

The Insurance Operations and their impact of improving the performance of the Iraqi General Insurance Company / Applied research

Shahad Thamer Mohammed

Assist. Prof. Dr. Maha Sabah Ibrahim

Post-Graduate Institute for Accounting Financial
Studies-University of Baghdad

Post-Graduate Institute for Accounting
Financial Studies-University of Baghdad

shahad.thamer2102m@pgiafs.uobaghdad.edu.iq

maha.sb@pgiafs.uobaghdad.edu.iq

Received: 25/9/2024

Accepted: 3/11/2024

Published:30/6/2025

Abstract

The research aims to identify the impact of insurance operations represented by (fire insurance, car insurance, engineering insurance, marine insurance, life insurance) in improving the performance of the Iraqi General Insurance Company as a place of application. The research problem was identified by identifying the impact of the insurance operations practiced by the researched company on improving its performance level. The descriptive analytical approach was relied upon, and accordingly, the financial statements, annual reports, and statistics of the researched company and the annual reports issued by the Federal Financial Supervision Bureau for the years (2018-2022) were relied upon to analyze them and interpret the extracted results. The research reached a set of results, including: The existence of an impact of the insurance operations practiced by the company on improving its performance.

Keywords: Insurance operations, Performance improvement, Insurance company.

العمليات التأمينية وتأثيرها في تحسين أداء شركة التأمين العراقية العامة / بحث تطبيقي

أ.م.د. مها صباح ابراهيم

شهد ثامر محمد

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية/جامعة بغداد

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية/جامعة بغداد

المستخلص

يهدف البحث الى التعرف على تأثير العمليات التأمينية والمتمثلة بـ (تأمين الحريق، تأمين السيارات، التأمين الهندسي، التأمين البحري، تأمين الحياة) في تحسين أداء شركة التأمين العراقية العامة مكاناً للتطبيق، وتم تحديد مشكلة البحث بالتعرف على تأثير العمليات التأمينية التي تمارسها الشركة المبحوثة في تحسين مستوى أدائها، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ووفقاً لذلك تم الاعتماد على القوائم المالية والتقارير السنوية والاحصائيات للشركة المبحوثة والتقارير السنوية الصادرة عن ديوان الرقابة المالية الاتحادي ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢) من أجل تحليلها وتفسير النتائج المستخرجة، وتوصل البحث لمجموعة من النتائج ومنها: وجود تأثير للعمليات التأمينية التي تمارسها الشركة في تحسين أدائها.
الكلمات المفتاحية: العمليات التأمينية، تحسين الأداء، شركة التأمين.

المقدمة: Introduction

نتيجة التغيرات والتطورات المتسارعة في عالم الاعمال، بات على الشركات السعي للتميز في كل مفاصل عملياتها، وهذا يفرض عليها انتهاز التحسين المستمر لجودة عملياتها عن طريق اعتماد أفضل الممارسات والأساليب الحديثة لضمان استمرارية عملها في ظل بيئة الأعمال الحالية، لذا تُعد مؤشرات الاداء من الادوات والاساليب العلمية المهمة والضرورية التي تعتمد عليها الشركات لما لها من دوراً بارزاً وكبيراً في الكشف عن ايجابيات وسلبيات أدائها، وتشخص الانحرافات واسباب حدوثها والعمل على معالجتها من اجل تجنب حدوثها مستقبلاً، لهذا تعتمد شركات التأمين على القوائم المالية للعمليات التأمينية التي تمارسها كمؤشرات مالية للتعبير عن المركز المالي للشركة، الأ ان مخرجات هذه البيانات لا تعطي صورة واضحة عن الجدوى الاقتصادية لمحافظ شركة التأمين العراقية العامة، وهذا كان من الصعوبات التي تواجهها في عملية تشخيص المشاكل

والمعوقات وتسبب بحالات الهدر والضياع وسوء استخدام موارد الشركة، ومن هنا تولدت مشكلة هذا البحث في بيان تأثير العمليات التأمينية بأبعادها المتمثلة بـ (تأمين الحريق، تأمين السيارات، التأمين الهندسي، التأمين البحري، تأمين الحياة) في تحسين الاداء وذلك سعياً لتحقيق هدف البحث في محاولة متواضعة لتعميق فهم وإدراك الشركة المبحوثة بأهمية تحسين الاداء والذي ممكن أن يكون مدخلاً لتعزيز إنتاجيتها عبر زيادة المعرفة بالخدمة التأمينية ومنافعها ومميزاتها وبما ينعكس على تحسين أداء الشركة، وعليه، فقد تم تقسيم البحث الى اربعة مباحث تضمن المبحث الاول منهجية البحث، وخصص المبحث الثاني للجانب النظري، وجاء المبحث الثالث بالجانب التطبيقي، واختتم المبحث الرابع بالاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول:

١- منهجية البحث

١-١ مشكلة البحث: -نتيجة للمعايشة الميدانية للباحثة طوال مدة التدريب لموقع اجراء البحث في (شركة التأمين العراقية العامة) والتعرف على الواقع التأميني فيها، تبين بأن الشركة لا تعتمد على الطرق الحديثة في عملية تقييم أدائها وعدم اعطائها الاهمية الكبيرة لمراقبة نشاطها ومستوى ادائها العام، لهذا كان لابد من البحث في تأثير العمليات التأمينية الأكثر نشاطاً لقياس تطورها وتأثيرها في تحسين أداء الشركة المبحوثة، وعليه تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

هل تؤثر العمليات التأمينية التي تمارسها الشركة المبحوثة في تحسين مستوى أدائها؟

٢-١ أهمية البحث: تتحدد أهمية البحث بالآتي:

١-٢-١ يعد البحث محاولة متواضعة لتعميق فهم وإدراك الشركة المبحوثة بأهمية العمليات التأمينية التي تمارسها الشركة والذي ممكن أن يكون مدخلاً لتعزيز إنتاجيتها عبر زيادة المعرفة بالخدمة التأمينية ومنافعها ومميزاتها وبما ينعكس على تحسين أداء الشركة.

١-٢-٢ تزويد المسؤولين في الشركة المبحوثة والأقسام المعنية ووحدات الفروع عن مستوى الأداء، لمعرفة نتائج الاعمال مما يساعد في اتخاذ قرارات مستقبلية لتحسين وتعزيز أداء الشركة بشكل شامل.

١-٢-٣ تنبثق أهميته من أهمية القطاع الذي تنتمي إليه الشركة المبحوثة، وهو القطاع التأميني لما له من دوراً مهماً في رفع الأداء الاقتصادي الوطني، فضلاً عن توافر الحماية التأمينية لشرائح المجتمع كافة، والتشجيع على الادخار.

٣-١ اهداف البحث: - يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

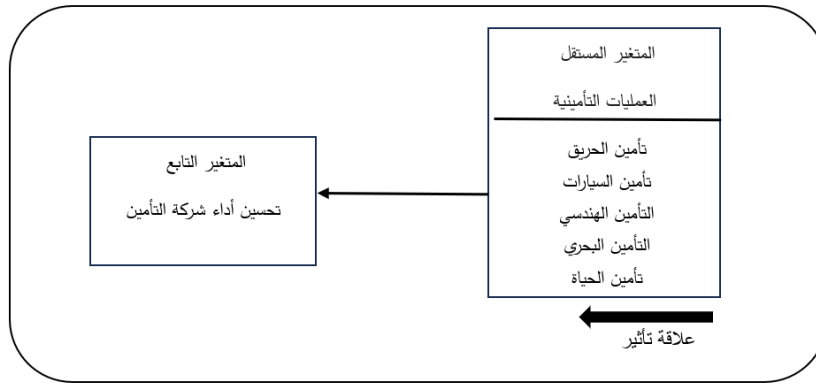
١-٣-١ تحديد مستوى إدراك واهتمام المبحوثين لمتغيرات البحث (العمليات التأمينية، تحسين الاداء).

١-٣-٢ قياس تأثير العمليات التأمينية في تحسين أداء الشركة المبحوثة.

١-٤-١ فرضيات البحث: - لا يوجد تأثير لأبعاد العمليات التأمينية إجمالاً في تحسين الأداء للشركة المبحوثة.

١-٥-١ المخطط الفرضي للبحث: وانطلاقاً من مشكلة البحث وأهدافه تم تصميم مخطط البحث في صورته النهائية ليتضمن المتغيرات والابعاد والتأثير بين متغيري البحث، وكما مبين في الشكل (١).

الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث



المصدر: أعداد الباحثان.

٦-١ منهج البحث: -أعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف البحث، فضلاً عن جمع البيانات والمعلومات وتحليلها، ومراجعة السجلات والوثائق للتوصل الى معلومات دقيقة عن متغيرات البحث وتفسير النتائج بشكل أوسع.

٧-١ حدود البحث: تتمثل حدود البحث بالآتي:

١-٧-١ الحدود المكانية: تمثلت بشركة التأمين العراقية العامة، والواقعة ضمن الرقعة الجغرافية لمحافظة بغداد.

٢-٧-١ الحدود الزمانية: تمثلت مدة للسنوات لخمس سنوات (٢٠١٨ - ٢٠٢٢).

٨-١ موقع إجراء البحث: تم تطبيق البحث في قطاع التأمين (شركة التأمين العراقية العامة).

٩-١ وسائل جمع البيانات والمعلومات:

١-٩-١ الجانب النظري: تم الاعتماد على التشريعات والقوانين والأنظمة والتعليمات ذات العلاقة بموضوع البحث، والكتب العربية والاجنبية المتوفرة في المكتبات الجامعية وفي المؤسسات الرسمية الاخرى. والرسائل والاطاريح الجامعية المتوفرة في المكتبات أو المنشورة على الانترنت، والمقالات والدوريات والبحوث.

٢-٩-١ الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على الوثائق الرسمية والمتمثلة بالقوائم المالية، والاحصائيات والتقارير السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية، فضلاً عن التقارير السنوية الصادرة عن ديوان التأمين العراقي وللسنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢).

٢- الجانب النظري للبحث

١-٢ مفهوم وتعريف العمليات التأمينية:- اختلف الباحثون في تحديد نشأة فكرة التأمين، فمنهم من يرى ان التأمين ظهر عند قدماء المصريين عن طريق جمعيات دفن الموتى التي كانت تكلف الافراد مبالغ كبيرة مما ادى لظهور نوع من التعاون والتضامن فيما بينهم (Annmaria & Ermanno, 2012: 18)، ومنهم من يرى ان فكرة التأمين ظهرت في الحضارة الصينية اذ كان التجار يوزعون المخاطر التي تتعرض لها بضائعهم على مجموعة من السفن، وكان هذا النواة الاولى للتأمين البحري، وهناك من يرى ان التأمين عرف من ايام الأغريق عن طريق المساهمة بدفع الاقساط لتعويض اسرة الجندي القتيل، وعرف الفينيقيون قبل الفي سنة من الميلاد التأمين البحري بنفس الصيغة، وعرف في اوربا في القرن الرابع عشر بصيغته الحالية، وفي اوائل القرن الرابع عشر ظهر التأمين ضد الحريق في القرن السابع عشر بسبب الحريق الهائل في لندن سنة (١٩٦٦) والذي اتى على (85%) من مباني المدينة، وبعد ذلك انتشر التأمين في بلدان كثيرة منها فرنسا مع بداية القرن

الثامن عشر وظهرت اول شركة تأمين في الولايات المتحدة الامريكية سنة (٧٥٢ م) (الخفاجي، ٢٠١٨: ٣٨) ، اذ يرجع مصطلح التأمين الى اللفظ اليوناني اللاتيني (securus) ، فأصل التأمين مشتق من كلمة الامن (Security) المستعملة ضد وعند الخوف والتي تدل على طمأنينة النفس وزوال الخوف لهذا عد التأمين خدمة مالية توفرها شركات التأمين لمختلف الزبائن وبما يتناسب ونوع ودرجة الخطر الذي يتعرضون له ، وهذا من شأنه تعزيز شعور الامان والطمأنينة لدى حملة الوثائق التأمينية ، وانعكاس ذلك على القطاعات كافة (صبيرة، ٢٠٢٣: ٣). وتعددت تعاريف التأمين بتعدد وجهات نظر الباحثين وسنستعرض بعض التعريفات في الجدول (١).

الجدول (١) تعاريف العمليات التأمينية من وجهة نظر الباحثين

ت	الباحث والسنة	التعريف
١	عريقات وسعيد، ٢٠٠٨: ٣٢	بوصفها عملية لتعويض الفرد عن الخسارة التي تحل به لوقوع الخطر .
٢	الثونة و البلداوي، ٢٠١٣: ١٧٦	عملية إسهام الجماعة في التعويض عن الخسائر التي يتعرض لها الفرد بسبب وقوع الخطر ما خارج عن ارادته، وبذلك تتوزع آثار الخطر على أكبر عدد من الافراد حتى يسهل تحمل الخسارة المتحققة من وقوعه على الفرد الواحد .
٣	Lakshmana, et al.,2019:36	عملية تجارية تهدف لتحقيق الربح، اذ تقوم هذه الشركة أو المؤسسة بتجميع الأقساط من المؤمن لهم واستثمارها في أوجه استثمارية مختلفة مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم والمستفيدين عند تحقق المخاطر المؤمن عليها وتغطية نفقات وتكاليف مزولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب .

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول اعلاه.

ويمكن تعريف العمليات التأمينية وبوصفها نشاطاً متخصصاً بمقتضاه وهو " قيام المؤمن له بدفع مبلغ يتفق عليه بموجب عقد يطلق عليه وثيقة التأمين بشكل اقساط الى شركة التأمين اما مرة واحدة واما دورياً مقابل قيام هذه الشركة بدفع مبلغ محدد في حالة وقوع حوادث معينة خلال فترة العقد شرط ان يكون هذا الحادث محتمل الوقوع".

٢-٢ خصائص العمليات التأمينية: - تمتلك شركات التأمين العديد من الخصائص التي تميزها عن غيرها من الشركات والمؤسسات المالية ومن هذه الخصائص الآتي (البلقاني، ٢٠٠٤: ١٦١)، (Saraswani, et al., 2014: 6)، (سلطان وعكار، ٢٠٢١: ٢٤٩):

٢-٢-١ تقدم خدمات تأمينية لزيائنها في شكل عقود معاوضة والمقصود بعقد المعاوضة ان كل من الطرفين يأخذ مقابلاً لما يعطي أي كل من الطرفين دائن ومدين للطرف الاخر من ناحية واستثمار الأقساط المتحصل عليها قصد الإيفاء بتعهداتها وتحقيق ربح من ناحية أخرى، لهذا فهي تصنف ضمن المؤسسات.

٢-٢-٢ دورة الانتاج فيها انعكاسية، اذ لا يتسنى لشركة التأمين معرفة مردوداتها إلا في المستقبل، لأن خاصية طول الاجل لالتزاماتها اتجاه المؤمن لهم يسري لعدة سنوات مستقبلية.

٢-٢-٣ تعد شركات التأمين من المؤسسات المالية الأكثر خضوعاً للقوانين، تحديداً في مجال استثمار رؤوس الأموال، وذلك بتحديد نسب استثمارية من الضروري الالتزام بها في مجالات مصرح بها، ضمن النصوص واللوائح القانونية، ولضمان مقدرة شركات التأمين على الإيفاء بالتزاماتها اتجاه جمهور المؤمن لهم.

٢-٢-٤ ان التزامات شركات التأمين وأهدافها تدفعها للتكيف أكثر في التعامل مع مجالات استثمار أموالها المحددة قانونياً، والتركيز على الاستثمار في المجالات الاقل خطورة.

٢-٢-٥ نقل الاخطار البحتة من طرف ذا مركز مالي لا يستطيع تحمل الخسارة والمتمثل بالمؤمن له الى طرف ذا مركز مالي اقوى من المؤمن له يستطيع تحمل الخسارة والمتمثل بشركات التأمين.

٢-٣ أبعاد العمليات التأمينية: وتتمثل بالآتي:

٢-٣-١ تأمين الحريق: هو الذي ينشأ من النار أو اللهب غير المعتاد والذي مصدره الموقد أو الافران وينتج عنه ضرر في ممتلكات الافراد والمنظمات ، ولهذا يذكر (الغبان وصالح،٢٠٢٣: ٣٧٧) ، بأنه من الناحية التأمينية لا يعد الحريق مشمولاً بالتغطية التأمينية الا بوجود اتفاق كامل ، وان يكون مصدر النار خارجي ، ويكون بصورة عفوية ، ولا يكون مصدر الحريق من الاخطار المستثناة في وثيقة التأمين من الحريق ، ويعرف التأمين ضد الحريق من الناحية القانونية بأنه اتفاق بين طرفين المؤمن والمؤمن له، بموجبه يتعهد المؤمن بتعويض المؤمن له مقابل القسط الذي يدفعه المؤمن له خلال مدة العقد، عن قيمة الأموال أو الأملاك المعينة المؤمن عليها إذا تضررت بسبب الحريق أو أخطار أخرى معينة، (علوان، ٢٠١٤: ٨٤) ، وتتميز وثائق التأمين ضد الحريق بعدد من الخصائص لتلبية الاحتياجات المتنوعة لحاملي وثائق التأمين ، وهذا من شأنه مساعدتهم على اتخاذ القرارات المناسبة عند اختيار وثيقة تأمين مناسبة ضد الحريق ، وهذه الخصائص هي: Peter & Kjell, 2006: (15)، (Kumar,2023:1-2).

٢-٣-١-١ تغطية الممتلكات: اذ تغطي وثيقة التأمين ضد الحريق الاضرار أو الخسائر التي تلحق بالممتلكات بسبب الحرائق والمخاطر المترتبة بها .

٢-٣-١-٢ نطاق التغطية: وتغطي انواع مختلفة من العقارات كالمباني السكنية والصناعية وحتى الآلات والمعدات والاثاث.

٢-٣-١-٣ تقييم الممتلكات: إذ يمكن تقييم الممتلكات المؤمن عليها بناءً على قيمتها البديلة أو قيمتها السوقية.

٢-٣-١-٤ محددات القسط: إذ يتأثر القسط بعوامل عديدة منها نوع العقار، موقعه، مواد البناء المستخدمة، والتدابير الوقائية من الحرائق المعمول بها ومبلغ التأمين.

٢-٣-١-٥ الاغطية الاضافية: اي يمكن تعزيز حامل الوثيقة باختيار اغطية اضافية كتغطية الخسائر اللاحقة، والنفقات الاضافية اثناء اعادة الاعمار، وتغطية مخاطر محددة كالزلازل والفيضانات.

٢-٣-١-٦ الخصومات والحدود: وهي مبالغ محددة مسبقاً يجب على حامل الوثيقة دفعها قبل ان تبدأ الشركة بتغطية الخسارة.

٢-٣-٢ تأمين السيارات: يعرف بأنه "اجراء يتم بين المؤمن والمؤمن له لتغطية مجموعة من الاخطار او الاضرار التي قد تتعرض لها السيارة نفسها، او أحد المنقولين عليها ، أو الغير وما يتسبب من اضرار مادية او جسمية اثناء السير بصفة جزئية أو كلية ، ويكون هذا العقد ساري المفعول لمدة زمنية معينة ومتفق عليها بين المؤمن والمؤمن له (حسب الاتفاق وشروط العقد) وتترتب عليها مجموعة التزامات " (بالعروسي،٢٠٠٥: ١٥٣) ، أو "هو ضمان لمالك السيارة من رجوع الغير عليه بالتعويض جراء تحقق الخطر المؤمن منه ،وقد يمتد ليكون ضماناً له لاملاكه (السيارة) من الضياع أو الهلاك" (شهرزاد،٢٠١٥: ١٥) .

وتذكر (Yasa&Al-Qaruty,2021:2410) انه نتيجة للتطور الذي شهدته حياتنا في جوانبها كافة، أصبح التأمين قضية مهمة للمحافظة على حياتنا لهذا تدخل المشرع لجعل بعض انواع التأمين الزامية كالتأمين ضد حوادث السيارات، وذلك لضمان الحصول على التعويض من ناحية، ومن ناحية اخرى حماية المسؤولية المالية للذين تسببوا في الضرر، (Andersonm&Brown,2005:91).

٢-٣-٣ التأمين الهندسي: ويعرف بأنه " مجموعة من تأمين الممتلكات والمسؤولية المدنية التي تهدف الى حماية المشروعات المختلفة سواء كانت انشائية أو استخراجية من الخسائر المادية الناتجة عن الاضرار التي قد تتعرض لها الآلات والمعدات والاجهزة والتركيبات والمباني سواء في مرحلة الانشاء أو التجارب أو في مرحلة التشغيل الفعلي " (المعداوي،٢٠١٨: ٥٨).

وتذكر (وافية وهناء، ٢٠٢٠: ٦٢) ان وثيقة التأمين الهندسي تغطي عقود الانشاء وال نصب والتركييب وعطب المكائن ، وتأمين الاجهزة الالكترونية وعمليات الخزن والتبريد ، والخسارة المترتبة على عطب المكائن ، فضلاً عن الاضرار التي لحقت بغرف التبريد وتسببت في خسارة المنتجات المخزونة ، وبذلك فهو يشمل مجموعة من وثائق التأمين التي تلبي احتياجات المقاول والتي توفر الحماية التأمينية المشروعة تحت الانشاء كالطرق والصرف الصحي والمباني السكنية والقرى تحت الانشاء والمعدات الموجودة في الموقع من الخسائر والاضرار التي قد تلحق بها .

٣-٢-٤ **التأمين البحري** : هو الذي يغطي الخطر البحري ويقصد به الخطر الناشئ عن الملاحة البحرية بما فيها العمليات الممهدة أو التابعة لها (طه وبنديق، ٢٠١٢: ١٩) ، لهذا يعرف عقد التأمين البحري بأنه "عقد يتعهد المؤمن بموجبه بتعويض المؤمن له وفقاً للطريقة والى الحد المتفق عليه من الخسائر البحرية وهي الخسائر التي تنشأ عن الاخطار البحرية" (غنايم واخرون، ٢٠٢٢: ٨) ، او هو عقد يرضى بمقتضاه المؤمن بتعويض المؤمن له عن الضرر اللاحق به في الرحلة البحرية عن هلاك حقيقي لعينة ما مقابل دفع قسط على ان لايتجاوز التعويض قيمة الاشياء الهالكة (رحيمة واخرون، ٢٠٢٠: ١٦).

أصبح التأمين البحري هو التأمين الاكثر اهمية في مجال التأمين، وذلك لكونه عصب التجارة البحرية وسبب نموها وازدهارها نتيجة الحماية والطمأنينة التي يحققها التأمين لاصحاب السفن والبضائع ولهذا يرى كل من (طه وبنديق، ٢٠١٢: ٥)، (Judy&Robert,2005:74)، (Robert & Hartwig, 2010: 47) ، (Jain,2021:6-7)، أنه يمكن تحديد اهمية التأمين البحري بالآتي:

٣-٢-٤-١ **اهمية التأمين البحري للفرد**: أذ يوفر التأمين البحري تعويضاً للمؤمن له ضد خسارة الممتلكات التي قد يتعرض لها نتيجة نقل البضائع من وإلى الدولة عن طريق اللصوص أو تضرر البضائع بسبب غرق السفينة.

٣-٢-٤-٢ **أهمية التأمين البحري لمالك السفينة**: ويُعد التأمين البحري مهم جداً لمالك السفينة، لأنه يوفر تعويضاً عن الخسارة التي قد تؤدي الى تدمير السفينة بسبب انواع مختلفة من المخاطر.

٣-٢-٤-٣ **أهمية التأمين البحري للشحن**: إذ تقوم شركة التأمين بتعويض مالك السفينة عن الخسارة التي تصيب السفينة نتيجة لنقل البضاعة من مكان لأخر، اذ تتمثل اجور الشحن بالأموال التي يتم دفعها لمالك السفينة.

٣-٢-٤-٤ **أهمية التأمين البحري لمالك البضاعة**: إذ تقدم شركة التأمين التعويض لصاحب الحمولة في حال حدوث الخسارة، وهنا يعمل التأمين البحري على توفير الامان والطمأنينة وينقلها الى شركة التأمين.

٣-٢-٤-٥ **أهمية التأمين البحري للحكومة**: إذ تعمل الحكومة على زيادة الايرادات عن طريق تضمين الضريبة وهذا من شأنه أن يحقق أرباح للحكومة وبالتالي يزيد من التجارة الدولية.

٣-٢-٥ **تأمين الحياة**: تتعرض حياة الإنسان للكثير من المخاطر مثل المرض والعجز والوفاة المبكرة والشيوخوخة وغيرها من الأخطار إذ ينتج عن هذه المخاطر تعرض الفرد أو أسرته التي يُعيلها للخطر الجسدي او الوفاة المبكرة او لخسارة مادية في الممتلكات ، والتي لا يستطيع أن يتحملها وحده وذلك لحجمها الكبير وتكاليفها الكبيرة ، وبالرغم من محاولة الفرد تجنب هذه الأخطار ، إلا أن وقوعها يبقى أمراً محتملاً وممكناً ولا بد من وجود صور وطرائق تعمل على الحد منها أو التقليل من أثرها (Gorge&Rejda,2016:76) ، ويعرف تأمين الحياة بأنه عقد بين شركة التأمين وبين الشخص المؤمن له ، تتعهد بموجبه شركة التأمين بدفع مبلغ من المال للمؤمن له ، كدفعة واحدة أو بصفة دورية عند حصول خطر معين يتعلق بحياة الشخص المؤمن عليه أو مجموعة الأشخاص المؤمن عليهم خلال مدة محددة ، لقاء قيام الطرف الثاني (المؤمن له) بدفع قسطاً لشركة التأمين لمرة واحدة أو بشكل دوري وخلال مدة محددة ، بحيث تكون عادة قيمة القسط أقل من قيمة مبلغ التأمين. (مسلم، ٢٠١٥: ٥٥).

٢-٤ مفهوم وتعريف الاداء:-تباينت آراء الكتاب والباحثين حول مفهوم الاداء، فمنهم من ركز على الجانب الضيق للأداء ويقصد به الأداء المالي، ومنهم من كان ينظر للأداء كونه مفهوم واسع وشامل وهو ما يعرف بأداء الشركات ويختلف الاداء باختلاف شركات الاعمال (عامة أو خاصة) فتقوم الشركات العامة بتأطير مفهوم الاداء في تحقيقها لعنصري الكفاءة والفاعلية، إذ تشير الكفاءة الى تحقيق أقصى مستوى من الانتاج وبأقل تكلفة ممكنة، أما الفاعلية فتشير الى قدرة الشركة على تحقيق الاهداف (Tone,2019:102) ، أما الشركات الخاصة فهي تفرق بين نوعين من الاداء وهما: (الاداء الاقتصادي، والاداء الاجتماعي والبشري) والذي يعد بمثابة تحفيز العاملين في الشركة ومن ثم يكون مصدر غير مباشر للأداء الاقتصادي، ولتحسين الشركات الخاصة لأدائها تتجه الى تحسين أدائها التنافسي وادائها التنظيمي، وإن من أهم ما يساعد الشركة على تحقيق ذلك هو الحصة السوقية ودرجة رضا الزبون ومعدلات الولاء، بينما الاداء التنظيمي يتطلب إيجاد ميزة تنافسية للشركات، وذلك استناداً الى معايير ومؤشرات تنظيمية تتعلق بالثقافة التنظيمية والجو التنظيمي، والكفاءة الادارية (الزبيدي، ٢٠١٥: ٤١). ويعرض الجدول (٢) بعض التعريفات الخاصة بالأداء من وجهة نظر الباحثين وكالاتي:

الجدول (٢) تعريفات الاداء من وجهة نظر بعض الباحثين

ت	أسم الباحث والسنة	التعريف
١	Almajali, 2012: 286	النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح الشركة واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة ،او فشلها وانكماشها ، على وفق اسس ومعايير محددة تضعها الشركة وفقاً لمتطلبات نشاطها ،وفي ضوء الاهداف طويلة الامد، على وفق هذا السياق.
٢	عبدالستار وذياب، ٢٠١٥ : ٢٧٠	السلوك الذي يقوم به المرء في أثناء تنفيذه لمهمة معينة، أو مهارة ما وقد يكون ملاحظ مباشر كما في الأداء العملي أو البيدوي، وقد يكون غير ملاحظ ومباشر كما في التفكير والتقويم وحل المشكلات.
٣	ظنينه، ٢٠١٧ : ٢٨	الاهداف التي تسعى الشركة الى تحقيقها فهو مفهوم يقىس، ويعكس كلاً من الاهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ومفهوم يربط بين اوجه النشاط وبين الاهداف التي تسعى الشركة الى تحقيقها.
٤	Vu&Plimmer,2019:92	نتائج المخرجات التي جرى الحصول عليها من العمليات والمنتجات فهو يعبر عن المخرجات او الاهداف التي يسعى النظام الى تحقيقها.

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول اعلاه.

تأسيساً على ما تقدم يمكن تعريف الأداء في النشاط التأميني بأنه "تمثيل للنتائج النهائية التي أفرزتها جميع العمليات التأمينية والاجراءات الاخرى من خلال استخدام الموارد والطاقات المتاحة ليعكس قدرة الشركة التأمينية على تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفاعلية".

٢-٥ أهمية الأداء: -يمثل الأداء الجيد عاملاً حاسماً في نجاح واستمرارية الشركات في السوق. وفيما يأتي بعض الأسباب التي تبرز أهمية الأداء بالآتي: (Wheelen,T.L.&Hunger,2010:46) (HO,Peng,2016:18) ، (العتابي، ٢٠١٧: ٦٩) .

٢-٥-١ تلبية احتياجات الزبائن: يساعد الأداء الجيد الشركات في تلبية احتياجات الزبائن بشكل فعال. يعتمد الزبائن على الشركات لتوفير الحماية المالية والتغطية من المخاطر المحتملة، وإذا كانت الشركة قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة ومعالجة المطالبات بسرعة وكفاءة (Al-Kaseer et al., 2022: 54)، فإن ذلك سيعزز رضا الزبائن ويعزز استراتيجيتهم في التعامل مع الشركة.

٢-٥-٢ السمعة والثقة: إذ يساعد على بناء سمعة قوية للشركة وكسب ثقة الجمهور والأطراف المعنية الأخرى، فعندما تكون الشركة قادرة على تقديم خدمات ممتازة والوفاء بالتزاماتها، فإنها تكسب سمعة كشركة موثوقة. والثقة المكتسبة تعزز فرص الحصول على زبائن جدد وتسهم في الاحتفاظ بالحاليين.

٢-٥-٣ الربحية والنجاح المالي: يؤثر الأداء الجيد بشكل مباشر على الربحية والنجاح المالي للشركات، إذ يعتمد نجاحها على قياس اداءها لما له من تأثير في تعزيز العمليات التي تساعد الشركة على انجاز اهدافها (Hussin & Ibrahim , 2023: 172)، وإدارة المخاطر بفعالية وتحقيق أرباح مستدامة، فإنها تكون قادرة على الاستثمار في توسيع نشاطها وتحسين خدماتها وزيادة قدرتها على تلبية احتياجات الزبائن.

٢-٥-٤ الامتثال للقوانين واللوائح: يعد الأداء الجيد مهماً للشركات للامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها في صناعة التأمين. إذ تخضع الشركات لتشريعات صارمة ومتطلبات رقابية، ويجب عليها الامتثال لهذه اللوائح والمتطلبات للحفاظ على سمعتها وتفادي المشاكل القانونية والعقوبات.

٢-٥-٥ المنافسة في السوق: الأداء الجيد يساعد الشركات في المنافسة في سوق المتنافس. إذا كانت الشركة قادرة على تقديم خدمات متفوقة وتوفير منتجات مبتكرة وتوسيع قاعدة نشاطها بشكل استراتيجي، فإنها تكتسب ميزة تنافسية على منافسيها. الأداء الجيد يمكن أن يسهم في جذب المزيد من الزبائن والشركاء ويعزز مكانة الشركة في السوق.

٢-٦ تحسين الاداء:- لقد توالى المحاولات وتراكمت المعارف في مجال تحسين الاداء، بحيث اصبحت ترتبط بالأنشطة والعمليات وكذلك المخرجات بالتكاليف الخاصة بها وان الأفكار والأطروحات المبكرة للأداء ساعدت المديرين على معرفة طبيعة العمل وموقعه وأهميته للمساعدة في الجهد والأداء والانجاز الكلي وبسبب التحديات الجديدة التي تواجهها الشركة تفرض عليهم تحسين الاداء من مقارنة الأداء وما تحققة من انجازات بما يصل إليه غيرها من الشركات الافضل تنظيميا والأنجح في السوق وهو ما يعبر عنه بالقياس إلى القسط الأفضل (Younis & Ibrahim , 2024 : 354) ، وقد تطورت هذه الفكرة بتأثير المنافسة العالمية والرغبة في الوصول إلى أفضل المستويات في الأداء ، كما وان تحسين الاداء لم يعد أمراً اختيارياً، ولكنه اصبح شرطاً جوهرياً لكي تتمكن الشركة من البقاء والاستمرار، لذا أصبح هنالك اهتمام كبير بالأداء يهدف الى تكوين وتدعيم القدرة التنافسية واصبحت الشركة تهدف الى تحقيق احسن اداء(احمد، ٢٠١٥: ٤٧) إن استخدام أسلوب تحسين الاداء يمكن من الحفاظ على الحيوية الفاعلة داخل شركات التأمين التي تعمل على اظهار روح الانتعاش للشركة، وكذلك العمل على اخفاء روح اللامبالاة، والسلبية، والروتين الموجود داخل العمل، ويساعد التحسين على اكتساب المعارف والمعلومات المتعلقة بالعمل والشركة بصورة عامة، وكذلك تسهم بعض برامج التحسين على تزويد العاملين ببعض المهارات الخاصة (عباس، ٢٠١٢: ١٠٧)، هذا وان تحسين الاداء لا يمكن ان يتحقق الا من خلال دراسة شاملة لعناصره ومستوياته، فضلا عن تحليل كافة العوامل التنظيمية المؤثرة والتعرف على كافة الاساليب والوسائل الفعالة لتحسين تلك العوامل، كما أن فلسفة تحسين الاداء تمثل سياسة عامة للشركات الحديثة حيث تسعى تلك الشركات الى التحسين والتطوير المستمر للعوامل التنظيمية كافة، ومن ثم فإن عملية تحسين الاداء تتطلب دراسة شاملة لجميع جوانب الشركة (Ibrahim , 2024 : 744)، واستخدام كافة الموارد المتاحة لتحسين المخرجات، وتحقيق التكامل وخلق دوافع لدى العاملين وتنمية مهاراتهم وقدراتهم بالتدريب والتطوير (جبارة، ٢٠١٧: ٢٧) وقد تعددت تعاريف تحسين الاداء بتعدد وجهات نظر الباحثين وسنستعرض اهمها من خلال الجدول الاتي:-

الجدول (٣) تعريفات تحسين الاداء من وجهة نظر بعض الباحثين

ت	أسم الباحث والسنة	التعريف
١	(رمضان، ٢٠٠٩: ١٠٥)	عملية منظمة شاملة لعلاج المشكلات التي تعاني منها الشركة ما وتبدأ من مقارنة الوضع المالي، والوضع المرغوب للأداء الفردي والمؤسسي ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء، واتخاذ الخطوات المناسبة .
٢	(مشهور، ٢٠١٠: ٤٧)	عملية تزويد العاملين بالمهارات والمعلومات التي تسهم في تحسين ادائهم في شركات التأمين ورفع مستوى كفاءتهم لمواجهة المشكلات التي تحصل في الشركة .
٣	(Ho&Peng, 2016, 285)	عملية متكاملة توظف فيها الشركة امكانياتها ومواردها كلها باستخدام خطط تهدف الى احداث نقلة نوعية في ادائها وصولا الى الأداء المتميز.
٤	(جبارة، ٢٠١٧: ٢٧-٢٨)	وظيفة ادارية الهدف منها زيادة كفاءة الشركة، وذلك من خلال دراسة شاملة لجميع اجواب التنظيم المختلفة.

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول اعلاه.

من خلال ما تم ذكره من تعاريف ترى الباحث في ان تحسين الاداء هو عملية منظمة شاملة لعلاج المشكلات التي تعاني منها الشركة وتبدأ من مقارنة الوضع المالي، والوضع المرغوب للأداء الفردي والمؤسسي، ومحاولة تحديد الفجوة في الاداء واتخاذ الخطوات المناسبة، وتزويد العاملين بالمهارات والمعلومات عن أنشطة الشركة وبما يسهم في تحسين ادائهم ورفع مستوى كفاءتهم لمواجهة المشكلات التي تحصل في الشركات.

٧-٢ خطوات تحسين الأداء: - ويمكن تقسيم عملية تحسين الاداء على خمس خطوات وكالاتي:

٢-٧-١ تحليل الأداء: يكون تحليل الأداء، من خلال تحليل الوضع العملي والمتوقع في أداء العمل (شرف الدين، ٢٠١١: ٥٨).

٢-٧-٢ البحث عن جذور المسببات: يجري تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والاداء الواقعي، ويحصل الفشل عادة في معالجة مشكلات الأداء، وذلك لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة المشكلات الخارجية فقط وليس المسببات الحقيقية للمشكلة، وعندما تكون هناك معالجة للمشكلة من جذورها، سيؤدي ذلك إلى نتائج أفضل، لذا فإن تحليل المسببات هو رابط مهم بين فجوة الأداء، والإجراءات المناسبة، والملاءمة لتحسين الأداء (عايش، ٢٠٠٨: ٥١).

٢-٧-٣ اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: التدخل هو طريقة منتظمة وشاملة للاستجابة لمشكلات الأداء ومسبباته" وعادة ما تكون هذه الاستجابة عبارة عن مجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من طريقة لتحسن الأداء، وعادة ما يؤدي التدخل الشامل إلى التغيير وإلى نتائج مهمة في الشركة، لذا ينبغي أن تكون أي استراتيجية لتحسين الأداء وان تأخذ بالحسبان تغيير أهداف الشركة قبل تطبيق الاستراتيجية، وذلك لضمان قبولها وتطبيقها في المستويات كلها (شرف الدين، ٢٠١١: ٥٨).

٢-٧-٤ التطبيق: بعد القيام بإختيار الطريقة الملائمة توضع حيز التنفيذ، ثم يصمم نظام للمتابعة، مع محاولة إدخال مفاهيم التغيير، والاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة فيما يخص التغيير، لضمان تحقيق الفاعلية وتحقيق أهدافها (عايش، ٢٠٠٨: ٥١).

٢-٧-٥ مراقبة وتقييم الأداء: من الضروري أن تكون هذه العملية مستمرة، وذلك لأن بعض الأساليب والحلول قد تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء، كما وينبغي أن تكون هناك وسائل للمراقبة والمتابعة تؤكد على قياس التغيير الحاصل، لتوافر تغذية عكسية ومبتكرة لنتيجة تلك الوسائل، ولتقييم الاثر الحاصل في المحاولة لسد الفجوة في الأداء، وينبغي المقارنة على نحو مستمر، مع التقييم بين الاداء الفعلي والمرغوب، ويساعد ذلك في الحصول على معلومات من التقييم، يمكن القيام باستخدامها والاستفادة منها في عمليات تقييم أخرى من جديد (شرف الدين، ٢٠١١: ٥٩).

ومما تقدم نلاحظ أن عملية تحسين الاداء تعد من أهم الأنشطة التي تعمل على تحقيق اهداف الشركة فهي القوة الدافعة والفعالة في وصول الشركة الى ما تصبوا اليه ومن أهم متطلبات التقدم، فضلاً عن اهمية اتباع الشركة للوسائل والخطوات كافة التي تسهم في تحسين الاداء التأميني وزيادة إنتاجية الشركة والوصول الى موقع تنافسي في سوق التأمين.

٣- الجانب العملي:

٣-١ نبذة تعريفية عن شركة التأمين العراقية العامة: تعد شركة التأمين العراقية العامة أحد شركات التمويل الذاتي التابعة لوزارة المالية، تأسست في ١٤/١٠/١٩٥٩ بالاستناد الى قانون الشركات رقم (٣١) لعام ١٩٥٧ في بغداد كشركة أهلية، وخضعت لقانون التأمين في عام ١٩٦٤ وتخصصت بأعمال التأمين على الحياة فأصبحت اول وأكبر شركة عربية متخصصة

بأعمال التأمين على الحياة، وفي عام ١٩٨٨ صدر قرار (٩٢) الذي يقضي بإلغاء التخصيص والسماح للشركة بمزاولة أعمال التأمين المختلفة، فضلاً عن التأمين على الحياة. يتألف الهيكل التنظيمي للشركة من (١٦) قسماً مركزياً وتتمثل بـ (القسم الإداري، والقسم المالي، وقسم الرقابة الداخلية، وقسم التخطيط والمتابعة، وقسم التسويق، والحاسبة الالكترونية، والقسم الفني، والقسم القانوني، وقسم الاستثمار)، فضلاً عن الأقسام المتخصصة بنشاط التأمين (قسم الإصدار، وقسم خدمة الوثائق، وقسم السيارات، وقسم الحريق والحوادث، وقسم البحري، وقسم التأمين الجماعي، وقسم التأمين الهندسي)، ويرتبط بهذه الأقسام (١٩) فرعاً متخصصاً، منها (٦) فروع داخل بغداد ومواقعها (الرصافة، السعدون، الكاظمية، الاعظمية، الكرخ، بغداد الجديدة)، و(١٣) فرعاً خارج بغداد، موزعة على المحافظات (نينوى، كركوك، ديالى، الانبار، بابل، واسط، ميسان، كربلاء، النجف، القادسية، المثنى، ذي قار، البصرة).

٢-٣ التحليل المالي للشركة المبحوثة: - يعرض هذا المبحث، البيانات التفصيلية عن الأنشطة الرئيسية التي تزاولها الشركة المبحوثة والمتمثلة بالأنشطة (المالية، والإنتاجية، والإدارية، والفنية)، إذ تعتبر هذه البيانات الركيزة الأساس لنشاط عمل الشركة، إذ تم الرجوع الى البيانات من التقارير السنوية للشركة المبحوثة ولل سنوات الخمسة الماضية (٢٠١٨-٢٠٢٢) ولكل نوع من أنواع محافظ التأمين التي سيتم تحليلها والمتمثلة بـ (تأمين الحريق، تأمين السيارات، التأمين الهندسي، التأمين البحري، التأمين على الحياة)، ووفقاً للفقرات الآتية:

١-٢-٣ إيرادات ومصروفات النشاط التأميني: - يعرض الجدولين (٤) و (٥) إيرادات ومصروفات النشاط التأمين لكل محافظ التأمين والمتمثلة بـ (تأمين الحريق، تأمين السيارات، التأمين الهندسي، التأمين البحري، تأمين الحياة) ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (٤) إيرادات نشاط التأمين لمحافظ التأمين ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢) (ألف دينار)

المحافظ السنوات	تأمين الحريق	تأمين السيارات	التأمين الهندسي	التأمين البحري	تأمين الحياة
٢٠١٨	199976	2860849	108276	786153	69428268
٢٠١٩	١٨٦٧٣٣٥	٧٦٦٧١٠	٤٤٧٤٨٧	٢١٣٠٧	٥٦٧١٢١٣٨
٢٠٢٠	٢٢٧٠٢٧٨	١٩٩٤٨٨٠	٢٧٨٣١١	٤٩٧٢٥	٥١١٥٧٢٠٠
٢٠٢١	١٩٦٦٢٣٤	٤٠٢٦٧٤٨	٥٧٢٩٦٥	٥٠٤٥	٨٩٣٠٥٣٤١
٢٠٢٢	٧٨٦٥٤٨	٢١٠٧٨٨٨	٢٦٩٨٠١	٢٨٥٩١٤	٨٩٥٧٩٥٦٨

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

جدول (٥) مصروفات النشاط التأمين لمحافظ التأمين ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢) (الف دينار)

المحافظ السنوات	تأمين الحريق	تأمين السيارات	التأمين الهندسي	التأمين البحري	تأمين الحياة
٢٠١٨	(١٥٨١٢٠٧)	٢٨٥١١٥٧	1510709	٦٦٢٥١٥٨	٢٣٢٦٩٩٧٠
٢٠١٩	١٧٢٨٨٩٩	٨٥٩٨٢٢	٤٧٠٩١٤	٢٦٨٢٥	٨٠٤٥٧٣٨
٢٠٢٠	(٣٨٨٨٨١)	١٩٩٨٥٨٠	٢٩٧٥٨١	٥٢٨٩٣	٨٨٦٥٥٣٠
٢٠٢١	٢١٨٩٣١٢	٣٩٠٠٠٢٦	٥٧٤٩٢٥	١٣٨٣٠	١٨٨٢٧٣٦٠
٢٠٢٢	٢٧٧٨٣٣٥	٢١٨٤٤٦٩	٤٩٦٤٠٩	٢٥٤٣٩٠	١٤٧٩٨٢٧٥

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتضح من نتائج الجدولين (٤) و (٥)، انخفاض الإيرادات لسنة ٢٠١٩ و ٢٠٢٠ بسبب جائحة كورونا قبل معاودة ارتفاعها لاحقاً، مما أثر إيجاباً على الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال الذي تم تحقيقه إذ شكلت إيرادات التأمين على الحياة اعلى كمية مقارنة بباقي المحافظ الاخرى للسنوات المبحوثة على الرغم من زيادة المصاريف لهذا النوع من التأمين والمبينة في الجدول (٥) نتيجة لزيادة الوفيات التي حصلت خلال سنوات الجائحة، ويلبها الإيرادات الخاصة بفرع التأمين على

السيارات باستثناء سنة ٢٠١٩ ، ثم التأمين البحري الذي شكل اقل الانواع من ناحية الايرادات، اضافة الى ان مصاريف التأمين الهندسي فاقت الايرادات للسنوات محل البحث .

٣-٢-٢ الأقساط المخططة والمتحققة: - يبين الجدول (٦) الاقساط المخططة والمدفوعة لكل محافظ التأمين والمتمثلة بـ (تأمين الحريق، تأمين السيارات، التأمين الهندسي، التأمين البحري، تأمين الحياة) وللسنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (٦) الأقساط المخططة والمدفوعة لمحافظ التأمين وللسنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢) المبالغ (ألف دينار)

المحافظ السنوات والاقساط	تأمين الحريق	تأمين السيارات	التأمين الهندسي	التأمين البحري	تأمين الحياة		
						الاقساط المخططة	الاقساط المتحققة
٢٠١٨	2750000	3500000	500000	250000	4000000	الاقساط المخططة	
	2495798	3003040	346409	32883	69428269	الاقساط المتحققة	
٢٠١٩	3000000	3500000	350000	150000	5000000	الاقساط المخططة	
	2865291	979482	711027	44265	56712139	الاقساط المتحققة	
٢٠٢٠	3000000	2000000	600000	100000	5100000	الاقساط المخططة	
	3473828	2051579	502559	66978	51157201	الاقساط المتحققة	
٢٠٢١	4000000	2000000	600000	100000	4700000	الاقساط المخططة	
	4515568	4230325	811392	97503	89305342	الاقساط المتحققة	
٢٠٢٢	4900000	3000000	700000	100000	5700000	الاقساط المخططة	
	5968013	4077597	1464309	412739	89579568	الاقساط المتحققة	

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتضح من الجدول (٦)، هناك بعض التلكؤ في تحقيق الاقساط المخططة لمحافظ التأمين خاصة في سنة ٢٠١٩ باستثناء محفظة التأمين على الحياة، وان أكثر تلكؤ في تحقيق الأقساط هو في محفظة التأمين البحري باستثناء سنة ٢٠٢٢، وهذا يتطلب من الشركة بذل المزيد من الجهود لتنفيذ المخطط بتحقيق الاقساط.

٣-٢-٣ صافي الربح: - يعرض الجدول (٧) تطور صافي الربح المخطط والمتحقق للسنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (٧) صافي الربح المخطط والمتحقق للسنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢) المبالغ (ألف دينار)

السنوات	صافي الربح المخطط	صافي الربح المتحقق	نسبة التنفيذ %	نسبة التغيير %
٢٠١٨	٤١٣٩٩٩٠	٨٨٥١٥٦٩	٪٢١٤	-
٢٠١٩	٧٨٢٨٦٤٣	٩٩٤٦٢٩٦	٪١٢٧	٪١٢
٢٠٢٠	٨٣٢٨٢٢٤	٨٣٩٢٠٠٥	٪١٠٠	٪١٦-
٢٠٢١	٧٤٢٥٧١٥	١٠٩٣٠٦٥٤	٪١٤٧	٪٣٠
٢٠٢٢	١٠٠٤٠٧٥١	١٢٠٤٩٢٤٠	٪١٢٠	٪١٠

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتضح من الجدول (٧)، ان صافي الربح المتحقق تجاوز المخطط على مستوى الشركة ككل ولجميع محافظ التأمين، وان النسبة الكبيرة كانت لمحفظة التأمين على الحياة ثم التأمين على الحريق. وكما واضح في الجدولين (٤) و(٥) ان مصاريف تأمين السيارات والتأمين الهندسي قد تجاوزت ايراداتها للسنوات المبحوثة، مما يدل على ان صافي الارباح المتحققة للشركة تشكل نسبة كبيرة من التأمين على الحياة بالدرجة الاولى يليها التأمين على الحريق.

٣-٢-٤ عدد الوثائق: يبين الجدول (٨) تطور عدد الوثائق المخططة والمتحققة لمحافظ التأمين ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (٨) الوثائق المخططة والمتحققة لمحافظ التأمين ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢)

السنوات	عدد الوثائق المخططة	عدد الوثائق المتحققة	نسبة التنفيذ %	نسبة التغيير %
٢٠١٨	٢٥٠٠	٣٥٩٧	٪١٤٤	-
٢٠١٩	٣٠٠٠	٣١٩٦	٪١٠٧	-٪١١
٢٠٢٠	٣٠٠٠	٧٩٣	٪٢٦	-٪٧٥
٢٠٢١	٢٥٠٠	١٣٨٦	٪٥٥	٪٧٥
٢٠٢٢	١٥٠٠	١٤٥٤	٪٩٧	٪٥

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتضح من الجدول (٨)، ارتفاع الوثائق المتحققة للسنوات ٢٠١٨ و ٢٠١٩ ونسبة (١٤٤٪) و (١٠٧٪) ويعود ذلك لزيادة الطلب على وثائق التأمين في تلك السنوات وانخفاض الوثائق المتحققة مقارنة بالمخططة للسنوات ٢٠٢٠-٢٠٢٢ ويعود سبب ذلك لتفشي جائحة كورونا في تلك السنوات والذي اثر سلباً على عدد المؤمنین.

٣-٢-٥ عدد المؤمن لهم والمعوذين: يوضح الجدول (٩) عدد المؤمن لهم والمعوذين في الشركة المبحوثة ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (٩) عدد المؤمن لهم والمعوذين ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢)

السنوات	عدد المؤمن لهم الإجمالي	عدد المعوذين الإجمالي	نسبة التغيير %
٢٠١٨	٥٩١١	٣٢٢٦	٪٥٤
٢٠١٩	٥٨٨٤	٢٠٢١	٪٣٤
٢٠٢٠	٣٩٩١	٢٧٠٨	٪٦٧
٢٠٢١	٧٠١٣	٥٧١٩	٪٨١
٢٠٢٢	٧٢٣٩	٥٩٩٤	٪٨٣

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتبين من الجدول (٩)، انخفاض عدد المؤمن لهم بانحدار واعتباراً من ٢٠١٨ إذ كان عدد المؤمن لهم (٥٩١١) ولغاية سنة ٢٠٢٠ كان عددهم (3991)، قبل معاودة ارتفاعهم في سنة ٢٠٢١ وكان عددهم (٧٠١٣)، ويعود سبب ذلك لعلق بعض فروع الشركة في المحافظات بسبب دخول عصابات داعش الارهابية اضافة الى تفشي جائحة كورونا في سنوات ٢٠١٩ و ٢٠٢٠.

٣-٢-٦ عدد العاملين: يعرض الجدول (١٠) تطور عدد العاملين الإجمالية والفعلية في الشركة المبحوثة ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (١٠) تطور عدد العاملين ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢)

العاملين السنوات	عدد العاملين الإجمالي	نسبة التغيير %	عدد العاملين خارج قوة العمل	عدد العاملين الفعلي	نسبة التغيير %	نسبة التسرب %
٢٠١٨	٣٩٨	-	١٨	٣٨٠	-	٪٥
٢٠١٩	٣٨٠	-٪٥	٣٢	٣٤٨	-٪٨	٪٨
٢٠٢٠	٣٨١	٪٠,٢	١٢	٣٦٩	٪٦	٪٣

٢٠٢١	٣٨٩	٪٢	١١	٣٧٨	٪٢	٢٠٢١
٢٠٢٢	٣٨٦	٪١-	٦	٣٨٠	٪١	٢٠٢٢

المصدر: من أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتضح من نتائج الجدول (١٠)، تطور عدد العاملين للأعوام (٢٠١٨ - ٢٠٢٢)، وعدد العاملين خارج القوى العاملة موزعين على المستويات الادارية والفنية وينسب تغير تراوحت بين (٨٪-) و (٦٪) اذ بلغ أكبر نسبة للزيادة في سنة ٢٠٢٠ لفتح باب التعيين في الشركة وقل نسبة في ٢٠١٩ لزيادة حالات الاحالة الى التقاعد وقل عدد المعينين في الشركة.

٣-٢-٧ التدريب والتطوير للعاملين: -يوضح الجدول (١١) عدد العاملين الإجمالية وعدد المتدربين في الشركة المبحوثة ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (11) عدد العاملين المدربين ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢)

العاملين السنوات	عدد العاملين الإجمالي	عدد المتدربين	نسبة عدد المتدربين إلى الإجمالي	نسبة التغير %
٢٠١٨	٣٩٨	١٢٧	٪٣٢	-
٢٠١٩	٣٨٠	١١٣	٪٣٠	٪١١-
٢٠٢٠	٣٨١	٣٧	٪١٠	٪٦٧-
٢٠٢١	٣٨٩	١٢٥	٪٣٢	٪٢٣٨
٢٠٢٢	٣٨٦	٢٧٠	٪٧٠	٪١١٦

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتبين من نتائج الجدول (١١)، أن عدد المتدربين في الشركة تراوح بين (٣٩٨ و ٣٨٠) موظف ونسبة تراوحت بين (١٠٪ و ٧٠٪) ويعود سبب انخفاض المتدربين لسنة ٢٠٢٠ هو قللة الدورات التدريبية المقامة مما انعكس سلباً على اعمال الشركة، كما وبلغت اعلى نسبة في سنة ٢٠٢٢ لزيادة فتح الدورات التدريبية في الشركة مما انعكس ايجاباً على اعمال الشركة، اما نسبة التغير فد تراوحت بين (١١٪-) في سنة ٢٠١٩ و (٢٣٨٪) لسنة ٢٠٢١ ويعود سبب ذلك لاختلاف اعداد القوى العاملة للمتدربين في الشركة.

٣-٢-٨ إنتاجية الفرد والأجر: -يعرض الجدول (١٢) تطور إنتاجية الفرد والأجر في الشركة المبحوثة ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (12) تطور إنتاجية الفرد والأجر ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢) (ألف دينار)

السنوات	إنتاجية الفرد		إنتاجية الأجر	
	الأقساط المتحققة	عدد العاملين	الرواتب والأجور	الإنتاجية
٢٠١٨	٨١١٤٦٦٤٤	٣٩٨	٤٤٤٠١٨٥	١٨,٢٧٦
٢٠١٩	٧١٣٣٩٧٠٤	٣٨٠	٤٧٨٣١٠٤	١٤,٩١٥
٢٠٢٠	٦٢٧١١٤٢٨	٣٨١	٤٦٣٣٨١٧	١٣,٥٣٣
٢٠٢١	١٠٦٨٦١٢٣٦	٣٨٩	٤٧٤٠٩٨٦	٢٢,٥٣٩
٢٠٢٢	١٢٣٠٩٥٢٢٦	٣٨٦	٥٤٠٢٣٢٢	٢٢,٧٨٥

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتبين من الجدول (١٢)، وجود علاقة طردية في تطور إنتاجية الفرد بتطور إنتاجية الأجر، وهذا واضح في سنة ٢٠٢٢ إذ حقق الموظف الواحد (٣١٨٨٩٩) أقساط تأمين وهو اعلى مبلغ يدل على الاستخدام الامثل للقوى العاملة في الشركة، وان الدينار الواحد من الراتب حقق (٢٢٧٨٥) دينار أقساط وهي نسبة جيدة.

٣-٢-٩ التعويضات المخططة والمدفوعة: -يوضح الجدول (١٣) تطور التعويضات المخططة والمدفوعة ولل سنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢):

جدول (13) التعويضات المخططة والمدفوعة للسنوات (٢٠١٨-٢٠٢٢) (ألف دينار)

السنوات	التعويضات المخططة	التعويضات المدفوعة	نسبة المدفوعة الى المخططة %	نسبة التغير للتعويضات المدفوعة %
٢٠١٨	٣٢٠٠٠٠٠٠	٣٤٢٤٢٧٣٥	٪١٠٧	-
٢٠١٩	٣٥٠٠٠٠٠٠	٣٧٠٣٠٦٤٩	٪١٠٦	٪٨
٢٠٢٠	٣٦٠٠٠٠٠٠	٣٣٨٧٧٧١٤	٪٩٤	٪٩-
٢٠٢١	٣٥٠٠٠٠٠٠	٥١٠٤٢٢١٩	٪١٤٦	٪٥١
٢٠٢٢	٥٠٠٠٠٠٠٠	٥٣٨٤٩٠٦٢	٪١٠٨	٪٥

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

يتضح من الجدول (١٣)، تجاوز النسبة المئوية للتعويضات المدفوعة الى المخططة باستثناء سنة ٢٠٢٠، إذ بلغت (٩٤٪)، فضلاً عن ذلك هناك زيادة طردية في نسبة المعوضين الى عدد المؤمن لهم باستثناء سنة ٢٠١٩.

٣-٢-١٠ الملاءة المالية: يوضح الجدول (١٤) تطور الملاءة المالية المقبولة ولل سنوات (٢٠٢٢-٢٠١٨):

جدول (١٤) تطور الملاءة المالية المقبولة ولل سنوات (٢٠٢٢-٢٠١٨) (ألف دينار)

السنوات	الملاءة المالية المتوفرة	الملاءة المالية المطلوبة	الملاءة المالية المقبولة	نسبة التغير %
٢٠١٨	٣٠٦٧٨٥٦١	١٤٩٢١٣١٠	٪٢٠٦	-
٢٠١٩	٣٣٩١١٧٥٤	١٣٢٨٧٠٦٧	٪٢٥٥	٪٢٤
٢٠٢٠	٣٨٣٥٠١٨٨	١١٥٦٠١٣٢	٪٣٣٢	٪٣٠
٢٠٢١	٤١٨٠٦٨٨١	١٨٩٣٣٨٠١	٪٢٢١	٪٣٣-
٢٠٢٢	٤٤١٧٣٥٣٥	١٨٦٥٠٦٧٩	٪٢٣٧	٪٧

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

تعكس الملاءة المالية المتوفرة قدرة الشركة على الايفاء بالتزاماتها تجاه حملة الوثائق من حيث حقوق المالكين، اما الملاءة المالية المطلوبة فتعكس حقيقة النشاط الفني للشركة على ألا تقل الملاءة المقبولة عن (١٠٠٪) ويعكسه فان على الشركة أن تتخذ الاجراءات المناسبة لزيادة الموجودات، وقد تراوحت نسبة الملاءة المالية المقبولة بين نسبة (٢٠٦٪) لسنة ٢٠١٨ ونسبة (٣٣٢٪) لسنة ٢٠٢٠ وهي نسب جيدة تدل على امكاناتها المالية ويعتبر نمو الاحتياطات له أثراً فاعلاً في نمو نسبة الملاءة المالية.

٣-٢-١١ أقساط الاعادة: يوضح الجدول (١٥) تطور أقساط الإعادة الصادرة ولل سنوات (٢٠٢٢-٢٠١٨):

جدول (١٥) أقساط الإعادة الصادرة ولل سنوات (٢٠٢٢-٢٠١٨) (ألف دينار)

السنوات	الأقساط الإجمالية	أقساط الإعادة الصادرة	نسبة الإعادة الى الأقساط الإجمالية	نسبة التغير %
٢٠١٨	٨١١٤٦٦٤٤	٤٩٠٥٢٧٦	٪٦	-
٢٠١٩	٧١٣٣٩٧٠٤	٢٨٨٠٢١٤	٪٤	٪٤١-
٢٠٢٠	٦٢٧١١٤٢٨	٢٢٢٤٦١٧	٪٤	٪٢٣-
٢٠٢١	١٠٦٨٦١٢٣٦	٨٢٠٤٠٤٦	٪٨	٪٢٦٩
٢٠٢٢	١٢٣٠٩٥٢٢٦	٢٦٣١٤٦٥٧	٪٢١	٪٢٢١

المصدر: أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للشركة.

من الجدول اعلاه نلاحظ ان اعلى مبلغ للأقساط الاجمالية في سنة ٢٠٢٢ حيث بلغ (١٢٣٠٩٥٢٢٦) دينار بينما كان أدنى مبلغ للإقساط في سنة ٢٠٢٠ حث بلغ (٦٢٧١١٤٢٨) دينار، وكان اعلى مبلغ لأقساط الاعادة الصادرة (٢٦٣١٤٦٥٧) في سنة ٢٠٢٢ بنسبة 21% في حين كان اقل مبلغ لأقساط الاعادة الصادرة في سنة ٢٠٢٠ (٢٢٢٤٦١٧) دينار وبنسبة 4% . ومما تقدم اعلاه ومن خلال تحليل بيانات الشركة المبحوثة يتضح وجود تأثير للعمليات التأمينية التي تمارسها الشركة في تحسين أدائها.

٤- الاستنتاجات والتوصيات:

٤-١-١ الاستنتاجات:

٤-١-١-١ عدم قيام ديوان التأمين أو وزارة المالية كونهم جهات رقابية على شركات التأمين، بوضع نسب وحدود عليا ودنيا لجميع المؤشرات والمقاييس في البطاقة مما أثر على توزيع الدرجات التقويمية للمؤشرات كافة عند القيام بتطبيق البطاقة في شركة التأمين العراقية.

٤-١-١-٢ افتقار التقارير السنوية لشركة التأمين لفرقات توضيحية تفصح عن مستوى الأداء المتحقق للشركة ككل، وإنما يجري الاكتفاء بذكر صافي الأرباح المتحققة والخسارة وبعض المؤشرات المالية.

٤-١-١-٣ انخفاض الإيرادات لسنة ٢٠١٩ و ٢٠٢٠ بسبب جائحة كورونا قبل معاودة ارتفاعها لاحقاً، مما أثر إيجاباً على الدخل التشغيلي والعائد على رأس المال الذي تم تحقيقه إذ شكلت إيرادات التأمين على الحياة أعلى كمية مقارنة بباقي المحافظ الأخرى للسنوات المبحوثة على الرغم من زيادة المصاريف لهذا النوع من التأمين، نتيجة لزيادة الوفيات التي حصلت خلال سنوات الجائحة، ويليهما الإيرادات الخاصة بفرع التأمين على السيارات باستثناء سنة ٢٠١٩، ثم التأمين البحري الذي شكل أقل الأنواع من ناحية الإيرادات، إضافة إلى أن مصاريف التأمين الهندسي فاقت الإيرادات للسنوات محل البحث.

٤-١-١-٤ هناك بعض التلكؤ في تحقيق الأقساط المخططة لمحافظ التأمين خاصة في سنة ٢٠١٩ باستثناء محفظة التأمين على الحياة، وإن أكثر تلكؤ في تحقيق الأقساط هو في محفظة التأمين البحري باستثناء سنة ٢٠٢٢، وهذا يتطلب من الشركة بذل المزيد من الجهود لتنفيذ المخطط بتحقيق الأقساط.

٤-١-١-٥ وجود تأثير للعمليات التأمينية التي تمارسها الشركة في تحسين أدائها.

٤-٢ التوصيات:

٤-٢-١ ضرورة قيام الأجهزة الرقابية لقطاع التأمين المتمثلة بديوان التأمين أو وزارة المالية بوضع معايير ونسب وحدود عليا ودنيا لجميع المؤشرات المالية وغير المالية لشركات التأمين في العراق، لغرض الوقوف على الأداء المتحقق لها.

٤-٢-٢ ضرورة ادخال جميع المؤشرات المالية وغير المالية في عملية تقويم الأداء لشركات التأمين.

٤-٢-٣ ينبغي على الإدارة لشركة التأمين زيادة قدرات العاملين عن طريق تحفيزهم للاشتراك في دورات تدريبية ذات جودة عالية خارج وداخل البلد، والتي تعمل بدورها على تزويد العاملين بالمعلومات والمهارات الإدارية والفنية اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة.

References

- ١- أحمد، نادية طارق. (٢٠١٥). دور ديوان الرقابة المالية الاتحادي في تقويم أداء المصارف العامة، شهادة الدبلوم العالي المعادل الماجستير، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.
- ٢- ألبقاني، محمد، توفيق. (٢٠٠٤). "مبادئ إدارة الخطر والتأمين"، ط٢، دار الكتب الأكاديمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- ٣- ألجرف، محمد سعدو. (٢٠١٨). "مبادئ التأمين والتكافل"، جامعة أم القرى، قسم الاقتصاد الإسلامي، الرياض.
- ٤- ألكفاجي، تيسير عبدالقادر محمد جواد. (٢٠١٨). اثر التدقيق الداخلي على النشاط التأميني في ضوء المعايير الدولية (IIA)، شهادة الدبلوم العالي المعادل الماجستير، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.
- ٥- أزيدي، لمياء فاضل كاظم. (٢٠١٥). تدقيق الاداء المستند الى المخاطر على وفق معايير الانتوساي (ISSAI: 3000-3999)، شهادة الدبلوم العالي المعادل الماجستير، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق.
- ٦- ألسونة، رابحة محمد والبلداوي، عبد الكريم علاء. (٢٠١٣). "معوقات تسويق وثيقة تأمين السيارات/ التكميلي" بحث استطلاعي في شركة التأمين الوطنية، مجلة دراسات محاسبية و مالية، ٨ (٢٣)، ٣٤١-٣٩٤.
- ٧- ألعنابي، دعاء صباح صالح. (٢٠١٧). "دور إدارة المخاطر في تحسين أداء المصارف الإسلامية"، شهادة الدبلوم العالي المعادل الماجستير في المصارف، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، بغداد.

- ٨- ألبغان، فائزة ابراهيم وصالح، عبد الله محمد. (٢٠٢٣). "إجراءات التعويض للتأمين ضد الحريق ودورها في رضا الزبون بحث تطبيقي في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة"، مجلة مركز دراسات الكوفة، ١ (٦٨)، ٣٧٣-٣٩٠.
- ٩- ألمعداوي، جيهان مسعد. (٢٠١٨). "استخدام نموذج المصادقية الثاني في تسعير التأمين الهندي"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ٤ (٢)، ٦٩-٥٢.
- ١٠- بالعروسي، احمد تيجان وائل رشيد. (٢٠٠٥). "قانون التأمينات الاقتصادية"، ط١، دار هومة للنشر، الجزائر.
- ١١- جبارة، روند صالح. (٢٠١٧). "إثر القيادة الاستراتيجية على تحسين أداء شركات التأمين في الاردن، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة عمان العربية، عمان، الاردن.
- ١٢- رحيمة، سمارة، صبرين، زعموم وفاطمة الزهرة، بن صغير. (٢٠٢٠). "التأمين البحري ودوره في تطوير التجارة الخارجية"، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، ٣ (٢)، (٢٥-١٤).
- ١٣- رمضان، فدوى محمد. (٢٠٠٩). "إثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الاداء، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين
- ١٤- سلطان، وفاء علي وعكار، زينب شلال. (٢٠٢١). "تقويم كفاءة الاستثمارات في شركات التأمين دراسة تحليلية في عينة من شركات التأمين القطرية"، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، ١٧ (٥٤)، ٢٤٤-٢٦٣.
- ١٥- شرف الدين، مؤمن. (٢٠١١). "دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحان عباس، الجزائر.
- ١٦- شهرزاد، صالح. (٢٠١٥). "تمذجة تسعير حوادث السيارات دراسة قياسية على الشركة الجزائرية للتأمينات SAA- المديرية الجهوية سطيف للفترة ٢٠١٣/٢٠٠٤"، رسالة ماجستير في اقتصاديات التأمين، كلية العلوم الاقتصادية جامعة فرحات عباس.
- ١٧- صبيحة، سعدي. (٢٠٢٣). "تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في التأمين، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- ١٨- طنينه، فهد محمد. (٢٠١٧). "إثر الرقابة الداخلية على الاداء"، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية التجارة، جامعة الخليل، فلسطين.
- ١٩- طه، مصطفى كمال وبنديق، وائل أنور. (٢٠١٢). "التأمين البحري في القوانين: المصري، الفرنسي، الإنجليزي، اللبناني، الكويتي، السعودي، الأردني، الليبي، القطري، البحريني، العماني"، ط١، مكتبة الوفاء القانونية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- ٢٠- عايش، شادي عطا محمد. (٢٠٠٨). "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- ٢١- عباس، محمد صالح علي. (٢٠١٢). "الرقابة الادارية، الطبعة الاولى، أثره للنشر، عمان، الاردن.
- ٢٢- عبد الستار، رجا رشيد وذياب، خضير سلمان. (٢٠١٥). "التحليل المالي المقارن وأهميته في تقييم أداء المصارف الحكومية والاهلية"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية صادرة عن كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد ٧ (١٩)، ٢٦٠-٢٩٠.
- ٢٣- عريقات، حربي محمد وسعيد جمعة. (٢٠٠٨). "التأمين وإدارة الخطر"، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
- ٢٤- غنايم، لنده، سارة، مفرح إكرام ومينارة، سعود. (٢٠٢٢). "النيات تأمين النقل البحري للبضائع في الجزائر: دراسة ميدانية (الشركة الوطنية للتأمين SAA)"، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي.
- ٢٥- مسلم، عبد الله حسن. (٢٠١٥). "ادارة التأمين والمخاطر"، ط١، دار المعزز للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- ٢٦- مشهور، ثروت. (٢٠١٠). "استراتيجية التطوير، الطبعة الاولى، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- ٢٧- وافية، زاير وهناء، جعبوب. (٢٠٢٠). "التأمين و دوره في دعم وتطوير النظام المقاولات-التأمين الهندي والعشري"، مجلة إيكوفاي - ECOFINE، جامعة طاهري محمد بشار، ٢ (١)، ٥٨-٦٩.
- 28- Al- Kaseer, B.H.N., Hameed, S.M. & Abass, T. M. . (2022) . "The pioneering trend in managing health institutions and its impact on improving the quality of services:A case study in some institutions of the Iraqi Ministry of Health" , Accounting and Financial Studies, 17(60), 48-69.
- 29- Almajali, A, Y.,(2012).” Factors Affecting the Financial Performance of Jordanian Insurance Companies Listed at Amman Stock Exchange”, Departmen of administration and financial sciences AlBalqa Applied University, karak, Jordan, Journal of Management Research, Vol. 4, No.2 .
- 30- Anderson, J. F. & Brown, R. (2005). "Risk And Insurance"، Second Printing, Printed In USA.
- 31- Annamaria, O. & Ermanno, P. (2012). " Introduction To Insurance Mathematics Technical and Financial Features Of Risk Transfers", Second Edition, Springer, London.



- 32- Gorge, E. &Rejda E.G. (2016). "Principles of Risk Management and Insurance", Addison Wesley Longman, Inc.
- 33- Ho , Sophia, S & Peng , Michael, Y .(2016). " Managing Resources and Relations in Higher Education Institutions" A Framework for Understanding Performance Improvement, EDUCATIONAL.
- 34- Hussin, Q.A. & Ibrahim, M.S. (2023) . “organizational integrity and its impact in avoiding strategic deviations /Applied research in the Iraqi insurance company” , Journal of Accounting and Financial Studies ,18(65), 165-179.
- 35- Ibrahim, M.S. (2024) . “The role of Enabling Leadership in Enhancing Organizational Prestige / Applied research in the Iraqi General Insurance Company”, The Third International and Fifth National Scientific Conference (Reforming Iraq’s Economy: Challenges and Vision for the Future), Journal of Accounting and Financial Studies.
- 36- Jain, S. (2021) . "Marine Insurance: Nature, Kinds, Principles and Importance”, <https://ssrn.com/abstract=3901814>,(1-12)
- 37- Judy, F. A. & Robert L. B.(2005) . "Risk And Insurance" , Society Of Actuaries, U.S.A.
- 38- Kumar, A. (2023) . "What are the Features & Benefits of Fire Insurance".
- 39- Lakshmana, B. , Jayarami, P. Reddy & Sravan, Kumar.(2019). "Operational Efficiency Of Selected General Insurance", Rnational Journal Of Innovative Technology And Exploring Engineering (Ijitee), 9(2),4899-4902.
- 40- Peter, H. & Kjell, S.(2006). "The Relationship Of Insurance And Economic Growth – A Theoretical And Empirical Analysis", Europe institute, University Of Economics And Business Administration, Vienna.
- 41- Robert & Hartwig. (2010). " Insurance Handbook A Guide To Insurance: What It Does And How It Works", Insurance Information Institute, New York.
- 42- Saraswani, S., Madhuri, S. & R. Chandrasekaran. (2014). " General Insurance Work Book", Insurance Institute Of India, Mumbai.
- 43- Tone, K., Kweh, Q. L., Lu, W. M., & Ting, I. W. K. .(2019). “Modeling investments in the dynamic network performance of insurance companies”. Omega, 88(4), 209-240.
- 44- Vu, T. A. &Plimmer, G. .(2019). "Managing employee performance in transition economies": A study of Vietnamese public organizations. Public Administration and Development.
- 45- Wheelen, T.L.& Hunger, J. D. (2010). "Strategic Management And Business Policy", 12th Ed., Englewood Cliffs, Prentice Hall, New Jer.
- 46- Yasa, N. & AlQaruty, R.B. (2021). "Implications of Compulsory Car Accident Insurance Comparative Study”, Turkish Journal of Computer and Mathematics Education, 12(2), 2410-2420.
- 47- Younis, S.M. & Ibrahim, M.S. (2024) . “The Impact of the dimensions of organizational transparency on the efficiency of tax performance / applied research in the General Tax Authority” , Journal of Accounting and Financial Studies ,19(66), 349-359.