دور المهنة في الإكتتاب بالتأمين الفردي على الحياة
دراسة تطبيقية في شركة التأمين العراقية العامة
The role of occupation in the individual life insurance underwritingA practical study in the "General Iraqi Insurance Company"

مدرس/ كريم يونس كاظم
معهد الإدارة / الرصافة

المستخلص

يواجه تسويق وثائق التأمين على الحياة صعوبات عديدة لكون التأمين خدمة وليس سلعة مادية ملموسة ومنافعه آجلة وليست حالية. لذا يحتاج من تسند له مهمة التخطيط لأنشطة التسويق والترويج التعرف على بيانات وافية عن طالبي التأمين المرتقبين وحسب العديد من العوامل كالعمر ومنطقة الإقامة والحالة الإجتماعية والمهنة، لمعرفة أكثر الفئات طلباً للأغطية حتى يمكن التركيز عليها في البرامج التسويقية.

تم إختيار عنصر المهنة وتحديد أثر أصناف المهن كعامل مؤثر في الإكتتاب والطلب على التأمين بهدف الوصول إلى نتائج ايجابية وإلى مقترحات تطبيقية حول تطوير السياق العملي والإداري الذي تتبعه شركة التأمين العراقية العامة في فحص طلبات التأمين على حياة ذوي المهن على إختلافها والقابلة للتأمين عليها من خلال التعرف إبتداءً على ماهية الخطر في هذا التأمين وتحديد تصانيف المهن الممكن قبولها وتقسيماتها الإعتيادية وغير الإعتيادية.

Abstract

The life insurance marketing faces many difficulties because it is not a current tangible commodity, so it needs a planning for promotional activities and data about prospective applicants according to many factors such as age and residence area , marital status and profession to determine the group wich need insurance covers.

In this research, we are trying to study the impact of the professions as a factor in underwriting and the demand for insurance and to suggest practical proposals to examine the insurable applications and identify its classifications.

الكلمات المفتاحية: المهنة، التأمين على الحياة.

مقدمة

تشكل المهن عاملاً مؤثراً ومهماً في حجم الطلب على التأمين وفي حساب احتمالات وفيات المؤمن لهم وتحديد أقساط تأميناتهم لتفاوت درجة خطورة كل مهنة عن الأخرى فبعض أنواعها تعتبر خطراً إضافياً لما تسببه من زيادة في التعرض للحوادث أو الإصابات البدنية أو الأمراض و نوع المهنة أيضاً تحدد إلى حد ما المستوى الإقتصادي والإجتماعي للشخص الذي يزاولها ، لذا فإن توصيف المؤمن لهم تأمينياً وفقاً لمهنهم يصبح ضرورياً لتحديد واختيار الستراتيجية التسويقية الملائمة للفئات المهنية.

تسعى شركة التأمين العراقية العامة لتنفيذ سياسات سليمة محدّثة دورياً في الإكتتاب بالأخطار وتحرص على وضع وتنفيذ إجراءات فنية تسهم في ترويج وثائق التأمين على الحياة بإنتقاء الجيد من الطلبات المعروضة عليها والقابلة للتأمين لضم ان الوصول إلى محفظة تأمينية متجانسة تحقق توفير الخدمة لطالبيها وبأقساط معقولة مع هامش ربحي مناسب بعد الوفاء بالإلتزامات الإدارية والفنية والإنتاجية.

استندنا في مناقشتنا لموضوع دور عامل المهنة في السياسة الإكتتابية التأمينية لشركة التأمين العراقية العامة إلى الإحصائيات السنوية للأعوام 2003 – 2012 عن أعمال التأمين الفردي على الحياة والصادرة عن قسم التخطيط والمتابعة والتي أظهرت إنخفاضاً في نسبة عدد الوثائق الصادرة لعام 2003 بمقدار 72 % عن العام السابق 2002 وبنسبة إنخفاض 34 % في العام 2012 عن العام 2002 مما يؤثر نسبياً في حجم عمل الشركة وفي نسب الأربلح التي حققتها للفترة المذكورة.

وقسمنا البحث إلى أربعة مباحث يُعنى الأول بمنهجية البحث والثاني بمفهوم أخطار المهن في التأمين الفردي على الحياة و تقسيم المهن تأمينياً والعوامل المؤثرة في تصنيفها وفي قبول طلبات أصحابها للتأمين على حياتهم والصعوبات التي تعترضها ويُعنى الثالث بواقع الإكتتاب في شركة التأمين العراقية العامة إستناداً لعامل المهنة خلال فترة البحث ثم نختم بالمبحث الرابع بما توصلنا إليه من إستنتاجات وتوصيات لتطوير إجراءات الإكتتاب وفقاً لمهن طالبي التأمين.

المبحث الأول

منهجية البحث

اولاً: مشكلة البحث:

إن عملية الإكتتاب بالتأمين الفردي على الحياة تتركز بين فئات محدودة من أصحاب بعض المهن وتضعف بين أصحاب مهن أخرى لعدم وجود سياسة سعرية تأخذ بعين الإعتبار تأثير عوامل السوق عند قبول طلباتهم إلى جانب إعتماد العاملين في قسم الإصدار عند فحص ودراسة طلبات التأمين بقصد قبولها أو رفضها أو تأجيل تغطيتها على الخبرة الشخصية المتراكمة لديهم دون الإستناد إلى

سياسة إنتقاء ثابتة للأخطار، مما يقتضي البحث في هذه المشكلة ومحاولة وضع حلول ممكنة التطبيق لمعالجتها.

ثانياً: هدف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على تأثير عامل المهنة في الإكتتاب بالتأمين وتحديد أنواع المهن الممكن قبول طلبات التأمين على حياة مزاوليها وفقاً لأسس عملية وتطبيقية غير مشروطة يمكن الركون إليها في تقدير الأخط ار وإنتقاء الآمن منها وصولاً إلى تطوير المنتج التأميني بشكل يضمن قبول العملاء ورضاهم وبأسعار معتدلة ومقبولة.

ثالثاً: أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من خلال فحص تأثير عامل المهنة التي يزاولها طالب التأمين على حياته في سياقات وإجراءات إنتقاء الأخطار الأمينة القابلة للتأمين لدى شركة التأمين العراقية العامة بما يحقق هدفها في استقرار أسعار التأمين وجعل محافظها متوازنة تتساوى أو تتقارب فيها الأقساط المستلمة مع التعويضات المتوقع دفعها مسترشدة بما تملكه من خبرات عملية وفنية متراكمة تساعدها في تنفيذ خططها الإنتاجية بأكثر قدرٍ من الدقة.

رابعاً: فرضية البحث: يسعى البحث إلى إختبار الفرضيات الآتية:

١ –لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين عدد ومبالغ تأمين الوثائق الصادرة استناداً لعامل المهنة.

٢ – توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين عدد الوثائق الملغية التي صدرت استناداً لعامل المهنة وبين أصناف مهن المؤمن عليهم.

خامساً: حدود البحث:

آ) **الحدود المكانية:** أُجريت الدراسة في شركة التأمين العراقية العامة.

ب) **الحدود الزمانية:** حددت مدة الدراسة بعشر سنوات تمتد للفترة (2003– 2012) لتوفر البيانات الإحصائية اللازمة لدى الشركة.

سادساً: أدوات التحليل المستخدمة في البحث:

عتمد الباحث على المنهج التحليلي الوصفي كأسلوب لدراسة حقائق راهنة واستطلاع تأثير ودور المهنة ودرجة الخطورة التي ترافقها في الإكتتاب بالتأمين على حياة الإفراد والتعامل مع ما أمكن الحصول عليه من معلومات وإحصائيات من شركة التأمين العراقية العامة باستخدام الجداول والنسب المئوية والرسوم البيانية والبرنامج الإحصائي (SPSS) بغية الوصول للنتائج المطلوبة واستخراج معاملات الإرتباط البسيطة بين متغيرات الدراسة وإختبار فرضيات البحث.

المبحث الثاني: الجانب النظري

الإكتتاب بالتأمين الفردي على الحياة إستناداً لعامل المهنة

مدخل:

يحتاج الإكتتاب بوثائق التأمين على الحياة إلى إدارة تسويقية متمرسة تتمكن من دراسة العوامل المختلفة المؤثرة في وقوع الأخطار ومنها عامل المهن التي يزاولها طالب التأمين ودوره في احتساب الأقساط، وفي هذا المبحث نتطرق لمفهوم أخطار المهنة ومحددات تقسيماتها تأمينياً وإلى أساليب الإكتتاب استناداً لهذا العامل وما يواجهها من صعوبات في التطبيق.

أولاً: خطر المهنة في التأمين الفردي على الحياة:

يمثل التأمين على الحياة وسيلة جيدة لتوفير الحماية للفرد ومن يعولهم ضد الآثار المادية التي قد تترتب على مخاطر وفاته أوعجزه أو الإصابة البدنية التي قد تلحقه والناتجة عن مختلف الأسباب ومنها المهنة التي يزاولها، والخطر هنا من الناحية التأمينية هو حدث مستقبلي محتمل الحدوث يؤدي تحققه إلى وقوع خسارة مادية أو خسارة معنوية ممكن قياسها تستوجب دفع التعويض أو مبلغ التأمين المتفق عليه.

أما المهنة كمصطلح فهي مجموعة الواجبات التي يؤديها الفرد لإنجاز عمل معين ببذل مجهودات ذهنية أو بدنية أو كليهما معاً (توفيق: 1998: 23)، أما مفهوم الإصابة المهنية في هذا المجال فإنها وفقاً لقانون الضمان الإجتماعي رقم 39 لسنة 1971/ المادة الأولى فهي الإصابة بمرض مهني أو بعطل جسماني نتيجة حادث وقع أثناء العمل أو بسببه ويعتبر بحكم ذلك الحادث الذي يقع للشخص المضمون أثناء ذهابه المباشر إلى العمل أو أثناء عودته المباشرة منه، وخطر المهنة في التأمين الفردي على الحياة يتمثل في زيادة احتمال وقوع الضرر ثم تحقق موجبات دفع مبلغ التأمين المتفق عليه عند وفاة المؤمن على حياته أو اصابته بالعجز الجزئي أو الكلي لأسباب تعود في طبيعتها إلى القيام الإعتيادي بمهام مهنته وما يرافقه من إنخفاض في المورد المالي أو إنقطاعه كلياً. (الحداد:2012: 25)

ويمكن تقسيم تأثير المهنة في تحديد نسب المخاطر في ثلاث إتجاهات: (عبده: 1989: 353)

آ) تأثير المهنة في نسبة التعرض للحوادث والإصابات البدنية كما في المهن التي يتحتم فيها استعمال الآلات الثقيلة أو الحادة.

ب) تأثير المهنة في نسبة الإصابة بالأمراض الخطيرة أو المزمنة كما في المهن الرائجة في المناجم والحقول النفطية ومعامل الأسمنت والأسفلت والأسمدة.

ج) تأثير المهنة في نسبة المخاطر التي ترافق مزاولتها كما في مهن العسكريين ووكالات التنظيف وأعمال هندسة البناء تحت الظروف الجوية القاسية.

إن فهم ودراسة الأخطار التي ترافق المهنة والتنبؤ حسابياً بحصولها تعطي شركات التأمين مؤشرات دقيقة لكيفية احتساب الأقساط التي تستحصلحها من العملاء وتوفر لها كذلك مؤشرات دقيقة عن معدل الخسارة المتوقعة نتيجة قيامها بدفع التعويضات لعملائها عند الإستحقاق.

وينبغي توافر شروط عدة في المهنة لكي تكون قابلة للتأمين على حياة صاحبها ومنها:

١) أن يكون الخطر الذي يكتنف المهنة محتملاً في وقوعه ، فهو إما أن يقع أو لا يقع فلا يصح أن يكون حتمياً في وقوعه. كما ويجب أن يقع في المستقبل أي أن لايكون الخطر وما ترتب عليه من ضرر قد تحقق فعلاً في الماضي. (السيفي:2006: 303).

٢) أن لا يكون الضرر الذي تسببه مزاولة المهنة متوقفاً على إرادة وفعل المؤمن له (كما في حالة إيقاع أحد العاملين المشمولين بالتأمين الضرر ببدنه بقصد الحصول على منافع الوثيقة).

٣) أن لا تكون المهنة مخالفة للقانون أو النظام العام أو الآداب (فلا يجوز مثلاً التأمين على حياة شخص يتاجر بالممنوعات أو على حياة شخص محكوم جنائياً بموجب قرار قضائي).

٤) أن يتوافر عدد كبير جداً من الوحدات المهنية المتماثلة أو المتشابهة في احتمال تعرضها للخطر تسهيلاً لتطبيق قانون الأعداد الكبيرة ونظرية الإحتمالات. (السيفو:2009: 84)

٥) أن تكون الخسائر التي تنتج عن مزاولة المهنة قابلة للقياس المادي، أي أن لا تكون معنوية بحتة ولا يمكن جبر ضررها. (سلام وموسى:2007: 36).

ثانياً: قبول طلبات التأمين على حياة أصحاب المهن:

يُعرف عن أغطية التأمين على الحياة بأنها تباع ولا تشترى أي أن جمهور طالبي التأمين الذين هم غالباً ممن ينتمون إلى فئات إجتماعية متميزة إقتصادياً وإجتماعياً وتعليمياً لا يدركون حاجاتهم الفعلية من هذه الأغطية والحدود المثالية لمبالغ التأمين على حياتهم رغم أن بعضهم لديه تأمينات مختلفة على ممتلكاته، فتُعرض على المؤمن أخطار متفاوتة في درجاتها وعليه القيام بفرز الجيدة منها عن الرديئة معتمداً على الخبرة المتراكمة وخبرة حلفائه من معيدي التأمين، ثم يتم الإنتقاء من بينها لغرض الوصول إلى مجموعة متناسقة وقابلة للتأمين بأغطية تلبي حاجة طالبيها، ثم إتخاذ قراره بقبول طلب التأمين قبولاً مشروطاً أو غير مشروط وباسعار إعتيادية عادلة تتناسب مع حدة الخطر أو باسعار إضافية، أو رفضه أو تأجيله مؤقتاً. (السيفي:2006: 279).

أما أقساط التأمين الواردة جداولها في التعريفة والتي سيعتمدها المؤمن في التعامل مع هذه الأخطار فهي إنما أُحتسبت لتأمين الأشخاص الأصحاء الذين يزاولون مهناً غير خطرة لكنها لا تتناسب

مع حالة الأشخاص الأكثر خطورة في مهنهم لذا فعملية الإنتقاء هنا عند النظر إلى المهن ستهدف إلى: (السيفو:2009: 53)

١) اختيار المهن الإعتيادية أو غير الخطرة للوصول لمجموعة متجانسة من الأشخاص المطلوب تأمينهم بحيث يكون لكل منهم نفس إحتمال تحقق الضرر أو ذوي احتمالات متقاربة.

٢) الفرز الدقيق بين المهن العادية والأخرى غير العادية ومواجهة حالة الإنتقاء المضاد التي قد يقوم بها طالب التأمين صاحب المهنة الخطرة.

٣) العدالة في حساب الأقساط إستناداً إلى الإحصائيات الدقيقة وبعيداً عن العشوائية والأحكام الشخصية.

٤) منع حصول أية خسائر مالية قد تؤدي إلى انهيار المحفظة التأمينية من خلال تقليص كلفة معدلات الوفيات للمهن الإعتيادية وتقليل التباين بينها وبين المعدلات المفترضة أي التباين بين مبالغ التأمين المدفوعة فعلاً لمستحقيها وبين مبالغ التأمين المثبتة لمجموع الوثائق الصادرة إستناداً لعامل المهنة.

٥) تحقيق مرونة مقبولة في قبول أكبر عدد من طلبات التأمين وتقليل عدد المرفوضة منها قدر الإمكان من خلال تحديث وتطوير قواعد الإكتتاب دورياً.

وتحاول شركات التأمين عادة طرح برامج تأمينية مختلفة ومنتجات رخيصة متاحة للجميع وتحقق لها في الوقت نفسه أرباحاً مجزية ، ومما يبرر هذه الأهمية أيضاً هو ذلك الإختلاف بين طالبي التأمين أحدهم عن الآخر، إذ لا يتوقع أن يقوم جميعهم بأعمال اعتيادية أو غير خطرة حيث من المحتم أن يكون هناك مجموعة منهم تمارس أعمالاً خطرة جداً يستوجب قبول طلباتها تحميلهم أقساطاً إضافية، على ذلك فان مقدر الخطر يُعد بمثابة صمام الأمان الذي يقي شركته من آثار التباين والإنحراف بين النتائج الفعلية عن المتوقعة في محفظة يحرص المؤمن جاهداً على استقرارها. (السيفي:2006: 279)

ثالثاً: مصادر المعلومات اللازمة لقبول الطلب:

يعتمد المؤمن في دراسته للطلبات الواردة اليه على المعلومات التي يقدمها طالب التأمين عند الإجابة على الأسئلة في الإستمارات الخاصة التي يعدها الأول لهذا الغرض ويطلب منه الإجابة بكل دقة وأمانة دونما تعمد بكتمان أمر أو تقديم بيان غير صحيح وإلا وقع تحت طائل الإخلال بمبدأ حسن النية عند الإكتتاب، فالمؤمن يحتاج دائماً إلى نظام دقيق للمعلومات يقوم على أسس فنية وعلمية تمكنه من وضع تسعيرة موزونة للأخطار التي سيقبلها وقد يضع حدوداً معينة لمبالغ التأمين حسب المهن والأعمار التي ستقبل تأمينات أصحابها دونما حاجة لملء هذه الإستمارات.

أما هذه الأستمارات والتقارير فتتمثل في: (أحمد و كاظم:2012: 245)

١) استمارة طلب التأمين تتضمن أسئلة حول البيانات الشخصية عن الشخص المراد التأمين على حياته مثل:

آ) أسم كل من طالب التأمين والمطلوب التأمين عليه والعنوان، والمهنة، والعمر وتواريخ الميلاد.

ب) نوع غطاء التأمين المطلوب ومنافع هـ الإضافية ومدته و مبلغه و موعد سريانه و أقساطه وطريقة تسديدها.

ج) من هم المستفيدون من الغطاء وعلاقتهم بكل من طالب التأمين والمطلوب التأمين عليه.

د) هل توجد تأمينات سابقة لدى نفس الشركة ، المقبولة منها و المرفوضة وأسباب الرفض.

ويجيب طالب التأمين على هذه الأسئلة بصدق كامل وبمساعدة المنتج لتوفير بيانات تفصيلية تساهم في إتخاذ المؤمن لقرارهـ بقبول الطلب أو رفضهـ أو تأجيلهـ أو قبوله قبولاً مشروطاً أو بأسعار إضافية.

٢) استمارة الإقرارات الطبية: أي إقرارات طالب التأمين عن أمراضه السابقة وعلاجاتها وآثارها الحالية وعن التأريخ الصحي لعائلته والمقيمين معه بصفة دائمة وعن هواياته الشخصية إن وجدت.

٣) التقرير الطبي: الذي يعده الطبيب المعتمد من قِبل الشركة عن نتائج فحصه الأولي لصحة وسلامة أعضاء طالب التأمين وما يلاحظه عليه من عاهات أو إنحرافات صحية دون أن يشير عليها بالقبول أو الرفض.

٤) تقرير المنتج حول مهنة طالب التأمين ومدى الخطورة المتوقعة في مزاولتها ومقدار دخله السنوي مع تثبيت رأيه في حالته المالية العامة ومدى إمكانية إلتزامه بدفع الأقساط بإنتظام ، وتطلب الشركة مستندات إضافية عند وجود تضارب بين المعلومات التي يقدمها المنتج وبين تلك الواردة في استمارة طلب التأمين كمستند إثبات السن مثلاً أو كتب تأييد المهنة. (كاظم: 2013: 314)

٥) تقارير أخرى عن أية معلومات يحتاجها المؤمن لتحديد الأخطار المعنوية إن وجدت كما في حالة وجود طلب للتأمين بمبلغ كبير جداً لا يتناسب مع الإمكانات المالية لصاحب هـ. (السيفي:2006: 280)

٦) طلبات ووثائق التأمين السابقة لطالب التأمين نفسه وفي الشركة نفسها لمعرفة أسباب إختيار غطاء جديد قد لا يتناسب مع حاجته الفعلية أو إمكاناته المالية.

٧) المقابلة الشخصية مع طالب التأمين على حياته ، وهذه قد تكشف معلومات مضافة لم ترد في أي من الأستمارات والتقارير أعلاه. (سلام وموسى:2007: 63)

ومما يلاحظ هنا أن المؤمن له يدلي بالبيانات عن الفترة السابقة لإنعقاد العقد وهو غير ملزم بإخطار المؤمن بالظروف المستجدة أثناء سريان التأمين والتي يترتب عليها زيادة الخطر مالم يكن ذلك الخطر مستثنى صراحة بنصوص الوثيقة كالوفاة الناتجة عن تعلم الطيران مثلاً.

(خطاب: 2013: 23)

وحيث لا توجد توصيفات موحدة لكل مهنة فقد يظهر أحياناً عدم تطابق البيانات بين كل من استمارة طلب التأمين وتقرير المنتج الذي يدونها كما يمليه عليه العميل ومن ذلك مثلاً الأعمال الحرة دون تحديد نوعها والمهندس دون تحديد تخصصه ، ولتحقيق الدقة في الإدلاء ببيان المهنة يوصى هنا بتوزيع مطبوع توضيحي عن المهن على المنتجين والعاملين في أقسام الإصدار في شركات التأمين . (توفيق: 1998: 9)

رابعاً: العوامل المؤثرة في تصنيف أخطار المهن:

يفحص المؤمن المعلومات التي حصل عليها من الأستمارات والتقارير بدقة و موضوعية بغية تحليل العوامل التي تؤثر في إحتمالات وفاة طالب التأمين ثم يتم تصنيفه إلى فئة إعتيادية جيدة تُقبل بأسعار اعتيادية أو فئة غير اعتيادية تُقبل بأسعار أو شروط إضافية أو فئة رديئة غير قابلة للتأمين وتحت أية شروط، وقد يرى مقدر الخطر ضرورة تأجيل تصنيف الطلب والبت فيه لفترة محدودة كما في حالة تأجيل قبول طلب التأمين على حياة مهندس كهرباء مجاز دراسياً ولحين التحاقه بالعمل الميداني بسبب عدم وضوح درجة الخطر. فتصنيف أخطار المهنة إذن هو تقسيمها إلى فئات أو أصناف تتفاوت في درجاتها واحتماليتها بحيث يتحمل كل مؤمن على حياته قسطاً يتناسب مع حدة خطره المحتمل إذ لا يعقل أن يعامل كافة المؤمن عليهم معاملة واحدة وبقسط موحد فهم يختلفون بعضهم عن بعض من وجهة نظر شركة التأمين في احتمالات تعرضهم للخطر بفعل تأثير عدة عوامل منها:

١) الجنس: لجنس طالب التأمين ذكراً كان أم أنثى دور مهم في قياس معدلات الوفيات وفي تصنيف الأخطار القابلة للتأمين من خلال استخدام جداول خاصة للحياة تختلف بإختلاف الجنس، فيجري التمييز مثلاً بين الإناث أنفسهم وما إذا كانت المطلوب التأمين على حياتها عازبة أم متزوجة (وعدد الولادات) وهل هي من مزاولي المهن الكتابية أم الفنية التي تتطلب جهداً بدنياً لإنجازها وغالباً ما تُعامل الأنثى المتقدمة للحصول على غطاء التأمين على حياتها على أنها أصغر من عمرها الحقيقي بعدد معين من السنوات يتراوح بين ثلاثة إلى خمس سنوات.

٢) الحالة الصحية للمطلوب التأمين عليه وعائلته من الدرجة الأولى وأمراضهم الوراثية إن وجدت وأية عمليات جراحية أجراها مؤخراً. ويحصل المؤمن على هذه المعلومات من إستمارة طلب التأمين والفحوص الطبية السريرية لدى الأطباء والمختبرات المعتمدة من قِبل هـ فهذا العامل يعد من عوامل الإنتقاء المضاد الذي يمارسه طالب التامين ضد المؤمن ويعطي مؤشراً واضحاً عن توقعات وفاته أو بقائه على قيد الحياة لأجل معين و غالباً ما تلجأ الشركة في هذه الحالات إلى فرض أقساط إضافية متصاعدة. (ناصر :1998: 170).

٣) السن: أي متوسط عمر طالب التأمين محسوباً على أساس مبلغ التأمين المطلوب حيث يؤشر عادة زيادة تعرض الفئات العمرية الصغيرة للحوادث سواء أثناء مزاولة المهنة أو خارجها بسبب نقص خبرتها الشخصية ومحدودية معلوماتها العملية وكذلك الأمر بالنسبة لكبار السن لتدهور الحالة الصحية والعقلية أحياناً. (محمد: 2010: 724) لذلك يعمد المؤمن إلى تحديد الحدين الأدنى والأعلى للسن المقبولة للتأمين على حياة صاحبها كأن يتم تحديد المدى بين 25 – 50 سنة للتأمين المؤقت مثلاً أو 65 سنة حداً أقصى لسن طالب التأمين المختلط على حياته على أنه وفي كافة الأحوال ينبغي أن لا يتجاوز حاصل مجموع عمر طالب التأمين ومدة التأمين في الوثيقة التي يرغب بشرائها 70 سنة. (أحمد و كاظم:2012: 247)

٤) الخبرة في مزاولة المهنة والعمر المهني أي مدة مزاولتها والتدريب والمعرفة المكتسبة منها وحجم الأخطار المحتملة فيها (ككثرة استخدام وتشغيل الآلات الخطرة مثلاً أو الإضطرار إلى كثرة السفر محلياً أو خارجياً) فالزيادة في خطورة المهنة وظروفها ستعني حتما زيادة في قسط التأمين أو ستعني فرض شروط إضافية ومشددة قبل القبول.

٥) المهن الإضافية التي يزاولها طالب التأمين إلى جانب مهنته الأصلية فهي لها أيضاً تأثيرها في تقدير درجة الخطر ومن ثم إحتساب سعر التأمين، إذ قد يكون لموظف إداري يزاول أعمالاً مكتبية مهنة أخرى بعد إنتهاء عمله الأول كأن يكون سائقاً لسيارة أجرة مثلاً فإن ذلك يعني زيادة في إحتمالية ودرجة الخطر ومن ثم فإن على مقدر الخطر أن يقوم بالتسعير على أساس الأسعار الإضافية أو الشروط الخاصة ، وهنا يجب أن تشتمل أستمارة طلب التأمين على أكثر من حقل للمهنة يخصص لمن يزاول أكثر من مهنة.

وتقوم شركة التأمين بإعداد جداول أو أدلة بالمهن مرتبة حسب خطورتها أو حسب تأثيرها في زيادة معدلات الوفيات أو تسببها في أمراض مهنية لتحديد الأقساط الإضافية المناسبة، فهي إما مهن بسيطة غير خطرة مثل الأعمال المكتبية، أو مهن متوسطة الخطورة أو مهن خطرة كالأعمال اليدوية الميكانيكية والكهربائية وأعمال الطرق وتصليح المولدات أو مهن خطرة جداً كالمهن العسكرية والطيران المدني واستخراج النفط.

٦) مستوى الدخل الدوري الذي تدره مهنة طالب التأمين على حياته وارتفع مستواه المعيشي، زاد إقباله في الأمد الطويل على إقتناء منتجات تأمينية مختلفة إشباعاً لحاجاته الشخصية. (الزبيدي وحسين: 2012: 131)

7) الظروف السياسية في محل إقامة وعمل طالب التأمين كالحروب وأعمال العنف السياسي من إرهاب أو إضطرابات مدنية مثلاً وكذلك العوامل الصحية والطبيعية في البلد الذي يعيش فيه . (حمرا: 1997: 42).

٨) خبرة السنوات السابقة لشركة التأمين في التعامل مع أخطار المهن وتسعيرها إذ أنها تتعرض الى خسائر كبيرة في عملية الاكتتاب بالخطر التاميني عندما لاتتناسب تغطياتها مع سعر التامين وعندما تفتقد لعلاقات جيدة مع معيد تأمين يتعامل معها بثقة كاملة.

9) المستوى التعليمي لطالب التأمين على حياته والعلاقة بين مؤهلاته العلمية والتدريبية وتفاصيل المهنة التي يمارسها وقد ثبت علمياً أن الحاصلين على المستويات العلمية الثلاثة (الإبتدائية والإعدادية والمعهد) يتعرضون للإصابات والحوادث المهنية وما يرافقها من عجز دائم أو مؤقت بإحتمالات متقاربة في نسبها وبأكثر من زملائهم من ذوي التحصيل العلمي الأعلى.
(محمد: 2010: 749)

10) حدود مبلغ التأمين المطلوب مع مبلغ المنافع الإضافية الأخرى ودرجة التناسب بينه ما وبين دخل طالب التأمين لبيان مدى قدرته على دفع الأقساط وفي مواعيدها المتفق عليها والحاجة إلى خضوعه للفحوصات الطبية ذات الصلة بحالته. (حمرا: 1997: 41)

11) الحالة الإجتماعية: عازباً كان طالب التأمين أم متزوجاً وعدد أطفاله والمدة المنقضية على زواجه.

12) العادات الشخصية: كالإدمان على تناول المشروبات الكحولية أوالتدخين المفرط ومزاولة الهوايات الخطرة.

خامساً: تقسيم المهن من الناحية التأمينية:

تفضل شركات التأمين على الحياة تقسيم المهن من الناحية التأمينية وحسب درجة خطورتها وبقصد دراستها وشمول أصحابها بالتأمين وحساب أقساطها إلى ثلاث مجاميع هي:

١) المهن الإعتيادية غير الخطرة: يصنف طالب التأمين كخطر اعتيادي إذا كانت مهنته قليلة المخاطر كالمهن الإدارية والمكتبية والمصرفية والأعمال الحرة التي لا تستخدم فيها أية آلات أو مكائن والأطباء الذين يتعاملون مع الأمراض العادية أي أنها مهن تمتاز بمعدلات تعرض أقل لأمراض المهنة وللحوادث والعوامل البيئية المرتبطة بمزاولتها، وتشكل هذه المهن أغلب حالات الإكتتاب الذي تقبل به ا شركة التأمين على الحياة وبمعدلات سعرية إعتيادية ولا تتطلب تغطيتها فرض أية أقساط إضافية لإنخفاض نسب الوفيات لدى شاغليها ، ولتسهيل تصنيف أخطار المهن ودراستها بغية إنتقاء القابل منها للتأمين تضع الشركة حدوداً افتراضية دنيا وقصوى لخطورة كل مهنة تختلف بإختلاف المؤمنين وخبراتهم الفنية وقدراتهم المالية ودرجة المرونة المتبعة في سياسات القبول بحيث أن ما يُعد عملاً اعتيادياً بالنسبة لشركة تأمين غير عراقية قد لا يكون كذلك بالنسبة لشركة عراقية (كمهنة نصب أبراج الإتصالات مثلاً) فتفرض بدورها أقساطاً إضافية (كاظم:2013: 314)

٢) المهن الخطرة أو غير الأعتيادية: وهي مهن تكتنفها أخطار إضافية تنتج عن التعرض للأمراض أو للحوادث المهنية أو العوامل البيئية المرتبطة بمزاولتها، فهي مهن تزيد درجة خطورتها عن حدود الخطورة القصوى للمهن الأعتيادية ولكنها تبقى ضمن الحدود التي يمكن أن يقبلها المؤمن، وتبوب ضمن جداول خاصة حسب درجة خطورة كل مهنة والمركز المالي للمؤمن وتأثيرات المنافسة مع بقية المؤمنين في السوق، وقد يؤدي إدلاء طالب التأمين بالمعلومات الناقصة أو المبهمة في الأستمارة إلى صعوبة دراسة الطلب وإتخاذ القرار الصائب بشأنه، إلا أنه عموماً يتم الأهتمام بستة عوامل تجعل المهنة خطرة وغير أعتيادية وهي: (أحمد وكاظم: 2012: 248).

آ) وصف المهنة: فمهن العاملين في الشركات التعدينية الإستخراجية والبترولية أو العاملين المعرضين للفولتية الكهربائية العالية أو الذين لأعمالهم صلة بشكل أو آخر بتداول المواد الكيميائية ومركباتها أو التعرض لأبخرتها أو غبارها كمادة الأسبستوس أوالأسمنت مثلاً كلها مهن غير إعتيادية بسبب إرتفاع حدة خطورتها.

ب) الحالة البدنية والمظهر الخارجي كالسمنة الزائدة أو النحول غير الطبيعي ومدى التناسب في الطول والوزن.

ج) منطقة السكن: فالخطر يكون غير إعتيادي عندما تكون إقامة طالب التأمين في مناطق قريبة من أماكن العمل ومعروفة بزيادة احتمال تعرضها للكوارث كالتفجيرات أو الزلازل أو الإنهيارات الأرضية.

د) عدد مرات السفر ومددها ونوع الواسطة: فالذين يزداد سفرهم في فترة قصيرة كالطيارين والمضيفين وسائقي مركبات نقل البضائع على الطرق الدولية يعتبرون أخطاراً غير إعتيادية وتزداد خطورة السفر كلما طالت مدة الرحلة.

هـ) العادات الشخصية: فالإدمان على المسكرات أو التدخين المفرط يحول طالب التأمين إلى خطر غير اعتيادي حتى وإن كان يمارس عملاً غير خطير.

و) الهوايات غير العادية: فبعض الأخطار قد تنشأ من مزاولة رياضات عنيفة أو هوايات خطرة فبعض الطلبة المتفرغين للدراسة يمارسون رياضة الملاكمة أو المصارعة أو التايكوندو أو الجودو على سبيل الهواية وبعض رجال الأعمال يهوون سباق السيارات أو الغوص أو الطيران الشراعي، ومن هنا تبدو أهمية سؤال طالب التأمين تفصيلياً ع ن هواياته الشخصية وأنواع الرياضة التي يمارسها فعلاً لا إعجاباً وتشجيعاً فقط.

أما المهن أو العوارض الإضافية فإنها قد تحول خطراً عادياً إلى خطر غير إعتيادي في ثلاث حالات:

آ) مهنة إعتيادية مع خطر صحي إضافي ثابت طيلة مدة التأمين كحالة الفتق في جدار البطن.

ب) مهنة إعتياديةٍ مع خطر مهني إضافي متزايد بمرور الوقت كإصابة الأشخاص العاملين في معامل الإسمنت والصناعات الكيمياوية بحالات إلتهاب القصبات المزمن خلال فترة التأمين.

ج) مهنة إعتياديةٍ مع خطر صحي إضافي متناقص بمرور مدة التأمين كالإصابة بالأمراض المعوية البسيطة.

٣) المهن عالية الخطورة وغير القابلة للتأمين على حياة أصحابها: وهذه تزيد في درجة خطورتها عن أية حدود مسموح بها فلا يرغب المؤمن في قبول تأمينها وتحت أية شروط أو أسعار إضافية، ومثالها المتسابقون بالدراجات النارية وبالسيارات السريعة والمسعف ون أثناء الكوارث الطبيعية وطيار و الإختبارات الجوية حيث ترتفع نسبة الأخطار المحدقة بحياتهم ، وهنا فإن شركات التأمين تتبع قواعد عامة في التعامل مع مثل هذه المهن لأغراض قبول تأمين مزاوليها تتمثل في: (الحداد:2012: 30)

آ) قبول أكبر عدد من الأخطار المتجانسة في خطورتها وكلفها والتقليل من عدد الطلبات المرفوضة.

ب) التقليل من الإنحرافات بين معدلات الوفيات الفعلية ومعدلات الوفيات المتوقعة.

ج) العدالة في إحتساب أقساط التأمين وبشكل يتناسب مع الإمكانات المالية للمؤمن على حياتهم.

د) مراعاة الدقة في التعامل مع الأخطار الشاذة التي قد تتسلل لمحافظ الشركة وينتج عن وقوعها تحقق خسائر جسيمة لها. (سلام وموسى:2007: 50).

سادساً: الإكتتاب بتأمين أصحاب المهن غير الإعتياديةٍ:

تستند شركات التأمين على الحياة في إختيارها للأخطار إلى أسس ثابتة لا تتغير طيلة مراحل عملها حتى وإن اختلف الموقف من أحد عوامل شدة الخطر فالمهندس في مصنع تكرير بتروكيمياوي يبقى من وجهة نظر الشركة ضمن فئة معينة من المهن الخطرة حتى في حالة نقله للعمل في التشكيلات الإدارية أي أن موقف الشركة منه سوف لا يتغير بسبب تحسن ظروف العمل ولا يؤثر ذلك في إعتماد نفس أسس الإختيار والإحتساب لنوع المهنة أو طبيعة المواد المستعملة وتأثيرها على الجسم أو عمر المؤمن عليه من عدمه.(خطاب: 2013: 1)

وتتبع الشركات رغم التناقص المستمر في عدد المهن التي كانت ترفض التعامل مع أصحابها بفعل التطور العلمي في مجالات الأمن الصناعي، أساليب مختلفة في تقويم وقبول طلبات تأمين أصحاب المهن غير الإعتيادية ووضع القسط المناسب لهم مستندة في ذلك أيضاً إلى خبراتها المتراكمة وإلى تطبيقات إحصائية ورياضية (إكتوارية)، ومن هذه الأساليب مثلاً: (عبده: 1989: 355)

آ) القبول وفقاً للخبرات العملية الشخصية السابقة لموظف التأمين في قسم الإصدار ، ويُعاب عليها كونها طريقة تخمينية صعبة التطبيق غالباً لتأثر قرارهبعوامل مختلفة وحسب الحال صحية كانت أو مهنية أو أخرى ولا تصلح في تقييم درجة خطورة المهن غير الإعتيادية.

ب) القبول بأسعار إعتيادية شرط قيام المؤمن بتحديد نوع التأمين الذي يمنحه لطالبه (كالتأمين المختلط ولمدة قصيرة بدلاً من التأمين المؤقت لنفس المدة).

ج) القبول بأسعار إعتيادية شرط إضافة إستثناءات أخرى إلى الغطاء كإستثناء الوفاة الناتجة عن العمل إذا حدثت خلال أول سنتين من مدة التأمين أو إستثناء خطر وفاة الطيارين أثناء المهنة أو إستثناء خطر القتل الجنائي خلال العمل بالنسبة للعاملين في مكاتب الصيرفة.

د) القبول بأسعار إعتياديةٍ شرط فرض قسط إضافي مع القسط الإعتيادي الذي سيدفعه طالب التأمين ولعدد محدد من السنين ويحسب على شكل نسبة ألفية تتراوح عادة بين 1– 5 بالألف من مبلغ التأمين وحسب مهنته أو بعض عاداته الضارة كالتدخين مثلاً ثم يبدأ هذا القسط الإضافي بالتناقص تدريجياً بعد مرور هذه المدة حتى يُلغى ، أو يتفق على إلغائه في حالة تغيير المهنة لأخرى أقل خطورة.

هـ) الزيادة في العمر: أي أن تضيف الشركة نظرياً وحسب خبرتها ما بين 5–10 سنوات إلى العمر الحقيقي لطالب التأمين الذي اعتبرت مهنته غير اعتياديةٍ ثم يُحسب القسط على أساس العمر الأكبر ، فلو أجري التأمين على حياة رئيس مهندسين عمره (45) سنة يعمل في الحقول النفطية الصحراوية فأن المؤمن يتعامل معه وكأن عمره (50) سنة مثلاً ويستوفى منه القسط وفقاً للعمر الجديد إلا أن هذه الطريقة غالباً ما تخلق لدى الزبون شعوراً بالإجحاف في حساب عمره وأنه سيدفع أقساطاً أكثر من نظرائه مما يحثه على العزوف عن طلبه.

و) عندما يرفض طالب التأمين دفع أي قسط إضافي فيمكن الإتفاق معه على تحميل مبلغ التأمين بدين ثابت أو متناقص أي أن الشركة تدفع مبلغ التأمين عند الإستحقاق مطروحاً منه هذا المبلغ، لكن أُستخدام هذه الطريقة يثير عادة بعض المشاكل الفنية والعملية مع المستفيدين من الورثة الشرعيين الذين لا يوافقون غالباً على التخلي عن ذلك المبلغ المستقطع من إستحقاقهم من مبلغ التأمين إستناداً إلى الإتفاق الذي أُبرم مع مورثهم.

وتجدر الملاحظة هنا أن ثبوت عدم عمل طالب التأمين في مهنة خطرة بتأريخ تقديم الطلب لا يعد مؤشراً بعدم وجود خطر إضافي، فهناك الكثير من المهن الخطرة التي تترك تأثيراً لاحقاً على شاغلها حتى بعد تركه لهذه المهنة، من هنا تظهر أهمية إجراء الكشف الطبي الدقيق عليه مع أهمية معرفة تأريخه المهني بالتفصيل ومهنه الأخرى السابقة لمهنته الحالية.

سابعاً: الإختلاف بين ذوي المهن في الطلب على أغطية التأمين:

تحتل مهنة طالب التأمين وطبيعة ونوع العمل الذي يشغله دوراً مهماً في الطلب على أغطية التأمين على الحياة بمبالغ تأمين كبيرة أ و بمبالغ تزيد عن متوسط مبلغ التأمين للوثائق الصادرة، ويرتفع الطلب عادة بمثل هذه المبالغ الكبيرة من قبل فئة أصحاب الأعمال والمستويات الإدارية القيادية العليا وأصحاب المهن العلمية والفنية وربات البيوت لكنه ينخفض من قبل فئة العسكريين وأصحاب المهن المكتبية والزراعية والعمال الأهليين رغم ارتفاع مستوى دخولهم نسبياً، إلا أن هذا الترتيب لا يعبر على وجه الدقة عن الأهمية النسبية لهذه المهن عند دراسة حجم الطلب على التأمين وعدد الوثائق الصادرة فعلاً لكل منهم فنجد مثلاً أن ربات البيوت رغم ارتفاع حجم مبالغ تأمينهن فأن عدد الوثائق الصادرة لهن كان أقل من بقية الفئات مما يعكس حقيقة أن ما تدره المهنة من دخل ليس هو العامل الأساس في الطلب على التأمين، ويسري الأمر نفسه على المزارعين وأصحاب المهن المكتبية والمحامين والطلبة والمتقاعدين وعموماً فلن معظم إصابات العمل والوفيات تتركز أو تزداد في قطاع البناء والإنشاءات بسبب ضعف إشتراطات وإجراءات السلامة العامة المتبعة في مواقع العمل إلا أن الطلب رغم ذلك على وثائق التأمين لدى هذه الشريحة كان أقل من شرائح إجتماعية أخرى لا تتعرض لنفس مستوى الأخطار.

أما عن التعديلات التي قد تحدث خلال مدة سريان الوثيقة كطلبات تعديل نوعها أو المنافع الملحقة بها أو تعديل طريقة سداد الأقساط أو تغيير المستفيدين أو تعديل مبلغ التأمين زيادة أو تخفيضاً (إختيارياً بناءاً على طلب المؤمن له أو إدارياً بقرار من الشركة إذا امتنع عن دفع القسط في موعده) أو تصفية وإنهاء مفعول الوثيقة إختيارياً أو إدارياً فيلاحظ أن فئة المدراء الإداريين وأصحاب المهن العلمية والفنية والمكتبية وربات البيوت والعسكريين هم الأقل طلباً لهذه التعديلات بينما تزداد بوضوح لدى فئة أصحاب الأعمال وأصحاب المهن الزراعية والبيعية وا لحرفيون الأهليون وقد يعود سبب ذلك إلى ارتفاع القدرة المالية لأصحاب هذه الأعمال والتغير المستمر الذي يطرأ على مدخولاتهم. وعند تشخيص أسباب تفاوت تركيز شركات التأمين في برامجها التسويقية على فئات العاملين باختلاف مهنهم فإنه يمكن ترتيبهم في ثلاث فئات مهنية:

آ) فئة الطلب المرتفع على التأمين وتتمثل في المديرين الإداريين وأصحاب الأعمال وأصحاب المهن العلمية والفنية.

ب) فئة الطلب المعتدل على التأمين وتتمثل في ربات البيوت وأصحاب المهن الكتابية ممن لديهم الرغبة في الشراء والمقدرة عليه بسبب ارتفاع مستوى التعليم والثقافة، وعدم شمولهم بقوانين الضمان الإجتماعي أو عدم كفاية مزاياه لهم مع التمتع بالإعفاء الضريبي على الدخل.

ج) فئة الطلب المنخفض على التأمين وتتمثل في أصحاب المهن الزراعية والبيعية والعاملين الأهليين لعدم الرغبة في الشراء أوعدم المقدرة عليه، الأمية أو عدم الحصول على قدر كاف من التعليم، الإعتقاد بكفاية المزايا التي يقدمها التأمين الإجتماعي لهم، الإشتراك في أنظمة تأمينية أخرى كصناديق التأمين الخاصة والتأمين الجماعي. (توفيق: 1998: 37 – 43)

ثامناً: صعوبات ترويج تأمينات الحياة بين ذوي المهن:

رغم أن هذا التأمين يستهدف أصحاب المهن الحرة والتجارية على وجه الخصوص والتي يدخل ضمن توصيفها مهن الأطباء والمهندسين والمحامين والحرفيين ويسعى لتوفير مستوى معيشي لائق في حالة توقفهم عن العمل وانقطاع دخولهم في الظروف الطارئة، إلا أن شركات التأمين على الحياة تواجه صعوبات ومعوقات عديدة في تقديم خدماتها لمثل هذه الشريحة وبقية الزبائن من ذوي المهن مقارنة بالسلع المادية الشائعة التداول ومنها:- (أحمد وكاظم: 2011: 271)

1) الحاجة إلى توفير إمكانات فنية إكتوارية متخصصة تقوم بتهيأة دراسات علمية وافية عن مدخلات التأمين كالطلبات الواردة، جداول تصنيف المهن، التسعير، الأحتفاظ، الإعادة لتتمكن من وضع قيم مالية إفتراضية للمخاطر المستقبلية المتوقعة لكل مهنة وهذه الخبرة لاتتوفر إلا لدى المؤمنين المتمرسين.
2) عدم ترسخ الوعي بمزايا التأمين لفئة العاملين المفترض استهدافهم بالغطاء في مجتمع لا يتعامل أفراده مع هذه الخدمات تعاملاً واعياً لإعتقادهم بأنها نوع من الرهان المحرم شرعاً مما تصعب معه مهمة تسويقها وترويجها، ومعالجة ذلك يتطلب كلفاً ووقتاً إضافيين.
3) ضعف قنوات البيع والتسويق : فهذا التأمين يحتاج إلى إدارة متمرسة في أنشطة الترويج والإكتتاب وسداد التعويضات وقادرة على إقناع العملاء المستهدفين بالمنافع التي توفرها أغطيته لإشباع حاجاتهم الشخصية والعائلية.
4) الافتقار إلى العناصر الوظيفية ذات التعليم المهني والتدريبي المتخصص وإلى البيئة الجاذبة للخبرات التأمينية.
5) تأثر صاحب المهنة ذي المورد الثابت بعوامل موضوعية كثيرة عند تفكيره بشراء وثيقة التأمين على حياته كالتأثير المتفاقم للتضخم النقدي على حجم مبلغ التأمين المستحق له في حالتي الوفاة أو البقاء قياساً بالمستوى العام للأسعار السائدة حينذاك وكذلك تأثير التحفظات الدينية الشخصية التي قد تؤدي إلى العزوف عن شراء التأمين عموماً، أو حتى بعوامل ذاتية تتعلق بمدى إدراكه للخطر المتوقع ومدى كفاية هذا التأمين لحمايته من الآثار المادية لذلك الخطر. (الزبيدي وحسين: 2012: 136)
6) صغر حجم السوق التأمينية المحلية الخاصة بهذا النوع وقلة عدد أصحاب المهن المكتبية الحكومية وغير الحكومية الراغبين في الحصول على الأغطية.
7) صغر حجم التغطية التأمينية ومبالغ تأمينها وقلة المنافع الملحقة بالوثيقة مما يدفع الكثير من العملاء المرتقبين للعزوف عنها لعدم كفايتها لإشباع حاجاتهم الشخصية.

8) تأثير قوانين الرعاية والضمان الإجتماعي وإكتفاء الكثير من أصحاب المهن بما توفره هذه الأنظمة الحكومية من ضمانات وتعويضات وإن كانت محدودة في حالات البطالة والتقاعد والأمراض والعجز البدني والوفاة المبكرة والحوادث التي قد يتعرضون لها أثناء عملهم.

9) امتناع شركات التأمين عن تغطية ما ينتج عن أخطار معينة كالحرب وأخطار الأوبئة وأخطار الزلازل والبراكين والفيضانات والأعاصير وما قد تسببه من فقدان للموارد.(الخزاعي: 2005: 209)

10) الموقف الشخصي لأصحاب المهن من الخدمة التأمينية المعروضة عليهم في كونها خدمة ليست مادية وأنها آجلة وليست آنية عاجلة، وأن أسعارها ثابتة لا تخضع لآليات السوق وغير قابلة للمساومة، وأن مدة الإشتراك بها طويلة جداً قد تصل إلى أكثر من 20 سنة. (الزبيدي وحسين: 2012: 128)

تاسعاً: أخطاء يرتكبها طالب التأمين من ذوي المهن مع شركات التأمين:

تسعى شركات التأمين عادة إلى تحقيق أهدافها الترويجية من خلال إقناع زبائنها الحاليين أو المرتقبين بخدماتها المختلفة ، إلا أن منتجاتها غالباً ما تكون غريبة على شريحة واسعة من طالبيها الذين لا يمتلكون معلومات كاملة عنها تجرهم إلى أخطاء تظهر تأثيراتها في قبول طلباتهم أو أثناء تسوية مطالباتهم ودفع التعويض لهم أو لورثتهم وقد يكون ضعف الوعي التأميني سبباً فعالاً لذلك ، ومن أبرز هذه الأخطاء:

١) إهمال قراءة بنود الوثيقة وشروطها وأحكامها والتي تعد الأساس القانوني في إحتساب وتحديد التعويض والإعتماد كلياً على المنتج أو الوكيل في الاستفسار عن بعض البيانات والفقرات دون الرجوع إلى نصوصها.

٢) شراء منتجات تأمينية مكلفة أو تغطيات إضافية غير مفيدة بسبب لجوء بعض المخولين بالبيع من المنتجين الرسميين والمتعاقدين والوكلاء أحياناً بقصد الحصول على العمولات إلى الإدلاء بمعلومات غير دقيقة.

٣) قيام بعض طالبي التأمين بإخفاء معلومات أساسية لدى اشتراكهم في برامج التأمين للحياة وخاصة تلك المتعلقة بالتدخين وشرب الكحول رغم أنها معلومات أساسية لازمة لدراسة الطلب أوحتى أثناء تسوية المطالبة بالتعويض.

٤) تركيز طالبي التأمين لإهتمامهم على عامل السعر وحجم القسط الذي سيدفعونه فقط عند التفكير بإقتناء بعض المنتجات التأمينية دون النظر بنفس الأهمية لنوعية وجودة خدمات ما بعد البيع التي يمكن الحصول عليها أثناء سريان العقد أو حال استحقاق التعويض.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

الإكتتاب بالتأمين الفردي على الحياة في شركة التأمين العراقية العامة إستناداً لعامل المهنة

يعرف عن قطاع التأمين العراقي على الحياة أنه ما زال محدوداً ويعاني من إنخفاض الإقبال عليه، وشركة التأمين العراقية العامة التي تعمل وفقاً لأ حكام قانون تنظيم أعمال التأمين رقم (10) لسنة 2005 تسعى لزيادة حجم الأقساط الفعلية وتعظيم أنشطتها الاستثمارية، وتحاول أيضاً من خلال تفعيل جهود جهازها الإنتاجي تنفيذ خطط سنوية مدروسة لزيادة عدد الوثائق الجديدة على حياة زبائنها من مختلف الشرائح والأعمار والمهن، إلا أنه من غير المنطقي مقارنة هذا العمل بالأسواق التأمينية العالمية فهذا النوع يحتاج الى بنية تحتية قوية من الكوادر المدربة والمحترفة إلى جانب وعي إجتماعي بمفاهيم التأمين. ورغم ذلك فإن هذه الشركة ولغرض الحصول على أكبر عدد ممكن من العملاء دون أن تضع تصنيفات فنية ومهنية معقدة للفئات المستهدفة، وكذلك لغرض الوصول إلى الدقة القصوى في عملها في إنتقاء الأخطار وفقاً لقواعد علمية لدراسة الخطر ، تلجأ إلى جدول الحياة السويسري C,S,O 958 الصادر عن الشركة السويسرية لإعادة التأمين عند دراسة طلب تأمين أحد أصحاب المهن غير الإعتيادية أو الخطرة رغم الحاجة لأن تكون جداول الوفيات المستخدمة في العمل تمثل المجتمع الذي تتعامل معه الشركة بأكبر قدر من الواقعية، إلا أنها تحاول إعادة النظر دورياً في برامجها الخاصة بالإنتقاء وقواعد الإكتتاب والتسعير رغم عدم سهولة هذه المحاولة بسبب التأثير القوي لشروط المنافسة في السوق إذ أنه عندما تحتدم المنافسة السعرية بين شركات التأمين الحكومية والخاصة وفي سوق صغيرة لجمع أكبر قدر من الأقساط دونما تحسين للمستوى النوعي للخدمة سيكون لذلك انعكاسات سلبية على أداء بعض هذه الشركات وقد تؤدي إلى انسحابها من السوق ولو مؤقتاً. وتراعي شركة التأمين العراقية العامة في تحقيق هذه الأهداف المؤشرات أدناه:

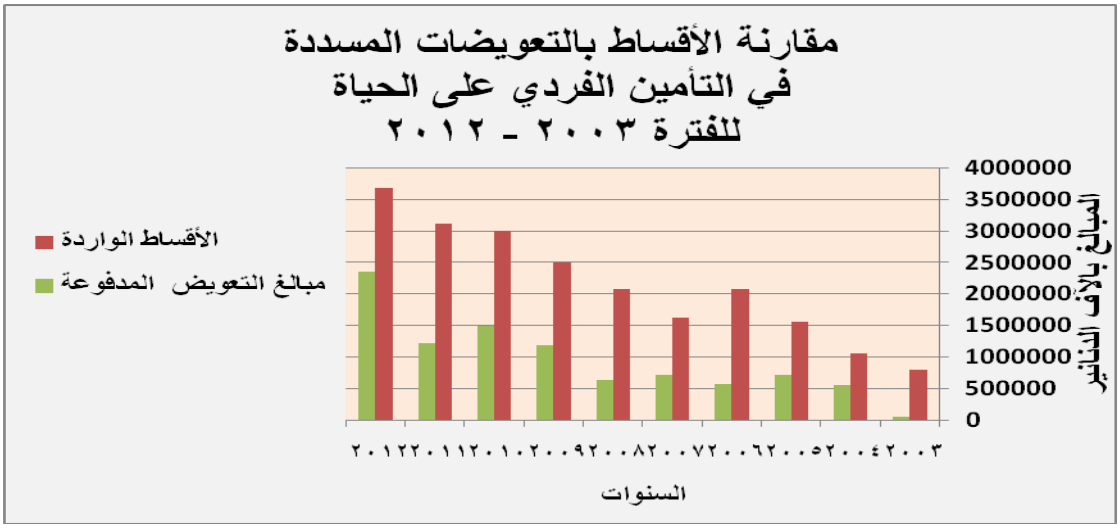
١) الوصول إلى استقرار محفظة التأمين الفردي على الحياة أي جعل الأقساط المستحصلة فعلاً أكثر أو متوازنة مع مسؤوليات الشركة في دفع التعويضات المستحقة عليها، فكلما إزدادت أقساط هذا التأمين زادت الملاءة المالية للشركة وإزدادت قابليتها على تسديد إلتزاماتها عن العمليات التأمينية التي تقبلها بعقود عادة ما تكون طويلة الأجل ، وإن عدم تحقيق التسعير الكافي لأخطار الوفاة المستقبلية قد يؤدي إلى خسارة هذه المحفظة، ويلاحظ أن الشركة قد حققت نمواً في هذه الأقساط بمبلغ 797567000 ديناراً من حجم الأقساط الإجمالية البالغة 1254296000 دينار أي بنسبة 64% للعام 2003، لكن هذه النسبة انخفضت كثيراً في العام 2012 لتصل إلى 8,5 % فقط من حجم الأقساط الإجمالية البالغة 43354051000 ديناراً بينما ارتفعت نسبة التعويضات المسددة لمستحقيها من 6,010 % في العام 2003 إلى 63,83 % في العام 2012 وهو أمر يستدعي النظر في كيفية التعامل مع الأخطار

المقبولة في هذه المحفظة و إعادة نظر جدية في سياسة الإنتقاء والتسعير والجدول (1) يوضح هذه العلاقة:

الجدول (1) حجم الأقساط الواردة ومبالغ التعويض المدفوعة لأنواع التأمينات الفردية على الحياة للفترة 2003 – 2012 المبالغ بآلاف الدنانير

السنة	الأقساط الواردة	مبالغ التعويض المدفوعة	نسبة التعويض إلى الأقساط
2003	797567	47932	%6,010
2004	1053088	549837	%52,21
2005	1555386	718299	%46,18
2006	2076592	564882	%27,20
2007	1614997	715657	%44,31
2008	2077832	634795	%30,55
2009	2494130	1181546	%47,37
2010	3003031	1491590	%49,67
2011	3118276	1225025	%39,29
2012	3679126	2348505	%63،83

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012



الشكل البياني (1)

المصدر: من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (1)

يُلاحظ من الجدول (1) والشكل البياني (1) في أعلاه تباطؤ حركة تطور أقساط التأمين الفردي على الحياة بعد العام 2005 مع إفتراض أن العامين 2003 و 2004 لا يُعتد بمعطياتها بسبب الظروف الإستثنائية للقطر ثم بدا واضحاً تطور العمل إعتباراً من سنة 2010 لعوامل كثيرة منها زيادة مداخيل الأشخاص ونمو الوعي العام. وبمقارنة حجم الأقساط لعام 2003 مع أقساط عام 2012 نجد

أن نسبة التطور خلال مدة السنوات العشر للدراسة لم تتجاوز (21,68 %) وهي نسبة ضعيفة قياساً بمدة العمل.

ولكن مما يؤشر هنا أن الشركة لم تلجأ إلى احتساب الخطر بشكل مهني وإنما استندت إلى تطبيقات جاهزة و تعريفة التسعير القائمة على جداول الحياة السويسرية المشار اليها آنفاً والتي لا زالت تستعملها منذ العام 1975 ، وتقدم أحياناً أسعاراً أقل بغية الوصول إلى مزيد من العملاء بغض النظر عن اعتبارات الخطر الفعلية التي ينبغي أن تقوم على دراسات إكتوارية مهنية تنجزها الشركة وفقاً لخبراتها في السوق المحلية.

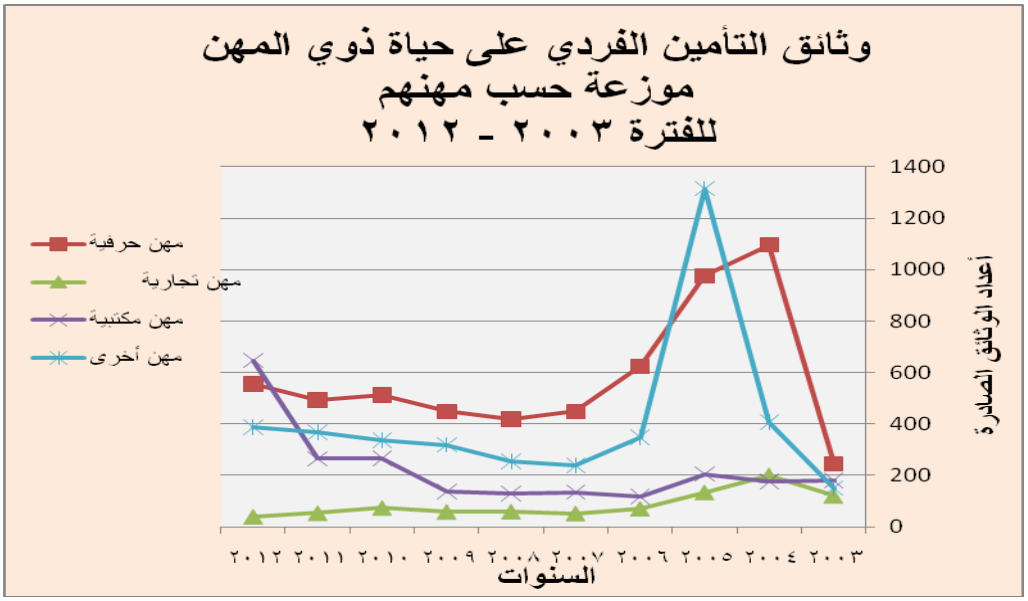
عند النظر في أعداد الوثائق الصادرة إستناداً لعامل المهنة نجد أن الطلب على التأمين يتفاوت بإختلاف المهن فهو يرتفع بين ذوي المهن الحرفية طيلة فترة البحث رغم أنه تراجع بمقدار النصف تقريباً من حجم الأنتاج للعام 2004، أما المهن التجارية فقد انخفض الأنتاج بين صفوف مزاوليها إلى الثلث تقريباً في العام 2012 عنه في 2003 رغم تحسن الوضع الإقتصادي العام محلياً، ولكنه تضاعف خمس مرات بين مزاولي المهن المكتبية الحكومية كما هو واضح من الجدول (2) بسبب الزيادات في الرواتب والأجور مما يشير إلى وجود صعوبات تواجه ترويج التأمين على حياة ذوي المهن الفنية الحرة والتجارية لقلة عدد الراغبين منهم بخدمات التأمين بشكل عام والتأمين على الحياة بشكل خاص حيث يظهر التذبذب في عدد حاملي وثائق التأمين على حياتهم خلال فترة البحث على الرغم من الجهود الإعلامية التي تبذلها الشركة لتوعية الشرائح المستهدفة بالخدمة، إلى جانب تأثير الإختلاف في حساب القسط لأصحاب المهن في حالة التأمين الفردي عنه لو كان التأمين جماعياً ضمن مشروع تتبناه جمعية أو نقابة متخصصة أو دائرة حكومية، فالشركة تبرم مثلاً عقداً للتأمين الفردي ضد الحوادث الشخصية على الطالب أو الموظف بسعر تأمين 3 % من مبلغ التأمين وعلى المحامين والتجار والكسبة بسعر 4% من مبلغ التأمين، أما إذا كان التأمين جماعياً على الحوادث الشخصية لمجموعة تضم 500 شخصاً مثلاً فستخصم الشركة نسبة 10% من قسط التأمين الفردي ثم تزداد نسبة الخصم كلما زاد عدد المشتركين.(داوود: 2010: 150)

الجدول(2) توزيع أعداد وثائق التأمين الفردي على حياة ذوي المهن وحسب مهنهم خلال سنوات البحث 2003 – 2012

المهنة / السنة	عدد الوثائق	مهن حرفية		مهن تجارية		مهن مكتبية		مهن حرة أخرى	
		عدد	نسبة %	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %	عدد	نسبة %

23	151	25	181	17	121	35	244	697	2003
22	407	9	177	11	200	58	1096	1880	2004
23	1315	12	205	8	134	57	976	1717	2005
30	348	10	117	6	71	54	624	1160	2006
28	239	15	135	6	53	51	448	875	2007
29	254	15	129	7	60	49	419	862	2008
33	319	14	137	6	59	47	448	963	2009
29	336	22	266	6	74	43	513	1189	2010
31	369	22	265	5	54	42	494	1182	2011
24	387	40	647	2	40	34	556	1630	2012

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012



الشكل البياني (2)

المصدر: من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (2)

ويدخل في مفهوم المهن الأخرى لأغراض البحث والتي ينخفض لديها الطلب على الخدمة التأمينية المهن الزراعية والتعليمية والطبية والهندسية والعسكرية والمحاماة مع الطلبة المتفرغين للدراسة وربات البيوت. والجدير بالإشارة هنا أن وجود الشريحيتين غير العاملتين الأخيرتين (الطلبة وربات البيوت) ضمن مجتمع المؤمن لهم الذي تتعامل معه الشركة يتعارض مع مبادئ التأمين التي تقضي بوجوب التأكد من توافر دخل كاف منتظم للمؤمن له يمكنه من الإستمرار في سداد أقساط التأمين تفادياً لزيادة طلبات إلغاء وثائقهم لاحقاً بسبب التعثر عن دفعها في مواعيدها. إلا أن وجود طلب ملحوظ نسبياً من قبل فئة الطلبة المتفرغين وربات البيوت على التأمين على حياتهم وفي محافظة بغداد على وجه التحديد يرجع في حقيقته إلى إرتفاع مستوى وعي أسرهم ومستوى دخولها بما يسمح بوجود فائض في مواردها

يوجه نحو التأمين. فربات البيوت مثلاً ورغم ارتفاع حجم مبالغ تأمينهن بين عامي 2003 و 2012 يصنفن عادة ضمن فئة الطلب المنخفض على أغطية التأمين حيث نجد أن عدد الوثائق الصادرة لهن كان أقل من بقية الفئات إذ لم تتجاوز نسبتها 6 % من إجمالي عدد الوثائق الصادرة سنوياً وهي في تناقص مستمر مما يعكس أن العمل وما يدره من دخل هو العامل الأساس في الطلب على التأمين وذاك واضح من الجدول (3)

الجدول (3) مقارنة أعداد وثائق التأمين ومبالغها الصادرة لتغطية ربات البيوت

السنة	عدد الوثائق الصادرة لربات البيوت	النسبة إلى إجمالي عدد الوثائق الصادرة	مجموع مبالغ التأمين بالدينار
2003	59	% 8,5	59025000
2012	91	% 6,0	426750000

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012

الجدول (4)

عدد وثائق التأمين على الحياة الفردي الصادرة لتغطية ذوي المهن من طالبي التأمين وفقاً لمهنهم التي يزاولونها ومبالغ تأمينها للفترة الزمنية 2003 – 2012

(المبالغ بالآف الدنانير)

السنة	عدد الوثائق الصادرة	مبالغ تأمينها
2003	697	634935
2004	1880	3795191
2005	1717	5061090
2006	1160	3883320
2007	875	4263370
2008	862	3875340
2009	963	5994700
2010	1189	735520
2011	1182	6696843
2012	1630	7173850

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012.

وبإستخدام نظام SPSS تم تحليل علاقة الإرتباط الخطي باستخدام معامل Pearson بين بيانات عدد وثائق التأمين على الحياة الفردي الصادرة لتغطية ذوي المهن من طالبي التأمين وفقاً لمهنهم التي يزاولونها ومبالغ تأمينها للفترة الزمنية 2003 – 2012 وكانت النتائج كما موضحة في الجدول (5) أدناه إذ كان معامل الإرتباط لمتغيري الجدول (0,365) وبمعنوية بلغت (0,300)، على ذلك لا توجد

علاقة إرتباط قوية بين المتغيرين إذ كلما زاد حجم مبلغ التأمين ازداد عدد العقود المبرمة والذي يعزز فرضية البحث الأولى (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين عدد الوثائق الصادرة استناداً لعامل المهنة وبين مبالغ تأمينها).

الجدول (5)

معامل الإرتباط الخطي لعدد الوثائق الصادرة لتغطية ذوي المهن من طالبي التأمين

وفقاً لمهنهم التي يزاولونها ومبالغ تأمينها للفترة الزمنية 2003 – 2012

المتغيرات	R	Sig.	N	العلاقة
عدد الوثائق الصادرة وفقاً لمهن طالبي التأمين ومبالغ تأمينها	0,365	0,300	10	طردية وضعيفة

الجدول (6)
توزيع مبالغ تأمين وثائق التأمين الفردي على حياة ذوي المهن
خلال أعوام البحث 2003 - 2012 (المبالغ بآلاف الدنانير)

السنوات / المهن	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
موظف حكومي	82205	252900	452350	342025	463850	344100	682325	811150	740043	1377010
موظف أهلي	--	2000	---	250	---	---	---	---	---	5000
مهن تعليمية	5620	41050	84800	135850	148350	128850	180300	170000	244850	327500
مهن طبية	8500	173450	170650	236100	256450	635700	531600	498500	692525	622300
مهن هندسية	41250	139025	67750	193250	109500	97500	134000	441900	128500	136550
مهن تجارية	150575	464565	655950	427900	294800	392750	483250	740150	850500	538000

مهن المحاماة	1000	11500	22750	12500	35500	28000	25000	7200	106500	30000
مهن حرفية	243460	2104116	2475815	1858645	1824470	2168190	2279975	3159470	2599475	2540600
مهن عسكرية	14050	12225	65100	212650	255000	256100	235000	235250	82400	625700
مهن زراعية	1000	---	---	---	---	---	---	---	---	---
عمال أهليون	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
ربات البيوت	59025	241610	393150	162150	239050	215050	369800	474350	356350	426750
الطلاب	28250	352750	672775	302000	636400	609100	1073450	76275	895700	544440
المجموع	634935	3795191	5061090	3883320	4263370	3875340	5994700	735520	6696843	7173850

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 - 2012

ويبدو واضحاً من الجدول (6) أعلاه التعثر في حركة الإنتاج بين أصحاب المهن التجارية والحرفية والقانونية والطبية إذ يتذبذب توزيع مبالغ تأمين الوثائق الفردية المكتتب بها مع الزبائن من أصحاب هذه المهن إلا أنه من جهة أخرى لا توجد انحرافات حادة في التعويضات المدفوعة بسبب الوفيات الفعلية أو بسبب إنتهاء مدد الوثائق عن تلك المبالغ المتوقع دفعها خلال سنوات البحث كما في الجدول (7) الذي يشير إلى وجود إنخفاض في المبالغ المدفوعة بللوفاة والوفاء والحوادث الإرهابية وتصفية الوثائق و يمكن تبرير ذلك بتحسن الوضع المالي للمؤمن على حياتهم بمبالغ التأمين

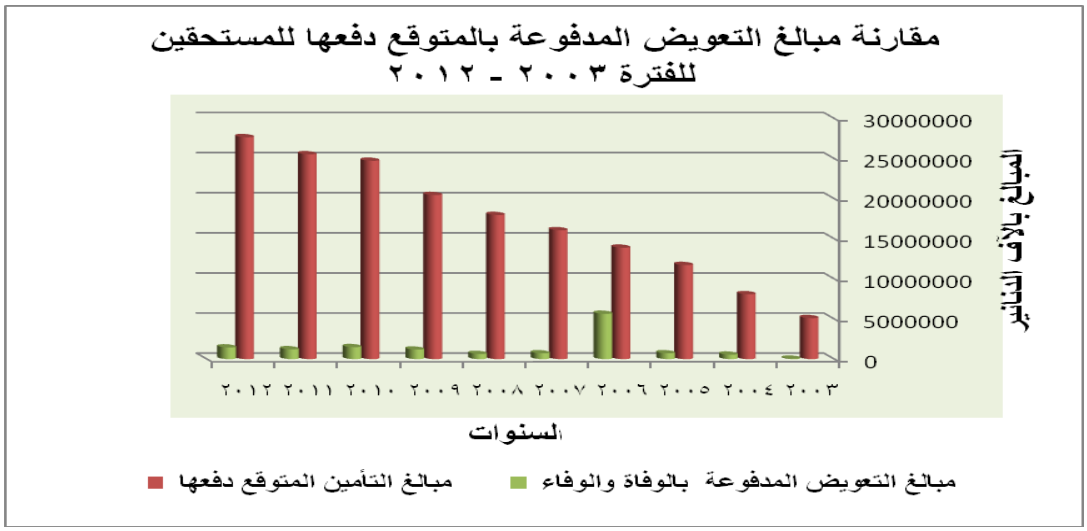
الكبيرة وازدياد اهتمامهم بحالتهم الصحية قياساً بذوي مبالغ التأمين القليلة والذين هم في غالبيتهم من أصحاب الدخول المحدودة مما يثبت معه أن جميع الأجراءات الإدارية المتبعة في الشركة لقبول طلبات التأمين خلال السنوات موضع البحث كانت سليمة.

الجدول (7)

مقارنة بين مبالغ التعويض المدفوعة ومبالغ التأمين المتوقع دفعها للتأمينات الفردية السارية المفعول للفترة 2003 – 2012 المبالغ بآلاف الدنانير *

السنة	مبالغ التأمين المتوقع دفعها	مبالغ التعويض المدفوعة بالوفاة والوفاء
2003	5107906	47932
2004	8084146	549837
2005	11732154	718299
2006	13890079	5648802
2007	16062275	715657
2008	17963356	634795
2009	20460583	1181546
2010	24726564	1491590
2011	25536724	1225025
2012	27666381	1450779

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012



الشكل البياني (3)

المصدر: من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (7).

3) تلجأ الشركة إلى تكوين احتياطي حسابي سنوي على أساس مبالغ التأمين المتحققة فعلاً ومبالغ التأمين المسددة لمستحقيها لمواجهة الخسائر المالية التي قد تنشأ عن الإنحرافات بين الأقساط

المستحصلة وبين الإلتزامات الواجبة الأداء. ويقصد هنا بمبالغ التأمين المتحققة مبالغ التأمين للوثائق الصادرة مطروحاً منها مبالغ الوثائق الملغية خلال السنة.

لقد بلغ الأحتياطي الحسابي للوثائق السارية المفعول لتأمينات الحياة الفردية في نهاية سنة 2003 (2286929000) ديناراً مقابل (10872580000) دينار لعام 2012 أي بزيادة نسبتها 375 % بسبب النمو في عدد الوثائق الصادرة ومبالغ تأمينها والذي يُعزى إلى تحسن الأوضاع الأمنية في حينه ونمو الحركة الإقتصادية محلياً، والشركة التي يتزايد لديها مثل هذا الأحتياطي بشكل منتظم تستطيع أن تطور من سياستها في التعامل مع الأخطار وتقلص من شروطها في قبول الطلبات الواردة إليها من مختلف الفئات سواء العاملين في مهن غير إعتيادية أو خطيرة أو من هم من ذوي الأعمار الصغيرة ومبالغ تأمينهم كبيرة، كما أن مثل هذا التحسن يشجع على إعادة النظر في الإجراءات أو تقليصها وفي تعديل جدول المهن المعتمد حالياً حسب درجة الخطورة الأمر الذي سيؤدي إلى التقليل من حدة الخطر المعنوي من حيث إلتزام طالب التأمين بالإدلاء بكافة البيانات المطلوبة منه والمتعلقة خصوصاً بظروف مهنته إذ كما يبدو واضحاً من سجلات الشركة أن حالات الإخفاء التي تم تشخيصها لدى هؤلاء عند تقديم طلبات التأمين أو عند تحقق المطالبات في حالات الوفاة أو الحوادث الشخصية الناجمة عن العمل كانت معدودة.

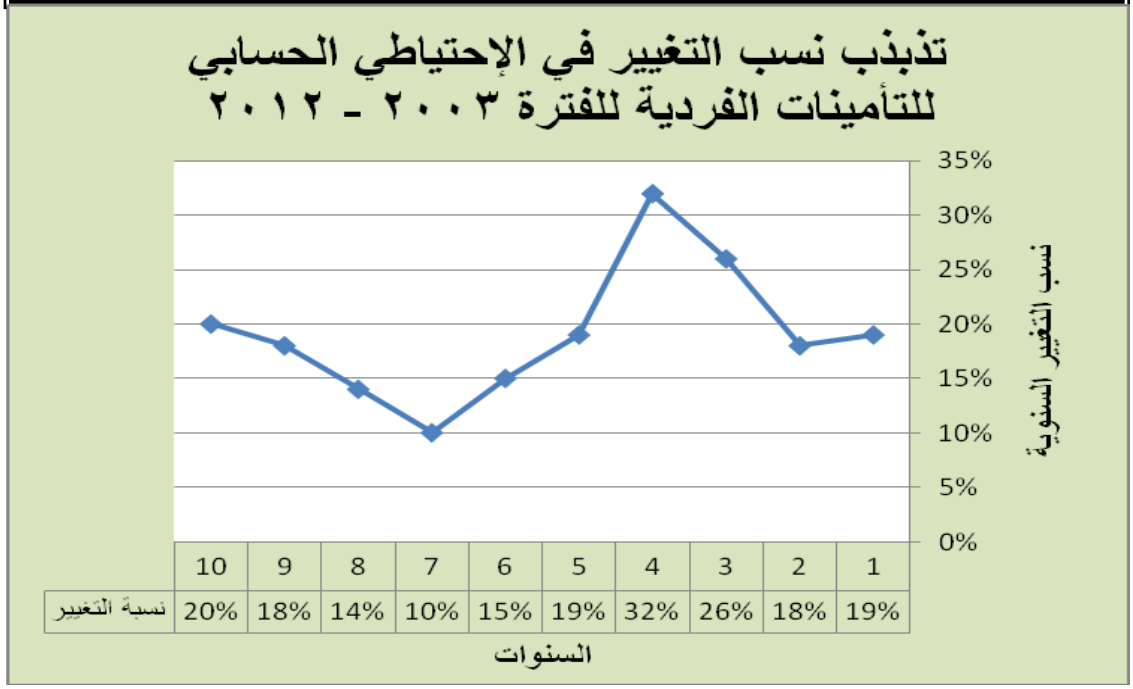
الجدول (8)

يبين تطور الإحتياطي الحسابي للتأمينات الفردية السارية المفعول

للفترة (2003 – 2012) المبالغ بآلاف الدنانير

السنة	مبالغ التأمين المتحققة	الإحتياطي الحسابي	نسبة التغيير
2003	600915	2286929	% 19
2004	3667715	2695384	% 18
2005	4891780	3401606	% 26
2006	3686870	4484048	% 32
2007	3995720	5322705	% 19
2008	4560240	6109528	% 15
2009	5621750	6735203	% 10
2010	6898820	7675588	% 14
2011	5984843	9094190	% 18
2012	6566775	10872580	% 20

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012.



الشكل البياني (4)

المصدر: من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (8)

كانت الشركة حريصة في سياستها الإكتتابية للأعوام 2003 – 2012 على متابعة عدد الوثائق المسوقة من قبل جهازها الإنتاجي بمختلف قنواته تنفيذاً لخطط سنوية تضعها بدقة ضماناً لقبول الطلبات الأمينة وبالأسعار الإعتيادية والتي تخلو من أية تأثيرات محتملة على إلتزامات الشركة المستقبلية في الأمد القريب، فقد كان عدد الوثائق الصادرة لمثل هذه الطلبات (662) وثيقة من أصل (697) وثيقة لعام 2003 أي بنسبة 95 % و (1495) وثيقة من أصل (1630) وثيقة لعام 2012 أي بنسبة 92 % أي أنها قد تشددت في قبول أخطار مهنية أخرى غير أعتيادية قد لا تُحمد نتائجها لاحقاً فكان عدد الوثائق الصادرة لهذه الأخطار (35) وثيقة فقط من أصل (697) وثيقة لعام 2003 أي بنسبة 5 % و (135) وثيقة فقط من أصل (1630) وثيقة لعام 2012 أي بنسبة 8 % وذاك واضح من الجدول (9) والشكل (5) أدناه ، ولا يخفى بأن هذه الطريقة المتشددة للشركة ستنتج عنها في الوقت عينه خسارة أخطار جيدة بسبب الأسعار التحفظية العالية وهو أمر اهتمت به الشركة مؤخراً حيث نلاحظ وجود زيادة متصاعدة في عدد الوثائق التي أصدرتها بأسعار إضافية بسبب تأثير عامل المهنة والذي يؤكد تخفيف تحفظها في الإكتتاب والقبول بسبب إرتفاع درجة خطورة مهن طالبي التأمين، أي إن الشركة بدأت تقبل طلبات كانت ترفضها سابقاً حيث يظهر الإنخفاض المفاجئ في هذه السياسة في عامي 2011 و 2012 بقصد تحقيق زيادة ملموسة في عدد الوثائق المسوقة وبأسعار أعلى مما يعني تزايد عدد من يمتهنون مهناً خطرة ضمن جمهور المؤمن عليهم ثم ارتفاع حجم التعويضات المسددة في

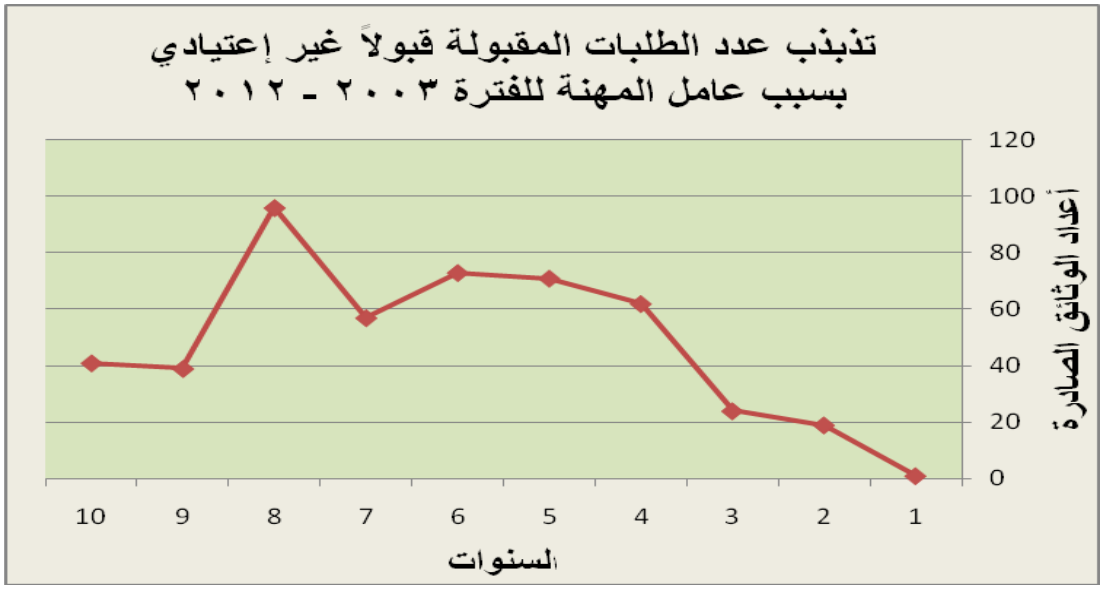
هذه الحالة عن وفياتهم لإرتفاع احتمالاتها وخصوصاً اولئك المشتركين في مشاريع التأمين الجماعي. (الربيعي والعلي: 2012: 90)

الجدول (9)

وثائق التأمين الفردي الصادرة على حياة ذوي المهن بأسعار إضافية وقبولاً غير إعتيادي بسبب عامل المهنة خلال سنوات البحث 2003 – 2012

السنة	مجموع وثائق الفردي المسوقة	الوثائق المسوقة بسعر إضافي (قبول غيراعتيادي)	الوثائق الصادرة بسعر إضافي بسبب المهنة	الأقساط الإضافية السنوية بالدينار	مبلغ التأمين بالدينار
2003	697	35	1	200	100000
2004	1880	135	19	108300	46180000
2005	1717	64	24	1025470	83350000
2006	1160	108	62	90095	207556000
2007	875	104	71	2117800	441250000
2008	862	99	73	3595145	410100000
2009	963	120	57	1588650	319250000
2010	1189	171	96	1637275	402000000
2011	1182	109	39	465750	120500000
2012	1630	135	41	536750	131250000

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012



الشكل البياني (5)

المصدر: من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (9)

٤) عند تفحص نتائج أعمال الشركة إستناداً لتأثير جنس العاملين من ذوي المهن نجد أن نسبة الإناث اللائي قُبلت طلبات تأمينهن قد شهدت تذبذباً ملحوظاً لتزداد حصة الذكور في إجمالي إنتاجية الشركة من وثائق الحياة الفردية خلال أعوام البحث 2003 – 2012 كما هو واضح من الجدول (10) أدناه.

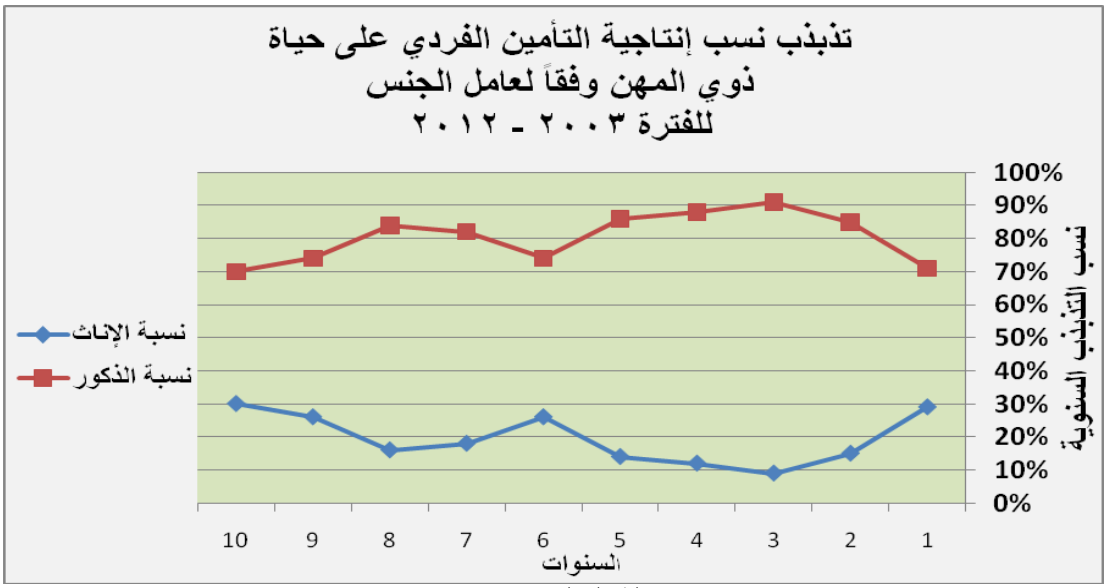
الجدول (10)

توزيع إنتاجية الشركة للتأمين الفردي على حياة ذوي المهن

إستناداً لعامل الجنس خلال سنوات البحث 2003 – 2012

السنة	مجموع وثائق الحياة المسوقة	حصة الإناث	نسبة الإناث	حصة الذكور	نسبة الذكور
2003	697	203	% 29	494	% 71
2004	1880	288	% 15	1592	% 85
2005	1717	158	% 9	1559	% 91
2006	1160	141	% 12	1019	% 88
2007	785	122	% 14	653	% 86
2008	862	222	% 26	640	% 74
2009	963	176	% 18	787	% 82
2010	1189	186	% 16	1003	% 84
2011	1083	291	% 26	792	% 74
2012	1630	459	% 30	1171	% 70

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بالإستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012.



الشكل البياني (6)

المصدر: من عمل الباحث بالإستناد إلى بيانات الجدول (10).

٥) تخضع وثيقة التأمين على الحياة خلال مدة سريانها للعديد من التعديلات والتغييرات كتعديل نوع الغطاء أو المنافع الإضافية أو تعديل طريقة سداد الأقساط أو تغيير المستفيدين أو تعديل مبلغ التأمين زيادة أو تخفيضاً أو تصفية وإنهاء مفعول الوثيقة إختيارياً أو إدارياً، وقد يعود سبب كل هذه التعديلات أو بعضها إلى إختلال التوازن بين نسب الأقساط وبين المستوى المتذبذب لدخل المؤمن له، ويمكن هنا أن نؤشر من معطيات الجدول (11) تركز نسب الإلغاءات خلال سنوات البحث لدى حملة الوثائق من أصحاب المهن الحرفية والمهن التجارية ورجال الأعمال لعدم استقرار أحوالهم المالية بسبب الظروف العامة للبلد ثم تليها لدى حملة الوثائق من العسكريين وأصحاب المهن المكتبية من الموظفين والإداريين في دوائر ومنشآت القطاعين العام والخاص وقد يعزى ذلك أحياناً إلى عامل ضعف الثقافة التأمينية وشيوع فكرة التربح السريع من أغطية التأمين نتيجة المعلومات المغلوطة التي يقدمها بعض المنتجين لهذه الفئات بقصد الحصول على العمولات الإنتاجية المرتفعة، بينما نجد أنخفاض هذه النسب لدى ذوي المهن الطبية والقانونية والتعليمية والتقنية لإرتفاع مستوى الوعي لدى هذه الفئات، أما فئتي ربات البيوت والطلبة المتفرغين فيبدو واضحاً استقرار نسبة إلغاءات وثائقهم. و لايبدو هنا وجود أية علاقة بين ارتفاع درجة خطورة المهنة وبين معدل الطلبات التي ترد للشركة بغية إدخال التعديلات المذكورة على الوثائق.

الجدول (11)

عدد الوثائق الملغاة موزعة حسب مهن أصحابها خلال سنوات البحث 2003 – 2012

السنة	مكتبية	أطباء	تعليمية	طبية	هندسية	تجارية	حرفية	محاماة	عسكرية	ربات بيوت	طلاب	مجموع
2003	2	-	-	-	-	8	34	-	-	10	5	59
2004	32	-	4	-	2	15	107	-	4	9	11	184
2005	18	-	4	1	1	14	79	-	4	11	21	153
2006	15	-	1	1	1	6	45	-	2	4	1	76
2007	12	-	2	1	1	7	63	-	-	5	11	102
2008	23	-	9	1	2	8	65	2	2	4	4	125
2009	23	-	2	-	3	2	46	-	20	-	2	98
2010	15	6	2	5	1	2	40	-	15	5	6	91
2011	37	-	3	1	3	1	45	-	7	4	4	103
2012	35	-	4	4	4	-	35	3	6	8	6	105

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بإلاستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012

وبإستخدام نظام SPSS تم تحليل بيانات عدد وثائق التأمين على الحياة الفردي الملغاة للسنوات موضع البحث 2003 – 2012 حسب أصناف مهن المؤمن على حياتهم وكانت نتائج الأوساط الحسابية وإنحرافاتها المعيارية كما موضحة في الجدول أدناه.

الجدول (12)

الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية لعدد الوثائق الملغاة موزعة حسب مهن المؤمن عليهم

	مكتبية	أهلية	تعليمية	طبية	هندسية	تجارية	حرفية	عسكرية	ربات بيوت	طلاب
Mean	21,2	93,42	3,100	1,978	1,654	7,010	55,9	6,422	6,666	7,100
Std. Deviati	11,01	61,61	2,469	1,434	8,941	5,024	23,052	6,397	2,828	5,896

ومن الجدول (12) نجد أن إنحرافات عدد الوثائق الملغاة من قبل ذوي المهن الحرفية والمكتبية والأهلية عن أوساطها الحسابية كان عالياً جداً أي ذات تشتت عالٍ أيضاً، بينما كانت هذه الإنحرافات لدى ذوي المهن الهندسية عن أوساطها الحسابية متوسطة وبشكل مقبول بما فيها تشتتها، أما بالنسبة لأصحاب المهن الطبية والتعليمية والتجارية والعسكرية وكذلك الطلبة وربات البيوت فكانت الإنحرافات عن أوساطها الحسابية قليلة نسبياً وذات تشتتات واطئة جداً، وهنا يمكن الإستنتاج إستناداً إلى تحليل المتوسطات وإنحرافاتها بأن الأسباب التي تدعو ذوي المهنة الواحدة إلى إلغاء وثائقهم تكاد تكون متشابهة أو متقاربة حسب كل مهنة والذي يعزز فرضية البحث الثانية (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين عدد الوثائق الملغية التي صدرت استناداً لعامل المهنة وبين أصناف مهن المؤمن على حياتهم).

أما طلبات التأمين الملغاة والتي سبق قبولها قبولاً غير إعتيادي وبدون فحص طبي فقد وصلت لعام 2012 إلى (105) طلباً أي بنسبة 6,44 % من إجمالي الطلبات في حين كانت لعام 2003(59) طلباً أي بنسبة 8,46 %. وذلك يؤشر استقرار سياسة الشركة في قبول الأخطار غير الإعتيادية وعدم التعرض إلى هزات قوية في عدد الوثائق الملغاة.

الجدول (13)

يبين توزيع الوثائق الملغاة موزعة حسب نوع القبول خلال سنوات البحث 2003 – 2012

السنة	عدد الوثائق الملغاة	قبول إعتيادي	قبول غيرإعتيادي
2003	59	57	2
2004	184	173	11
2005	153	148	5
2006	76	65	11
2007	102	98	4
2008	125	107	18
2009	963	833	130
2010	91	68	23
2011	103	84	19
2012	105	88	17

* المصدر: الجدول من إعداد الباحث بإلاستناد إلى الإحصائيات السنوية لشركة التأمين العراقية للأعوام 2003 – 2012

يلاحظ من الجدول (13) تناقص الإلغاءات في الوثائق التي تم قبول طلبات تأمين أصحابها قبولاً غير إعتيادي لكونهم من أصحاب المهن الخطرة أو لتردي صحتهم، حيث كانت 17 طلباً من أصل 105 طلبات ملغية في العام 2012 أي بنسبة 16%، ومثل هذه الشريحة لا تعمد عادة إلى إلغاء وثائقها بل بالعكس قد يلجأون إلى زيادة مبالغ تأمينها لمعرفتهم بظروفهم الشخصية وتوقعهم للتعرض للحوادث أو الوفيات مبكراً.

وعموماً فإن شركة التأمين العراقية تحاول جاهدة تطوير الخدمات التي تقدمها في مجال تأمين أصحاب المهن على أنواعها وفي حدود قدراتهم الشرائية من خلال وضع بدائل تحفيزية وتشجيعية لإقتناء وثائقها أو لضمان استمرارية سريان مفعول النافذة منها وتقليل حجم التصفيات والإلغاءات، ومنها: إشراك كافة الوثائق في الأرباح، التوسع في ترويج الوثائق بدون فحص طبي، تخصيص جوائز عينية ونقدية إضافة إلى الأرباح السنوية ، زيادة أسعار الفائدة وإضافتها إلى الأقساط بقصد تخفيضها، زيادة المنافع المرتبطة بالوثيقة، زيادة حدود الإقتراض بضمان قيمة الوثيقة، تنويع طرق تسديد الأقساط وغيرها. ولا يجب هنا إغفال الدور الواعي لإدارة الشركة في إتخاذ القرارات المناسبة في إتفاقيات إعادة التأمين وتحديد معدل إحتفاظها من الأقساط ضمن طاقتها الإستيعابية من إجمالي الأقساط المكتتبة.

المبحث الرابع

الإستنتاجات و التوصيات

أولاً: الإستنتاجات:

في ضوء الإطار المفاهيمي للبحث وتطبيقاته توصل الباحث إلى الإستنتاجات الآتية:

١) ندرة إقبال المواطن العراقي ع لى التأمين على حياته ما لم يرتبط ذلك بلشتراطات حصوله على قرض شخصي من أحد المصارف (كما في حالة التأمين على حياة سواق سيارات الأجرة المقترضين من المصارف لشراء سياراتهم بالآجل) وهي الحالة الوحيدة التي لا تتمكن فيها شركة التأمين العراقية العامة من دراسة الطلب حسب مهنة طالب التأمين بسبب إلزامية التأمين بموجب ضوابط أو قانون ما وبأسعار تأمين موحدة للجميع.

٢) إزدياد نسب الإلغاءات لوثائق التأمين على حياة أصحاب المهن الحرفية والحرة والمهن التجارية لعدم استقرار مواردهم المالية التي هي عرضة لتقلبات إقتصاديات السوق والظروف العامة لبلد التأمين. وما تهافت المنتجين على هذه الشريحة إلا رغبة في المورد المالي السريع المتمثل في عمولات الأنتاج المرتفعة.

3) ضعف الكفاءة البيعية ذات التدريب الجيد حيث يلاحظ قيام منتج التأمين في كثير من الحالات بملء استمارة طلب التأمين بنفسه للزبون وإدراج معلومات مقصودة وغير دقيقة أحياناً عن مهنته وحالته الصحية وتأريخه العائلي لمعرفته المسبقة بان ذلك قد يؤثر في قبول الطلب من قبل الشركة وعلى نسبة العمولة التي ستحتسب له.

4) شيوع فكرة تحريم التأمين مما أدى إلى ضعف الطلب على الخدمات التأمينية عامة وانخفاض الأقساط المتحققة في بعض المحافظات إذ لم تصدر في محافظة الأنبار مثلاً أية وثيقة فردية للتأمين على الحياة في العام 2012.

5) ضعف العمل بدراسات التسويق الخدمي وإتجاهات المستهلكين فلم تستطع الشركة ترويج منتجات جديدة ولا حتى تطوير التغطيات التقليدية المروجة حالياً والتي باتت لا تتلائم مع الاحتياجات المستجدة للأفراد في مجتمع اليوم مما يظهر الحاجة إلى استحداث قسم لإدارة الأخطار للمهن المختلفة يتحمل مهمة تحليلها وتقدير الخسائر الناتجة عنها لمساعدة الإدارة العليا في القبول والتسعير وحسب كل مهنة

6) تتسم وثيقة التأمين على الحياة المتداولة محلياً بالتعقيد وعدم الوضوح سواء في شروطها أوإستثناءاتها أومصطلحاتها التأمينية الفنية الواردة فيها والتي تحتاج الى إعادة صياغة وتوضيح مثل الاحتياطي الحسابي، الإلغاء ، قيم التصفية و تخفيض التأمين، جدول الإسترداد، كما أن الإدلاء ببيان المهنة ودرجة خطورتها في كل من طلب التأمين على الحياة وتقرير منتج التأمين تنقصه الدقة ويحتاج لتفصيل أكثر.

7) تفتقر الشركة إلى برنامج ترويجي لمبيعاتها من وثائق التأمين على الحياة يقوم على التنسيق مع وسائل الإعلام والقنوات الفضائية وأن الوسائل التي تستخدم محدودة ولا تتناسب مع أهمية تأمينات الحياة.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء الأستنتاجات التي توصلنا اليها يمكن بلورة التوصيات الآتية:

١) إعداد قاعدة بيانات محوسبة تسهل عملية التعرف على رغبات الزبائن المرتقبين وتوفير المنتج الذي يلائم احتياجاتهم، وتوثيق التعاون التقني بين شركات التأمين المحلية بحيث يتم تبليغ كل شركة عضو في النظام بتفاصيل الطلبات التي سبق أن رفضتها كل شركة على حدة لتسهيل عملية الإكتتاب وتقليل كلفتها.

٢) ضرورة تركيز الشركة في برامجها التسويقية والإنتاجية على العاملين في المهن ذات الموارد الثابتة والمهن التخصصية (كالمهندسين والصيادلة والمحامين والأطباء والعسكريين المطوعين وغيرهم) وخاصة في المحافظات قليلة الإنتاج. وتبسيط طرق تسديد الأقساط والأخذ بطريقة الدفع الشهري على أن تكون تحميلات التقسيط يسيرة لا تؤثر على دخل المؤمن له السنوي.

٣) على الشركة أن تولي الإهتمام الكافي لفئة النساء عامة وربات البيوت خاصة وتكثف من جهودها الأنتاجية والتسويقية بين صفوفهن وتقلل قدر الإمكان من رفضها لطلبات من تروم منهن التأمين على حياتها حيث لا تحصل نسبة كبيرة منهن على المزايا المالية لقوانين التأمين الإجتماعي ولإنخفاض فرص عملهن ولكي تخلق قاعدة أمينة من جمهور المؤمن لهم ممن تقل معدلات وفياتهم وتزداد سنوات دفعهم للأقساط.

٤) إعادة النظر في التصانيف الحالية للمهن وتحديث الدليل المعتمد من قبل شركات التأمين وفقاً لدرجات الخطورة بالإستعانة بدليل التصنيف العربي الموحد للمهن مع متابعته دورياً لإدخال أية مهنة مستحدثة وإنجاز دراسات للكشف عن العلاقة بين الحوادث المهنية والعوامل الشخصية والبيئية المؤثرة في وقوعها لضرورتها في رسم الستراتيجية التسويقية والسياسة الإكتتابية لقبول الطلبات حسب المهن ، وفي وضع سياسات تسعير عادلة تضمن سلامة وتوازن محفظة التأمين على الحياة.

٥) على الشركة أن تركز على تحليل مخاطر أماكن عمل المؤمن لهم وأماكن سكنهم من حيث قربها أو بعدها من المؤسسات الحساسة والأمنية والعسكرية والمناطق الساخنة أو المضطربة أمنياً والكثيرة الإنفجارات والإغتيالات أو مرورهم بمثل هذه المناطق بذهابهم إلى أو رجوعهم من الدوام مما يزيد من درجة المخاطرة وينعكس في دقة تحديد الأسعار وبما يتلائم مع الإنحرافات في النتائج المتحققة.

٦) إعادة هيكلة أسعار التأمين المختلط على الحياة بنوعيه الفردي والجماعي عند إعتماد عامل المهنة كأساس في الإكتتاب بحيث يكون السعر متدرجاً بنسب مقبولة لطالبي التأمين الذين تتراوح أعمارهم بين

(25 – 40) سنة ممن يُصنفون ضمن المهن البسيطة أو الإعتيادية قليلة الخطورة وفي حالة النظر في قبول طلبات العاملين ممن هم خارج هذه الحدود العمرية فيجب الإشتراط بعدم تكليفهم بالأعمال ذات الخطورة العالية وخصوصاً من هم من ذوي الأعمار الصغيرة والخبرة القليلة.

٧) الأخذ بطريقة التسعير الطبقي بدلاً من طريقة التسعير بالخبرة عند دراسة وتحليل الأخطار قبل قبولها بما يتلائم مع واقع سوق التأمين المحلية العراقية والذي يأخذ بالإعتبار متغير أعمار طالبي التأمين ومهنهم مع تأثير بقية المتغيرات الأخرى وخاصة من يعمل منهم في مهن عالية الخطورة وتجاوز عمره 50 سنة لإرتفاع نسبة خطر الوفاة وعدم الإعتماد الكلي على الطرق الأكتتابية الجاهزة حيث تستند الشركة في تعريفتها الحالية إلى جداول الحياة السويسرية CSO 958.

٨) تطوير المنتجات المتداولة حالياً والتفكير بطرح منتجات تأمينية تكافلية إسلامية تلائم احتياجات العملاء ومستوى دخولهم وتساهم في زيادة الإقبال على شرائها.

٩) يوصى هنا بإعداد جداول بالتعويضات المدفوعة مبوبة حسب المهن وعدم قصرها على جداول أعداد الوثائق المنجزة ومبالغ تأمينها وأقساطها المستحصلة حسب المهن لكي يتسنى دراسة أي من هذه المهن يزداد تعرض أصحابها للأخطار ويرتفع معدل دفع التعويض لهم.

١٠) التعاون بين شركات التأمين والمصارف التي يكثر تعامل المهنيين معها والاستفادة من شبكات فروعها في تسويق المنتجات التأمينية وتحصيل الأقساط.

المصادر

١) الحداد، د. وسيم محمد ونور، د. محمود ابراهيم، " إدارة المخاطر" ، دار المسيرة للنشر، عمّان، 2012.

٢) سلام، د. أسامة عزمي وموسى، د. شقيري نوري ، "إدارة الخطر والتأمين" ، دار الحامد للنشر، عمّان، 2007.

٣) السيفو، د. وليد اسماعيل وأبو بكر، ع ي أحمد " إدارة الخطر والتأمين" دار اليازوري للنشر ، عمّان،2009.

٤) السيفي، بديع أحمد، " الوسيع في التأمين وإعادة التأمين علماً وقانوناً وعملاً " ، الديوان للطباعة، بغداد 2006

٥) عبده، د. السيد عبد المطلب، " التأمين على الحياة "، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 1989.

٦) الفقي، د. السباعي محمد وحمزة، محمود ، "التأمين على ال حياة"، مطبعة الهيئة العامة التدريب، الكويت، 1998.

٧) ناصر، د. محمد جودت ، "إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق" ، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمّان1998.

الدوريات:

٨) أحمد، شكر محمد و كاظم، كريم يونس ، "التأمين الصحي في العراق بين الإلزام والإختيار" ، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد 11 لسنة 2011، بغداد.

٩) أحمد، شكر محمد و كاظم، كريم يونس ، "أثر سياسة إنتقاء الخطر في التأمين على الحياة في إنتاجية شركة التأمين العراقة العامة" ، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد ، العدد 19 لسنة 2012.

١٠) توفيق، أماني مصطفى كمال ، "أثر مهنة المستأمنين على حجم عمليات تأمينات الحياة في مصر"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة / كلية التجارة، 1988.

١١) حمرا، جميل شفيق ، "تأمين الحياة الجماعي" ، مجلة الرائد العربي، شركة الإتحاد العربي لإعادة التأمين، دمشق، العدد 28 حزيران 1997.

١٢) الخزاعي، عبد الكريم عبد اللطيف " قصور منافذ توزيع وثائق التأمين على الحياة في السوق العراقية " مجلة كلية الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد 55 لسنة 2005.

١٣) خطاب، هدى يوسف " زيادة إنتاجية وثائق التأمين على الحياة وتقليل تباينها لعينة في فروع شركة التأمين العراقية العامة " بحث تطبيقي مقدم كجزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين، جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، 2013.

١٤) داؤود، إسراء صالح" عقد التأمين الجماعي" مجلة الرافدين للحقوق، جامعة الموصل، العدد 43 لسنة 2010.

١٥) الربيعي، محمد حسن و العلي، عبد الأمير عبد الحسين " تحليل الأخطار في التأمين الجماعي – بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة ": مجلة دراسات محسبية ومالية، جامعة بغداد، العدد 18 لسنة 2012.

١٦) الزبيدي، د. حمزة فائق و حسين، يسرى عبد الله " العوامل المؤثرة في إنخفاض الطلب على الوثائق الفردية للتأمين على الحياة " مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، العدد 20 لسنة 2012.

١٧) كاظم، كريم يونس، " تقدير الخطر في التأمين على الحياة باستخدام عامل الفحوص الطبية دراسة تطبيقية في شركة التأمين العراقية العامة "، مجلة التقني، هيئة التعليم التقني، العدد 7 المجلد 26، 2014.

١٨) محمد، سهيلة ، "حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية" ، مجلة جامعة دمشق، العدد 4، المجلد 26 لسنة 2010.

١٩) الإحصائيات السنوية الصادرة عن شركة التأمين العراقية العامة للأعوام 2003 – 2012.

٢٠) الخبرة العملية للباحث والمقابلات الشخصية مع العاملين في قطاع التأمين.

ملحق / استبانه

الاخ العزيز /الاخت العزيزه.....

تحيه طيبه

يقوم الباحث باعداد بحث ميداني بعنوان(أبعاد جودة الخدمة المصرفية ودورها في تحقيق رضا الزبون/ دراسة تطبيقية في مصرف الرشيد.) يرجى التفضل بالاجابة على الفقرات الوارد ة فيها بدقة وموضوعية علما بان اجاباتكم ستستخدم لاغراض البحث العملي فقط. وستعامل بسريه تامه، شاكرا تعاونكم معنا.

الباحث

أولا- المعلومات الشخصية

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر: من18-25 سنة ☐ من26-35 سنة ☐ من36-55 سنة ☐
اكبر من 55 سنة ☐

3- التحصيل الدراسي: اقل من أعداديه أعـ☐ية دبلو☐ بكالوريو☐ دراسات ☐
عليا ☐

4- المهنة: تاجر ☐ مهنة حرة ☐ موظف حكومي ☐ متقاعد ☐

ثانيا- الفقرات المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبون

ت	الفقرات	غير موافق بشدة (1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة (5)
	أولا: الملموسية					
1	يوجد لدى المصرف اجهزة ومعدات حديثة					
2	المظهر العام للمصرف يتلاءم مع طبيعة الخدمة المقدمة وجذاب					
3	التصميم والتنظيم الداخلي للمصرف مرتب ومريح					
4	مظهر الموظفين في المصرف لائق وانيق					
	ثانيا-الاعتمادية					
5	يؤدي موظفو المصرف الخدمة في الموعد المحدد					
6	يلتزم المصرف باداء الخدمات في الاوقات التي يعد فيها					
7	يتعاطف المصرف معي عندما تواجهني مشكلة ما،ويولي اهتماما كبيرا لحلها.					
8	يمكن الاعتماد على موظفي المصرف بانجاز الخدمة بالدقة المطلوبة					
9	يحتفظ المصرف بسجلات دقيقة وخالية من الاخطاء					
	ثالثا-الاستجابة					
10	يستجيب العاملون في المصرف لاحتياجات الزبائن بشكل فوري					
11	لدى موظفي المصرف الاستعداد الدائم لمساعدة الزبائن					
12	يقوم موظفي المصرف بابلاغ الزبائن عن الوقت الذي يستغرقه لانجاز الخدمة					
13	العاملون في المصرف يلبون طلبات الزبائن فورا مهما كانت درجة انشغالهم					
	رابعا-الامان					
14	اشعر بالامان عند تعاملي مع هذا المصرف					
15	يمكن الوثوق بالعاملين في المصرف					
16	يتحلى العاملون في المصرف بالسلوك المهذب والمجاملة عند تعاملهم مع الزبائن					
17	يتمتع موظفي المصرف بالمعرفة التامة للاجابة على اسئلة واستفسارات الزبائن					

	خامسا-التعاطف					
18	يعتبر العاملون في المصرف خدمة الزبائن من اهم اولوياتهم					
19	يتفهم العاملون في المصرف احتياجات الزبائن ويسعون الى تحقيقها					
20	يولي المصرف رعاية خاصة لكل زبون					
21	ساعات عمل المصرف ملائمة لجميع الزبائن					
22	يولي العاملون في المصرف الزبائن اهتماما شخصيا					
	سادساً: رضا الزبون					
23	اشعر انني مرتاح بالتعامل مع هذا المصرف					
24	يستجيب المصرف بسرعة لاي استفسارات او شكاوى اتقدم بها					
25	يعمل المصرف على تقديم خدمات نوعية و غير متوقعة					
26	اقوم بنصح اصدقائي للتعامل مع هذا المصرف					
27	لا يوجد لدي ميل للتحول بالتعامل مع مصرف اخر					