclusions highlighted that inflation, as well as economic variables among the insured and higher prices and the decline in the purchasing power of money, as well as thinking about buying needs more important than life insurance policies to the lack of the individual's desire to continue life insurance to the small amounts of compensation compared with the level General prices, which lead to increased cancellation rates in life insurance policies, as well as social awareness among the insured and cultural level, adequate insurance and the extent to life with religious beliefs customers potential, the demand for life insurance is influenced by another factor, but it is over the rush of the individual toward the tunnels consumer, and savings in non-governor of self-insurance or savings in banks . He concluded Find a set of recommendations and proposals which concern promotional methods {personal selling, advertising, sales promotion} because it occupies an important position in the marketing of insurance service operations are working to draw the attention of the insured, and defined the benefits of insurance and the types of insurance coverage provided by insurance companies, and this leads to disseminate awareness of insurance as well, as well as the introduction of new products fit the needs of the insured, this is done by creating a data and information to familiarize themselves with all the information relating to the insured their base, depth study of behavioral characteristics for them to learn about their desires and expectations, as well as increasing the number of branches in the provinces and in line with a population density of each province.

المقدمة

تعد صناعة التأمين جزءاً حيوياً ومهماً ضمن مكونات النشاط المالي في اقتصاد أي بلد وبحجم أهميته والدور الذي يؤديه في حماية الأفراد والممتلكات ، ولهذا تعد خدمة التأمين مظهرا من مظاهر التطور الاقتصادي والاجتماعي لأنها تُسهم في تقليل الخسارة التي تصيب المؤمن لهم عند تحقق الإخطار من خلال تقديم التغطية التأمينية ، وبما ان التأمين هو وسيلة لتقليل عبء الخسائر التي تصيب الأفراد عند تحقق الأخطار المحتملة ، هنا تظهر علاقة بين التأمين والاقتصاد من خلال دور التأمين في حماية الأفراد والمجتمعات عن طريق العمل على تخفيف حجم الخسارة المالية المتوقعة ، أن نجاح شركات التامين واستمرارها في عملها وأداء مهامها بصورة أفضل يعتمد بالدرجة الأولى على مدى استطاعة شركات التأمين على استقطاب الزبائن لمحفظة التأمين على الحياة وزيادة قدرة الشركات في الحصول على رضا زبائنها من خلال تلبية احتياجاتهم وإشباع رغباتهم ويتوقف هذا على مدى قدرة شركات التأمين على تحسين خدمات التأمين على الحياة التي تقدمها للمؤمن لهم ، وتسعى شركة التأمين العراقية الى تحقيق نمو في أقساط التأمين على الحياة بنوعيه الفردي والجماعي من خلال النشاط التسويقي للقنوات التسويقية عن طريق المنتجين الرسميين والمتعاقدين والمخولين والوكلاء ، لما لهذا النوع من التأمين أهمية بالغة في دعم التنمية الاقتصادية في البلد من خلال اقتناء وثائق التأمين الفردية ورفع معدلات الادخار في المجتمع عن طريق التوعية التأمينية المستمرة إذ كلما زادت معدلات الادخار بين الأفراد كلما انخفضت معدلات الاستهلاك وهذا أمر اقتصادي مطلوب ومرغوب فيه ، وتقوم الشركة من خلال قسم التأمين على الحياة بتقديم أفضل الخدمات التأمينية بعد البيع لتلبية طلبات حملة الوثائق وفق شروط العقد ، إذ تسعى شركة التأمين جاهدة لتطوير نشاطها وتوسيع قاعدتها الإنتاجية لإيصال مزايا وثيقة التأمين على الحياة إلى أبعد المواطنين مستغلة جميع وسائل الأعلام المتاحة لتوضيح الأبعاد الإنسانية وأهمية التعاون بين أفراد المجتمع

لأهميته في تمويل الخطط التنموية في البلد ، ولهذا يعد التأمين على الحياة من أكثر أنواع التامين أهمية لما يقدمهُ للمواطنين من حماية وضمان إذ يعد خطوة مهمة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية بما يهيئه من تراكم رأس المال للأقساط المدخرة وما يحققه من موارد مالية كبيرة فضلاً عن ذلك الحفاظ على حياة الفرد الإنتاجية ، وكذلك على ضمان وحماية الاعداد الكبيرة من العاملين في القطاعات الصناعية والتجارية والمهنية والقطاعات الاقتصادية الأخرى.

١-١.منهجية البحث

تمثل منهجية البحث المسار الميداني والطريقة العلمية المنظمة لتحديد المشكلة ومعالجتها تحقيقاً لأهداف البحث .لذا سيتضمن هذا المبحث التعريف بمشكلة البحث ، أهميته وأهدافه ، فرضياته .

١-٣-١.مشكلة البحث

تشكل الإلغاءات مساراً عكسياً للجهد المبذول في تقديم الإنتاج الجديد ، إذ تعد من المشاكل التي تتعرض لها شركات التأمين ، فهي تؤثر على نتائج وفعاليات أجهزة الإنتاج وتحد من نمو محفظة التأمين على الحياة ، كما أن لها تأثير في الملاءة المالية لشركة التأمين.

٢-٣-١.أهمية البحث

١. لما كانت عقود التأمين على الحياة عقود طويلة الأجل فأنها تتأثر بالمتغيرات الاقتصادية ومنها أرتفاع نسبة التضخم المتمثلة في زيادة الأسعار والزيادة غير الاعتيادية في النقود مع انخفاض قيمتها مما يضطر حملة الوثائق الى التخلي عن تسديد الأقساط.
٢. تمثل الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة بالخسارة المالية التي تتعرض لها الشركة ويتحمل أعبائها حملة الوثائق فضلاً عن الأعباء المالية والمصاريف الإدارية.
٣. إن الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة لا يمكن تعويضها بأنتاج جديد إذ أن أسباب الإلغاءات في الوثائق السابقة ستكون كما هي عليه للإنتاج الجديد إذا لم يتم معالجة أسباب هذه المشاكل التي تشترك فيها أكثر من جهة واحدة سنأتي إلى تحديدها وأيه جهة تتحمل العبء الأكبر من هذه المشاكل التي تكون مردوداتها ذات أثار سلبية على شركة التأمين.

٣-٣-١.أهداف البحث

١. توضيح مخاطر الإلغاءات السلبية في وثائق التأمين على الحياة ومردوداتها السلبية على الملاءة المالية لشركات التأمين .
٢. التوصل الى معرفة أسباب الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة والجهات التي تشترك في هذه الأسباب والوصول الى عرض الأستنتاجات والتوصيات التي من شأنها معالجة هذه المشاكل والحد منها.
٣. وضع بعض الحلول والمعالجات {المقترحات} التي يأمل الباحث الأخذ بها .

٤-٣-١.حدود البحث

١. الحدود المكانية: شركة التأمين العراقية / قسم التأمين على الحياة موقعاً للدراسة لكونها تمثل أساس التأمين على الحياة}.

٢. الحدود الزمانية: تناول البحث مبيعات ووثائق التأمين على الحياة {قسم خدمة الوثائق} لشركة التأمين العراقية للفترة {٢٠٠٦ – ٢٠١٥}.

١-٣-٥. فرضيات البحث

١. هنالك تأثير ذو دلالة معنوية لـ الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة في الملاءة المالية لدى الشركة التأمين العراقية العامة.

١-٣-٦. منهج البحث

سوف يقوم الباحث في دراسته بالاعتماد على منهجين هما:

١. الجانب النظري {المنهج الوصفي}

- الكتب والأطاريح ، والرسائل ، والدوريات ، والبحوث العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث.
- القوانين والأنظمة والتعليمات المطبقة.
- النشرات والتقارير التأمينية.

٢. الجانب العملي {المنهج التحليلي}

- تم الاعتماد على البيانات والمعلومات الخاصة بمتغيرات البحث ، للفترة {٢٠١٥-٢٠٠٦}.

١-٢. دراسات سابقة

١-٤-١. دراسة (خميس ، سعدون مشكل،٢٠٠١)

عنوان الدراسة	الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة
هدف الدراسة	التوصل إلى أسباب الإلغاءات والجهات التي تشترك فيها
أهم الاستنتاجات	إن المنتج غالباً ما يكون السبب وراء إلغاء وثائق التأمين على الحياة ، وذلك لافتقاره إلى الصدق والموضوعية والمبالغة في عرض مزايا لم تكن موجودة أصلا . فضلاً عن ضعف استغلال وسائل الإعلام المتاحة بشكل واسع يؤدي إلى نشر الوعي التأميني بين أفراد المجتمع .
أهم التوصيات	على المنتج ان يوضح للزبون شروط الوثيقة ، استثناءاتها وما يتحمله من خسارة مالية في حالة عدم تسديده الإقساط اللاحقة.
الاختلاف مع الدراسة الحالية	تناولت هذه الدراسة أسباب إلغاءات وثائق التأمين على الحياة بعد شرائها ومن ثم إلغاءها أما الدراسة الحالية سوف تركز على مخاطر الإلغاءات والتصفيات السلبية على الملاءة المالية لشركة التأمين.

١-٤-٢. دراسة (الحوشي، هالة محمد عبد الحميد،٢٠١٣)

عنوان الدراسة	دراسة تحليلية لظاهرة الإلغاء في وثائق تأمينات الحياة العادية في السوق المصري من عام 2003 حتى الأن

هدف الدراسة	دراسة معدلات الإلغاء في وثائق التأمين العادية
أهم الاستنتاجات	إن الاتجاهات السلبية التي يحملها الزبائن المرتقبين للتأمين كتحريم التأمين أدى إلى زيادة عدد الوثائق الملغية في وثائق التأمين على الحياة.
أهم التوصيات	الأهتمام بوظيفة الإنتاج والمنتجين
الاختلاف مع الدراسة الحالية	استعرضت هذه الدراسة أسباب ظاهرة الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة التي تتعلق بشركة التأمين وكذلك التي تتعلق بالمؤمن له والمجتمع، أما الدراسة الحالية سوف تركز على أثر الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة وتأثيرها في الملاءة المالية لشركة التأمين

الاستفادة من الدراسات السابقة

١. التعرف على بعض المصادر والبحوث النظرية والتطبيقية بحيث أمكن الاطلاع عليها وتتبع نتائجها مما سهل على الباحث الطريق في بناء الإطار النظري للبحث الحالي والإسهام في إعداد الإطار العملي للبحث.
٢. ساعدت الباحث في تقديم تصور واضح في صياغة منهجية البحث وبعض فقراته.
٣. الاطلاع على الوسائل والطرائق الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات واختيار ما يتلاءم مع طبيعة البحث.
٤. الاستفادة منها في مجال صياغة فقرات الجانب العملي وعمل قائمة الفحص المتعلقة بمتغيرات البحث.

٢. الإطار النظري

٢-١. الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة

يصطدم التأمين على الحياة بظاهرة أطلق عليها الإلغاءات في وثائق التامين على الحياة والتي تعد من أكثر وأهم المشاكل التي تتعرض لها شركات التأمين ، إذ تؤثر هذه الظاهرة وبشكل مباشر على نتائج وفعاليات وأنشطة وأجهزة الإنتاج وتحد من نمو وتطور محفظة التأمين على الحياة ، إذ تشكل ظاهرة الإلغاءات مساراً عكسياً للجهد المبذول في تقديم الإنتاج الجديد ، كما تعد الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة بمثابة الخسارة المالية التي تتعرض لها شركات التأمين ويتحمل أعبائها حملة الوثائق فضلاً عن الأعباء المالية والمصاريف الإدارية التي تتحملها شركات التامين ، كما أن الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة لا يمكن تعويضها بإنتاج جديد إذ أن أسباب الإلغاء في الوثائق السابقة ستكون كما هي عليه للإنتاج الجديد إذا لم يتم معالجتها والتي تشترك فيها أكثر من جهة.

٢-١-١. مفهوم الإلغاءات

تمثل الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة من أخطر المشاكل التي تعترض تطور تأمينات الحياة وازدهارها ، وهذه المشكلة تتمثل في توقف المؤمن له عن دفع التزاماته للشركة حتى يصل إلى مرحلة معينة يتوقف فيها سريان الوثيقة وبذلك لا يؤدي التأمين الهدف المنشود منه في تغطية الأخطار. وقد أنفرد عقد التأمين على الحياة دون العقود الأخرى بإمكان إنهائه من طرف واحد بموجب نص قانوني إذ أجاز القانون للمؤمن له على الحياة أن

يتحلل من العقد بإرادته المنفردة في أي وقت يشاء بشرط إخطار المؤمن بذلك تحريرياً خلال السنة الجارية للعقد ، فقد نصت المادة {٩٦٦} من القانون المدني العراقي {يجوز للمؤمن له على الحياة الذي ألتزم بدفع أقساط دورية أن يتحلل في أي وقت من العقد في أي وقت بأخطار كتابي يرسله إلى المؤمن قبل انتهاء المدة الجارية وفي هذه الحالة تبرأ ذمته من الأقساط اللاحقة}. (شكري،٢٠٠٧:٤٠٧) ترتبط هذه الصورة في حالة توقف المؤمن له على الحياة عن دفع أي قسط من أقساط التأمين الدورية خلال السنوات الثلاثة الأولى ، فإذا كان المؤمن له قد قام بأخطار المؤمن برغبته في التحلل من العقد قبل انقضاء المدة الجارية ، فأن التزام المؤمن له بتسديد الأقساط اللاحقة والتزام المؤمن بتعويض المستفيد ينتهي بانتهاء هذه المدة وهذا ما يعرف {بإلغاء العقد} ، وللمؤمن الحق في هذه الحالة أن يرحل ما يكون قد ترتب لصالح الوثيقة الملغاة من احتياطي حسابي خلال مدة نفاذها الى عموم الاحتياطي الحسابي لمجموعة الوثائق الفصلية التي تنتمي إليها الوثيقة الملغاة ، بشرط أن لا تحصل وفاة المؤمن له خلال المدة الجارية المذكورة فأن حصلت الوفاة قبل انقضائها التزم المؤمن بدفع مبلغ التعويض للمستفيد. (شكري،٢٠١٢:٧٦٠) كما نصت الفقرة الخامسة من الشروط العامة لوثيقة التأمين على الحياة الصادرة عن شركة التأمين الوطنية على أنه {أذا لم يسدد المؤمن له القسط السنوي المستحق أو أي دفعة منه بعد انتهاء مهلة الدفع المنصوص عليها في الفقرة الرابعة من هذا العقد فعلى الشركة أن تخطر المؤمن له بالبريد المسجل بحسب العنوان المثبت لديها تحريرياً بوجوب التسديد خلال الموعد المحدد فأنه يعد متحللاً من العقد ، وتعد مبالغ الأقساط المسددة حقاً خالصاً لشركة التأمين ويعد العقد منتهياً من تاريخ التوقف عن تسديد القسط المستحق دون ان يترتب على الشركة أي التزامات اتجاه العميل}.وعملية الإلغاء تتم عادة من لدن المؤمن له ولا تحدث من جانب المؤمن إلا في حالة واحدة على سبيل الحصر وهي حالة ما يكون المؤمن له قد حصل على قرض بضمان الوثيقة من شركة التأمين ثم يتوقف عن سداد التزاماته من أقساط التأمين وأقساط القرض حتى تكون التزاماته مساوية لقيمة التصفية للوثيقة ، وفي هذه الحالة تقوم الشركة تلقائياً بإلغاء الوثيقة من جانبها .

٢-١-٢. الحالات التي يتم فيها إلغاء وثائق التأمين على الحياة (احمد وأخرون،١٩٩٠:١٨٥)

١. بحسب نوع التأمين

- في التأمين المؤقت يتم إلغاء وثائق التأمين في حالة توقف المؤمن له عن تسديد الأقساط في أي وقت خلال مدة التأمين.
- في التأمين مدى الحياة يتم إلغاء وثائق التأمين في حالة عدم وجود قيمة نقدية لها.
- في التأمين المختلط بأشكاله المتعددة تعد وثائق التأمين ملغاة تلقائياً إذا توقف المؤمن له عن تسديد الأقساط خلال السنوات الأولى من عمر الوثيقة {بعض الشركات تكون هذه المدة سنتين وأحياناً سنة واحدة إذا كانت مدة التأمين قصيرة}.

٢. بحسب مدة التأمين

الحالات التي يتم فيها إلغاء وثائق التامين بحسب ما ورد في الفقرة {٥} من الشروط العامة لوثيقة التأمين على الحياة

- إذا لم يكن المؤمن له قد سدد أقساط سنة كاملة إذا كانت مدة التأمين {٥} سنوات.
- إذا لم يكن المؤمن له قد سدد أقساط سنتين كاملتين إذا كانت مدة التامين {٦ – ١٥} سنة.

- إذا لم يكن المؤمن له قد سدد أقساط ثلاث سنوات إذا كانت مدة التأمين {١٦} سنة فأكثر.

٢-١-٣. أسباب الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة

١. المنتج

يؤدي المنتج دوراً أساساً في نجاح عملية التأمين أو إخفاقها من خلال دوره في نقل فكرة التأمين إلى الزبائن وإحاطتهم علماً بجميع الجوانب العلمية والعملية التي تخص وثيقة التأمين وما يترتب عليها من حقوق والتزامات من خلال توضيح وثيقة التأمين إلى المؤمن له عن طريق الشرح الوافي لشروطها ومزاياها ، فلو قام المنتج بأداء هذه المهمة بأمانة وصدق وبالشكل المعقول للمؤمن له لأمكن من التقليل من حدة مشكلة الإلغاءات ، ولكن إذا قام المنتج بشرح الوثيقة إلى المؤمن له بطريقة عشوائية وعدم توضيحه لشروطها ومزاياها وكذلك المبالغة في المزايا التي تقدمها الوثيقة يزيد المشكلة تعقيداً ، كما أن ثقافة المنتج لها دور أساس في عمله وكذلك لها دور كبير في زيادة أو قلة إنتاجه ، كذلك الجانب المادي للمنتج يعد الدافع الأساس في عمل المنتج فالشركة يجب عليها أن تتوقع أن الإلغاءات في وثائق التأمين تزداد إذا كان المنتج يسعى للعمولة دون الأخذ بالحسبان الأهمية بنوعية التأمين. (عريقات وأخرون، ٢٠٠٨ : ٢٠٤)

٢. المؤمن له

قد يكون المؤمن له أحد الأسباب الرئيسية في إلغاء وثائق التأمين للأسباب التالية:-

أ- الوضع المالي لطالب التأمين

في أغلب الأحيان يقوم طالب التأمين بشراء وثيقة تأمين تفوق إمكاناته المالية بحيث لا يستطيع في السنة الثانية أو بعد تسديد القسط الأول من وثيقة التأمين بالإيفاء بالتزاماته في تسديد القسط اللاحق ، لمبالغته في إقتناء وثيقة تأمين بمبلغ كبير تفوق قدراته المالية أو يقتني وثيقة تأمين إستناداً لظرف اقتصادي طارئ جيد ومفاجئ قد لا يتكرر في السنوات اللاحقة مما يضطر المؤمن له الى إلغاء وثيقة التأمين والتراجع عن التزامه ، وقد يكون السبب وراء إلغاء المؤمن له لوثيقة التأمين مشتركاً بين المنتج بدافع الحصول على العمولة ونتيجة مبالغته في أقناء وثيقة تأمين بمبلغ عالي لا يتناسب مع إمكاناته المادية ، إذ يفترض من المنتج أن يوضح ذلك للزبائن وعلى طالب التأمين أن يقدر إمكاناته المادية الحالية والمستقبلية ومدى قدرته على تسديد الأقساط بشكل منتظم للاستمرار بالتمتع بمزايا وثيقة التامين. (السيفي،٢٠٠٦:٢٦٥)

ب- عدم الاطلاع على شروط الوثيقة

هناك نسبة كبيرة من حملة الوثائق أو طالبي التأمين عند انعقاد عقد التأمين لا يطلعون على شروط الوثيقة واستثناءاتها ، إذ يكتفون بما يعرضه المنتج عليهم من شروط ويتم التوقيع من قبلهم على الوثيقة ولا يقرأ حتى الوثيقة بإسم من صدرت أو من هو المستفيد منها ، حيث أن من واجب المؤمن له ان يطلع على الوثيقة ويتعرف على شروطها واستثناءاتها قبل أن يوقع العقد ، ولهذا السبب قامت شركات التأمين بطباعة الشروط على الوثيقة من أجل إطلاع الزبون عليها ، ولكن من الملاحظ أن الكثير من المؤمن لهم أو جميعهم لا يقومون بقراءة وثيقة التأمين مما يخلق بعد مضيء مدة زمنية مشاكل بين المؤمن له وشركة التأمين قد تكون سبباً في إلغاء وثائق

التامين ، فإذا قام المؤمن له بالاطلاع على الوثيقة بكل ما فيها من شروط واستثناءات سيحول ذلك دون حصول الخلافات بين الطرفين ومن ثم عدم حصول الإلغاء في وثائق التأمين. (خميس،٢٠٠١:١٨)

ت- عدم تصريح المؤمن له عن حقيقة وضعه الصحي عند قيامة بتقديم طلب التأمين

كأن يكون مصاب بمرض السكر أو مرض الكليتين أو السرطان وغيرها ، أو عدم التصريح بالعمر الحقيقي مما يؤدي ذلك الى مشاكل كثيرة تؤدي إلى إلغاء الوثيقة بعد معرفة شركة التأمين لذلك من خلال تقديم طلب تأمين جديد يخضع للفحص الطبي وتتضح عند ذلك حقيقة المؤمن له مما تضطر شركة التأمين الى إلغاء وثيقة التأمين . (الفقي،٢٠٠٨:١٢)

٣. الوعي التأميني

يراد بالوعي التأميني الإدراك بفوائد التأمين بالنسبة للفرد والمجتمع مما يشجعهم على شراء وثائق التأمين بغية الاستفادة من مزايا التأمين لما يقدمه التأمين من حماية وضمان ، ويتوقف هذا على مدى الاستيعاب والمعرفة والثقافة من حيث تفهم مزايا التأمين من عدمه وعند ذلك ينتشر التامين على الحياة ويتسع كونه أحد الوسائل الاقتصادية المهمة التي تسهم في تمويل الخطط التنموية في البلد ، ويعتمد الوعي التأميني في مجتمع ما على المعرفة والثقافة التأمينية لدى ذلك المجتمع ، اذ يجب أن يكون الفرد بمستوى ثقافة تأمينية عالية ليتقبل فكرة التأمين ويتفهم مبادئه ويتعرف على المعلومات التأمينية وما يقدم التامين من فوائد وخدمات كبيرة لحماية الفرد أو المجتمع من الإضرار والخسائر الناجمة من تحقق الإخطار التي تصيب الفرد أو المجتمع. (الحسن،١٩٩٧:٥١)

٤. عدم وجود جهاز تحصيل

يعد الخلل في جهاز التحصيل من الأسباب الرئيسية في إلغاء وثائق التأمين على الحياة ، إذ تنتهي مهمة المنتج بتحقيق عملية بيع وثيقة التأمين وصدور الوثيقة ، ولابد من تحميل المنتج مسؤولية تحصيل أقساط الثلاث سنوات الأولى من عقد التأمين لضمان المحافظة على ديمومة سريان الوثيقة وعدم الغاءها وتحصيل الأقساط في الوقت المحدد وأن جهاز التحصيل فضلاً عن الجهاز الإنتاجي هما المسؤولين عن وثائق التأمين التي تلغى ، فالمنتج كسب حامل الوثيقة وجعله متعلقاً به بفعل ثقافته وطريقة تعامله مع الزبائن ، وكذلك على المنتج التردد على حامل الوثيقة باستمرار للحفاظ على ديمومة سريان الوثيقة وإقناعه بشراء وثيقة تأمين أخرى ، وشركة التأمين أيضاً هي المسؤولة عن الزبون أولاً في كيفية الحفاظ عليه من خلال تقديمها لخدمات التأمين له ومتابعته من خلال تقديم خدمات ما بعد البيع ، كما أن قله عدد المنتجين في شركات التأمين هو أحد أسباب الخلل في جهاز التحصيل. (حجاز،٢٠٠٩:٢٢٠)

٥. التضخم

والتضخم يوثر في وثائق التأمين على الحياة إذ أن طبيعة هذه الوثائق تتمثل في أنها عقود طويلة الأجل إذ تتأثر هذه الوثائق بالمتغيرات الاقتصادية ومنها {إرتفاع نسبة التضخم المتمثلة بالزيادة في الأسعار ، الزيادة غير الاعتيادية في النقود مع انخفاض قيمتها} ، ويترتب على ذلك إنخفاض في القيمة الشرائية لمبالغ التأمين ، إذ يجد المؤمن على حياته أو المستفيد من العقد في يوم نفاذ العقد أن هدفه لم يتحقق ، كذلك فان أغلب حملة الوثائق يقررون عدم الاستمرار في دفع الإقساط وإلغاء أو تصفية الوثيقة خلال مدة التضخم متذعرين بأسباب عدة

منها {تهيئة الحاجيات الرئيسية أفضل من شراء وثيقة التأمين كونها حاجات ثانوية لا أهمية لها قياساً بالحاجات المادية والعينية الأخرى} ، كما أن أكثر وثائق التأمين على الحياة تأثراً بظاهرة التضخم هي وثائق التأمين المختلط وذلك لزيادة الجزء الادخاري في هذا النوع من الوثائق ، إذ أن شركة التأمين تكون ملزمة بدفع مبلغ التأمين في حالة بقاء المؤمن عليه على قيد الحياة حتى نهاية المدة المتفق عليها أو إلى المستفيد في حالة وفاته خلال مدة سريان عقد التأمين. (مرزة،٢٠٠٦:٣٩٥)

٦. الطابع الديني في التأمين على الحياة

ان الطابع الديني له تأثير كبير على طالب التأمين ، إذ أن التأمين بأنواعه المختلفة يعد من المعاملات المستحدثة التي لم يرد بشأنها نص شرعي خاص بها سواء كانت حلال ام حرام شانه بذلك شأن معاملات البنوك ، فقد خضع التعامل به لاجتهادات العلماء وأبحاثهم المستنبطة من بعض النصوص في عمومها ، كقوله تعالى {وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان واتقوا الله إن الله شديد العقاب}.

وإن التأمين على الحياة اشتد الخلاف حوله ، فهناك مجموعة من العلماء يعتبرونه جائز وليس فيه ما يخالف الشريعة الإسلامية ، الجانب الديني يشكل عائقاً في نمو التأمين على الحياة ولو أن الكثير من العلماء وفقهاء الدين يعتبرون التأمين على الحياة نوع من أنواع التكافل الاجتماعي حيث يستفيد منه الأخرون عندما يقع الخطر وتبقى العائلة بدون معيل فأن مبلغ التأمين يعد عوناً لهم لمواجهة متطلبات الحياة ، كما أن الاختلاف في وجهات النظر يؤثر على الأقبال على تأمين الحياة كما يؤدي إلى إلغاء وثائق التأمين ، ولا سيما بعض حملة الوثائق الذين يجهلون عقد التأمين وما تقوم به شركة التأمين من تجميع المدخرات واستثمارها بما يساهم في تطوير الاقتصاد في البلد ودعم خطط التنمية ، كما أن عدم اطلاع بعض حملة الوثائق على رأي علماء وفقهاء الدين وتأثرهم بآراء أخرين فقد يعمدون الى ألغاء وثائق التأمين وذلك لاعتقادهم بعدم شرعية التأمين على الحياة . (فلاح،٢٠٠٩:٢٢)

٢-١-٤. أساليب معالجة الإلغاءات

عند دراسة مشكلة معينة والإحاطة بجوانبها ومعرفة الأسباب الحقيقة للمشكلة ، لابد من البحث عن أساليب لمعالجة هذه المشكلة والتخلص منها وذلك لإزاله الأثار التي خلفتها ، وتعتبر مشكلة الإلغاءات في وثائق التأمين من أكبر المشاكل التي تواجه وثائق التأمين على الحياة ، ومن خلال تشخيص الأسباب الرئيسية التي أدت إلى إلغاء وثائق التأمين ، وعليه يجب العمل على إزاله هذه الأسباب من خلال ما يأتي :-

١. جهاز الإنتاج

يؤدي الجهاز الإنتاجي دوراً بارزاً في خلق مشكلة الإلغاءات في وثائق التأمين ، فلابد من العمل لمعرفة الخلل في الجهاز الإنتاجي لغرض مواجهته والقضاء على مكمن الخلل ، مما يؤدي إلى سير العملية الإنتاجية بشكلها الطبيعي ، ولغرض خلق جهاز إنتاجي كفؤ يتمتع بإنتاج جيد ، ينبغي العمل على ما يأتي:-
(N.Manikand and others,2014:44)

- إقامه الدورات والندوات للإدارة المشرفة على الجهاز الإنتاجي من أجل خلق كوادر ذات كفاءة عالية تكون قادرة ومسؤولة عن مراقبة عمل المنتجين وتعلمهم كيفية الأشراف على الجهاز الإنتاجي.

- وضع خطة معينة لتدقيق عينات معينة من الانتاج وذلك من خلال زيارة المؤمن لهم لمعرفة مدى استيعابهم لوثائق التأمين بما تشمل من مزايا وشروط ، ومعرفة دقة المعلومات المستلمة من المؤمن لهم من حيث حالتهم الصحية والاجتماعية ، وكذلك التعرف على المنتجين المقصرين في عملهم من خلال تصنيف العينات وتدقيقها.
- تطبيق مبدأ الثواب والعقاب للمنتجين فالمنتج الذي تتجاوز وثائقه الملغاة نسبة معينة يجب أن لا يترك دون محاسبة ، ولا يترك المنتج الذي جهوده الإنتاجية كفؤة دون مكافئة .

ويتضح مما سبق أن شركة التأمين يجب أن تحدد نسبة معينة لمشكلة الإلغاءات ، فالمنتج الذي تتجاوز وثائقه الملغاة هذه النسبة يجب أن تترتب عليه العقوبات التالية:

- إستقطاع عمولة الوثائق الملغاة التي تتجاوز النسبة المحددة لجميع الأقساط التي سبقت تأريخ إلغاء الوثائق.
- تقديم إنذارات للمنتجين الذين تجاوزت وثائقهم الملغاة هذه النسبة.
- تكرار اشتراكهم في دورات إنتاجية اخرى أو فتح دورات انتاجية خاصة بهم.

أما المنتجين الذين لا تتجوز وثائقهم الملغاة هذه النسبة المحددة فينبغي على شركة التأمين أن تقدم لهم مكافآت من أجل الحفاظ على إنتاجهم من خلال:

- زيادة نسبة العمولة الممنوحة لهم.
- توجيه كتب شكر وتقدير لإنتاجهم الجيد.
- توزيع الهدايا لهم في المناسبات التأمينية.

٢. طالب التأمين

يعد جمهور المؤمن لهم أو طالبي التأمين خارج سيطرة شركة التأمين ولا يخضعون لها ألا بحدود الالتزامات المترتبة على انعقاد عقد التأمين ، لذلك على شركة التأمين أن تتحرك على مواقع استفادة المؤمن لهم وتوطيد العلاقة بين الشركة والمؤمن لهم ، لذلك الشركة يجب عليها عمل ما يأتي: (Isabelle and other,2015:8)

- تسهيل عملية أصدار وثائق التأمين وأن لا تدخل عملية إصدار وثيقة التأمين في إجراءات معقدة وروتينية ، مما تخلق إحساس لدى المؤمن له بالملل في وقت مبكر من اقتناء وثيقة التأمين.
- توزيع الهدايا للمؤمن لهم وذلك من أجل تقوية العلاقة بينهم وبين شركة التأمين ، كما توحي للمؤمن لهم بأن شركة التأمين تسعى دائماً لمصلحته ولا تنوي الكسب على حسابه.
- العلاقة بين شركة التأمين وطالب التامين أكثر من علاقة تعاقدية ، يجب على شركة التامين مساعدة المؤمن لهم في كثير من القضايا التي تحتاج الى الخبرة.

٣. الوعي التأميني

يعد الوعي التأميني من الأسباب الرئيسية المؤدية للإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة وعرقلة عملية الإنتاج لذلك ينبغي العمل على زيادة الوعي التأميني لدى الجمهور المؤمن لهم لذا يمكن التغلب على الوعي التأميني من خلال نطاقين أحدهما يتعلق بطالب التأمين والأخر يتعلق بالمنتج وكما يأتي :

- فيما يتعلق بطالب التأمين:
  - عقد ندوات توعية من خلال الاتحادات والنقابات المهنية.
  - عقد ندوات خاصة بالمؤمن لهم.
  - اعلانات في الصحف والمجلات.
  - مطبوعات ومواد ترويج.
  - إعداد كراسات تتضمن شرح لأهمية التأمين والادخار واعتبار التامين وسيلة مهمة في عملية الادخار فضلاً عن ذلك كسب الحماية التأمينية.
- فيما يتعلق بالمنتج:
  - عقد ندوات إنتاجية خاصة بالمنتجين المتقدمين والمبتدئين.
  - تصنيف المنتجين الى فئات بحسب نسبة الإلغاء في إنتاجهم وزيادة الندوات للمنتجين التي تتجاوز وثائقهم الملغاة نسبة معينة.
  - إصدار تعليمات مستمرة للمنتجين.
  - الاتصال المستمر بين الإدارة والمنتجين. (الحوشي،٢٠١٣:٨٧)

٤. وثيقة التأمين

أن وثيقة التأمين هي أحد أسباب الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة فهي لا تعطي للمؤمن له الغطاء الذي يخلق الدافع الكافي لاستمرار المؤمن له في وثيقة التأمين ، فالأموال التي يدفعها المؤمن له كأقساط لا يحصل في نهاية المدة على ما يزيد من هذه الأقساط ، بينما في أشكال الادخار الأخرى تضاف فوائد على الأموال المدخرة ، إذ أن أكثر المؤمن لهم ينظرون الى هذه الزاوية من الوثيقة ولا يأخذون بالحسبان الحماية التأمينية التي يحصل عليها من وثيقة التأمين ولمعالجة هذه المشكلة يجب على شركة التأمين أن تقوم بما يأتي : (الوردي،١٩٩٩:١٣٠)

- زيادة عوائد الاستثمار.
- تخفيض التكاليف الإدارية.
- اختيار جدول وفيات ذو نتائج أفضل.

٥. الشركة

على الرغم من الندوات والدورات الانتاجية التي تقوم بها شركات التأمين سنوياً والمناقشات المستمرة لواقع أجهزة الشركة والتعرف على معوقات العمل ، ألا إنه مازالت هناك أجهزة تعاني من واقعها وتحتاج الى تغير وكما يأتي:

- خلق جهاز تحصيل يتمتع بكفاءة عالية من خلال تقديم حوافز مادية ، وبناء علاقات طيبة بين الإدارة وجهاز التحصيل.
- تقديم خدمات ما بعد البيع الى المؤمن لهم من خلال الحفاظ على عدد معين من الوثائق بدلاً من زيادتها مما يؤدي إلى فقدانها مما يشكل هدراً في الجهد والتكاليف المبذولة. (خميس،٢٠٠١:٢٩)

٢-١-٥. شروط إلغاء عقد التأمين

١. أن لا يكون عقد التأمين مشمولاً بأحكام تخفيض التأمين ، إذ أن التخفيض الذي تخضع له عقود التأمين مدى الحياة وعقود التأمين المؤقت مع رد الأقساط من شأنه أن يعفي المؤمن له من أداء الأقساط غير المسددة من خلال تخفيض التزامه المقابل بصورة معادلة لعدد من الأقساط المدفوعة فيتلافى المؤمن له بمقتضى هذا الأجراء إنهاء العقد.

٢. أن يكون المؤمن له امتنع عن تسديد الأقساط على الرغم من انتهاء مدة استحقاقه البالغة {٣٠} يوم فلا يلغى العقد قبل انتهاء مدة تسديد القسط ، وليس من اللازم أن يكون الامتناعي عن الأداء كلياً فتسديد المؤمن له لجزء من القسط دون أن يكون هناك أتفاق مع المؤمن {شركة التأمين} على تجزئة القسط يعد بحكم الامتناع الكلي مما يتيح للمؤمن حق اللجوء إلى إلغاء عقد التأمين. (التميمي،٢٠٠٠:٣٠٤)

٢-٢. الملاءة المالية

تعد الملاءة المالية من المواضيع المهمة لشركات التأمين كونها تمثل أهم عنصر من عناصر متانة شركات التأمين ، فهي بمثابة الجدار أو الحاجز الذي يمنع أي خسارة غير متوقعة يمكن أن تتعرض لها شركة التأمين ، إذ أن شركات التأمين تعمل في بيئة تكتنفها درجة عالية من عدم التأكد مما ينشأ عنه تعرضها للعديد من المخاطر ، ولعل أهم هذه المخاطر التي تواجه شركات التأمين هي العجز عن الإيفاء بالتزاماتها أتجاه دائنيها {المؤمن لهم} مما يعني ذلك إفلاسها وخروجها من السوق ، الأمر الذي يتطلب إتخاذ التدابير الوقائية والإجراءات التحوطية الملائمة لإدارة تلك المخاطر.

٢-٢-١. مفهوم الملاءة المالية

الملاءة المالية بشكل عام تعني القدرة على الوفاء أو السداد بالالتزامات في مجال التأمين ، كما أنها تعبر عن متانة شركة التأمين وقوة مركزها المالي ، إذ لا تكون الشركة في حالة عسر مالي إذا زادت الأقساط المحصلة لسنة ما فضلاً عن صافي الدخل من الاستثمارات عن ما تدفعه الشركة من تعويضات ومصروفات وتوزيعات الأرباح ، ويرى البعض أن الملاءة المالية في شركات التامين وشركات إعادة التأمين تتمثل في مقدرتها على الوفاء بالتزاماتها كاملة عند المطالبة بها أو مدى قدرة واستعداد تلك الشركات على دفع مبالغ التعويضات في الحال دون أن يؤدي ذلك بشركات التأمين إلى إفلاسها أو تعثرها أو توقفها.(كريمة وأخرون،٢٠١٤:٥١) ومن وجهة نظر أخرى فأن الملاءة المالية تعني أن الأقساط المحصلة من المتوقع ان تكفي لتسوية الخسائر المتوقعة ومقابلة مختلف مصروفات العمليات والتشغيل ، وكذلك الاحتفاظ بأصول معترف بها تكفي لتغطية الالتزامات المطلوبة مع وجود هامش أمان {هامش الملاءة المالية} يساوي على الأقل المتطلبات القانونية. (أبو بكر،٢٠١١:٣١) وتتمثل الملاءة المالية في شركات التأمين بمقدار رأس المال والاحتياطي المتراكم لديها وكذلك مجموع أقساط التأمين المتوقع الحصول عليها خلال السنة التأمينية والتي تختلف باختلاف المدة المنقضية لممارسة المؤمن له لنشاطه ، فالمؤمن حديث العهد لم تتكون له محفظة أخطار ليتعرف على طبيعة الأخطار التي يتعامل معها وما يقابلها من أقساط ولم يتوافر احتياطي كافي ، بحيث تنحصر قدرته المالية في مقدار رأس

المال المتوفر لدية فحسب. (شكري،٢٠٠٨:٤٤) وقد بينت الجمعية الدولية لمراقبة التأمينات {IAIS} أن أي شركة تكون مليئة عندما تكون قادرة على الوفاء بالتزاماتها في أي وقت كان أو في معظم الظروف. (IAIS,2002:3)

٢-٢-٢. أهمية الملاءة المالية لشركات التأمين

١. تتبع أهمية الملاءة المالية بشكل عام كونها تسعى إلى تقويم أداء شركات التأمين بطريقة تخدم من لهم مصالح مالية في شركة التأمين لتحديد جوانب القوة والضعف في الشركة والاستفادة منها في ترشيد القرارات المالية.

٢. تتبع أهمية الملاءة المالية بشكل خاص في عملية متابعة أعمال شركات التأمين وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وكذلك تقييم أدائها وفعالياتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية ، وكذلك ترشيد الاستخدامات العامة للشركات واستثمارها وفقاً للأهداف العامة للشركات والمساهمة في إتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة.

٣. تعد الملاءة المالية أداة من أدوات الرقابة الفعالة وهي أشبه بجهاز الإنذار المبكر والحارس الأمين لشركات التأمين، وكذلك تعد أداة من أدوات التخطيط إذ أنها تساعد في توقع المستقبل.

٤. الحكم على مدى صلاحية السياسات المالية والتشغيلية لشركة التأمين والتخطيط لها. (الخطيب،٢٠١٠:٤٧)

٢-٢-٣. العوامل المؤثرة في الملاءة المالية لشركات التأمين

توجد هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في ملاءة شركات التأمين فهي تتأثر بواحدة أو أكثر من العوامل التالية :

١. السياسة الأكتتابية السليمة وتحقيق عائد تأمين مناسب

السياسة الأكتتابية السليمة هي انتقاء الأخطار بعناية بحيث تقبل الأخطار الجيدة ولا تقبل الأخطار الرديئة أو وضع شروط معينة عند الاكتتاب بالأخطار الرديئة ، الى جانب ذلك تحديد القسط التأميني المناسب استناداً على أسس فنية سليمة بحيث يكون القسط كافياً لتغطية الخطر المؤمن منه ، فضلاً عن ذلك تغطية الخطر المؤمن منه وكذلك المصاريف الأخرى {عمولات الإنتاج ، المصروفات الإدارية والعمومية} مع تحقيق هامش ربح معقول ، والهدف النهائي هو تحقيق ربح تأميني صافي. (أبوبكر،٢٠١٠:٥٠)

٢. السياسة الاستثمارية السليمة لشركة التأمين

السياسة الاستثمارية لشركات التأمين لا تقل أهمية عن سياستها الأكتتابية الخاصة بدراسة الخطر وتحديد القسط المناسب ، سواء كانت تزاول عمليات تأمينات الممتلكات والمسؤولية او تأمينات الحياة ، إذ يتمثل الدور الأساس للاستثمار في تقليل المخاطر الكلية لشركة التأمين عن طريق المشاركة مع قسط التأمين في تغطية المتطلبات المختلفة والعمولات والمصروفات الإدارية الأخرى ، والمتبقي بعد ذلك يوجه لأداء دخل معين لحملة الأسهم وتكوين الاحتياطيات الحرة والمخصصات المختلفة الكفيلة بتدعيم المركز المالي لشركة التأمين. (عطية،٢٠٠٣:٨٤)

٣. سياسة الشركة السليمة في اختيار معيدي التأمين

الهدف الأساسي من إعادة التأمين هو السماح لشركة التأمين بالاستجابة إلى رغبات المؤمن لهم عندما تكون هناك تغطية لمخاطر ذات مبالغ كبيرة او أخطار جديدة من الصعب أن تتحملها الشركة بمفردها ، بسبب عدم كفاية قدرة الشركة الاستيعابية على تحملها ، أو لأنها من المخاطر الجسيمة التي لا يمكن قبولها إلا بعد الرجوع لمعيدي التأمين المتخصصين ، كما تقدم أعادة التأمين لشركة التأمين الحماية اللازمة لعدم إنجازاتها الأكتتابية والمالية بالنتائج السلبية أو الأحداث غير المتوقعة ، وبذلك فأن سياسة الشركة السليمة في هذا المجال تخدم موقفها المالي السليم القادر على أداء التزاماتها تجاه الغير. (حنفي وأخرون،٢٠٠١:٣٧٥)

٤. سياسة الشركة السليمة في أدارة أموالها

المقصود بها تنظيم تدفق الإيرادات والمدفوعات عن طريق أدارة سليمة للأموال ، وهي من الأمور المهمة التي يجب أن تهتم بها شركة التأمين ، حيث عن طريق الإدارة السليمة لأموالها يمكنها أن تحدد حجم الأموال المتاحة للاستثمار في الوقت المناسب. (هندي،١٩٩٩:٤٥٩)

٢-٢-٤. أهداف الملاءة المالية

١. الحد من مخاطر عدم قدرة شركات التأمين على تلبية مطالباتها.
٢. الحد من الخسائر التي يتكبدها حملة وثائق التأمين في حال إذا كانت شركة التأمين غير قادرة على تلبية المطالبات.
٣. تعد الملاءة المالية وسيلة الإدارة في تقييم الوضع المالي للشركة بشكل عام والموقف النقدي بشكل خاص.
٤. تمكن الملاءة المالية إدارة شركات التأمين من رسم أهدافها وسياستها التشغيلية ، وبالتالي تضمن لها الدقة في أعداد الخطط السنوية اللازمة لمزاولة نشاطها الاقتصادي.
٥. تمكن الملاءة المالية من التنبؤ باحتمالات تعرض المنشأة ألى الفشل وما تقود اليه من إفلاس وتصفية. (كفية،٢٠١٤:١٩٧)

٢-٢-٥. عناصر الملاءة المالية لشركات التامين

تتألف الملاءة المالية لشركات التأمين وكذلك أعادة التأمين من العناصر المالية والفنية التالية والتي تركز على موجوداتها والتزاماتها :

أولاً : العناصر المدينة {الموجودات}

التي تشمل الموجودات التي تتميز بنسبة سيولة مرتفعة بحيث يمكن التصرف بها بسهولة وسرعة للوفاء بالالتزامات المترتبة عليها ، وأهم هذه العناصر هي الاستثمارات والتي تشمل الاستثمارات {القصيرة ، متوسطة ، طويلة} الأجل ، ومدى توازنها مع تواريخ دفع الألتزامات ، وفي كثير من الدول عند قيامها بدراسة هامش الملاءة المالية تستبعد قيمة الموجودات الثابتة التي لا تتميز بنسب سيولة عالية بحسب طبيعة هذه الموجودات ومنها {شهرة المحل ، المخازن ، الاثاث ، وسائل النقل ، الاستثمارات في شركات التأمين والتي تعد طويلة الاجل}. (الفقي،١٩٩٧:٥٣)

ثانياً: العناصر الدائنة {المطلوبات}

وتشمل العناصر الدائنة الاحتياطيات الفنية والمالية ، ومن أهم هذه الاحتياطيات هي {احتياطي الأخطار السارية ، واحتياطي التعويضات تحت التسوية ، وكذلك الاحتياطيات المالية الإلزامية والاختيارية} ، تختلف مكونات هامش الملاءة المالية بحسب التنظيمات المختلفة للدول ، إلا أنه يتكون في الغالب تتكون من رأس المال الاجتماعي غير المحرر من طرف المساهمين والأرباح المرحلة وكذلك النتائج رهن التخصيص ، ولأهمية هامش الملاءة المالية تقوم عادةً الهيئات الرقابية بالقطاع بفرض حد أدنى إلزامي من هامش الملاءة المالية يتماشى مع حجم إنتاجها وحجم كوارثها ، ولذلك أنها توجب على شركات التأمين ضرورة الالتزام بالنسب المحددة والتي أهمها {نسبة هامش الملاءة المالية ألى مجموع الأقساط المحصلة ونسبة هامش الملاءة الى مجموع الكوارث}. (عبد النور وأخرون،٢٠٠٩:٢٧٩)

٢-٢-٦. طرائق التأكد من الملاءة المالية لشركات التأمين

١. المتطلبات المالية : يجب أن تحقق شركات التأمين متطلبات مالية معينة والتي تختلف من دولة الى أخرى مثل {متطلبات الحد الأدنى لرأس المال أو الفائض ، القيود على الاستثمارات ، تقدير مخصصات الخسارة}.
٢. التقارير المالية السنوية {الرقابة الوثائقية}: توجد تقارير مالية معينة يجب عرضها على أقسام التأمين لتهيئة المعلومات عن الأقساط المكتسبة ، المصروفات ، الخسائر ، الاستثمارات ، ومعلومات أخرى ، يتم بعد ذلك مراجعة التقارير المالية عن طريق منظمين رسميين.
٣. الفحوصات الميدانية : تتطلب قوانين الدولة ضرورة فحص الملاءة المالية لشركات التأمين كل ثلاث او خمس سنوات ، إذ تنسق أعضاء الجمعية الإقليمية للتأمين{NAIC} فحص شركات التأمين التي تعمل في دول مختلفة.
٤. معايير رأس المال المبني على الخطر: يجب أن تحقق شركات التأمين على الحياة معايير رأس المال المبني على الخطر، بناءً على قانون نموذجي تم تطويره عن طريق أعضاء الجمعية الإقليمية للتأمين {NAIC} ، وتساعد متطلبات رأس المال المتزايد على منع الإعسار المالي. (ريجدا،٢٠٠٦:٨٧٨)

٢-٢-٧. الالتزامات المستقبلية لوثائق التأمين على الحياة وعلاقتها بالملاءة المالية

تأمينات الحياة تضمن للمؤمن لهم أموال سائلة تأخذ شكل تكوين رؤوس أموال مؤجلة إذا ما بقى المؤمن له على قيد الحياة لعمر معين ، أو الإلتزام بدفع مبالغ للورثة في حالة وفاة المؤمن له خلال مدة سريان عقد التأمين ، وقد يكون الإلتزام على شكل دفع مبالغ بصفة دورية لمدة معينة ، ومن هنا تبلورت أهمية العلاقة بين ضرورة إنماء الملاءة المالية وبين عمليات التأمين على الحياة من خلال تعبئة وتجميع مدخرات المؤمن عليهم أو من خلال توظيف الأقساط المتحققة في إستثمارات لمدد زمنية قد تكون قصيرة أو متوسطة الأجل ، مما يعود بالفائدة على حملة الوثائق وشركات التأمين وكذلك الاقتصاد المحلي بشكل عام ، الأمر الذي يستدعي ضرورة قيام المتخصصين والخبراء في شركات التأمين بالتعرف على المعادلات الرياضية المتعارف عليها عالمياً في حساب الملاءة المالية لشركات التأمين ، وتشكل أرقام حقوق المساهمين والأقساط المحتفظ بها جانبين رئيسين من هذه المعادلات ، ويتوجب أن تكون فوق حدود معينة حتى يمكن القول أن الشركة مليئة مالياً. (مقطش،٢٠١٦:٢٣)

تتعرض وثائق التأمين على الحياة لمخاطر السيولة أما لأسباب متعلقة بالالتزامات أو لأسباب متعلقة بالأصول ، وتتمثل الأسباب المتعلقة بالالتزامات بالشكوك التي تثار حول متانة المركز المالي لشركة التأمين ، مما قد يدفع ذلك للزيادة غير الطبيعية لطلبات إلغاء وثائق التأمين على الحياة ، الأمر الذي يعرض شركة التأمين لمشكلة إرتفاع حجم الوثائق الملغاة مما قد ينتج عن ذلك تعرض الشركة لمخاطر الإفلاس ، ويحدث هذا في الظروف غير الاعتيادية التي يصعب على شركات التأمين فيها التنبؤ بحجم طلبات الإلغاء والتي تعود لعوامل خارجية خارجة عن نطاق سيطرتها ، أما الأسباب التي تتعلق بجانب الأصول فتتمثل بالزيادة غير الاعتيادية لطلبات تنفيذ التعهدات الائتمانية بسبب امتداد نشاط شركات التأمين الذي يشمل أنشطة مختلفة. (يحياوي،٢٠١٢:٦٠)

ولكي تبقى شركات التأمين على شاطئ الأمان وبإمكانها الإيفاء بالتزاماتها تجاه الزبائن في أي وقت، فإنه يتوجب عليها أن تحسب بدقة لامتناهية مقدار التزاماتها المالية واحتياطاتها المناسبة لتقديم التغطيات اللازمة، سواء كانت لعمليات ووثائق التأمينات العامة أم فيما يخص الاحتياطي الرياضي {الحسابي} لوثائق التأمين على الحياة ، أي تغطية التعهدات المالية المرتبطة بهذه الوثائق والمتعلقة بالحياة البشرية والعجز والشيخوخة للمؤمن عليهم ، إذ تتصف عقود هذه الالتزامات بأن أغلبها طويلة الأجل.

٢-٢-٨. دور إدارة المخاطر في مواجهة الإلغاءات والتصفيات وتعزيز الملاءة المالية

تعد المخاطر من العناصر المرتبطة باتخاذ القرارات المالية ، فمعظم المسائل المرتبطة باتخاذ القرارات المالية والتي تتضمن {استثمارات رأس مال المشروع ، التنبؤ بالإفلاس ، اختيار وأداره المحفظة المالية والاستثمارية ، تقييم مخاطر الدولة ، التخطيط المالي ، تحليل الاستثمارات} ، تتضمن بعض أشكال تحليل المخاطر المالية وذلك من أجل تحديد كيف أن العوامل الخارجية والتي تتعلق بالبيئة الأقتصادية العامة ، وكذلك العوامل الداخلية التي تتعلق بالعمليات المالية لشركات التأمين يمكن أن تؤثر على حصيلة القرارات المالية. (بن الزاوي وأخرون،٢٠١٢:١٣) وطالما أن المخاطر هي شيء موجود وبوضوح في أي مسألة متعلقة في أتخاذ أي قرار مالي ، فأن أي عملية إبداعية متعلقة بـ{تطوير أدوات ، عمليات أو الحصول على حلول في مجال التمويل} ، يجب أن تؤخذ بالحسبان ضرورة تسوية عامل الخطر ، كما أن شركات التأمين على غرار المؤسسات المالية الأخرى تتعرض إلى العديد من المخاطر نتيجة طبيعة النشاط التأميني الذي تمارسه والخدمات التي تقدمها للزبائن ، وضمن هذا الإطار لكي يضمن مجلس الإدارة فعالية هذه الوظيفة يستعين بلجنة المخاطر بغية تحسين الملاءة المالية في شركات التأمين وضمان أكبر فعالية في تحديد المخاطر التي تتعرض لها الشركة كل ذلك من أجل: (عبد القادر،٢٠٠٧:١٨٧)

١. حماية مصالح أصحاب المصلحة.
٢. ضمان أن مجلس الإدارة يقوم بتعبئة جميع موجوداته نحو الاستراتيجية التي من خلالها يتم تحقيق قيمة إضافية للشركة في إطار نظام رقابي فعال.
٣. ضمان تنفيذ الضوابط التنظيمية والرقابية على نحو كاف وفعال.

تسعى إدارة المخاطر الى دعم أدارة شركات التأمين لتتمكن من تحديد المخاطر تحديداً صحيحاً وقياسها ومن ثم الحد من هذه الأخطار ومراقبتها بشكل دقيق على مستوى الشركة ككل ، وكذلك التأكد من استيفاء جميع المتطلبات القانونية ولا سيما تلك التي تتعلق بإدارة المخاطر وحصر اجمالي التعرض للمخاطر وتحديد تركيزاته

والأليات التي يجب إتباعها لمواجهة وتلافي الأخطار ، ودور إدارة المخاطر في وثائق التأمين على الحياة بكل أنظمتها الى محاولة تجنب خسائر الإلغاء في هذه الوثائق وذلك بتوقعها ومواجهتها حال حدوثها وتقليل أثارها إلى أدنى حد ممكن وفي حدود الإمكانيات المتاحة لشركة التأمين ، ودون أدارة المخاطر يصعب السيطرة على الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة ونتائجها المهلكة سواء كانت هذه النتائج تؤثر في الفرد أو شركة التأمين. (الخطيب،٢٠٠٥:١٧)

٢-٢-٩. الإلغاءات وأثرها على الحصة السوقية نتيجة انخفاض الملاءة المالية

الحصة السوقية هي النسبة المئوية لإجمالي مبيعات الشركة بالسوق ويمكن حسابها من خلال حجم الوحدات المباعة أو من خلال حجم الإيرادات المتحققة ، وتعد الملاءة المالية مهمة جداً ، إذ أن الحصة السوقية بالنسبة لشركات التأمين توضح وضع الشركة في السوق ، فقد لا يكون وضع الشركة جيد بالدرجة الكافية ، إذ أن شركات التأمين ذات الحصة السوقية الضخمة تتمتع بمكانة تنافسية قوية في مجال التأمين ، ولها باعً طويل في تحقيق الأرباح إذ إنها تتمتع في مجالها وتكون منتجاتها منخفضة الأسعار نسبياً بسبب ضخامة الإنتاج ، أما الشركات ذات الحصة السوقية الصغيرة نسبياً فإنها عادة ما تكون أكثر تقلباً، وبسبب صغر حجمها فإنها تستطيع التوافق مع المتغيرات التي يشهدها السوق بصورة أسرع من مثيلاتها من الشركات ذات الحصة السوقية الضخمة ولكن وبالنسبة للشركات ذات الحصة السوقية الصغيرة تكون أكثر عرضة للإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة لأن المعلومات المتوافرة عنها تكون محدودة للغاية عند مقارنتها بالشركات ذات الملاءة المالية الضخمة ، وعندما يمر الاقتصاد بفترة معاناة فإن الشركات ذات الملاءة المالية المحدودة أو الصغيرة تكون أكثر تعرضاً للإلغاء في وثائق التأمين لأنه يكون من الصعب على أصحابها الحصول على تمويل ، فضلاً عن ذلك فأنها تكون أقل انفتاحاً على الأسواق العالمية. (دخان،٢٠١٠:٤) وتعد الحصة السوقية عنصراً مهماً جداً ورئيسياً لشركات التأمين الناشئة ، ومن خلال ذلك تستطيع الشركة التعرف بحجم وموقع أعمالها بالسوق ، التي بإمكانها أن يستخدمها في توسيع أعمالها وتعزيز ملاءتها المالية ، والتي تقودها إلى زيادة إنتاجيتها وانخفاض التكاليف وزيادة الأرباح ، وكذلك يساعد تحليل الحصة السوقية في شركات التأمين إلى التعرف على موقف مبيعات الشركة بالنسبة للمبيعات الخاصة بالسوق ودرجة التغير فيها دون الأخذ بالحسبان الثبات أو الزيادة أو النقصان في مبيعات هذه الشركة، حيث يمكن أن تنخفض مبيعات الشركة ولكن حصتها السوقية قد تكون ثابتة أو في زيادة أو انخفاض و العكس صحيح. (غانم،٢٠١١:٤٧) وبشكل عام يمكن القول إنه إذا إرتفع نصيب الشركة في السوق {الحصة السوقية لها} فمعنى ذلك أنها تحقق كسباً و تفوقاً ملموساً في مواجهة منافسيها كذلك تقل نسبة الإلغاءات في وثائق التأمين بسبب كفاءة ملاءتها المالية وضخامة الحصة السوقية لها ، أما إذا انخفض نصيب الشركة من السوق فإن ذلك يعني أنها تخسر جزءاً من نصيبها في السوق إلى المنافسين ، مما يؤدي ذلك الى عزوف الزبائن عن هذه الشركات وكذلك زيادة نسب الإلغاء. (عبد العليم،٢٠٠٨:٨) والحصة السوقية لا تعد مؤشراً لمدى ربحية الشركة ، بمعنى أنها لا تشكل هدفاً بحد ذاته، بل هي مؤشر يدل على مكان الشركة بالنسبة الى منافسيها في سوق التأمين في منطقة معينة، أي بعبارة أخرى تعد الحصة السوقية ،إحدى الوسائل التي بواسطتها يمكن لإدارة التسويق التأكد من مدى تحقيق الأهداف التسويقية والقيام بالإجراءات اللازمة لتحسين الملاءة المالية أو تعديل الأهداف في حالة اختلاف الأداء الفعلي عن الخطة. (قاسم وأخرون،٢٠١١:٢٢٦) وعليه نجد أن شركات

التأمين في سباق فيما بينها لغرض اقتناص الفرص والحصول على أكبر حصة في السوق لغرض جذب أكبر عدد من الزبائن والحد من الإلغاء في وثائق التأمين ، وإنّ حلبة السباق هذه تتطلب جهداً إضافياً للتعرف على القوى الخارجية وقواها الفاعلة، بما في ذلك الفرص والتهديدات التي تواجه شركات التأمين. تمكن الحصة السوقية من التمييز بين التغيرات التي تنتج عن تصرفات شركة التأمين وتلك التي تنشأ عن التطورات في العوامل البيئية الخارجية مثل التطورات في البنية الاقتصادية ، كما أن الحصة السوقية تمثل مقياساً عادلاً ومعقولاً، إذ أنه يقارن مبيعات الشركة مع إجمالي مبيعات كافة الشركات المنافسة بدلاً من مقارنتها مع مبيعات بعض الشركات المنافسة {الشركات القيادية} ، ويعتبر مستوى الحصة السوقية أكثر ملاءمة لإظهار كفاءة المدراء في الوحدات التسويقية ، إذ انه يستبعد تأثير العوامل الطارئة في السوق التي لا يملك المدير سيطرة عليها ، ويعتبر هدف الحصة السوقية أسهل تحديدا وتنفيذا مقارنة بكل من هدف الربح والمبيعات نتيجة لتوفر البيانات الدقيقة في ظل الظروف سوقية معينة ، ويؤثر هدف الحصة السوقية تأثيراً ايجابياً على الملاءة المالية لشركات التأمين. (ناصر وأخرون،٢٠٠٦: ١٣٠)

٣. الجانب العملي

٣-١. موقع الدراسة وخصائص عينة البحث

يعد اختيار عينة الدراسة من المسائل المهمة التي تؤدي الى نجاح الدراسة أو إخفاقها ، وقد تم اختيار شركة التأمين العراقية بوصفها مجتمع لإجراء الدراسة فيها لكونها من الشركات العريقة والأكثر خبرة لما لديها من دوراً كبيراً في دعم اقتصاد البلد.

٣-١-١. القسم المعني بالإلغاءات والتصفيات في وثائق التأمين على الحياة {قسم خدمة الوثائق}

التعديلات التي تجري على وثائق التأمين على الحياة هي من اختصاص قسم خدمة الوثائق إذ يقوم هذا القسم بمتابعة الوثائق والأقساط التي تسدد من لدن المؤمن له التي تكون أما سنوية أو نصف سنوية أو ربع سنوية إذ يتم في بطاقة خاصة لكل وثيقة ثمُ يتم إدخالها بالحاسبة ، ويقوم قسم خدمة الوثائق بقبول طلبات التعويض ، وكذلك يقوم بطلب التخفيض أو التصفية أو إعادة سريان الوثيقة من لدن المؤمن لهم ، إذ أن المهمة الرئيسية لقسم خدمة الوثائق هي إنجاز ومتابعة التعويضات المستحقة لوثائق التأمين على الحياة فضلاً عن المهام التالية :

- إجراء التعديلات المطلوبة على وثائق التأمين على الحياة.
- متابعة الأقسام بعد أصدار الوثائق.
- إرسال الإنذارات الى حملة الوثائق.
- إلغاء الوثائق.
- تخفيض مبلغ الوثيقة.
- تصفية الوثيقة.
- زيادة مبلغ الوثيقة.
- إعادة سريان مفعول الوثيقة.

أما في حالة التجديد فيتم دراسة الطلب ومعرفة الحالة الصحية للمؤمن عليه وبعدها تتم أما الموافقة أو الرفض.

١. طلب التخفيض : عندما يقوم المؤمن له بتقديم طلب لغرض تخفيض مبلغ التأمين يقوم قسم خدمة الوثائق بإجراء التخفيض بحسب جدول مثبت بالوثيقة ، إذ يعتمد هذا الجدول على مدة الوثيقة وعلى عدد السنوات المنقضية على بدء التأمين {المسددة} ، وبذلك يتم احتساب المبلغ المخفض ومن ثم يثبت في البطاقة الخاصة بالوثيقة. علماً أن الطلب يشمل تخفيض مبلغ التأمين فحسب ، ولا يشمل تغيير شروط الوثيقة أو تقليل مدة التأمين ويستحق المؤمن له تخفيض المبلغ في الوثيقة وذلك بحسب مدة دفع الأقساط ومدة التأمين.

٢. طلب التصفية: يستطيع المؤمن له تصفية وثيقة التأمين على الحياة لأي سبب كان وذلك من خلال تقديم طلب إلى قسم خدمة الوثائق لتصفية الوثيقة والحصول على قيمة الوثيقة وذلك بحسب مدة دفعه الأقساط ومدة التأمين.

ملاحظة // طلب التصفية لا يشمل التأمين المؤقت.

٣. طلب إعادة سريان الوثيقة: يستطيع المؤمن له الذي تم إلغاء وثيقته من لدن شركة التأمين إعادة سريان مفعول الوثيقة وذلك من خلال تقديم إلى قسم خدمة الوثائق وأن موافقة القسم على طلب المؤمن له {إعادة سريان الوثيقة} مقترنة بالشروط التالية:

- أن يقدم المؤمن له طلباً تحريرياً إلى شركة التأمين وأن يخضع للفحوصات الطبية التي تطلبها الشركة ولدى أطباء الشركة المعتمدين ، ويتحمل المؤمن له نفقات الفحوصات الطبية ، وللشركة قبول إعادة مفعول سريان الوثيقة وفق الشروط التي يتم الأتفاق عليها.
- أن يسدد المؤمن له جميع الأقساط المتأخرة مع فوائدها من تاريخ استحقاق تلك الأقساط.

٣-١-٢. خطوات إلغاء وثيقة التأمين على الحياة في شركة التأمين العراقية

إن وثيقة التأمين يمكن أن تنتهي قبل تاريخ انتهاء مدة سريانها المثبت فيها بأحد الطرائق التالية:

- باتفاق الطرفين المؤمن والمؤمن له.
- قيام المؤمن له بإلغاء وثيقة التأمين بناءً على الحق المعطى له بالإلغاء بشرط الإلغاء الذي ينص عليه ضمن شروط الوثيقة ، وأن هذا الإلغاء يمكن اعتباره أتفاق طالما أن المؤمن له قد أرتضى وقبل وثيقة تأمين تحتوي على شرط الإلغاء.
- إلغاء الوثيقة بأمر من المحكمة.
- تبديل الشيء المؤمن عليه أو تلفه.
- نقض أو مخالفة شرط من شروط الوثيقة يجعلها قابله للإلغاء.
- بنقل المؤمن له لكل مصلحته في الشيء المؤمن عليه الى شخص أخر.
- إذا أصبح التأمين غير شرعي أي مخالف للقانون أو النظام العام أو الآداب العامة.
- بسبب الشروع في إجراءات إنهاء وتصفية أعمال المؤمن {شركة التأمين}.
- وفاة الشخص المؤمن عليه بغير الخطر المؤمن منه.

وقد نص القانون التأمين على الحياة بحالة خاصة للإلغاء ، أذ نصت المادة {٩٩٦} من القانون المدني على أنه { يجوز للمؤمن له على الحياة الذي ألتزم بدفع أقساط دورية أن يتحلل من عقد التأمين في أي وقت يشاء بإخطار كتابي يرسله الى المؤمن قبل إنتهاء المدة الجارية ، وفي هذه الحالة تبرأ ذمته من الأقساط اللاحقة}. إذ

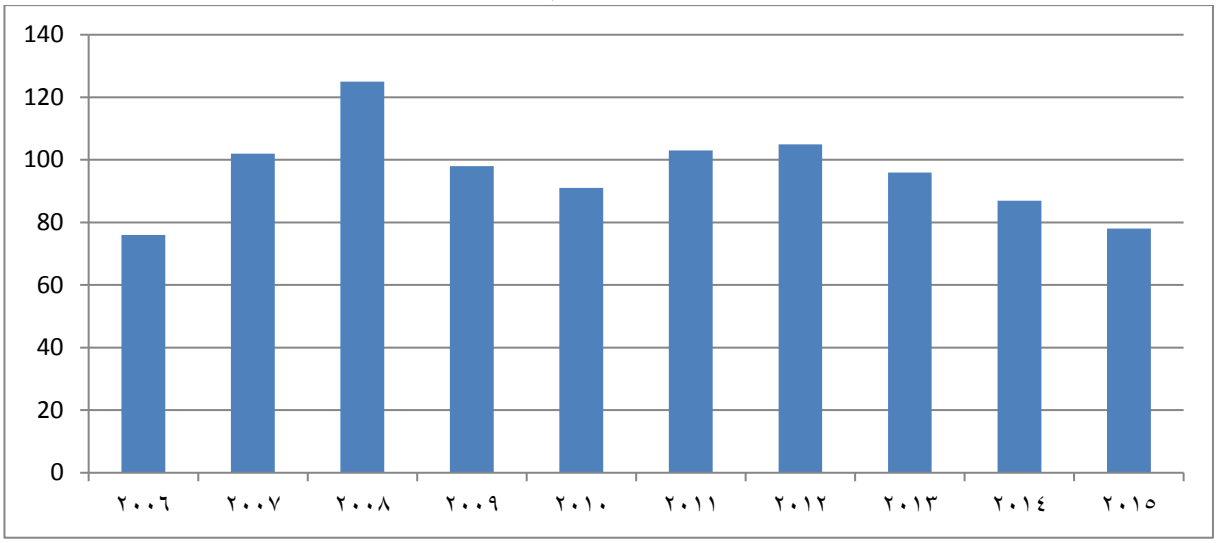
أن من مميزات عقد التأمين على الحياة أنه من العقود طويلة الأجل التي لا تستطيع شركة التأمين أن تنهي عقد التأمين باختيارها طالما أن قسط التأمين في الوثيقة يدفع في تاريخ الاستحقاق ، وعلى العكس من ذلك فأن المؤمن له الحق في إلغاء عقد التأمين.

الجدول رقم (١) عدد ومبالغ التأمين لوثائق التأمين على الحياة الملغية

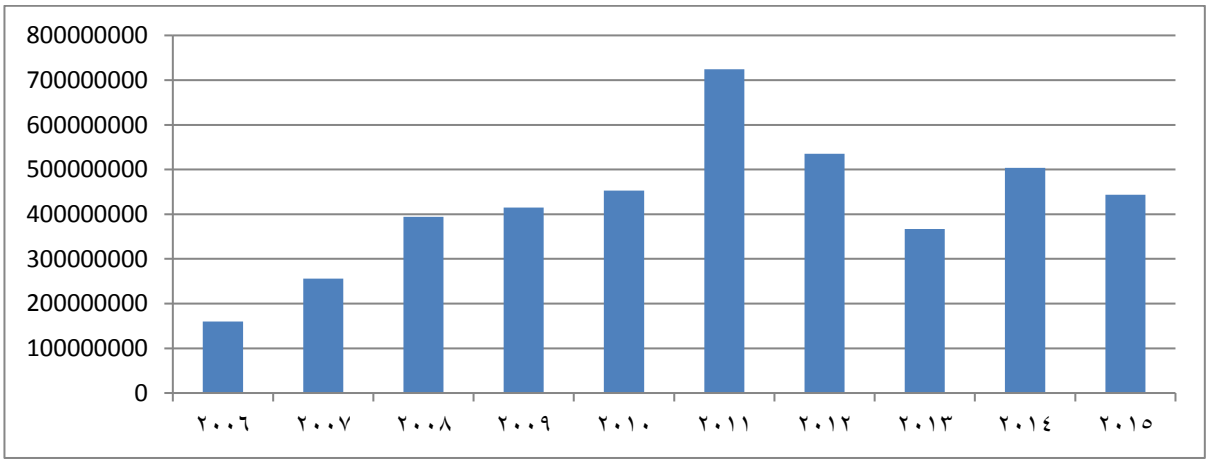
السنة	عدد وثائق التأمين الملغية	نسبة التغيير%	مبالغ التأمين للوثائق الملغية	نسبة التغيير%
٢٠٠٦	٧٦	--	١٦٠,٢٥٠,٠٠٠	--
٢٠٠٧	١٠٢	%٣٤	٢٥٦,٠٠٠,٠٠٠	%٦٠
٢٠٠٨	١٢٥	%٢٣	٣٩٣,٩٠٠,٠٠٠	%٥٤
٢٠٠٩	٩٨	(%٢٢)	٤١٤,٧٠٠,٠٠٠	%٥
٢٠١٠	٩١	(%٨)	٤٥٢,٩٥٠,٠٠٠	%٩
٢٠١١	١٠٣	%١٣	٧٢٤,٥٠٠,٠٠٠	%٦٠
٢٠١٢	١٠٥	%٢	٥٣٥,٢٥٠,٠٠٠	(%٢٦)
٢٠١٣	٩٦	(%٩)	٣٦٦,٨١٠,٠٠٠	(%٣١)
٢٠١٤	٨٧	(%٩)	٥٠٣,٧٥٠,٠٠٠	%٣٧
٢٠١٥	٧٨	(%١٠)	٤٤٣,٣٢٤,٠٠٠	(%١٢)

يتضح من الجدول رقم (١) أرتفاع عدد الوثائق الملغاة خلال مدة الدراسة بشكل واضح وكبير قياساً بالسنوات الماضية ومبالغ تأمينها ، حيث إن هنالك زيادة مرتفعة في عدد الوثائق الملغة وكذلك زيادة في مبالغ التأمين للوثائق الملغية خلال المدة من {٢٠٠٦} ولغاية {٢٠١٤} ، والتي تعطي مؤشراً بانخفاض مبالغ تأمينات الحياة ، بهذا يتضح بان هنالك الكثير من الوثائق الملغاة التي تتعرض لها وثائق التأمين على الحياة ، وذلك بسبب عدم إدراكهم بوجود تعويض يدفع لهم عند أنتها مدة التأمين ، فضلاً عن ذلك الإجراءات الروتينية المطولة للحصول على التعويض ، والإلغاءات في وثائق التأمين لا تظهر إلا بعد مرور عام من الوثائق التي طريقة دفعها سنوية أو بعد مرور تسعة أشهر للوثائق التي طريقة دفعها ربع سنوية.

الشكل رقم (١) عدد الوثائق الملغية في وثائق التأمين على الحياة



الشكل رقم (٢) مبالغ التأمين للوثائق الملغية



٣-١-٣. الملاءة المالية

استناداً إلى التعليمات المرقمة {٥} لسنة {٢٠٠٦} الصادرة بموجب قانون تنظيم أعمال التأمين المرقم {١٠} لسنة {٢٠٠٥} يتم احتساب هامش الملاءة المالية على وفق المعادلة الآتية :

$$\text{الملاءة المالية المقبولة} = \frac{\text{الملاءة المالية المتوفرة}}{\text{الملاءة المالية المطلوبة}} \times ١٠٠\%$$

تعكس الملاءة المالية المتوافرة قدرة الشركة على الإيفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم من حيث حقوق المالكين ، أما الملاءة المالية المطلوبة فتعكس حقيقة النشاط الفني للشركة ، إما بنسبة {٢٠%} من الأقساط المحتفظ بها ، أو بنسبة {٢٥%} من صافي التعويضات ، على أن لا تقل الملاءة المالية المقبولة عن {١٠٠%} ، وبعكس ذلك

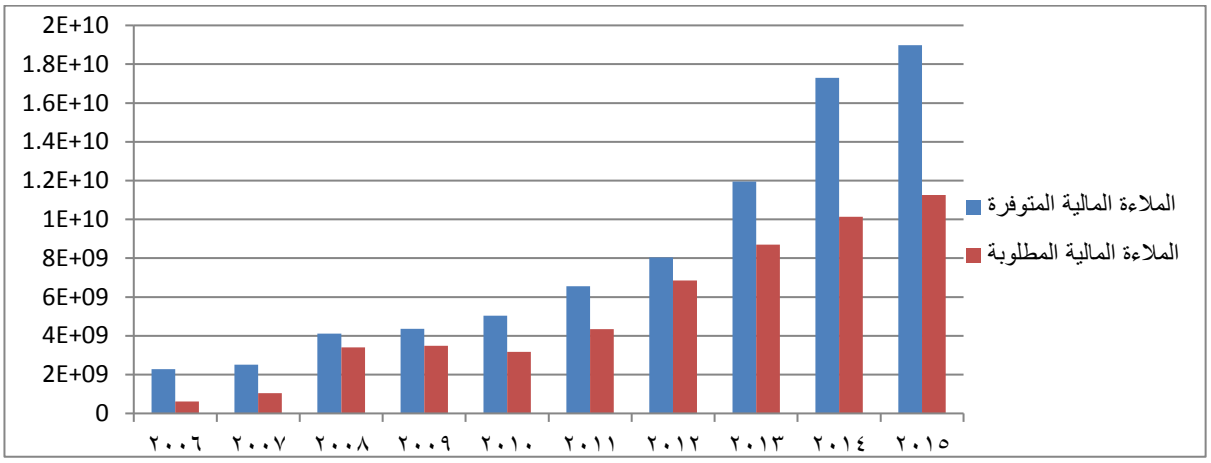
فأنه يجب على شركة التأمين أن تتخذ الإجراءات المناسبة لزيادة الموجودات ، وقد بلغت نسبة الملاءة المالية المقبولة لعام {٢٠١٥} ، بنسبة {١٦٨%} ، وهي نسبة كبيرة تدل على قابلية الشركة على الإيفاء بالتزاماتها المالية تجاه ا لمؤمن لهم، وقد كان لتعزيز رأسمال الشركة ونمو الاحتياطيات أثر فعال في نمو نسبة الملاءة المالية ، والجدول التالي يبين تطور الملاءة المالية للأعوام من {٢٠٠٦} ولغاية {٢٠١٥}:

الجدول رقم (٢) الملاءة المالية المتوافرة والمطلوبة والمقبولة

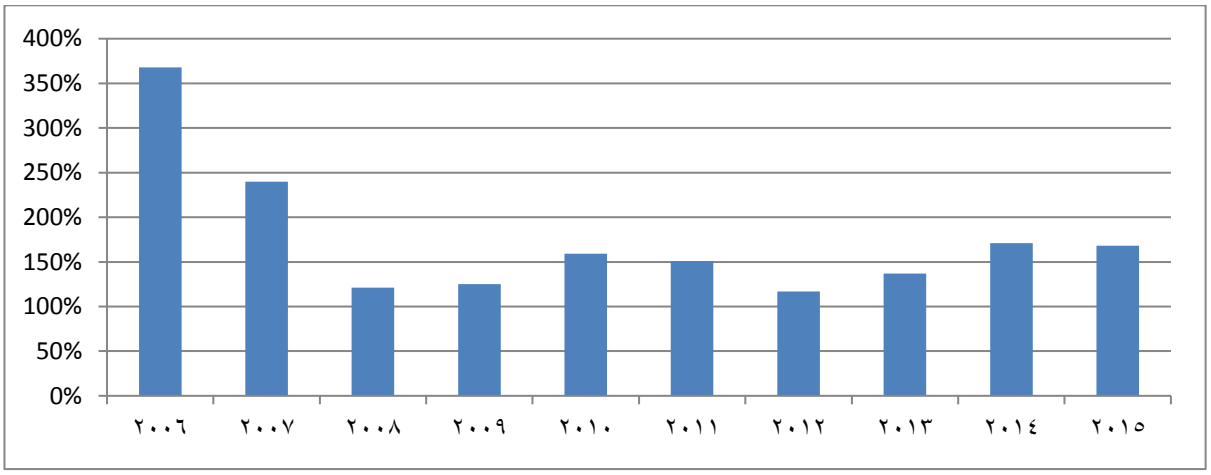
السنة	الملاءة المالية المتوفرة	الملاءة المالية المطلوبة	الملاءة المالية المقبولة	نسبة التغيير%
٢٠٠٦	٢,٢٧٦,٢٦٧,٠٠٠	٦١٨,٤٣٤,٠٠٠	%٣٦٨,٠	—
٢٠٠٧	٢,٥١١,٥١٥,٠٠٠	١,٠٤٦,٣٥٠,٠٠٠	%٢٤٠,٠	(%٣٥)
٢٠٠٨	٤,١٠٧,٦١٦,٠٠٠	٣,٣٩٩,٦٢٩,٠٠٠	%١٢١,٠	(%٥٠)
٢٠٠٩	٤,٣٦٨,٥٣٣,٠٠٠	٣,٤٩٣,١٣٧,٠٠٠	%١٢٥,٠	%٣
٢٠١٠	٥,٠٣٧,٢٣٨,٠٠٠	٣,١٦٦,١٠٦,٠٠٠	%١٥٩	%٢٧
٢٠١١	٦,٥٦٢,٦٤٣,٠٠٠	٤,٣٤٥,٦٦٦,٠٠٠	%١٥١	(%٥)
٢٠١٢	٨,٠٤٣,٧٠٤,٠٠٠	٦,٨٤٨,٧١٣,٠٠٠	%١١٧	(%٢٢)
٢٠١٣	١١,٩٤٢,٣٦٥,٠٠٠	٨,٧٠٦,٩٣٥,٤٨٣	%١٣٧	%١٧
٢٠١٤	١٧,٢٩٤,٤١٤,٠٠٠	١٠,١٤٠,٦٢٣,٠٠٠	%١٧١	%٢٥
٢٠١٥	١٨,٩٧٣,٦٠٤,٠٠٠	١١,٢٦٥,٠٧٦,٠٠٠	%١٦٨	%١١

يتضح من الجدول رقم (٢) ارتفاع قيمة الملاءة المالية المتوافرة من سنة الى أخرى بحيث نجد أن قيمة الملاءة المالية المتوافرة في حالة تزايد خلال مدة الدراسة ، وكذلك أرتفاع قيمة الملاءة المالية المطلوبة خلال مدة الدراسة ، وتذبذب قيمة الملاءة المالية المقبولة ونسبة التنفيذ خلال المدة {٢٠٠٦ – ٢٠١٥}.

الشكل رقم (٣) الملاءة المالية المتوافرة والمطلوبة



الشكل رقم (٤) الملاءة المالية المقبولة



٣-٢. اختبار فرضيات الانحدار للبيانات المالية

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط في تحليل البيانات المالية للمدة {٢٠١٥-٢٠٠٦} لاختبار تأثير متغيرات الدراسة {المتغيرات المستقلة} والمتمثلة في متغير مبالغ التأمين للوثائق الملغية ، ومتغير مبالغ التأمين للوثائق المصفاة ، مع {المتغير المعتمد} والمتمثل في متغير الملاءة المالية لشركات التأمين وكانت النتائج كما يأتي:

اولاً: لاختبار الفرضية القائلة **{يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لـ الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة في الملاءة المالية لشركات التأمين}** ظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (٢٠):

الجدول رقم (٣) تأثير الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة في الملاءة المالية لشركات التأمين

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفائية المحسوبة	الدلالة
الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة	الملاءة المالية	٢١,٦٤	٠,٣٤	٠,١١	١,٠٣	وجود تأثير

قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ ودرجة حرية {٨ ، ١} = ٥,٣٢

بلغت قيمة F المحسوبة {١,٠٣} وهي أصغر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة {٠,٠٥} ودرجة حرية {٨ ، ١} والبالغة {٥,٣٢} وهذا يعني عدم وجود تأثير ذات دلالة معنوية لـ الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة في الملاءة المالية لشركات التأمين ، اما معادلة الانحدار فكانت بالشكل التالي:

$$Y = 21.64 + 0.34\ X1$$

إذ ان:

Y: تمثل الملاءة المالية

X1: تمثل الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة

الأسباب وراء عدم أثبات الفرضيات في التحليل المالي للبيانات المالية ، لكون هذه البيانات المالية حقيقة ومن واقع حال شركة التأمين العراقية ، وهي لا تقبل الخطأ كونها بيانات حقيقية لسنوات ماضية لشركة التأمين العراقية العامة ، وكذلك أن محفظة التأمين على الحياة الفردية في حالة تدهور وتراجع مستمر خلال السنوات الماضية بسبب الأوضاع السياسية والأجتماعية للبلد ، وأن عدم تأثيرها في الملاءة المالية لشركة التأمين كون هناك مصادر أخرى واستثمارات تؤدي الى تعزيز الملاءة المالية ، وكذلك التطور في محافظ التأمين الأخرى يقود الى سد العجز في محفظة التأمين على الحياة وتعزيز الملاءة المالية لشركة التأمين.

٤. الأستنتاجات

تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية من خلال موضوع البحث في جانبيه النظري والعملي:

١. يتحمل المؤمن له سبب الإلغاء في وثائق التأمين على الحياة ، بسبب عدم اطلاعه لشروط عقد التأمين ، وكذلك بسبب شرائه وثيقة تأمين بمبالغ كبيرة تفوق إمكانياته المادية ، في حين يفترض بالمؤمن له أن يكون على علم بأن مدة التأمين طويلة نسبياً ، ولا بد من التزامه بتسديد الأقساط في شكل منتظم وبأوقاتها المحددة لغرض التمتع بمزايا وثيقة التأمين ، كما يتحمل المؤمن له مسؤولية عدم التصريح عن حالته الصحية أو عمره الحقيقي ويصطدم المؤمن له في ذلك عند مطالبته بالتعويض أو تعديل الوثيقة وبعد معرفة شركة التأمين بذلك فتقوم الشركة بتطبيق شروط العقد مما يؤدي ذلك الى عدم موافقة المؤمن له على ذلك وامتناعه عن أجراء التعديلات ومن ثم إلغاء أو تصفية وثيقة التأمين.

٢. افتقار المنتج الى الثقافة التأمينية وكذلك الصدق والموضوعية والمبالغة في طرح وعرض مزايا وثيقة التأمين لم تكن موجودة أصلاً ، وكذلك بيعه وثائق تأمين بمبالغ عالية لا تتناسب مع الوضع المالي للمؤمن له ، كما أن عدم توضيح المنتج حالة الخسارة للمؤمن له في حالة عدم التسديد وخسارته للقسط المسدد وعدم توضيح مهلة الدفع المحددة في الوثيقة يؤدي ذلك الى إلغاء وثيقة التأمين والتي تعد بمثابة خسارة لشركة التأمين وللمؤمن له في الوقت نفسه.

٣. بعض المنتجين يعتقد انه بعد بيع وثيقة التأمين على الحياة للمؤمن له أن مهمته قد انتهت ، وعلى شركة التأمين القيام بمهمتها في تسهيل الخدمات التأمينية وتقديمها لحامل الوثيقة وذلك من خلال توطيد العلاقة وأدامه الصلة مع المؤمن لهم ، وكذلك تقديم الخدمات التأمينية بما فيها متابعة حملة الوثائق في تسديد الأقساط المستحقة وزيارة المؤمن لهم في أماكن عملهم ، ويجب على المنتج أن لا يقطع صلته بالمؤمن له وعليه الاستمرار بمراجعة

الزبون والوقوف على متطلباته وكذلك الاستفادة منه في بيع وثائق جديدة لمعارفه أو أصدقائه أو زيادة مبلغ التأمين للوثيقة السابقة.

٤. يتأثر التأمين على الحياة ببعض التحفظات الدينية بسبب تشكيك بعض رجال الدين في شرعية التأمين على الحياة ، مما يؤدي ذلك إلى اندفاع بعض حملة وثائق التأمين على الحياة إلى إلغاء وثائقهم بمجرد سماع الأفراد أن التأمين على الحياة يخالف الشريعة الإسلامية.

٥. يؤدي التضخم النقدي وكذلك المتغيرات الاقتصادية لدى المؤمن له وأرتفاع الأسعار والانخفاض في القوة الشرائية للنقود وكذلك التفكير في شراء احتياجات أكثر أهمية من وثائق التأمين على الحياة الى انعدام رغبة الفرد في الاستمرار في التأمين على الحياة لضآلة مبالغ التعويض قياساً بالمستوى العام للأسعار مما يؤدي ذلك الى زيادة معدلات الإلغاء في وثائق التأمين على الحياة.

٥. التوصيات

من خلال ما تم استنتاجه من هذه الدراسة المتواضعة نود إن ندرج بعض التوصيات ، والتي يمكن الإفادة منها في التقليل من معدلات الإلغاء في وثائق التأمين على الحياة:

١. إنشاء قاعدة بيانات ومعلومات للإلمام بكافة المعلومات المتعلقة بالزبائن ، والتعمق بدراسة الخصائص السلوكية لهم للتعرف على رغباتهم وتوقعاتهم مما يساعد على إنتاج وتقديم المنتج الذي يلاءم احتياجاتهم من اجل زيادة الحرص على إشباع حاجات الزبائن وتقليل الإلغاءات والتصفيات في وثائق التأمين على الحياة ، لأنها أساس المنافسة في الخدمة للتميز بها في سوق التأمين.

٢. اعتماد أسعار العملات الاجنبية في التأمين على الحياة حتى لا يتأثر مبلغ التأمين بالتضخم.

٣. عدم المبالغة في بيع وثائق التأمين على الحياة بمبالغ كبيرة تفوق الحالة الاقتصادية والوضع المالي للمؤمن له.

٤. العمل على توعية المنتجين من خلال دورات تدريبية بشكل مستمر لغرض التعرف على جميع أنواع التأمين على الحياة وبيع ما يلائم منها بحسب حاجة طالب التأمين.

٥. تكثيف الجهود والعمل الجاد والمثابر لغرض أعادة سريان الوثائق الملغية وعد ذلك من الواجبات المهمة الملقاة على عاتق المديرين ومسؤولي الأقسام.

٦. تشجيع المواطنين على اقتناء وثائق التأمين بمدة متوسطة الأجل ، لأن المؤمن له عندما يشعر أن مدة التأمين طويلة يولد لديه نوع من اليأس والإحباط لأنه يفكر بما يكسبه في أقل مدة ، ولا سيما أن ظاهرة التضخم النقدي وانخفاض القدرة الشرائية ستدفع المؤمن له الى ألغاء وثيقته أو تصفيتها.

٧. إدامة الصلة مع المؤمن له والاستمرار بمراجعتهم والتعرف على متطلباتهم التأمينية وتنفيذها بما يحقق مصلحة المؤمن والمؤمن له.

٨. أبلاغ المؤمن له بأن أي إخفاء عن المعلومات المتعلقة عن وضعة الصحي وحالته الاجتماعية سيحرمه ذلك من حقه وحق المستفيدين من مزايا عقد التأمين.

المصادر العربية

أولاً : الوثائق والتقارير الرسمية

١. الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية لعشرة سنوات {٢٠٠٦ – ٢٠١٥}.

٢. البيانات المالية للسنة المنتهية في ٣١ كانون الأول لعشرة سنوات {٢٠٠٦ – ٢٠١٥}.

٣. التقارير السنوية لشركة التأمين العراقية لعشرة سنوات {٢٠٠٦ – ٢٠١٥}.

ثانياً : الكتب

٤. ابو بكر ، عيد احمد ، أدارة أخطار شركات التأمين ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١١.

٥. ابو بكر ، عيد احمد ، دراسات وبحوث في التأمين ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠.

٦. حنفي ، عبد الغفار ، قرياقص ، رسمية ، الأسواق والمؤسسات المالية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، ٢٠٠١.

٧. الخطيب ، سمير ، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، مصر ، ٢٠٠٥.

٨. الخطيب ، محمد محمود ، الأداء المال وأثرة على عوائد أسهم الشركات ، الطبعة الأولى ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠١٠.

٩. ريجدا ، جورج ، تعريب ومراجعة ، البلقيني ، محمد توفيق ، مهدي ، أبراهيم محمد ، مبادئ أدارة الخطر والتأمين ، دار المريخ للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٦.

١٠.السيفي ، بديع احمد ، الوسيع في التأمين وإعادة التأمين علماً وقانوناً وعملاً ، الجزء الأول ، شركة الديوان للطباعة ، بغداد ، ٢٠٠٦.

١١.السيفي ، بديع احمد ، الوسيع في التأمين وإعادة التأمين علماً وقانوناً وعملاً ، الجزء الثاني ، شركة الديوان للطباعة ، بغداد ، ٢٠٠٦.

١٢.شكري ، بهاء بهيج ، أعادة التأمين بين النظرية والتطبيق ، الطبعة الأولى ، الإصدار الأول ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٨.

١٣.شكري ، بهاء بهيج ، التأمين البحري في التشريع والتطبيق ، الطبعة الأولى ، الإصدار الأول ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧.

١٤.شكري ، بهاء بهيج ، بحوث في التأمين ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٢.

١٥.عريقات ، حربي محمد ، عقل ، سعيد جمعة ، التأمين وإدارة الخطر {النظرية والتطبيق} ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٨.

١٦.فلاح ، عز الدين ، التأمين ومبادئه وأنواعه ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٩.

١٧.مرزة ، سعيد عباس ، التأمين النظرية والممارسة ، الطبعة الأولى ، شركة أعادة التأمين العراقية ، بغداد ، ٢٠٠٦.

١٨.هندي ، منير أبراهيم ، أدارة الأسواق والمنشآت المالية {بنوك تجارية ، بنوك أسلامية ، شركات تأمين ، صناديق الاستثمار ، أسواق الأوراق المالية ، أسواق الاختيار ، المستقبليات} ، منشأة المعارف ، الإسكندرية ، مصر ، ١٩٩٩.

١٩.الوردي ، سليم علي ، أدارة الخطر والتأمين ، مكتب ريم ، بغداد ، ١٩٩٩.

ثالثاً : الرسائل والأطاريح

٢٠.التميمي ، رعد هاشم ، الوثيقة العراقية للتأمين على الحياة لحالة الوفاة {دراسة قانونية} ، رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، كلية القانون ، بغداد ، العراق ، ٢٠٠٠.

٢١.الحوشي ، هالة محمد ، دراسة تحليلية لظاهرة الإلغاء في وثائق التأمين على الحياة العادية في السوق المصري عن الفترة من عام ٢٠٠٣ حتى الأن ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، ٢٠١٣.

٢٢.دخان ، أسامة ، الحصة السوقية ودورها في قياس أداء المنظمة {دراسة ميدانية في شركات الوساطة المالية في سوق دمشق للأوراق المالية} ، رسالة ماجستير في الأسواق المالية ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، ٢٠١٠.

٢٣.عبد العليم ، تاوتي ، دراسة سوق خدمة أتصالات الهاتف النقال في الجزائر للفترة من عام ٢٠٠٠ ولغاية ٢٠٠٥ ، رسالة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، الجزائر ، ٢٠٠٨.

٢٤.غانم ، سومر خليل ، قياس فعالية المزيج التسويقي وأثره على زيادة الحصة السوقية للمنظمة {دراسة ميدانية على منشآت الزراعية في الساحل السوري} ، ، رسالة ماجستير في قسم أدارة الأعمال ، جامعة تشرين ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠١١.

٢٥.كريمة ، هبتون ، منال ، رزيق ، دور تحليل الملاءة والمردودية في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين {دراسة حالة الشركة الوطنية SAA} ، رسالة ماجستير ، ٢٠١٤ – ٢٠١٥.

٢٦.يحياوي ، فطيمة ، دور هيئات الأشراف في الرقابة على النشاط التأميني {دراسة حالة الجزائر} ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم الاقتصادية ، ٢٠١٢.

رابعاً : البحوث والدوريات

٢٧.بن الزاوي ، عبد الرزاق ، نعمون ، ايمان ، أرساء مبادئ الحوكمة في شركات التأمين التعاوني ، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حوال حوكمة الشركات كألية للحد من الفساد المالي والإداري ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، وعلوم التسيير ، ٢٠١٢.

٢٨.الحسن، سليمان ، الوعي التأميني ، الملتقى العربي للتأمين الصحي ، مجلة التأمين العربي ، العدد ٥٨ ، ١٩٩٧.

٢٩.خميس ، سعدون مشكل ، الإلغاءات في وثائق التأمين على الحياة ، سلسلة دراسات في التأمين على الحياة ، شركة التأمين الوطنية ، ٢٠٠١.

٣٠.عبد القادر ، عصماني ، أهمية بناء أنظم لأداره المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية ، المؤتمر العلمي الدولي حول الأزمة المالية والأقتصادية الدولية والحوكمة العالمية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، ٢٠٠٩.

٣١.عبد النور ، موساوي ، هدى ، بن محمد ، تحليل ملاءة ومردودية شركات التأمين ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري ، العدد ٣١ ، الجزائر ، ٢٠٠٩.

٣٢.الفقي ، السباعي محمد ، غياب الفكر والاندماج وفكر التكتلات والكيانات الكبرى عن شركات التأمين في دول مجلس التعاون الخليجي والمنطقة العربية ، ملتقى الكويت للتأمين ، ٢٠٠٨.

٣٣.قاسم ، سامر ، بواط ، غادة ، غانم ، سومر خليل ، واقع استخدام الاستراتيجيات التسويقية ودورها في زيادة الحصة السوقية {دراسة ميدانية في شركة الكمال لتنمية الصناعات الزراعية باللاذقية} ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد ٣٣ ، العدد ١ ، ٢٠١١.

٣٤.كفية ، شنافي ، القواعد التوجيهية المنظمة لعمل شركات التأمين – الملاءة 2 {دراسة تحليلية للطرق والأساليب المستخدمة في تطبيقها} ، مجلة دراسات اقتصادية ، العدد ١ ، ٢٠١٤.

٣٥.مقطش ، مثقال عيسى ، الملاءة المالية في أسواق التأمين المحلية ومحورية التصحيح الاقتصادي ، جريدة الغد ، ٢٠١٦.

خامساً : المصادر الأنكليزية

36. Iasbelle , Forget , Rino , D`Onofrio , RBC insurance Company of Canada and Assured Assistance Inc , 2015.

37. IAIS , On Solvency , Solvency Assess ments and Actuarial Issues , Committee , on Solvency and actuarial issues , 2000.

38. International Association of Insurance Supervisors (IAIS) , Principles on Capital Adequacy and Solvency , Solvency and Actuarial Issues , Subcommittee Principles on Capital Adequacy and Solvency Approved in Tokyo , 2002.

39. Emmett , Vaughan , Vaughan , therese , Essentials of Risk management and Insurance , Second Edition , Printed in the United of America , 2001.