



مجلة دراسات محاسبية و مالية _ المجلد الثامن _ العدد ٢٤ _ الفصل الثالث
لسنة ٢٠١٣
قياس كلفة الخدمة في قطاع التأمين دراسة لقسم التامين للسيارات// شركة
التأمين الوطنية

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

أ.م/ د. سالم محمد عبود
مركز بحوث السوق وحماية
المستهلك

أ.م/ د. علاء عبد الكريم البلداوي
المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

رابحة محمد الشؤنة
شركة التأمين الوطنية

المستخلص

يعد التامين من الانشطة ذات التأثير الفعال في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتنمية وان لشركات التامين اثر في خلق الاستقرار والتوازن ودعم القطاعات الاخرى . يعد التامين من المؤسسات المالية ذات الاهمية الاقتصادية والاجتماعية وله تأثير على التنمية ويساعد في تحمل عبئ المخاطر وتوزيعها. وان قياس مؤشرات الخدمة وكلفتها يساعد في تقييم الاداء وان لنشاط التامين، ودراسة القطاعات التي يحتاجها المجتمع والمؤسسات والافراد للشركة وتطويرها . تغطي كل الجوانب الحياتية وفعاليتها . وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على قطاع التامين في مجال السيارات والحوادث وذلك لكثرتها وما لها من مشاكل وواضار وخسائر قد يصاب بها شخص ثالث . ولقد تم اخنيار شركة التامين الوطنية كونها الشركة الرائدة في مجال التامين . لذا تم اختيارها كعينة للدراسة وقد تم التوصل الى العديد من المؤشرات والاستنتاجات التي يمكن اعتمادها في تطوير خدمة التامين وقياسها تكاليفها .

Abstract

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



Insurance Company being the leading company in the field of insurance. Therefore been selected as a sample for the study was reached several Indicators and conclusions that can be adopted in the development of insurance and measured service costs.

المقدمة والمنهجية

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

مشكله الدراسة

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

هدف الدراسة :

تهدف الدراسة إلى تحقيق ماياتي:

١- التعريف واقع الخدمة التامينية

٢- واقع قياس الخدمة التامينية بشكل عام ووثائق التامين على للسيارات بشكل خاص

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



فرضية البحث :

هناك علاقة بين قياس كلفة الخدمة وحجم ونوع التعويض.

هيكل البحث ومنهجيته :

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

الفصل الاول : مدخل مفاهيمي

يمثل هذا الفصل مدخلا نظريا لعرض اهم المداخل التي تركز عليها الدراسة وسيتم تناول التأمين على السيارات كنشاط حيوي. وكذلك تحديد ماهية الخدمة التامينية وسماتها والسياسة السعرية المعتمدة فضلا على التعرف على التكاليف وعناصرها وطرق قياسها وعلاقتها بالسياسة السعرية للمنتج التاميني.

المبحث الاول : مدخل عام لدراسة ماهية التأمين على السيارات

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

اما من الناحية الاقتصادية يمكن ان نعرف التأمين بأنه(طريقة يمكن من خلالها ازالة بعض المخاوف والحصول على شيء من الاطمئنان او راحة الفكر عن طريق تحويل عبء الخسارة



من المؤمن له (الافراد) الى المؤمن (شركات التأمين) وتعويض الطرف الاول عن الخسارة المالية مقابل دفع مبلغ ويتمثل "بقسط التأمين" (Insurance Premium)(بوران: ٢٠١١: ٣٧)

تقسيمات التأمين (انواعه) Types of insurance

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

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

٢. التأمين البحري ويشمل (marine INS):

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

٣. التأمين من الحريق (Fire INS). ويشمل التأمينات الملحقة به.

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

٥. التأمين ضد الحوادث (Accident INS.) ومن انواعه: التأمين ضد الحوادث الشخصية

(Personal Accident INS.) ضد السرقة (Burglary INS.) المسؤولية تجاه الغير

(third party liability INS).تأمين مسؤولية رب العمل (work mens compensation)

(INS). التأمين الزراعي (Agricuiture INS.). تأمين خيانة الامانة (Guramnty INS.)

(Fidelity). تأمين الالواح الزجاجية (Glass INS.)

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

تأمين السيارات (Motor Insurance) :

يعد هذا النوع من التأمين من المجالات الشائعة في العالم وكذلك انتشار الحوادث او ما

ينجم عنها من مخاطر وفي البدء لابد من تحديد ان السيارات هنا يراد بها كل مركبة تسير

على الطريق وتعمل بالوقود وبهذا ينصرف مفهوم السيارة في هذا المجال الى جميع وسائط

النقل البري والمكائن والمعدات المتنقلة المزودة بمحرك القادرة على السير في الطرق

العامة،(عرقا وعقل:٢٠١٠: ٢٠٨) .وقد ازداد الاهتمام بالتأمين على السيارات نتيجة لتعدد

الاسباب الداعية لظهوره ومنها الزيادة المطردة المستخدمة في عدد السيارات، وطالما تتعرض

السيارات الى حوادث مختلفة تسبب اثار متعددة ،وماينجم من اثار قدتقع على السيارة او

الانسان اوالممتلكات وبسبب الخسائر المادية والجسدية التي تلحق بأصحاب السيارات ايضا



ويعرف التامين على السيارات بانه التامين ضد الخسائر والاضرار التي تلحق بالعجلة اليه اوتنشا عنها او التي لها علاقة باستعمالها بما في ذلك من مخاطر المسؤولية المدنية تجاه الغير (شكري: ٢٠١١: ٢٢٤) .

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

انواع التامين على السيارات

عند الرجوع الى الادبيات المتخصصة نجد ان هناك اتغاق على تقسيم الوثائق الخاصة بالتامين على السيارات من جانب الاثار والاضرار والمسؤولية المدنية ونطاق التامين لذا فان الشائع هو ام تامين الالزامي او التكميلي ولكن نجد البعض جعلها ثلاث وهي :

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

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

٣- التامين الشامل: يجمع هذا النوع من التامين نوعي التامين الالزامي والتكميلي، وسمي بالشامل لانه يغطي الاخطار التي تتعرض لها السيارة كافة كالحريق، والسرقة والاصطدام



والتدهور، والاضرار التي تحدثها السيارة للغير كافة، التي يكون سائقها مسؤولاً عنها ويتم الحصول على التأمين الشامل من الشركات بصورة مباشرة، ويتضمن العقد وثيقتين تخضع وثيقة التأمين الالزامي فيه الى شروط واحكام قانون التأمين الالزامي، ووثيقة التأمين التكميلي فيه تخضع الى شروط وثيقة التأمين الصادرة عن الشركة وبالسعار التي تقرر.

المبحث الثاني: الخدمة التأمينية والسياسة السعرية

ان تحديد كلفة الخدمة يستلزم معرفة ماهية الخدمة وعناصر وسماتها وتحديدًا في قطاع التأمين وماهي السياسة السعرية الممتدة لقد عرف كوتلر الخدمات بأنها أي عمل أو أداء غير ملموس يقدمه طرف إلى طرف آخر دون أن ينتج عن ذلك ملكية شيء ما (كوتلر: ٢٠١٠ : ٢٠٧) وبهذا نجد ان الخدمة (نتائج الأداء للجهود الإنسانية أو الآلية على الأفراد أو الأشياء وعليه فأن الخدمة هنا تنطوي على أي عمل أو أداء أو جهود يصعب امتلاكها أو حيازتها) (أبو الهيجاء: 2008 : 105). ولهذا تعد الخدمة التأمينية أحد أهم الخدمات المالية التي تشبه إلى حد كبير الدور الذي تلعبه الخدمات البنكية. وبهذا حدد مفهوم الخدمة التأمينية بأنه (Malvern, 2002:212). مزيج من العناصر التي تتميز بعدم ملموسيتها والتي تهتم بتقديم العناصر والخدمات التي تسمح للزبون بإشباع حاجاته. (ريجدا: ٢٠٠٨ : 35). وحيث ان خصائص الخدمة التأمينية لا تختلف عن الخصائص التسويقية للخدمات الأخرى، بل هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها خدمة التأمين عن باقي الخدمات الأخرى ، وفيما يلي أهم هذه الخصائص: (الصميدعي :، ٢٠٠٤ : ٣٩).

١- التأمين خدمة غير ملموسة

٢- التأمين خدمة مستقبلية

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

٤- التأمين خدمة وسيطية التسويق التأمين خدمه زمنية التوازن

٥- التأمين خدمة حتمية الملاءة المالية

Pricing Strategies قياس التكاليف و استراتيجيات التسعير:

يحتل عنصر السعر المرتبة المهمة في عناصر المزيج التسويقي ، وتبرز أهمية السعر أيضاً من كونه مصدر إيرادات المنظمة ، وهو على العكس من النشاطات الأخرى وعلى وفق رأي (Armstrong & Kotler) فإن للسعر مفهومين الأول ضيق إذ يتضمن (مبلغ من المال يتم



دفعه لقاء منتج أو خدمة) والآخر واسع وهو (مجموع القيم كلها التي يستبدلها المستهلكون مقابل فوائد أو امتلاك أو استخدام المنتج أو الخدمة) (البكري : ٢٠٠٢ : ٢٣٤).

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

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

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

٣. المساعدة في اتخاذ قرار تسعير المنتجات والخدمات:

تعد التكاليف الأساس الرئيس للأسعار التي تحددها الشركات لمنتجاتها ، إذ يتوجب أن يكون السعر المحدد قد غطى تكاليف الإنتاج (مباشرة وغير مباشرة)، وتكاليف التوزيع والترويج وأية نفقات تتعلق في المنتج سواء كان سلعة أو خدمة . ولا يكفي أن تغطي التكاليف النفقات أعلاه، وهنا يمكن القول بأن على الشركات الخدمية أتباع إستراتيجية تخفيض التكاليف المدروسة والتي ينشأ عنها طرح أسعار منخفضة تنافسية يحقق لها حصة سوقية (Market Share)، وأن تخفيض التكاليف لا يعني دائماً أتباع أسعار منخفضة بل توجد بعض المنشآت بتكاليفها المنخفضة تحافظ على أسعارها التنافسية وتحقق عائداً معقولاً، ولا يعني أيضاً تخفيض التكاليف هو تغيير مواصفات أو نوع أو خواص الخدمة.(الضمور: 2012: 295)ويمكن تحديد أربعة أسس مهمة لتقرير الأسعار وهي:(ريجدا: 2006:826)

1.تكلفة إنتاج الخدمة.

2. المبلغ الذي يكون المستهلكون مستعدون لدفعه لقاء الخدمة.

3. السعر الذي يتقاضاه المنافسون.

4. القيود المفروضة على التسعير من الجهات الخارجية.



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

1- مدخل يعتمد التكاليف Cast based approach

أ. طريقة فائض التكلفة Cost plus – pricing

ب. تحليل نقطة التعادل Break Even analysis

ج. التسعير على أساس الهدف الربحي Target profit pricing

2. - مدخل يعتمد على المشتري Buyer based Approach

3 مدخل يعتمد على المنافسة Competition based Approach

تسعير المنتج التأميني (Pricing Of Insurance Product)

إن عملية تسعير المنتج التأميني ترتبط بمجموعة من العناصر أهمها احتمال تحقيق الخطر، وتكاليف العملية التي تشمل العمولات ومصروفات البيع والمصاريف الإدارية ، كما يؤخذ في الحسابان معدل الفائدة المتوقع وكوبونات الأرباح إن وجدت و قد يؤخذ أيضاً معدل التضخم المتوقع ويتم ذلك كله مع مراعاة أسعار المنتجات المنافسة ، وبحيث يحقق هامش ربح للمؤمن . ويقوم بعملية التسعير هذه أشخاص متخصصون يعرفون بالخبراء الإكتواريين .وعادة ما يكون الخبير الإكتواري متخصصاً أما في تأمينات الحياة أو في التأمينات العامة . أو قد يجمع بين التخصصين .(الصميدعي، ٢٠٠٨: ٧٧) ويعد سعر المنتج التأميني عاملاً هاماً بالنسبة لمستهلك التأمين (الزبون)،وعادة ما يتساءل الزبائن عن الأسعار المنافسة في السوق بالنسبة لوثيقة تأمين معينة ففي إحدى الدراسات التي أجريت على السوق الأمريكي تبين أن (٤٥%) تقريباً من الزبائن يسألون عن أسعار التأمين لدى شركتين أو أكثر قبل شراء وثيقة التأمين على السيارة كما أن (35%) منهم يغيرون وكلاء التأمين الذين يتعاملون مقابل تغير سعر المنتج التأميني بمقدار (١%) فقط وأن (٥٠%) من الزبائن يغيرون وكلاءهم مقابل تغير في السعر بمقدار ١٨. (Etezel ,etal, 2006 : 355)، إن تسعير منتجات التأمين يجب أن تعتمد على بحوث السوق إلى جانب العوامل الإكتوارية الداخلة في حساب الأسعار، إعطاء خصومات في حالة وجود وسائل التحكم في الخسارة .فضلا على ما تقدم توجد ثلاث طرق أساسية لتسعير منتجات التأمين وهي:(جنان:٢٠١٠: ٤٩)



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

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

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

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

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

السعر كمؤشر على الأداء المالي

ان اعتماد التكاليف كاساس للتسعير يمكن ان تعتمد كمؤشر لقياس الاداء المالي وكذلك قياس كلفة الخدمة التامينية ويمكن تلخيص اهم طرق وهي : (عبودي: ٢٠١٠ : ٧٧)

أ- التسعير بالتكلفة زائد هامش الربح:

تعتبر هذه الطريقة من أبسط و أكثر الطرق شيوعاً، ووفقاً لهذه الطرق يتحدد السعر كالاتي:

$$\text{السعر} = \text{التكاليف} + \text{هامش الربح.}$$

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



يؤدي إلى انخفاض المبيعات الفعلية عن المبيعات المخططة قد يؤدي إلى عدم إمكانية المنظمة من تغطية تكاليفها الثابتة.

ب- التسعير على أساس نقطة التعادل:

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

$$\text{نقطة التعادل} = \frac{\text{التكلفة الثابتة}}{\text{سعر بيع - ك.م للوحدة}}$$

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

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

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

ان اختيار الطريقة المناسبة في قياس التكاليف وتحديد الاسعار في قطاع التامين حيث تعتمد على طبيعة النشاط وخصوصية الخدمة وهناك طرائق عدة لاختيار سعرالتامين منها:

١ - طريقة التسعير الخاصة :-

وتعتمد على خبرة شركة التامين ، وتسمى هذه الطريقة بطريقة التسعير التحكيمي (التقديري) ، وتعتمد على التسعير الذاتي لكل خطر على حده ، إذ يتم تسعير كل خطر على أساس صفاته الخاصة مستقيلاً عن أي صنف مقرر أو أية جداول خاصة أو أية صيغ فهي تعتمد على



الخبرة الشخصية لشركة التأمين مع استخدام التقدير الجزافي بالإحصائيات المتاحة والأقساط المحددة للأخطار المتشابهة .وتستعمل هذه الطريقة في التأمين على أخطار النقل البحري والجوي وخاصة إذا كان الخطر كبيراً وفي بعض الأخطار غير العادية في تأمين الحريق وفي إعادة التأمين . (حدود:٢٠٠٧:١٣)

٢- طريقة التسعير على وفق نوع الخطر:-

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

- الخسائر المتوقعة ومصاريف الخسارة المقدرة ويغطيها ما يعرف بشكل واسع في التسعير

- المصاريف الطارئة والنفقات الإدارية ويغطيها ما يعرف بالتحميلات

٣- طريقة التسعير على وفق الصفات الخاصة :-

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



الفصل الثاني الجانب العملي

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضاً للسياسة السعيرية واسس التعويض وطرق قياس التكاليف مع الإشارة الى نبذة مختصرة عن شركة التأمين الوطنية:
نبذة مختصرة عن شركة التأمين الوطنية:

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

فرع تأمين السيارات

إن نشاط هذا الفرع منظم بأحكام قانون التأمين الإلزامي رقم ٥٢ لسنة ١٩٨٠ المعدل النافذ من ١/١/١٩٨١ وبموجبه تلتزم شركة التأمين الوطنية بالتعويض عن الوفاة أو الإصابة البدنية التي تلحق أي شخص جراء استعمال السيارة في الاراضي العراقية. يتولى هذا الفرع إصدار وثائق التأمين ضد الأخطار التالية (اصطدام وانقلاب، حريق، سرقة، المسؤولية المدنية تجاه الغير). ومن المعلوم ان استثمارة التأمين على السيارات يطلع على كافة شروطها الراغب



بالتعاقد وهناك مجموعة من المعلومات التي تريد ان تعرفها الشركة عن حالة السيارة مثل
مانوع السيارة ،منهو المالك ، وهل تعرضة الى حوادث او خسائر ، والمدة المطلوبة ، وماهو نوع
الوثيقة حيث توجد نوعين من الوثائق في ضوء طبيعة السيارة واستخدامهما كما يلي:

ا- وثيقة التأمين الخصوصي

ب- وثيقة التأمين التجارية

ولكل من هذه الانواع شروط ومتطلبات وكلا الوثائق تتكون من

١- اما تأمين عن الفقد او الاضرار

٢ - المسؤولية اتجاه الغير (الشخص الثالث)

وان عملية التعويض وقياس كلفة الضرر لزيادة عن المبالغ المقدرة او تقوم الشركة ببيان تقديرا
مفصلا عن الكلفة من دون تاخير . والشركة في خيار بين اجراء التصليح او دفع الضرر نقدا
. كما ان هناك علاقة بين مدة الوثيقة وبين النسبة التي تحتفظ بها الشركة سواء كنت الوثيقة

لسيارة (للخصوصي التجاري) وتزداد النسبة مع زيادة المدة

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

نسبة ما يحتفظ به الشركة من القسط السنوي		مدة سريان التأمين
الوثيقة للخصوصي	الوثيقة التجاري	
٨/١ من القسط السنوي	٨/١ من القسط السنوي	المدة لا تتجاوز اسبوع واحد
٤/١ من القسط السنوي	٤/١ من القسط السنوي	المدة لا تتجاوز الشهر الواحد
٨/٣ من القسط السنوي	٨/٣ من القسط السنوي	المدة لا تتجاوز الشهرين
٢/١ من القسط السنوي	٢/١ من القسط السنوي	المدة لا تتجاوز ثلاثة شهور
٨/٥ من القسط السنوي	٨/٥ من القسط السنوي	المدة لا تتجاوز اربعة اشهر
٤/٣ من القسط السنوي	٤/٣ من القسط السنوي	المدة لا تتجاوز ستة اشهر
٨/٧ من القسط السنوي	٨/٧ من القسط السنوي	المدة لا تتجاوز ثمانية اشهر
١٠٠% من القسط السنوي	١٠٠% من القسط السنوي	المدة تتجاوز ثمانية اشهر

المصدر وثيقة السيارات التكميلي لشركة التأمين الوطنية

اما فيما يتعلق بالمطالبة وحجم التخفيض المحدد بموجب الشروط الخاصة بالوثيقة فهناك علاقة
ارتباطية بين تصاعد النسبة المقرر للتخفيض والمدة الزمنية للمطالبة وكما موضحة في الجدول

(٢)



مجلة دراسات محاسبية و مالية _ المجلد الثامن _ العدد ٢٤ _ الفصل الثالث
لسنة ٢٠١٣
قياس كلفة الخدمة في قطاع التامين دراسة لقسم التامين للسيارات// شركة
التامين الوطنية

جدول (٢) يبين مقدار خصم عدم المطالبة

التخفيض	مدة التامين
٢٠%	السنة الثانية
٣٠%	السنة الثالثة
٤٠%	السنة الرابعة
٥٠%	السنة الخامسة وما بعدها

المصدر وثيقة السيارات التكميلي لشركة التامين الوطنية

الوثائق ومصادر انتاجها وحجم الإيرادات

ان دراسة المؤشرات الخاصة بقياس الخدمة المقدمة من قبل الشركة فيما يخص التامين على السيارات وتحديد التكميلية حيث توجد مصادر رئيسة مثل هما المنتجين الرسميين المنتجة للوكلاء وكذلك المنتجين بالتعاقد للموظفين المخولين المنتجين لموظفي المكاتب وعدد الوثائق المنتجة المباشرة خلال السنوات من (٢٠٠٥ - ٢٠١٠) وهذا الحجم من الوثائق يشكلها الاجمالي او الخاص اجمالي واثائق السيارات/التكميلي وما تشكل من نسبة بما يعزز حجم الإيرادات وبالتالي تحديد حجم التكاليف والتسعير المعتمد لاي خدمة انظر جدول (٣) و(٤) و(٥)

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

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

مصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائية الانتاجية السنوية التامين الوطنية

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

السنة	المنتجين بالتعاقد		للموظفين المخولين		نسبة ٣/٢ %	اجمالي وثائق الشركة السيارات/التكميلي ٣	عدد الوثائق المنتجة (٢)	نسبة ٣/٢ %
	عدد المنتجين بالتعاقد	عدد الوثائق	عدد الوثائق المنتجة	عدد الوثائق				
٢٠٠٥	٢٧	٣٣	١٩٣	٣٣	٣٠	٩٥٣	١٩٣	٣٠
٢٠٠٦	٣٣	٧	١٥٢	٧	٠,٨	٩٠٨	١٥٢	٠,٨
٢٠٠٧	٣٩	٢٧	١٠٦	٢٧	٣,٧	٧٢٦	١٠٦	٣,٧
٢٠٠٨	٤٨	٥٥	٦٩	٥٥	٨,٧	٦٣١	٦٩	٨,٧
٢٠٠٩	٦٣	٨٨	٩١	٨٨	٩	٩٣٦	٩١	٩
٢٠١٠	٦٢	١٠٩	٨٧	١٠٩	٧	١٦١٤	٨٧	٧

مصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائية الانتاجية السنوية التامين الوطنية



مجلة دراسات محاسبية و مالية _ المجلد الثامن _ العدد ٢٤ _ الفصل الثالث
لسنة ٢٠١٣
قياس كلفة الخدمة في قطاع التأمين دراسة لقسم التأمين للسيارات// شركة
التأمين الوطنية

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

السنة	المنتجين لموظفي المكاتب		وعدد الوثائق المنتجة المباشرة	
	عدد المنتجين	عدد الوثائق	اجمالي وثائق السيارات/التكميلتي ٣	نسبة ٣/٢ %
٢٠٠٥	٨١	٨٠	٩٥٣	٣٢
٢٠٠٦	٨١	٩٨	٩٠٨	٣٣
٢٠٠٧	٧٧	٤٢	٧٢٦	٥٩
٢٠٠٨	٧٩	٨٠	٦٣١	٤٣
٢٠٠٩	٨٨	٨٣	٩٣٦	٥٦
٢٠١٠	٨٤	٣٧	١٦١٤	٨٠

مصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائيات الانتاجية السنوية التأمين الوطنية
ويلاحظ من الجدول (٦) ان هناك نمو في عدد الوثائق في عام ٢٠١٠ حيث زادت نسبة ٩٠%
عما هو عليه في سنة ٢٠٠٩ كما ان الملاحظ ان هناك هبوط في الوثائق المنتجة عام ٢٠٠٧
و ٢٠٠٨ قياسا الى حجم النشاط لسنة ٢٠٠٥ او لسنة ٢٠١٠ وتبعاً لذلك يلاحظ ان حجم
الايادات المتحقق سوف يختلف كما هو مبين في جدول (٦) كما يمكن ملاحظة ان الايرادات في
سنة ٢٠١٠ قد تضاعف عما هو عليه عام ٢٠٠٩ حيث اصبح ٣٠٦٤٦٢٨ دينار

جدول (٦) بين حجم الاقساط والتعويضات للفترة من ٢٠٠٥ - ٢٠١٠

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

مصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على البيانات الاحصائيات الانتاجية السنوية التأمين الوطنية
اما فيما يتعلق بتكاليف الاعلان فهي جزء من كلفة الخدمة فهذا ياخذ من تخصيصاته من حجم
الاقساط المتحققة فعلا حيث يتم تحديد نسبة في ضوء الاقساط والتي اخذت بتناقص منذ عام
٢٠٠٥ حيث كانت ٢,٢% حتى اصبحت ٠,٤% في عام ٢٠١٠ انظر جدول (٧)



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

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

السياسة السعرية المعتمدة للخدمة التأمينية في الشركة (عينة الدراسة)

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

١. أسعار ثابتة

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

٢. أسعار تنافسية

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



٣. أسعار خاصة بمشاريع السيارات

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

٤. أسعار خاصة لدوائر الدولة

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

٥. أسعار المعيدين

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

رابعاً: التعريفات

هي جداول او دليل او كراس مطبوع لأنواع التأمين يتضمن الأسس والبنود لأسعار حد الأخطار المختلفة الأدنى التي تكتب بها شركات التأمين والأسعار الإضافية في حالة توسيع الغطاء التأميني والخصومات الممنوحة او سماعات الزبائن (المؤمن لهم) نتيجة وجود عوامل ايجابية او جيدة في محل التأمين او فيما يحيطه من ظروف او ما يتعلق بالخطر المكتتب به التي شأنها ان تقلل حجم الخسائر الناتجة عن الخطر كاستعمال قنينة إطفاء الحريق او جهاز الإنذار وتعد من العوامل الأساسية التي تضعها الشركة بين أيدي مندوبي الشركة التابعين لها.

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



١. تعرفت تأمين السيارات المعتمدة من شركة التأمين الوطنية:
ان الشركة قد حددت جدول للتعريفات لكل انواع التأمين للسيارات مع اخذ بنظر الاعتبار
الاغطية او الحالات وتصنيف انواع السيارات وكما يلي :
سيارات القطاع الخاص بنوعها الصالون الخصوصي او الاجرة
ويلاحظ ان هناك علاقة بين السعر والحدث (الاعطية) وبين حجم الماكنة وسعتها التشغيلية
مع تحديد حجم الخسائر المهذورة وفق نسب مئوية متناسبة . وهذا يساعد على تحديد كلفة
الخدمة والتعويض بشكل واقعي وتنافسي .انظر جدول (٨)

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

٨ سلندر	٦ سلندر	٤ سلندر	٨ سلندر	٦ سلندر	٤ سلندر	لأغطية
أسعار سيارات الصالون الأجرة خسائر مهذرة / ٢٥٠٠٠، السعر لكل مائة دينار (نسبة مئوية)			أسعار الصالون الخصوصي السعر لكل مائة دينار (نسبة مئوية)			
٢,٦٠٠	٢,٢٠٠	١,٧٠٠	١,٦٠٠	١,٥٠٠	١,٠٠٤	الاصطدام والانقلاب
٠,٦٥٠	٠,٥٥٠	٠,٤٢٥	٠,٤٠٠	٠,٣٥٠	٠,٣٥٠	حريق
٢,٢٧٥	١,٩٢٥	١,٤٨٨	٣,٤٠٠	١,٣١٣	١,٢٢٥	سرقة
٠,٩٧٥	٠,٨٢٥	٠,٦٣٨	٠,٦٠٠	٠,٥٦٣	٠,٥٢٥	مسؤولية مدنية

المصدر: تعرفت شركة التأمين الوطنية

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

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

نقل خاص	نقل عام	نقل خاص	نقل عام	الأغطية
أسعار اللوريات		أسعار البيكبات		
٢,١٠٠	١,٩٢٥	١,٥٠٠	١,٢٠٠	الاصطدام والانقلاب
٠,٦٠٠	٠,٥٥٠	٠,٥٠٠	٠,٤٠٠	حريق
١,٨٠٠	١,٦٥٠	٢	١,٦٠٠	سرقة
١,٥٠٠	١,٣٧٥	١	٠,٨٠٠	مسؤولية مدنية

المصدر: تعرفت شركة التأمين الوطنية



مجلة دراسات محاسبية و مالية _ المجلد الثامن _ العدد ٢٤ _ الفصل الثالث
لسنة ٢٠١٣
قياس كلفة الخدمة في قطاع التامين دراسة لقسم التامين للسيارات// شركة
التامين الوطنية

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

الجدول رقم (١٠) أسعار الباصات /السعر لكل مائة دينار (نسبة مئوية)

الأغطية	١٢-٧ راكب	١٣-٢٤ راكب	٢٥ فأكثر
الاصطدام والانقلاب	٣,٢٥٠	٣,٥٠٠	٣,٧٥٠
حريق	٠,٩٧٥	١,٠٥٠	١,١٢٥
سرقة	٠,٩٧٥	١,٠٥٠	١,١٢٥
مسؤولية مدنية	١,٣٠٠	١,٤٠٠	١,٥٠٠
خسارة مهجرة	٢٥٠٠٠ دينار	٥٠٠٠٠	٥٠٠٠٠ دينار

المصدر: تعرفه شركة التأمين الوطنية

تعرفه سيارات القطاع الحكومي

ان التامين على السيارات يعتمد للقطاع الحكومي تصنيفا اخر ووفق اسس والسعار وسياسات للتعويض وتعريفه تختلف عما هو عليه للسيارات الخاصة والجدول التالية توضح التعريفات وتوصيف كل منها واسلوب تحديد السعر والتعويض والاساس الكفوي المعتمد.انظر جدول (١١) و (١٢) و (١٣) و (١٤) و (١٥)

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

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

المصدر: تعرفه شركة التأمين الوطنية

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

الأسعار %	الأغطية
٠,٥٠٠	الحريق
١	السرقة
٢	الاصطدام والانقلاب
٣٠٠ دينار و للمليون الأولى ٢٧٣٠ دينار ولكل مليون أخرى ١٥٠٠ دينار	المسؤولية المدنية وحسب السعة الحجمية: لسعة حجمه ٢٢٠٠ سم ^٣
٤٠٠ دينار و للمليون الأولى ٣٦٤٠ دينار ولكل مليون أخرى ٢٠٠٠ دينار	لسعة حجمية ٣٦٥٠ سم ^٣
٥٠٠ دينار و للمليون الأولى ٤٥٥٠ دينار ولكل مليون أخرى ٢٥٠٠ دينار	لسعة حجمية أكثر من ٣٦٥٠ سم ^٣

المصدر: تعرفه شركة التأمين الوطنية



مجلة دراسات محاسبية و مالية _ المجلد الثامن _ العدد ٢٤ _ الفصل الثالث
لسنة ٢٠١٣
قياس كلفة الخدمة في قطاع التأمين دراسة لقسم التأمين للسيارات// شركة
التأمين الوطنية

الجدول رقم (١٣) أسعار سيارات الباصات الحكومي

الأغذية	الأسعار %
الحريق	٠,١
السرقة	٠,٢٥٠
الاصطدام والانتقال	٢
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى ولعدد الركاب ٧-١٢	٣٠٠ دينارو للمليون الأولى ٢٧٣٠ دينار ولكل مليون أخرى ١٥٠٠ دينار
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى ولعدد الركاب ١٣-٢٤	٤٠٠ دينار وللمليون الأولى ٣٦٤٠ دينار ولكل مليون أخرى ٢٠٠٠ دينار
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى ولعدد الركاب أكثر من ٢٤	٥٠٠ دينار وللمليون الأولى ٤٥٥٠ دينار ولكل مليون أخرى ٢٥٠٠ دينار

المصدر: تعرفه شركة التأمين الوطنية

الجدول رقم (١٤) أسعار المكائن الخباطات / الكرافات/ الحفارات بأنواعها/ الرافعات/ الشفلات

وما شابه ذلك وللقطاعين الخاص والحكومي (خسارة مهدرة ٥٠٠٠٠)

الأغذية	الأسعار %
الحريق	٠,٢٥٠
السرقة	١,٥٠٠
الاصطدام والانتقال	٠,٥٠٠
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى	٣٠٠ دينار خسارة مهدرة ألف دينار وللمليون الأولى ٢٧٣٠ دينار ولكل مليون أخرى ١٥٠٠

المصدر: تعرفه شركة التأمين الوطنية

الجدول رقم (١٥) أسعار المكائن الأخرى (إسعاف، إطفاء، دراجة نارية...) للقطاعين الخاص
والحكومي (خسارة مهدرة ٥٠٠٠٠)

الأغذية	الأسعار %
الحريق	٠,٢٥٠
السرقة	١,٥٠٠
الاصطدام والانتقال	٠,٥٠٠
المسؤولية المدنية لعشرة آلاف الأولى	٢٥٠ دينارو للمليون الأولى ٢٢٦٢,٥٠٠ دينارولكل مليون أخرى ١٢٥٠

المصدر: تعرفه شركة التأمين الوطنية

٢. السماحات للقطاعين الخاص والحكومي:

- أ. يمنح سماح تعدد السيارات (للوثيقة الخصوصي والتجاري ولمالك واحد وللغرض نفسه).
- ب. يمنح سماح تعدد بنسبة ٥% اذا كانت سيارتان.
- ج. يمنح سماح تعدد بنسبة ١٠% اذا كانت ثلاث سيارات.
- د. يمنح سماح تعدد بنسبة ١٥% اذا كانت أربع سيارات فأكثر.
٣. يمنح سماحات في مقابل تحمل المؤمن له من كل تعويض وبالنسب نفسها وكما يأتي:



- أ. يمنح سماح ١٠% من القسط مقابل تحمل ١٠% من كل تعويض.
- ب. يمنح سماح ٢٠% من القسط مقابل تحمل ٢٠% من كل تعويض.
- ج. يمنح سماح ٣٠% من القسط مقابل تحمل ٣٠% من كل تعويض.
- د. يمنح سماح ٤٠% من القسط مقابل تحمل ٤٠% من كل تعويض.
- هـ. يمنح سماح ٥٠% من القسط مقابل تحمل ٥٠% من كل تعويض.
٤. منح سماح خاص بنسبة ٢٥% للباصات.
٥. سماح عدم المطالبة بتعويض وكما يأتي:
 - أ. يمنح خصم ٢٠% بعد مرور سنة واحدة من التأمين.
 - ب. يمنح خصم ٣٠% بعد مرور سنتين من التأمين.
 - ج. يمنح خصم ٤٠% بعد مرور ثلاث سنوات من التأمين.
 - د. يمنح خصم ٥٠% بعد مرور أربع سنوات فأكثر بشرط عدم تسجيل حادث في أثناء الأوقات السابقة

الجدول رقم (١٦) السماحات للقطاع الخاص

نوع الفئة	مستوى الفئة	مدى الفئة بالدرجات من الداخل	الخصم وتحميل القسط
تصاعدية	الأولى	١٢٤ - ١٢٠	خصم بنسبة ٦٠%
	الثانية	١١٩ - ١١٥	خصم بنسبة ٥٠%
	الثالثة	١١٤ - ١١٠	خصم بنسبة ٤٠%
	الرابعة	١٠٩ - ١٠٥	خصم بنسبة ٣٠%
	الخامسة	١٠٤ - ١٠٠	خصم بنسبة ٢٠%
قياسية تنازلية	السادسة	٩٩ - ٩٥	تأمين لأول مرة
	السابعة	٩٤ - ٩٠	تحميل قسط بنسبة ٢٠%
	الثامنة	٨٩ - ٨٥	تحميل قسط بنسبة ٣٠%
	التاسعة	٨٤ - ٨٠	تحميل قسط بنسبة ٤٠%
	العاشرة	٧٩ - ٧٥	تحميل قسط بنسبة ٥٠%
	الحادية عشر	٧٤ - ٧٠	تحميل قسط بنسبة ٦٠% تحمل نتيجة تسجيل حوادث

المصدر: تعرفه شركة التأمين الوطنية

٦. سماح منتسبي التأمين يمنح للمنتسب الزوج او الزوجة وبنسبة ٥٠% ويستمر هذا السماح حتى في إحالة المنتسب على التقاعد و فقط للسيارات الخصوصي.
٧. يمنح سماح خاص لدوائر الدولة كحد أعلى ٢٥% من القسط وبموافقة مدير الفرع.
ملاحظة للقطاع الخاص
في حالة عدم وجود كراج يضاف على القسط ١% من مبلغ التأمين وتخضع لشرط الكراج.
في حالة عدم وجود جهاز إنذار يضاف ٥% من قسط السرقة ولجميع السيارات.



ملاحظات للقطاعين الحكومي والخاص

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

الكرين والرافعات وما شابه تضاف نسبة ١٠% ميلان وسقوط.

اذا تجاوز عمر السيارة للقطاع الحكومي بنوعيتها الخصوصي والتجاري ثماني سنوات فأكثر تضاف نسبة ٥٠% على القسط اما للقطاع الخاص اذا عمر السيارة ٢٠ سنة تضاف نسبة ٧,٥% على القسط وللسيارات التجارية اذا تجاوز عمر السيارة ١٠ سنوات تضاف نسبة ١٠% على القسط اما اذا تجاوز ٢٠ سنة تضاف نسبة ١٥% على القسط مع ملاحظة في حالة نسبة اندثار.

الاستنتاجات

يكون بلورة اهم الاستنتاجات في ضوء العرض السابقة وكما يلي :

١-مازالت هناك مشكلة جوهرية في قياس الخدمة التامينية بل ان الاعامد غالب مايكون على الجداول والسياسة

٢- ان الملاكات العاملة في شركات التامين بحاجة تطوير في جانب ادارة التكاليف المحاسبة الادارية

٣- ان الوعي التامين الذي المواقين وصفة كان وراء عدم افتتاح ناسفة التامين وخصوصا على السيارات وذلك لعدم علم الكثير من المستعبدين بوجود تامين يغطي اضرار القادم والاصطدام والاقلاب والحريق ومسؤولية الشخص الثالث

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

٥- ان لشركات التامين وخدمتها من الخصوصية انعكست على طبيعة الخدمة لذا اصبحتت هناك مشكلة المؤشرات الخاصة بتقويم الاداء لنشاط التامين بما يساعد تحديد كلفة الخدمة

٦- ان المنافسة بين مختلف الشركات الحكومية والاصلية في مقاطع التامين جعل اغلبها برسم سياسة سعريه على الحساب سعر الخطر وهذا غير مقبول وعدم الالتزام بضوابط التعريفه الموحدة المعتمدة من قبل الديوان التامين في من على الشركات التامين التنافس كيفية تقديم



- الخدمة التامينية او منح الخصومات المساحات او وضع اسس التعويض وحوافز و المميزات وهذا طبعا سوف بنعكس على مؤشرات قياس كلفة خدمة .
- ٧- ان قياس الكلفة الخدمة بعني ان هناك عناصر يمكن اعتمادها الا ان الاستشارات كثيرة التي تلحق بوثيقة التامين مما يفرغها من وظيفتها التعويضية او رفض دفع التعويض للزبون بعد حصوة الحادث بناء على حجم متعددة وواجهه
- ٨- ان هناك مشكلة الاعلان وبعض النفقات ذلك العلاقة التسويق قد تؤثر على قياس كلفة الخدمة.
- ٩- تشكل عمولة التامين لرجال البيع غير مجزية وبخاصة الوثيقية السيارات التكميلية كونها لاتغطي التكاليف التي يقوم بها لرجال البيع حيث يقود باكثر من ريادة للزبون من رجال اجراء الصفقة واحيانا لاتتم وهذا ايضا يصعب عملية تحديد كلفة الخدمة.
- ١٠- التركيز المستمر على عنصر السعر اي تسويقه ونائمة التامين السيارات متجاخين تسويقه الخدمة التامينية .

التوصيات

١. القيام بجهود مكثفة لنشر الوعي بين أفراد المجتمع وتغيير قناعتهم نحو التامين ليكون القبول به كجزء من تكاليف المعيشة والحياة ولمقابلة متطلبا الحياة العصرية.
٢. التركيز على التدريب لإعداد كوادر تأمينية وإنشاء المعاهد المتخصصة بالتامين
٣. زيادة كفاءة العاملين في الأقسام الفنية ورفع مستوى أداءهم لاكتتاب التامين وفق أسس فنية سليمة ووضع الأسعار التي تتناسب مع حدة الخطر وعوامله وفقا لمؤشرات الحوادث ومعدلات الخسائر و الاحتمالات المستقبلية لوقوعها
- ٤ ضرورة ان تعهد شركات التامين نظام التكاليف بناسب مع طبيعة النشاط وذلك بما يعزز قدرتها على قياس الكلفة الخدمة بما يعزز من السياسة السعرية المناسبة التي تبتى على اساس التكاليف الفعلية او المعيارية
- ٥ ضرورة تحديد عناصر الخدمة التامينية مع توصيفها وخصوصا لوثيقة السيارات وتحديد حجم المخاطر و التعويضات وفق اسس يمكن من خلالها يتم قياس كلفة الخدمة
- ٦ يكن الاستعانة بالملاكات الجامعية والمراكز البحثية المتخصصة بما يعزز فدره الاداء وتقييم الانشطة وتطوير ملاكات العاملين.



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

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

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

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

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

المصادر

- ١- عبوي، زيد منير ، ادارة التأمين والمخاطر ، كنوز المعرفة ، عمان ، ٢٠٠٦ ،
- ٢- القانون المدني العراقي رقم ٤٠ لسنة ١٩٥١ وتعديلاته، المكتبة القانونية بغداد ٢٠١٠
- ٣- البكري ، ثامر والرحومي ، احمد " تسويق الخدمات المالية " ، الطبعة الأولى ، دار أثير للنشر والتوزيع ، الشارقة ، ٢٠٠٨ .
- ٤- دوفت ، جارلس "تسويق التامين " ط١ ترجمة وأعداد سليم علي الوردني ،بغداد ، ٢٠٠٢
- ٥- سلام ، أسامة عزمي وموسى ، شقيري نوري " إدارة الخطر والتامين " الطبعة الأولى ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧ .



- ٦- السيفي ، بديع احمد المحامي " الوسيط في التامين وإعادة التامين :علما وقانونا وعملا
الطبعة الأولى ، شركة الديوان للطباعة ، بغداد ، ٢٠٠٦ .
- ٧- الضمور ، هاني حامد " تسويق الخدمات " الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٢
- ٨- الطائي، حميد والصميدعي، محمود والعلاق ، بشير والقرم، ايهاب علي " الأسس العلمية
للتسويق الحديث : مدخل شامل ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان ، ٢٠٠٧ .
- ٩- عبيدات ، محمد إبراهيم " أساسيات التسعير في التسويق المعاصر : مدخل سلوكي " ،
الطبعة الأولى . دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٤ .
- ١٠ - عريقات ، حربي محمد وعقل ، سعيد جمعة " التامين وإدارة الخطر : النظرية والتطبيق "
، الطبعة الأولى ، دار الوائل للنشر ، عمان ، ٢٠٠٨ .
- ١١- العمري ، غسان عيسى والسامرائي ، سلوى أمين " نظم المعلومات الإستراتيجية : مدخل
استراتيجي معاصر " دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، ٢٠٠٨
- ١٢ - العنكي، جبار صبري والبلداوي علاء عبد الكريم " النظرية العامة للتامين بغداد،
١٩٨٥ .
- ١٣ - أبو فارة ، يوسف احمد " التسويق الالكتروني : عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت
" ، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٧ .
- ١٤- أبوقحف، عبدالسلام " مبادئ التسويق " ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٥ .
- ١٥ - كوتلر فليب وارمسترونج ماري " أساسيات التسويق " الطبعة الأجنبية ، دار المريخ للنشر
والتوزيع الرياض ، ٢٠٠٩ .
- ١٦ - مرزة ، سعيد عباس " التامين النظرية والممارسة " الطبعة الأولى ، بغداد ، ٢٠٠٦ .
- ١٧ - المصري ، محمد رفيق " التامين وإدارة الخطر : تطبيقات على التأمينات العامة "
الطبعة الأولى ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩ .
- ١٨- ناصر، محمد جودت. أعمال التامين بين النظرية والتطبيق. مجدلاوي، عمان ١٩٩٨ .
- ١٩- نصير ،محمد طاهر "التسويق الالكتروني ط ١ ، دار الحامد ، عمان ، ٢٠٠٥ .
- ٢٠ سعدون، مظفر ياسين " سياسات تسويق التامين: دراسة تطبيقية في شركة التامين
الوطنية ، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية الإدارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية ، ١٩٨٩
- ٢٣ -دعبول ، محمد زاهر ومحمد ايوب ، مبادئ تسويق الخدمات دار الرضا سورية ٢٠٠٣



- ٢٤ - الشونة رابحة محمد معوقات تسويق وثيقة تاميت السيارات التكميلي رسالة غير منشورة
المعهد العالي قسم الدراسات المالية ٢٠١٢
- ٢٥ - فلاح عز الدين ،التامين ،مبادئه وانواعه ،دار اسامة الاردن ٢٠١١
- ٢٦ ريجدا، جورج ،مبادئ ادارة التأمين وادارة الخطر،دارالمريخ ترجمة محمد توفيق الرياض
٢٠٠٨
- ٢٧ - ابو الهجاء ،نوري ماجد ، التأمين ضد حوادث السيارات ،دار الثقافة عمان ٢٠٠٩
- قانون التأمين الزامي عن السيارات رقم ٥٢ لسنة ١٩٨٠ وتعد يلاتة بغداد ١٩٨٧
- ٢٨ - شكري ،بهاء بهيج ،التامين في الشخصية والقانون والقضاء ج ١ دار الثقافة ٢٠١١
- ٢٩ -فائزة محمد عبد الكريم /التجارة الالكترونية في مجال التأمين دراسة ماجستير في العهد
العالي /٢٠١٠ غير منشورة
- ٣٠ - بوران فاضل ، الارهاب وتأثير الحوادث الشخصية العهد العالي غيرالمنشورة ٢٠١١
المصادر الاجنبية
- ١ - Anderson, Judy Feldman , FSA & Brown , Robert , FSA , “ **Risk and Insurance** ” , Secoud printing , printed in USA , 2005 .
- Mishra M. N. , & Mishra S. B. , " **Insurance Principles and Practice**" , published by S. Chand & Company Ltd. New Delhi , 2007. -٢
- ٣Rejda , George E. “ Principles of Risk Management and Insarance , Sorce, Patricia , “ **Relationship mar Keting strategy** , printing Industry center Rochester NY,2002 .

B- Periodicals

- جبير ، هاني عبد الله ، "عقد التأمين نظره فقهية " ينظر الموقع الالكتروني
www.yahla.com H-j-30@maktoob.com
www.ashargalawsat.com
- عساف هزاع " مع زيادة الوعي التأميني ما لذي يتحقق من عقود التأمين " ينظر الموقع
الالكتروني <http://tho> wra.alwehda.gov.sy