

ادارة الازمة الذكية لتأمين السيارات (بحث تحليلي في شركة التأمين الوطنية)

أ.م.د.فؤاد يوسف عبد الرحمن الجبوري م.م. ابتسام عباس عبد الحسن

استاذ مساعد - قسم ادارة الاعمال مدرس مساعد - قسم ادارة الاعمال

ffuaad@yahoo.com

المستخلص...

استند البحث على فكرة مفادها دور ادارة الازمة الذكية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمفردات الادارة الحديثة الالكترونية لتأمين السيارات من جانب الاقساط والتعويضات. طرح البحث التساؤل التالي (هل هناك تاثير استخدام ادارة الازمة الذكية لتأمين السيارات من ناحية الاقساط والتعويضات). واستخدم الباحثان الاساليب الوصفية في عرض متغيرات الدراسة والتحليل الاحصائي في معالجة البيانات العلمية للوصول الى العلاقة والتاثير. وتوصل الباحثان الى اهم استنتاج (الارباك الواضح في عائدات الاقساط والتعويضات وعدم تطيرها ضمن برامج الكترونية تحدد الحالة).

Abstract:

The research was based on the idea of the role of smart crisis management using information and communication technologies (ICTs) in the modern management of electronic vehicles insurance by premiums and compensation. The research raises the following question: Is there an impact of using smart crisis management to insure cars in terms of premiums and compensation? The researchers used the descriptive methods in presenting the study variables and statistical analysis in processing the scientific data to reach the relationship and influence. The researchers reached the most important conclusion (the

obvious confusion in the proceeds of premiums and compensation and non-discretionary programs within the electronic determine the situation)

المقدمة..

تعتمد المنظمات التأمينية المعاصرة ذات الاداء العالي ضمن معاييرها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سير العملية الخدمية وتوفير الخزين المعرفي لموضوعات التأمين وخصوصا تأمين السيارات. وظهرت الحاجة الى استخدام الالكتروني في معالجة ازمة تأمين السيارات في العراق لضخامة اعداد السيارات والمشاكل الناجمة عن الحوادث والسرقة والحريق والمسؤولية المدنية تجاه الغير مما دعت الحاجة الى بناء منظومة الكترونية متطورة لاستيعاب المتغيرات الحديثة في التعامل وتوفير الخدمة. لذا طرح البحث المشكلة الاساسية في كيفية ادارة الازمة الذكية باستخداماتها الالكترونية لتأمين السيارات في العراق حيث تصب اهمية البحث في مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بعيدا عن الاسلوب التقليدي في العمل مما دعت الحاجة الى تحديد هدف الى دراسة مدى ملائمة الاقساط والتعويضات مع ضرورة توثيق مبالغ التأمين الكترونيا. واستخدم الباحث البيانات العلمية لمعالجة الازمة من خلال بيان العلاقة والتاثير بين الاقساط والتعويضات وتحديد ايها اكثر تاثيرا على المؤمن له وشركة التأمين (المؤمن) المتمثلة بشركة التأمين الوطنية.. وجاء البحث في مبحثين حيث تناول المبحث الاول الجانب النظري لمتغيرات البحث ومنها ادارة الازمة الذكية وتأمين السيارات وجاء في المبحث الثاني الجانب العملي للتحليل الاحصائي للقيم العلمية في جداول وايجاد علاقات الارتباط والتاثير واخيرا تناول الباحث اهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الاول

ادارة الازمة الذكية لتأمين السيارات

اولا- ادارة الازمة...

1- تعريف ادارة الازمة : تتعدد مفاهيم الازمة وتختلف وجهات النظر حول مفهومها وتباين من شخص لآخر. فقد اختلفت التعريفات بحكم تباين التخصصات وتنوع الافكار والاراء اذ ان هذا الموضوع يمثل احد اهتمامات المشتركة بين الاداريين وعلماء النفس والاجتماع والسياسيين ومن الطبيعي ان تختلف وجهات النظر، ويصعب وضع تعريف محدد، يعرف (Gilioti, Jason , 1991: 13) ادارة الازمة هي قدرة المنظمة على التعامل مع المواقف الطارئة بسرعة وفاعلية بهدف تقليل التهديدات لصحة وامان الافراد والخسائر في الممتلكات والاثار العكسية على استمرار انشطتها وعملياتها الطبيعية. ويرى (عشماوي، 1996: 9) هي عملية ادارية متميزة لانها تتعرض لحدث مفاجئ ولانها تحتاج لتصرفات حاسمة وسريعة تتفق مع تطورات الازمة وقيادة الاحداث وفق مقتضيات الامور. ويرى (عليوة، 2001: 20) ادارة الازمة على مستوى المنظمة تعني رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي او الفردي للتغلب على المعوقات الالية البيروقراطية الثقيلة التي عجزت عن مواجهة الاحداث والمتغيرات المتلاحقة. ويرى (العتيق، 2006: 261) بان ادارة الازمة هي فرع من فروع الحديثة في مجال الادارة وتتضمن الكثير من الانشطة منها التنبؤ بالازمة المحتملة والتخطيط للتعامل معها والخروج باقل الخسائر الممكنة. ويرى (ابراهيم، 2009: 131) بانها كيفية التغلب على الازمة والكارثة بالاساليب العلمية والادارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها.

2- اهمية ادارة الازمة : تعبر الازمة في حقيقتها عن فشل اداري لمتخذ القرار نتيجة لحدوث خلل اداري معين او ناتج عن عدم خبرة ومعرفة لذلك تحتاج المنظمات التي تدور في دوامة الازمات التي تخلقها الصراعات في ظل المنافسة في عالم الاعمال الى ادارة علمية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعرفة وامتلاك ناصية العلم والتقانة المعلوماتية طريق الى حل شفرة الازمات والتعامل معها .حيث لايمكن معالجة اي ازمة والتعامل معها من خلال العجز والقصور في مفردة التفكير العلمي الاستراتيجي والحاجه الى الاستعداد والوفره الكافيه لمقاومة العجز في الفهم الكامل لطبيعته الازمة في ترجمة اسبابها وابعادها وتأطير الموقف الازموي الذي يواجه الكيان الاداري. (عبد الرحمن واخرون، 2011: 15) .
وقد زاد اهمية ادارة الازمات بسبب عوامل اهمها : (ابو فارة، 2008: 61)

- أ- ان الازمة حين تقع فان نتائجها السلبية تنعكس على جميع الافراد والمستويات الادارية في المنظمة وتنعكس على البيئة الداخلية والبيئة الخارجية.
- ب- ان استخدام منهج ادارة الازمات يعزز مبدأ السائلة والمحاسبة اذن ان الازمة تكشف المقصرين في الخسائر البشرية والمالية والادارية .
- ج- هناك تجارب كثيرة توضح فشل المنظمات في مواجهة الازمة .والسبب الرئيس هو عدم استخدام سيناريوهات ادارة الازمة في مواجهة الازمة والقضاء عليها .
- 3- اهداف ادارة الازمة: إن الهدف العام لإدارة الأزمة هو تحقيق درجة استجابة سريعة وفعالة لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة لتخفيف إخطارها والاستعدادات اللازمة للتعامل بحدوثها لإعادة التوازن والرجوع إلى حالته الطبيعية .وتتلخص أهداف إدارة الأزمات في النقاط الآتية:
(الحدراوي،الخفاجي،2010: 195)
- أ- وضع قائمة بالتهديدات والمخاطر المحتملة ووضع أولويات لها حسب أهميتها.
- ب- المتابعة المستمرة والدقيقة لمصادر التهديد والمخاطر المحتملة واكتشاف إشارات الإنذار المبكر وتوصيلها لمتخذ القرار في الوقت المناسب.
- ج- وضع خطط الطوارئ ونظم الإنذار المبكر والإجراءات الوقائية اللازمة لمنع حدوث الأزمة وتحديد خطة الاتصالات لاستعادة النشاط والعودة للأوضاع الطبيعية.
- د- تحديد دور كل من الأجهزة المعنية لتنظيم وإدارة الأزمة.
- هـ- توفير توفير القدرات العلمية والإمكانيات المادية للاستعداد والمواجهة.
- و- استخلاص الدروس المستفادة من الأزمات السابقة وتحسين طرق مواجهتها مستقبلاً.
- 4- مراحل ادارة الازمة : تمر ادارة الأزمة بمراحل متتابعة وتتوقف كل مرحلة على ما سبقها ويمكن تلخيص هذه المراحل: (الحملاوي،1995: 62) (كريم،2013: 93)
- أ- اكتشاف ارشادات الإنذار : وتتضمن استشعار الإنذار المبكر الذي ينذر بقرب باحتمال وقوع الازمة،وخاصة الاشارات الحقيقية والهامة.
- ب- الاستعداد والوقاية : وتمثل الأنشطة التي تهدف الى توفير الامكانيات والقدرات وتصميم سيناريوهات مختلفة،وتدريب الأفراد على كيفية التعامل مع الأزمة، واكتشاف نقاط الضعف وعلاجها.والاستعداد الكافي للوقاية من الازمات.

ج- احتواء الأضرار: في هذه المرحلة يتم تنفيذ خطة المواجهة الموضوعة لتقليل الأضرار الناجمة عن الأزمة، وإيقاف جميع التأثيرات التي نتجت من الأزمة.

د- استعادة النشاط : وتشمل التهيئة وإعداد الخطط لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة، وإعادة التوازن للمنظمة.

هـ- التعلم: هي الاستفادة من الدروس والعبر التي مرت بها المنظمة في مراحل الأزمة المختلفة وإعادة القياس للجوانب الوقائية والجوانب العلاجية تلافياً للأخطاء.

5- إدارة الأزمة الذكية: ان نجاح المنظمات في ادارة الازمة بكافة انواعها ومختلف مستوياتها يعتمد على المعلومات اذ تمثل حجر الزاوية لنجاح اجراءاتها في مختلف مراحل الازمة. فعند توفر المعلومات الجوهرية عندها نستطيع التنبؤ والتخطيط والتنسيق وبناء السيناريوهات وتقديم افضل البدائل واختيار انسبها واتخاذ القرارات ومواجهة الردود المحتملة لها. فيجب توفير نظام المعلومات يتناسب مع ادارة هذه الازمة، وتكوين نظام هيكلي من الالات والمعدات والقواعد والبرامج والموارد البشرية ويقوم هذا النظام الذكي بجمع البيانات وفرزها وتصنيفها وتحليلها وحفظها وتوفير المعلومات الضرورية اللازمة وايصالها الى صناع القرارات المتعلقة بالازمات، ويهتم هذا النظام باجراء التحديثات المستمرة للبيانات والمعلومات لمواجهة الازمات وبالسرية المطلوبة بدا من المدخلات وانتهاء بالتغذية العكسية. (ابو الفارة، 2008: 155) اذ تتحمل اجهزة المعلومات العبء في بناء قاعدة المعلومات والاستمرار في تحديثها وتوفيرها في الوقت المناسب ليضمن نجاح ادارة الازمة (مهنا، 2008: 253). في حين غياب المعلومات ونقصها وعدم دقتها ينتج قرار غير سليم مما يؤدي الى فشل الادارة في تنفيذ مشاريعها، وفي عصرنا هذا اطلق عليه عصر المعلومات الذكية التي تتحكم بجميع

مظاهر الحياة لاغتنام الفرص ومعالجة التهديدات التي تواجه المنظمات المختلفة (عبودي، 2007: 144). كما يجب تقديم معلومات بشكل بسيط وأكثر قبولاً وشفافية لكي تكون المعلومات قابلة للتدقيق من قبل المنظمة وقت وقوع الازمة (Cockram, Heuvel, 2012:12). وعلى تلجأ المنظمات لتعزيز مكانتها المحلية والعالمية بالتوجه نحو الكترونيات العصر لتقليل الزخم الحاصل على القرارات وتوفير المعلومات المناسبة فضلاً عن حفظ وخرن وتعديل وتحديث البيانات الخاصة بعملية تامين السيارات لتحقيق الميزة المستدامة تؤطر الاختزال بالوقت والجهد والكلفة.

ثانياً.. تامين السيارات

1- مفهوم تامين السيارات : يعتبر تامين السيارات من اكثر انواع التامين شيوعاً بسبب تواتر حوادث السيارات ومجابهة الناس لها يومياً، وتدخل القوانين في الزام اصحاب المركبات باجراء التامين على بعض مخاطر السيارات المتعلقة بالمسؤولية المدنية الناشئة عن هذه الحوادث. مما زاد اهمية التامين على السيارات على المستوى التسويقي، وجاء التامين لتلبية احتياجات اصحاب السيارات الى الحماية التامينية ضد مخاطر السيارات الكثيرة والمتنوعة (الوردي، 1999: 158). والهدف من التامين هو تعويض اصحاب السيارات عندما تصاب باضرار الاصطدام والانقلاب والحريق والسرقة والمسؤولية المدنية. وبسبب زيادة في اعداد السيارات ادى الى ازدحام الطرق، وخاصة الطرق لم تتغير، فلا يمكن توسيعها فالزيادة تكون في الطول وكيلومترات جديدة، مما زاد في حوادث السير، وخسائر في الارواح والاصابات، وخسائر مادية، ويقصد بالسيارات "هي كافة وسائل البري والعجلات الآلية المتنقلة والمزودة بمحرك يعمل بالوقود والقادر على السير في الطرق العامة عدا تلك التي تسير على سكك الحديد"، ويعرف التامين على السيارات "التامين ضد الخسائر والاضرار التي تلحق بالعجلة الآلية تنشأ عن استعمالها مخاطر المسؤولية المدنية تجاه الغير (مرزه، 2006: 163). ويقصد ايضا "عقد خطي بين المؤمن والمؤمن له، وبموجب هذا العقد يلتزم المؤمن تعويض المؤمن له عن الاضرار التي تصيب مركبته، مقابل اقساط مالية يدفعها المؤمن قد تكون سنوياً او شهرياً او نصف سنوي. ويرى (Rejda, 2006: 293) توجد انواع معينة فقط من

المركبات قابلة للتغطية، فالمركبات المؤهلة للتغطية ذات اربع عجلات ودراجات يمتلكها المؤمن له او يؤجرها لمدة ستة اشهر متصلة على الاقل، وبناء على ذلك فان سيارة المسافر الخاصة وحاملة نقل البضائع والمركبات المعدة للاستعمال الرياضي والمملوكة للمؤمن له تكون قابلة للتأمين. ان الشاحنات المقفلة لنقل الحيوانات تكون قابلة للتغطية لو ان وزنها الاجمالي اقل من 10000 رطل ولم تستخدم في نقل البضائع والمواد الخام.

2- أنواع التغطية في تأمين السيارات: يقسم التأمين على السيارات الى نوعين وهما التأمين

الالزامي والتأمين الاختياري ونجد البعض جعلها ثلاثة هي :

أ- غطاء التأمين الالزامي: هو تأمين المسؤولية المدنية تجاه الغير بسبب التعرض لحوادث السيارات وقد زادت اهميتها بسبب الزيادة في عدد السيارات. ويختلف التأمين الالزامي قانوناً بين دولة وأخرى، ففي العراق يعمل هذا التأمين الالزامي بموجب قانون 52 سنة 1980 وتعديلاته ويتم استيفاءه ذلك عند تسجيل سيارته في مديرية المرور او عند حصوله على اجازة (السيفي، 2006: 149)، ويمكن تحديد خلاصة هذا القانون بالشكل الاتي: (حجيم واخرون، 2011: 189)

- جميع السيارات داخل العراق مشمولة.
- تدفع شركة التأمين المبالغ عن الوفاة او الاصابة البدنية واي اضرار باموال الغير عدا مايسببه صاحب الاموال عمداً، مقابل اقساط يدفعها المؤمن له.
- لا يحق للمؤمن له تسوية الخلافات دون موافقة شركة التأمين.
- عدا الوفاة فان المؤمن لا يلزم اي مبلغ عند الاصابة البدنية لسائق.
- يتم الدفع بعد الحكم عن طريق المحكمة، وللمؤمن حق الملاحقة مسبب الضرر بمقدار ما دفع للمتضرر.

ففي عام 1980 صدر قانون التأمين الإلزامي من حوادث السيارات رقم (52) لسنة ، وقد أصبح التأمين على السيارات إلزامياً ومشمولاً تلقائياً بالتأمين، ويلتزم المؤمن بالتعويض عن الوفاة أو الإصابة البدنية التي تلحق بأي شخص، ويؤدي المؤمن مبلغ التعويض إلى صاحب الحق دفعة واحدة، ولا يصح تقسيطه أو جعله إيراداً مرتباً، ويلتزم المؤمن له بدفع قسط التأمين إلى المؤمن بتاريخ الاستحقاق، وفق التعريف العامة للتأمين، وفي حالة عدم الدفع يترتب عليه مبلغ إضافي بنسبة (50%) من القسط المستحق وعلى دوائر المرور والدوائر المعنية الأخرى عدم إصدار وثيقة بتسجيل سيارة أو تجديد تسجيلها ما لم يكن قد دفع عنها قسط التأمين المقرر، ومدة التأمين (سنة)، وتجدد تلقائياً طالما كانت السيارة مسجلة في سجلات المرور أو سجلات الدوائر المعنية

الأخرى، في سنة 1988 حصل تغييرا مهما في مجال التأمين الإلزامي للسيارات، لتسهيل الإجراءات صدور القانون رقم 933 لسنة 1988 الذي نص على أمور عديدة منها:

- يستوفى قسط التأمين الإلزامي على السيارات والرسم السنوي عن تجديد أجازة تسجيل المركبة بطريقة توزيعها على مقدار ما تستهلكه المركبة من وقود بزيادة قدرها (15) خمسة عشر فلسا على اللتر الواحد من البنزين وعشرون فلسا على اللتر الواحد من زيت الغاز.
- توزع المبالغ المتحققة لدى شركة توزيع المنتجات النفطية بعد استقطاع حصتها البالغة نصف بالمائة من هذه الزيادة بواقع (68%) إلى شركة التأمين الوطنية و(32%) إلى الموازنة العامة للدولة وتسدد بأقساط ربع سنوية.

- ينفذ القرار ابتداء من 1/1/1988 ويتولى الوزراء المختصون تنفيذه.

ونظرا لاستمرار سريان القانونين أعلاه ، أصبح التأمين الإلزامي للسيارات تلقائيا منذ بداية سنة 1988 ولحد اليوم ، فهذه الرسوم تسدد عند التردد بالوقود سواء كان بانزين أو كاز ، ويعني ذلك من الناحية العملية إن كل المبالغ التي دفعها أصحاب السيارات عن الأضرار التي أحدثوها بالغير سواء كانت دهس أو تصادم أو انقلاب أو غيرها من المفترض إن تدفعها شركة التأمين الوطنية لأنها هي الجهة المعنية بالموضوع والتي قبضت وتقبض رسوم التأمين بشكل أصولي لغاية هذا اليوم .

ب- غطاء تأمين التكميلي: وهو تأمين اختياري يغطي بموجبه جميع الاضرار كالسرقة والحريق والتلف وتحدد اسعاره من قبل شركات التأمين حسب سعر السيارة في السوق مع الاعفاءات ومزايا خاصة وطبقا لشروط المنافسة (الجندي، 2011: 47)، ويوفر هذا النوع من التأمين الحماية لهيكل السيارة المسببة للحادث التي لايشملها التأمين الإلزامي، بالإضافة الى تعويض المؤمن له عن التلف أو الهلاك الذي يصيب مركبته لتعرضها للحريق أو الصواعق أو الانفجار أو السرقة أو محاولة السرقة (الشونة، 2012: 45)، واهم استثناءات التأمين التكميلي على السيارات ما يلي: (عثمان واخرون، 2010: 183)

- الاستهلاك والقدم الناتج عن استعمال السيارة.
- العطل والعطب والكسر في الاجزاء الميكانيكية او الكهربائية او الالكترونية مالم تكن مغطاه في الوثيقة وتلف الاطارات نتيجة الاستعمال.
- الخسارة غير مباشره بسبب توقف استعمال السيارة المؤمن عليها.
- السطو والسرقة المتعمده بواسطة المؤمن له او اعوانه او اسرته او العاملين لديه.
- التلف والهلاك الناتج عن زيادة الحمولة عن المقرر.

ج- غطاء التأمين الشامل : هو تغطية اختيارية وتغطي الأضرار التي تلحق بالسيارة بسبب الفقد والأضرار التي تلحق الغير في أجسامهم وممتلكاتهم وسمي بالتأمين الشامل لانه يجمع بين التأمين الإلزامي والتأمين التكميلي، وتحديد القسط حسب قيمة السيارة، إذ يحتسب نسبة مئوية من مبلغ التأمين، ويتم تحديد الأسعار بعد موافقة كافة شركات التأمين، وتفرض هيئات الرقابة على التأمين بعض الضوابط لتحديد الأسعار وهذا الغطاء ذو شقين يتعلق الأول بمسؤولية المؤمن تجاه سيارة المؤمن له نفسه، والثاني يتعلق بتغطية مسؤولية المؤمن له تجاه الغير (محمد، 2013: 151).

3- البطاقات الخضراء والبرتقالية: بسبب الحاجة الضرورية لتقل السيارات عبر دول العالم، وبسبب وجود العقبات أمام دخول تلك السيارات من دولة لأخرى. فالبطاقة البرتقالية هي بطاقات التأمين العربية الموحدة لسير السيارات عبر البلاد العربية فقد تم انعقاد مؤتمر الاتحاد العربي للتأمين في بغداد سنة 1965 وقد اثير موضوع انشاء بطاقات شبيهة بنظام البطاقات الخضراء بين الدول العربية المطبقة للتأمين الإلزامي للسيارات. ان العراق هو الذي تبني هذه الفكرة فقد تم صدور قانون رقم (56) لسنة 1967 والذي اقتضى بتعديل قانون التأمين الإلزامي فصدروا الإتحاد العربي للتأمين البطاقة البرتقالية الموحدة للتأمين على السيارات أثناء تنقلها من بلد عربي إلى آخر دون الحاجة لإصدار بطاقة تأمين في كل دولة يمر بها (عريقات، عقل، 2010: 182)، كما بدأ المشروع في مؤتمر الاتحاد العام العربي للتأمين في دمشق سنة 1973 وبموجبه تم ابرام اتفاقية البطاقة العربية الموحدة لتسهيل سير السيارات عبر البلاد العربية هي البطاقة البرتقالية في تونس سنة 1975 من قبل 19 دولة عربية هي: السعودية، الأردن، البحرين، الجزائر، السودان، العراق، قطر، لبنان، مصر، اليمن، موريتانيا الإمارات، تونس، سورية، عمان، الكويت، ليبيا، المغرب، والصومال. وأن حدود المسؤولية في البطاقة البرتقالية مفتوحة، وهي إستسناخ لتجربة الدول الأوروبية والتي سبق وأصدرت ما يسمى بالبطاقة الخضراء والتي لحقت بها عدة تعديلات وكان آخر تعديل في 2013. ويتم التقديم من قبل شركة تأمين محلية تسمى المكتب الموحد مقابل قسط إضافي يتم تحديده وفق عدد الدول التي يرغب المؤمن له في زيارتها ومدة الزيارة، دون التوقف في كل محطة لإصدار تأمين جديد، وعند وقوع حادث مروري مسبب خسائر للغير فإن المكتب الموحد المصدر للبطاقة يلتزم بتسديد المبالغ التي دفعت بالنيابة عنه من قبل المكاتب الأخرى مقابل عمولة متفق عليها. وبعد ذلك تم انشاء عدد من الاتفاقيات التي تضم عضويتها عدد من دول المنطقة الاقليمية منها (الخفاجي، 2014: 89)

- البطاقة الزرقاء وتضم دول جنوب شرقي اسيا.
- البطاقة الوردية والبنية كل منها تضم عدد من الدول المتجاورة.
- 4- انواع وثائق تامين السيارات:** وتشمل وثائق السيارات الانواع الاتية: (عبود، 2012: 12)
- أ- وثيقة تامين سيارات الخصوصية : وهي جميع السيارات المصممة للاستعمال الخاص ولاغراض شخصية .
- ب- وثيقة تامين المكائن الزراعية: ويدخل فيها الساحنات والحاصدات الزراعية والرافعات واللات تسوية الطرقالخ
- ج- وثيقة تامين السيارات المعروضة للبيع : وتشمل جميع انواع السيارات مختلف اشكالها واغراضها ويكون التامين على الاضرار التي تتعرض لها اثناء بقائها في المعرض وماتلحقه للغير من ضرر اثناء تجربة سيرها في الطرق الداخلية للمعرض.
- د- وثيقة تامين الدراجات النارية : وتشمل جميع انواع الدراجات النارية سواء اكانت تسير على عجلتين اي من دون عربة جانبية او على ثلاث.
- هـ- وثيقة تامين السيارات التجارية: وتشمل في هذه المجموعة كافة السيارات المصممة لاغراض نقل الاشخاص والبضائع .
- 4- عوامل التسعير في التامين على السيارات:** تعتمد نظم التقسيم في أغلب دول العالم على عوامل مختلفة تتعلق بقيادة السيارة وأخرى تتعلق بالسيارة وثالثة تتعلق بالمنطقة الجغرافية، وهي كالتالي : (شهرزاد، 2015: 50)
- أ- العوامل المتعلقة بقيادة السيارة :كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والمهارة في القيادة.
- العمر :تقوم شركات التامين بفرض أقساطا أعلى على السيارات التي يقودها الشباب دون سن 25 ، والذين يتصفون بالتهور وعدم المبالاة، لتجعلهم أكثر حرصاً عند القيادة وتقليل نسبة الحوادث.
- الجنس :لقد اثبتت بعض الدراسات في أن نسبة الحوادث عند الشباب الذكور تفوق ضعفي عند الإناث لهذا تقوم شركة التامين بفرض أقساط أكبر على فئة الشباب الذكور منها عن الشباب الإناث.
- الحالة الاجتماعية :لقد اثبتت بعض الدراسات أن نسبة الحوادث والخسائر تزداد بنسبة 50% عند العازبين .
- ب-العوامل المتعلقة بالسيارة: ان هذه العوامل تتعلق بالسيارة ذاتها نوع استخدامها وحجم وعمر السيارة وفق الاتي:

- نوع الاستخدام : ان السيارات تقسم الى سيارات خاصة وتجارية ومكائن والآلات زراعية وانشائية ودراجات نارية، لكل هذه الانواع سعر تامين خاص وفق حدة الخطر. (مرزه 2006: 71)

- حجم السيارة : والتي يمكن أن يعبر عنها بمقاييس مثل قوة المحرك بالحصان، السعة اللتر للخران أن حجم السيارة عادة ما يتناسب طرذا مع معدل تكرار الحوادث ومتوسط حجم الخسائر الناتجة هذا فيما يتعلق بالسيارات الخاصة، أما فيما يتعلق بسيارات النقل عادة ما يعبر عن حجمها بمقدار الحمولة وعدد الركاب. (شهرزاد، 2015: 51)

- عمر السيارة : يرى المؤمنون ان السيارات القديمة التي لا يزيد عمرها عن 15 عام تشكل خطر اكثر من السيارات الحديثة بسبب حالتها المتدهورة، بينما يراها البعض انه خطر جيد مقارنة بالسيارة الحديثة وهذا يعود لسببين الاول: ان كلفة اصلاح السيارة الحديثة اقل من السيارة القديمة، والسيارة القديمة قد تقطع مسافات اقل وبالتالي يقل تعرضها لحوادث الطريق، وأن حوادث السيارات الحديثة قد يترتب عليها مدفوعات أكبر وأيضاً السيارات الحديثة غالباً ما تكون أكثر عرضة للسرقة (عثمان، 2006: 24).

ج- المنطقة الجغرافية : يتفاوت مسببات الاخطار بين المناطق الحضرية وبين مناطق الارياف من حيث كثافة السكانية وتركيبية السكان والتشريعات والكثافة المرورية واطوال الطرق كل هذه العوامل حتما تؤثر على تسعير القسط ، مثلاً في امريكا البعض يقسم الولاية الى مناطق ذات الخطورة المرتفعة من المدن الرئيسية بينما في المدن والضواحي درجة اقل خطورة وقد سبب ذلك اعتراضاً قوياً من جانب سكان المدن الرئيسية ويبنون اعتراضهم على ان الازدحام الذي يعاني منه هو ينشأ اصلاً من اصحاب السيارات القادمون من الضواحي، ولا يمكن الاعتماد ايضاً على هذا المعيار بسبب إمكانية الغش فيه وعدم قدرة المؤمن على إثبات مكان تواجد السيارة. (الديب، 1992: 21).

5- إجراءات المطالبات: يعتبر فرع السيارات من أكثر فروع التأمينات العامة التي تكثر فيها المطالبات، ويكون الخطر المعنوي فيها كبيراً، تلزم شركات التأمين المؤمن لهم بإجراءات معينة قبل البدء في إجراءات تسوية المطالبة منها : (محمد، 2013: 186)

أ- عند وقوع الحادث يجب على المؤمن له اتخاذ كافة الإجراءات لتقليل حجم الخسارة قدر الامكان.

ب- يجب على المؤمن له إبلاغ الشرطة عند وقوع الحادث.

ج- على المؤمن له إبلاغ شركة التأمين فوراً خلال (24) ساعة من وقوع الحادث.

د- وفي نهاية التصريح يقر المؤمن له بصحة المعلومات ، ويتعهد بتقديم مساعدة لهذه القضية، وأن السيارة مملوكة له.

كما ان هناك عدة نقاط وأمور جوهرية أهمها :

أ- أن وثيقة التأمين سارية المفعول وقت الحادث.

ب- ملكية السيارة ، فقد يتبين أنها مملوكة أو مستخدمة من قبل سائق صغير السن.

ج- أن سبب المطالبة لخطر ليس مستثنى.

د- خبرة حامل الوثيقة في قيادة السيارة.

هـ- المطالبات والمخالفات السابقة.

وتلتزم الشركة إبلاغ مقدم المطالبة كتابيا بقبول أو رفض المطالبة وفي حال قبول المطالبة تلتزم الشركة بدفع مبلغ التعويض الى المؤمن له، أما عند رفض المطالبة فإن الشركة تلتزم بالاتي

أ- تزويد مقدم المطالبة بأسباب الرفض.

ب- إبلاغ مقدم المطالبة إمكانية تقديم دعواه إلى لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية.

ج- تزويد مقدم المطالبة بنسخة من الوثائق لقرار الشركة بموجب طلب مقدم المطالبة من الشركة خطياً.

6- **حوادث المرور:** إن الحوادث السيارات تقع يومياً وفي كل ساعة من نهاراً أو ليلاً أو أقل من ذلك. فسبب الحوادث قد يكون التهور أو عطل المركبات وسوء تصميمها أو سبب الطريق والطقس ... الخ. تعتبر الحوادث المرورية من المشاكل المهمة في المجتمعات وينتج خسائر بشرية ومادية وما يتركه للمواطن من معاناة نفسية واقتصادية، فيجب الاهتمام لتوعية المواطن بالوعي التأميني والتوعية المرورية لتقليل نسبة ضحايا وخسائر الحوادث من خلال اتباع ارشادات المرور ومتطلبات شركات التأمين لان الهدف والغاية هو حماية المواطن .

فالحادث المروري "هو حدث اعتراضي طارئ خارج عن ارادته يحدث بدون تخطيط مسبق من قبل سيارة واحدة أو أكثر مع سيارات أخرى أو منشأة أو حيوانات أو أجسام على طريق

عام أو خاص مما يؤدي إلى الوفاة أو الإعاقة المستديمة" (ضهد، 2015: 642). ويمكن أيضا تصنيف الحوادث المرورية الى ما يلي:

- أ- الحوادث البسيطة: هذه الحوادث لا تؤدي الى حدوث إصابات بشرية ولا أضرار عادية بليغة أو متوسطة، غالبا ما تؤدي الى هدر الوقت وتعطيل الإجراءات.
- ب- الحوادث المتوسطة: وهي الحوادث التي تسبب خسائر مادية بالأموال العامة وبالأضرار التي تحدث للمركبات وما تصطدم به.
- ج- الحوادث الجسيمة: هو تعرض الآلاف من البشر الى القتل وتسبب للأفراد بالعاهات المستديمة وتمنعهم من أداء دورهم الطبيعي.

المبحث الثاني

الجانب العملي

قام الباحثان بادراج اقساط وتعويضات لمحفظه تامين السيارات / التكميلي لشركة التامين الوطنية للسنوات (2004-2014) بالاعتماد على سجلات الاحصائيات السنوية لشركة التامين الوطنية.

جدول (1) اقساط وتعويضات شركة التامين الوطنية

بحسب محفظة تامين السيارات/ التكميلي بالدينار العراقي

التعويضات	الاقساط	السنة
222 461 000	316 835 000	2004
183 390 000	479 835 000	2005
238 317 000	537 310 000	2006

2007	807 549 000	266 144 000
2008	925 126 000	160 253 000
2009	1 589 613 000	93 405 000
2010	3 624 766 000	157 404 000
2011	7 661 265 000	873 852 000
2012	6 040 681 000	1 131 707 000
2013	7 369 145 000	897 332 000
2014	7 366 892 000	300 344 000

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على التقرير السنوي لشركة التأمين الوطنية

ومن الجدول (1) يتضح الاتي:

1- اقساط تأمين السيارات/ التكميلي: نلاحظ ان هناك نمو في الاقساط وبشكل طردي خلال السنوات (2004-2014) اذ بلغت اقساطه لسنة 2011 هي (7661265000) دينار ولكن في سنة (2012) بدأت اقساط التأمين بالانخفاض والبالغة (6040681000) دينار . ثم بدأت بالارتفاع في عامي 2013-2014

2- تعويضات تأمين السيارات/ التكميلي: نلاحظ ان التعويضات غير منتظمة خلال السنين اذ ان اقصى قيمة تعويضات خلال سنة (2012) والبالغة قيمتها (1131707000).

3- نتائج التأثير والارتباط لمتغيرات شركة التأمين الوطنية: لقد قام الباحثان على التعرف على طبيعة التأثير والارتباط بين المتغيرات الفرعية للمتغيرات باستعمال معامل ارتباط بيرسون. ومقارنة (t) المحسوبة بقيمة (t) الجدولية تحت مستويين معنوية (0.05) و (0.01). ومن الجدول (2) ادناه بلغت معامل التحديد كانت قيمته ($R^2=714$) وهذا يدل على ان اقساط

(تأمين السيارات / التكميلي) يفسر ما يقارب (71%) من متغيرات التعويض اما بالنسب المتبقية فتعود لمتغيرات وعوامل اخرى لم تدخل في نموذج الدراسة الحالية. وهذا يوضح اختبار (F) اذا كانت قيمتها (17.446) وهي معنوية عند مستوى (0.004) وهذا يدل على وجود تاثير قوي لمتغير الدراسة (اقساط تأمين السيارات/ التكميلي) في المتغير التابع لتعويضات التأمين وهذا ما توضحه النتائج الاحصائية في الجدول (2) ادناه

جدول (2) معاملات الانحدار الخطي البسيط

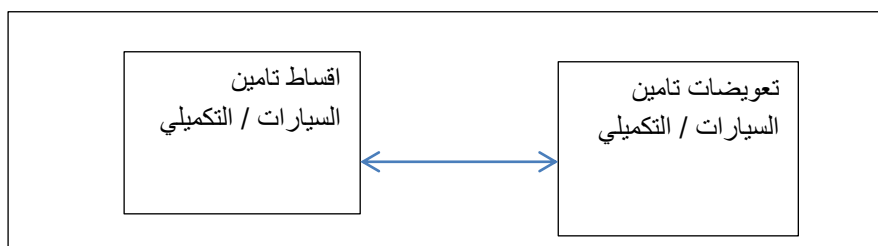
واختبارها لتاثير اقساط السيارات/ التكميلي في التعويضات لشركة التأمين الوطنية

المتغير المستقل	B	T	Sig	R	BETA	R ²	F	SIG	المتغير التابع
تأمين السيارات	133668483.826	.176	.865	.845 ^a	.845	.714	17.446	.004 ^b	التعويضات
التكميلي	6.246	4.177	.004						

ونلاحظ من الجدول (2) ان القيمة الثابتة ($a=133668483.826$)، اما قيمة معامل الانحدار ($B= 6.246$) والذي يفسر اذا كانت اقساط تأمين السيارات / التكميلي تزداد بوحدة واحدة فان التعويضات ستزداد بنفس القيمة، اما اختبار (t) فيوضح ان هناك تاثير واهمية لكبر وذات قيمة معنوية بين متغيرات الدراسة (اقساط السيارات / التكميلي والتعويضات) والمعادلة التالية ستوضح خط الاتجاه لمتغير اقساط السيارات/ التكميلي في التعويضات.

$$Y = 133668483.826 + 6.246 X_1$$

وبين الشكل ادناه وجود علاقة ارتباط قوية بين اقساط تأمين السيارات/ التكميلي مع تعويضات التأمين عند درجة ($.845^{**}$) ومستوى معنوية (0.004)



الشكل (1) العلاقة بين اقساط تأمين السيارات / التكميلي والتعويضات لشركة التأمين الوطنية

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً- الاستنتاجات..

- 1- عدم توفر بيانات والمعلومات عن مبلغ التأمين الاجمالي السنوي وانما فقط الاقساط والتعويضات السنوية.
- 2- صعوبة استرجاع البيانات الرسمية بسرعة ودقة عالية بسبب عدم توثيق الالكتروني لمبالغ التأمين.
- 3- انخفاض حملة نسبة الشهادات العليا (ماجستير او الدكتوراه وما يعادلها) من الموظفية عينة البحث اي قلة اصحاب المعرفة في مجال الاختصاص.
- 4- يتوقف ادارة الازمات الذكية في تأمين السيارات على وضوح السيناريوهات المحتملة وكيفية التعامل مع كل سيناريو وعلى خبرة متخذ القرار عن الازمة السابقة وقدرته على التنبؤ .
- 5- قلة وجود وعي تأمين لدى المؤمن لهم وخاصة بالتأمين الالزامي للسيارات اذ يتم دفع ثمن وقود السيارات بدون علمهم باستقطاع جزء منها لشركة التأمين كتأمين الزامي.
- 6- نلاحظ هناك تذبذب بالارتفاع والانخفاض في الاقساط السنوية وهذا اثر بشكل مباشر على التعويضات.
- 7- وجود علاقة ارتباط بين تعويضات التأمين واقساط التأمين.
- 8- وجود تاثير لاقساط تأمين السيارات في المتغير التابع لتعويضات التأمين.

ثانياً- التوصيات...

- 1- ضرورة التوثيق الالكتروني لنشاطات شركة التأمين لمبالغ التأمين الاجمالية مما يسهل معرفة سعر الخطر باستخدام الاساليب الاحصائية .
- 2- وضع قاعدة من البيانات والمعلومات الخاصة بنشاط التأمين والتوسع فيها وتطويرها وتقديم تقارير دورية لمواجهة احتمالات حدوث الازمات قبل وقوعها.
- 3- ضرورة ان تتمتع المنظمة بوجود الكترونيات اتخاذ القرار لتوفير المعلومات المناسبة لغرض معالجة وادارة الازمات.
- 4- وضع واعداد سيناريوهات لادارة الازمة التي قد تواجه النشاط التأمين.
- 5- تشكيل وحدة مختصة لادارة الازمات في الشركة المبحوثة وتزويد متخذ القرار بالمعلومات المطلوبة لادارة الازمة والتنبؤ قبل وقوعها حتى تتمكن الشركة من السيطرة على الازمات.
- 6- تدريب فريق ادارة الازمات على المواقف المصطنعة لمواجهتها فعلا في حالة وقوعها.
- 7- التعامل مع الازمات بحذر وذكاء من اجل تقليل حجم الازمة.
- 8- يجب ان يضم فريق العمل المتعامل مع الازمات خبرات مختلفة من النواحي المالية والاقتصادية والسياسية والسلوكية والمحاسبية والادارة والاحصاء.
- 9- ضرورة قيام شركة التأمين بنشر وعي تاميني لدى المؤمن لهم من خلال وسائل الترويج والاعلان باهمية التأمين على السيارات وفهم المؤمن لهم بان التأمين الالزامي قد تم استقطاعه من ثمن وقود السيارة وحسب حده الخطر سواء كان عن طريق قسم الاعلام او بصيغة الندوات والملصقات وغيرها.
- 10- عدم إنكار الأزمة والتعامل معها بواقعية وتغليب مصلحة المجتمع على المصلحة الفردية والحزبية وعدم التوجه إلى وسائل الإعلام قبل الاتفاق داخل خلية أو فريق الأزمة.

المصادر

اولا- المصادر العربية...

- 1- ابراهيم،نعيم "ادارة الازمات" اربد عالم الكتب الحديثة للنشر والطباعة، الطبعة الاولى،2009.
- 2- ابو فارة،يوسف،"ادارة الازمات" مدخل متكامل اثراء للنشر والتوزيع،طبعة الاولى، عمان- الاردن، 2008 .
- 3- الجندي،جميل،"التامين على السيارات في الدول العربية"-الجوانب التطبيقية،2011.
- 4- حجيم،يوسف، وكاظم،سنان، وجميل،حسين، وفوزي،هاشم، "ادارة التامين والمخاطر" الطبعة الاولى عمان-الاردن،الطبعة الاولى 2011.
- 5- الحدراوي،حامد و الخفاجي،كرار "اسباب نشوء الازمات وادارتها" دراسة استطلاعية لاراء عينة من اعضاء مجلس النواب العراقي، العدد 5 مجلة الكوفة.214-192: 2010 .
- 6- الحملاوي،محمد،"ادارة الازمات"تجارب محلية وعالمية، مكتبة عين الشمس،1995.
- 7- الخفاجي،منعم،"مدخل لدراسة التامين"الطبعة الاولى،2014.
- 8- الديب،علي السيد عبده،"تسعير التامين التكميلي للسيارات-وفقا للعوامل المؤثرة في درجة الخطورة"،مصر،1992.
- 9- السيفي ، بديع احمد " الوسيط في التامين واعادة التامين: علما وقانونا وعملا"، الطبعة الاولى ، شركة الديوان لمطباعة ، بغداد. 2006 ,
- 10- شهرزاد،صالح،"نمذجة تسعير حوادث السيارات-دراسة قياسية على شركة الجزائرية للتأمينات SAA"، 2015.
- 11- شونة، ربة محمد ، "معوقات تسويق وثيقة تامين السيارات التكميمي"،المعهد العالي ، 2012.
- 12- ضهد،صبيحة،"دراسة أستطلاعية حول ظاهرة الحوادث المرورية في محافظة ذي قار - الأسباب والحلول"،مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية/ جامعة بابل، العدد 20 ، 2015.

- 13- عبد الرحمن، فؤاد، و مجيد، سمية، وعلي ،امل، " إدارة الأزمات والإلكترونية اتخاذ القرار " مجلة جامعة بابل ، العلوم الإنسانية، المجلد 19 ، العدد (1) : 2011.
- 14- عبود، ثامر ،"أنواع وثائق تأمين السيارات" ,جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد /أنواع وثائق تأمين السيارات)
www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx?fid=9&depid=2&lcid=25
755
- 15- عبودي، سالم محمد، "الازمة المالية العالمية ومستقبل اقتصاديات الحياة"، دراسة في تداعيات الازمة المالية وسبل معالجتها من منظور اقتصادي ومحاسبي، جامعة بغداد، دار الدكتور للعلوم، الطبعة الاولى، 2001.
- 16- العتيق، عبد اللطيف، "ادارة الازمات"، الفن الصعب، مجلة الجزيرة، السعودية، 2002.
- 17- عثمان، شريف محمد حسن، "تسعير تأمين السيارات التكميلي بالتطبيق على السيارات المكروباص" مصر، 2006.
- 18- عثمان، محمد عبد المولى، ابو زيد، هدى عطية، مهدي، ابراهيم محمد، "تأمين الحريق والسطو والسيارات" - للصف الثاني للمدارس الثانوية الفنية التجارية (نظام السنوات الثلاثة) شعبة التأمينات التجارية، مصر، 2010.
- 19- عريقات، حربي، وعقل، سعيد، "التأمين وإدارة المخاطر"، النظرية والتطبيقية، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2010.
- 20- عشاوي، سعد الدين، "ادارة الازمات"، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الخامس، العدد الثاني، 1996.
- 21- عليوة، السيد "ادارة الازمات" ايتراك لطباعة والنشر، القاهرة، 2001.
- 22- كريم، عزت، "العلاقة بين خصائص القيادة وإدارة الازمات"، دراسة ميدانية، الطبعة الاولى، دار حامد للنشر والتوزيع، 2013.
- 23- مرزة، سعيد عباس، "التأمين النظرية والممارسة"، الطبعة الاولى تنضيد شركة اعادة التأمين العراقية، بغداد، 2006.
- 24- مهنا، محمد نصر، "ادارة الازمات والكوارث"، دراسة تحليلية، جامعة اسيوط، 2008.
- 25- الوردي، سليم، " ادارة الخطر والتأمين" دار الكتب والوثائق، 1999.

ثانياً- المصادر الأجنبية...

- 1- Dominc Cockram,Dr Claudia van den Heuvel , Crisis is Management- what is it and delivered,2012.
- 2- George E. Rejda."principles of Risk Management and Insurance,2006.
- 3- Grlffin Vieith B, and Juohansoivs, Planning Development, the condition of poverty and the prospects of progress,Addison Wesley publishing company, London, 1970.