التوجهات المستقبلية لقطاع التأمين في دمج شركات التأمين العامة في العراق وآثره في جودة الخدمة التأمينية

دراسة تطبيقية في شركة التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية

Future trends of the insurance sector in the integration of public insurance companies in Iraq And its impact on the quality of insurance service

Applied Study in the Iraqi General Insurance Company and the National Insurance Company

شهد نصير سعدي حسن **الباحث**

أ. م. د. علاء عبد الكريم هادي البلداوي **المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية** **alwan56al@yahoo.com**

المستخلص:

أصبحت عملية الدمج بين شركات التأمين واحدة من ضرورات العصر الذي نعيش واقعه وتياراته الأن في عصر العولمة الذي يتعدى حواجز الزمان ويفرض على الجميع أن يصغوا إليه، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز الأثر الذي تحدثه عملية الدمج في جودة الخدمة التأمينية، وتحليل ذلك الأثر مالياً لتحديد ما إذا كان هناك أي تأثير على أبعاد جودة الخدمة التأمينية. وقد تناول البحث العلاقة بين دمج شركات التأمين المتغير التفسيري ومتغيراته الفرعية (الأقساط المستحقة(الإيرادات)، إيرادات الاستثمار)، وبين جودة الخدمة التأمينية المتغير الاستجابي ومتغيراتها الفرعية الخمسة (الاعتمادية، المعولية، سرعة الاستجابة، الأداء، المصداقية).

وقدمت الباحثة في النهاية جملة من الاستنتاجات منها: أن أغلب نتائج التحليل لمتغيرات هذه الدراسة كانت ايجابية، وكما هو موضح في متن الرسالة عند مقارنتها قبل وبعد عملية الدمج، وتوصلت ايضاً إلى ضرورة سعي شركات التأمين العامة في العراق نحو تحقيق عملية الدمج لتكوين كيانات اقتصادية قوية قادرة على المنافسة محلياً وإقليمياً.

الكلمات المفتاحية: الدمج، أنواع الدمج، الاندماج، الاتحاد، جودة الخدمة التأمينية، الخدمة التأمينية.

Abstract:

This study research to Showing The impact of the integration process on the quality of Insurance service and analyze the impact financially to determine whether there is any impact on the quality of the insurance service, in addition to identifying the obstacles that impede the merger between the insurance companies, insurance and the appropriate proposals for its' application and benefit from the benefits achieved.

The importance of The study lies in the fact that it is an important and vital spotlight that is becoming increasingly important in the world to confront the various difficulties and crises that have occurred recently in light of the liberalization of international trade, globalization and open market economies.

The research examined the relationship between insurance companies' integration of the explanatory variable (premiums payable (income, investment income), and the variable quality of service and its' five sub-variables(reliability, reliability, Response speed, performance, Credibility).

The researcher relied on the data and annual reports of Iraqi general insurance company and the national insurance company for the period (2012-2016) based on the experimental aspect of the merger of the financial statements of the two companies.

Key Words: Integration, Types of integration, Merger, Consolidation, Quality of service insurance, insurance service.

المقدمة

تعد شركات التأمين أحد أوجه النشاط الاقتصادي في أي بلد كان حيث إذ أدوار مهمة في تنمية عجلة الاقتصاد المحلي الأمر الذي يدفع إلى الاهتمام بدراسة قطاع التأمين في العراق ودراسة الأدوات والوسائل التي يستخدمها في تسيير أمور العمل المختلفة وسبل توفير الأموال، في العراق بدأ التركيز على تطوير قطاع التأمين والعمل على تنميته من خلال تشريع قانون تنظيم أعمال التأمين رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٥ الذي يهدف إلى تنظيم قطاع التأمين والإشراف عليه.

في ظل العولمة، أصبحت القطاعات الخدمية وفي مقدمتها القطاع التأميني أهم الركائز للنظام الاقتصادي الجديد، إذ تعيش شركات التأمين الآن واقعاً جديداً ومختلفاً في ظل ازدياد أحجامها وأعدادها والتنوع والتعدد في الخدمات التأمينية المقدمة مما يفرض عليها أن تكون أسرع وأكثر مرونة وكفاءة من أجل النجاح والاستمرار.

وتعد ظاهرة الدمج بين شركات التأمين أحد أبرز مظاهر الاستعداد لعالم ما بعد العولمة والمنافسة والتحكم بآليات الاقتصاد العالمي، فقد أدى انطلاق حركة الانفتاح الكامل للأسواق التأمينية أمام المنافسة وتسارع وتيرة التجارة العالمية بمعدلات ضعفي معدلات نمو الإنتاج العالمي إلى انتشار "حمى الدمج"، فعملية الدمج لا ترتبط بالأزمات فقط وإنما هو عائد لأوضاع السوق والشركات في أغلب الأحيان حيث أن عملية الدمج لها مبررات وأسباب قد تعود بنتائج ايجابية على أطرافها في مختلف الأوقات وليس بالأزمات فقط. ومن هنا جاءت فكرة أجراء هذا البحث ليركز على معرفة التوجهات المستقبلية لعملية الدمج بين شركات التأمين العامة في العراق ودراسة أهدافه وأهميته وبيان آثره على جودة الخدمة التأمينية فضلاً عن الإجراءات التي يجب اتخاذها لضمان نجاح العملية لتحقيق نتائج أفضل مستقبلاً.

١- المنهجية العلمية للبحث

تمهيد:

يقدم هذا المبحث عرضاً لمنهجية البحث وفقاً لقواعد البحث العلمي المسار الميداني والطريقة العلمية المنظمة لتحديد مشكلة البحث وأهدافه وأهميته وفرضياته وما يتصل بذلك من حدود البحث ومنهجه، وهذا ما سيتناوله هذا المبحث فضلاً عن جوانب أخرى ذات صلة.

١-١- مشكلة البحث

تواجه شركات التأمين العامة في العراق تحديات نتيجة الانفتاح الذي يشهده سوق التأمين في العالم إضافة إلى اقتصاديات السوق المفتوح في ضوء تحرير التجارة الدولية والعولمة، هذا التولد السريع لشركات التأمين في العراق جعله يلعب دوراً فعالاً في مواجهة التحديات المستقبلية والتي تمثلت في كيفية تقديم خدمة تأمينية ذات جودة عالية لجمهور المؤمن لهم ، ومن أجل الارتقاء بمستوى جودة هذه الخدمات جاء هذا البحث ليلقي الضوء على موضوع مهم وهو الدمج مابين شركات التأمين العامة وتحديداً (شركة التأمين العراقية العامة_ شركة التأمين الوطنية) ومحاولة الخروج بنتائج وتوصيات محددة حول دمج شركات التأمين والمقترحات المناسبة لتطبيقها. أن المشكلة الرئيسية التي نود معالجتها تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي:

هل أن عملية الدمج بين شركات التأمين العامة ستساهم في التأثير على جودة الخدمة التأمينية؟

١-٢- أهداف البحث

يمكن حصر أهداف هذا البحث فيما يلي:

- إبراز الأثر الذي تحدثه عملية الدمج في جودة الخدمة التأمينية، وتحليل ذلك الأثر مالياً، من خلال مقارنة نتائج البيانات المالية في شركات التأمين العامة في العراق وعلى وجه التحديد (شركة التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية) بين عامي (٢٠١٢-٢٠١٦) لتحديد ما إذا كان هناك أي تأثير على أبعاد جودة الخدمة التأمينية.
- التركيز على معرفة التوجهات المستقبلية لقطاع التأمين في العراق في دمج شركات التأمين العامة والدور الكبير الذي تشغله عمله الدمج في تحقيق النمو الاقتصادي وتكوين كيانات تأمينية قادرة على مواكبة العولمة الاقتصادية.

١-٣- أهمية البحث

وتظهر أهمية هذا البحث من خلال التطرق إلى موضوع لم يتم بحثه من قبل في الدراسات السابقة في المجتمع المحلي وهي تحاول التعرف على التوجهات المستقبلية لقطاع التأمين في دمج شركات التأمين العامة في العراق وتحديداً (شركة التأمين العراقية العامة_ شركة التأمين الوطنية) وبيان آثره على جودة الخدمة التأمينية.

١-٤- فرضيات البحث

تتمثل فرضيات البحث بالآتي: -

<u>الفرضية الرئيسة (1)</u>: (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية (الاقساط المستحقة(الايرادات)، إيرادات الاستثمار المتحققة وأثرها في الاعتمادية)

الفرضية الفرعية (1-1): تُوجد عِلاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأقساط المستحقة(الإيرادات) في الاعتمادية

الفرضية الفرعية (2-1): تُوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإيرادات الاستثمار (المتحققة)في الاعتمادية

الفرضية الرئيسة (2): (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية (الاقساط المستحقة(الايرادات)، إيرادات الاستثمار المتحققة وأثرها في المعولية)

الفرضية الفرعية (2-1): تُوجد عِلاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأقساط المستحقة(الإيرادات) في المعولية.

الفرضية الفرعية (2-2): تُوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإيرادات الاستثمار (المتحققة) في المعولية.

الفرضية الرئيسة (3): (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية (الاقساط المستحقة(الايرادات)، إيرادات الاستثمار المتحققة وأثرها في الأداء)

الفرضية الفرعية (3-1): تُوجد عِلاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأقساط المستحقة(الإيرادات) في الأداء.

الفرضية الفرعية (3-2): تُوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإيرادات الاستثمار (المتحققة) في الأداء.

الفرضية الرئيسة (4): (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية (الاقساط المستحقة(الايرادات)، إيرادات الاستثمار المتحققة وأثرها في سرعة الاستجابة)

الفرضية الفرعية (4-1): تُوجد عِلاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأقساط المستحقة(الإيرادات) في سرعة الاستجابة.

الفرضية الفرعية (4-2): تُوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإيرادات الاستثمار (المتحققة) في سرعة الاستجابة.

الفرضية الرئيسة (5): (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية (الاقساط المستحقة(الايرادات)، إيرادات الاستثمار المتحققة وأثرها في المصداقية)

الفرضية الفرعية (5-1): تُوجد عِلاقة تأثير ذات دلالة معنوية للأقساط المستحقة(الإيرادات) في المصداقية.

الفرضية الفرعية (5-2): تُوجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لإيرادات الاستثمار (المتحققة) في المصداقية.

١-٥- الحدود المكانية والزمانية

تم تحديد حدود البحث من خلال:

١. الحدود المكانية: قطاع التأمين العام في العراق وتم اختيار (شركة التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية)، إذ تعد من أعرق شركات التأمين الحكومية في العراق، والتان وقع عليهما الاختيار لتجسيد واقع حال الدمج في البحث.

٢. الحدود الزمانية: تغطي بيانات البحث المدة من 2012 إلى 2016.

١-٦- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

١- توليد الأرقام العشوائية التي تتوزع U(0، 1)التوزيع المنتظم.

٢- استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير من المتغيرات المالية المدمجة.

٣- توليد متغيرات مالية بالاعتماد على الفقرتين التي تقدم ذكرها ولكل متغير باستخدام طريقة بوكس ميللر (Box-Muller) لتوليد متغيرات تتوزع التوزيع الطبيعي.

٤- يتم ايجاد أبعاد جودة الخدمة التأمينية إذ سيكون توزيع الخطأ العشوائي بوسط صفر وتباين معين حيث أن:

$$(ei \approx N(0,\sigma^2))$$

٥- تكرر التجربة ٥٠٠٠ مرة أي أن التكرار (r=5000). وتم عمل برنامج ببرمجة (MATLAB)

٢- الإطار النظري ولمفاهيمي/ الدمج في شركات التأمين

٢-١- طبيعة وخصائص عملية الدمج:

٢-١-١- تعريف الدمج بين شركات التأمين:

عرف قطاع التأمين في دول العالم بعض التحولات والمستجدات حتمتُ على شركات التأمين زيادة قدرتها على التواجد والاستمرار ولأجل ذلك أستوجب على هذه الشركات أن تتحد وتندمج وتتكتل وهنا ظهر الاتجاه نحو الدمج بين شركات التأمين ، فعرفه التميمي على أنه" اتحاد بين شركتين أو أكثر تحت أدارة واحدة، وقد يؤدي هذا الدمج إلى زوال الشركات المشاركة في تلك العملية وظهور

شركة بشخصية قانونية جديدة، أو زوال أحد الشركات وضمها مع الشركة الدامجة التي تمتلك كافة حقوق الشركة المدموجة وتلتزم بكافة التزاماتها تجاه الغير"(**التميمي،٢٠٠٣: ٩**)، أو هو العملية التي تتم من خلال تدخل حكومي أو تنظيمي من الجهات الرقابية وذلك في حال تعثر الشركة والخوف من انهيارها، فتأمر تلك السلطات بإدماجها في شركة أخرى إذا كان القانون يسمح لها بذلك(**عبد الحميد،٢٠٠٦: ١٥١**)، أما من الناحية القانونية فتعد عملية الدمج من النظم القانونية والاقتصادية الحديثة اذ لم تكن هذه الظاهرة موجودة في الماضي، ولم تكن قوانين الشركات في النظم القانونية القديمة قد نظمت أحكام اندماج الشركات بقواعد قانونية، إلا أن الأهمية الاقتصادية للشركة كوسيلة للاستثمار الاقتصادي بدأت تبرز منذ بدء الثورة الصناعية وظهور حركة الاستكشافات الاستعمارية التي صاحبها أنشاء الكثير من الشركات، وبرزت ظاهرة تأسيس(الشركة المساهمة) التي عدت منعطفاً هاماً في تاريخ تطور الاقتصاد في المجتمعات الحديثة في العراق بفضل قدرتها على تجميع رؤوس أموال كبيرة، فعلى سبيل المثال عرفت القوانين العراقية القديمة الشركة ونظمت أحكامها تنظيماً يعكس طبيعة العلاقات الاقتصادية في تلك المدة، فعلى سبيل المثال عرفت القوانين العراقية القديمة الشركة ونظمت أحكامها تنظيماً يعكس طبيعة العلاقات الاقتصادية في تلك المدة، كما أن المشرع العراقي فقد عالج الدمج بشكل عام في كل من قانون الشركات رقم (٢١) لسنة ١٩٩٧في المواد (١٥٢-١٤٨) وفي المواد (٣٤-٣١) من قانون الشركات العامة رقم (٢٢) لسنة١٩٩٧، أما على صعيد الدمج في شركات التأمين فقد أقتبس المشرع العراقي الكثير من نصوص القانون الاردني الذي عالج دمج شركات التأمين معالجة مفصلة ودقيقة في قانون تنظيم أعمال التأمين رقم(٣٣) لسنة(١٩٩٩) المعدل بموجب القانون(٦٧) لسنة(٢٠٠٢) وضمنها في قانون تنظيم أعمال التأمين العراقي الصادر بموجب الأمر رقم(١٠) لسنة (٢٠٠٥) مع بعض الاختلافات في الصياغة ولكن من دون الإخلال بالمضمون (**كمال، ٢٠١٠: ٥٦- ٦٣**)

٢-٢-٢- الأنواع التي تتخذها عملية الدمج

لقد أورد الباحثون عدة أنواع لعملية الدمج وترى الباحثة عرض الأنواع وفق التقسيم أدناه: -

- **معيار طبيعة نشاط الوحدات المندمجة:** وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الدمج إلى ثلاثة أنواع:

أ- الدمج الأفقي Horizontal Merger: وهذا النوع من الدمج يتم بين شركتين أو أكثر يعملان في نفس طبيعة النشاط أو الأنشطة المترابطة أو المكملة لبعضها البعض، ظهر هذا النوع من الاندماج مع بدايات القرن العشرين، ومن مزايا هذا النوع من الاندماج انه يؤدي إلى تقليص عدد المنافسين في السوق وخلق الاحتكار (**الشلبي،٢٠٠٢: ٢٢**).

ب-_الدمج الرأس(العمودي) Vertical Merger: وهو الدمج الذي يحصل عندما تندمج شركتان، تقوم كل منهما بإنتاج خدمة تتكامل مع الخدمة التي تنتجها الشركة الأخرى، ويكون الهدف من هذا النوع من الدمج هو لضمان توفير خدمات بشكل أفضل، وتحقيق انتشار أكبر بقدر الإمكان (**خضير،٢٠٠٦: ٣**).

ج-_الدمج المختلط Conglomerate Merger: ويحصل هذا النوع من الدمج بين شركتين أو أكثر تعملان في أنشطة غير مترابطة فيما بينها، ولا تنتمي لنفس النشاط، وذلك يعني اختلاف أنشطتها التأميني، إلا أن هذا الدمج يحقق تكامل في الأنشطة بين الشركات المندمجة (**عبد السلام،٢٠٠٣: ٤٢٠**).

- **معيار العلاقة بين أطراف عملية الاندماج:** وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الدمج إلى ثلاثة أنواع:

أ- الدمج الطوعي(اللاإرادي) Friendly(voluntary) Merger: وهو يعني عدم وجود إكراه أو أجبار في حصول عملية الدمج، إذ تعقد الشركات صفقات الاندماج بعيداً عن مختلف الضغوطات المالية أو الإفلاسات، لذلك فأن السبب الرئيسي لهذا النوع من الدمج يندرج مع الاستراتيجيات التي تضعها شركات التأمين؛ للتعامل مع التحولات في سوق التأمين المحلية والعالمية (**عبد السلام، مرجع سابق: ٤٢٢**).

ب- الدمج القسري (اللاإرادي) Non Friendly Merger: وهو الدمج اللاإرادي، ويكون هذا النوع من الاندماجات غير محبب بالنسبة لإدارات الشركات المندمجة، لكنه ناتج عن قرار السلطات المالية؛ لحماية وتقوية الجهاز التأميني من

الشـــركات التي تعاني صـــعوبات مالية وغير مالية. ويتخذ الدمج القســـري صـــوراً متعددة، فإما أن يكون الدمج بين أحد الشركات الصغيرة مع شركة كبيرة، أو أن يتم إنشاء شركة جديدة من الشركات المندمجة معاً **(محمود، ٢٠٠٢: ١٥٧)**.

ج- الدمج العدائي Hostile Merger وهو الدمج الذي يتم بين الشركات بطريقة غير ودية، وضد رغبات مجالس إدارات الشركات المندمجة، ويحصل هذا النوع من الدمج في حال وجود إدارة غير فعالة في إحدى الشركات؛ ويحدث هذا الدمج عادةً عندما تسـيطر إدارة ضـعيفة على مقدرات الشـركة ذات الإمكانية الجيدة، لذلك فإن الشـركات القوية والناجحة في السوق تضع انظارها تجاه هذه الشركات للاستيلاء عليها وتغيير الإدارة الضعيفة بإدارة قوية تتمكن من الاستغلال الأمثل لإمكانات هذه الشركات (**حماد،١٩٩٩: ٨)**.

٢-٢-٣- المصطلحات المقاربة لمفهوم الدمج بين شركات التأمين

من الجدير بالذكر إن هناك مصطلحاً مشابهاً لمفهوم الدمج(Merger) وهو الاندماج ويقصد به" تدبير الغرض منه توحيد عدة شركات مستقلة عن بعضها في شخص اعتباري واحد، سواء عن طريق شخصية اعتبارية جديدة أو عن طريق إدغام شركة أو أكثر في شركة قائمة" **(المحيسن،٢٠٠٨: ٦٦)**، أو هو التحرك نحو التكامل والتعاون ما بين شركتين أو أكثر؛ لإحداث شكل من أشكال التوحد بتجاوز الشكل الحالي إلى خلق كيان أكثر قدرة وفاعلية على تحقيق أهداف، كانت تبدو صعبة التحقيق قبل إتمام عملية الاندماج**(حنين،٢٠٠٨: ٣)**، وترى الباحثة بأن الاندماج هو انضمام شركتين أو أكثر لبعضهما البعض على أن يكونا عادةً متقاربتين في الحجم، بحيث لا تطغى أحدهما على الاخرى، الأمر الذي يستتبع فناء شخصية كل منهما وإيجاد كيان جديد مستقل ذي أسم وشخصية قانونية مستقلة عن الشركات المشاركة في هذه العملية، ويمكن التمييز بين عمليتي الدمج والاندماج؛ فدمج الشركات يعني قيام جهة معينة بدمج هذه الشركات جبراً، أما الاندماج فهو عمل مطاوع، بمعنى أن الشركات المعنية قد قررت الاندماج بنفسها من دون تدخل أية جهة أخرى، وهو ما يتفق مع حقيقة أن الشركات المعنية هي التي تقرر إبرام عقد الاندماج من دون تدخل أية جهة أخرى، وهذا ما دعا بعض الفقهاء إلى القول بأن الدمج يحصل بنص القانون(الدمج الاجباري أو القسري)، أما الاندماج فهو يحصل نتيجة للاتفاق(الاندماج الطوعي). ويتوجب تمييز مصطلح الدمج عن مصطلح أخر وهو الاتحاد(Consolidation) والذي يعبر عن الاتحاد بين شركتين أو أكثر تحت إدارة واحدة بحيث تزول كل الشركات المشاركة في هذه العملية وظهور شركة جديدة لها صفتها القانونية المستقلة، أن الاندماجات أو الاتحادات بين شركات التأمين لا تأتي دوماً بسبب وجود الرغبة في دمج عملياتها، بل في حالات كثيرة ترغب شركة لاكتساب شركة أخرى رغبة منها في البقاء بوضع مستقل **(الشمري،٢٠٠٤: ٧)**.

ويرى **(العيساوي،٢٠٠٥: ١٣)** أن هناك مصطلحاً أخر شائع في الاستعمال في أدبيات الإدارة المالية والاستراتيجية ألا وهو مصطلح الاستحواذ أو السيطرة أو التملك (Acquisition)، الذي يحدث نتيجة أتحاد شركتين أو أكثر وذوبانهما في كيانٍ واحد في حال تمت العملية بصورةٍ غير ودية، أي في حال كان لها معارضة من جانب أدارة الشركة المندمجة، ولابد من الاشارة إلى أن السيطرة تختلف عن الدمج والاتحاد في بقاء الشركتين قائمتين وتمارسان أعمالهما بشكل مستقل ويبقى لكل منهما صفتها القانونية.

٣- جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين

إن تشابه الخدمات التأمينية وبلوغها مرحلة النضج جعل المنافسة بين شركات التأمين لا تتركز على أنواع الخدمات المقدمة فقط بل إلى جودتها. وأصبح تعامل الزبون مع شركات التأمين ليس مجرد المزايا الترويجية فحسب، وذلك لما تتصف به من خصائص يبحث عنها الزبون. وان مفهوم الخدمة التأمينية لا يختلف كثيراً عن مفهوم الخدمة بشكل عام، فالخدمة التأمينية هي منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيدين وتقدم لهم المنفعة **(المساعد، ٢٠١٠: ٢٥٦)**.

٣-١- جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين:

تواجه شركات التأمين عدة عقبات ناشئة عن المنافسة الشديدة في السوق التأميني، وأن محاولة كل شركة في الحصول على أكبر حصة ممكنة في السوق قد أدى إلى حرص كل شركة على تطوير خدماته التأمينية المقدمة إلى السوق والزبائن. ولما كانت حاجات الزبائن ورغباتهم تصاغ وتشكل في ضوء واقعهم الاقتصادي والاجتماعي والحضاري، فان العلاقة تصبح وثيقة بين قدرة الشركة على الاستمرار والبقاء وبين قدرته على تقديم خدمات تأمينية تتلائم مع الاحتياجات المتطورة لهؤلاء الزبائن، إذ تقوم شركات التأمين

بدراسات كثيفة وشاملة ودورية لزبائنها والمتعاملين معها من أجل الوقوف على احتياجاتهم ورغباتهم من الخدمات التأمينية وما طرأ على هذه الاحتياجات والرغبات من تغيير (**الإمام، ٢٠٠٦: ٤٨-٤٩**).

وتُطور بعض شركات التأمين خدماتها عن طريق إتباع السياسات الآتية (**الزبيدي، ٢٠١١: ١٥٢**):

- ❖ قيام شركة التأمين بتطوير خدمات تأمينية جديدة بحيث تحظى هذه الخدمات الجديدة بقبول ورضا أكثر من الخدمات الحالية.
- ❖ تعديل الخدمات الحالية لتصبح أكثر ملاءمة لحاجات الزبائن.
- ❖ اكتشاف استخدامات جديدة للخدمات التأمينية الحالية.

نلاحظ مما تقدم إن أذواق الزبائن وحاجاتهم في تغير وتطور مستمر مما يدفع شركات التأمين إلى البحث الدؤوب والدراسة المستمرة لهذه الحاجات لتحديدها واتخاذ الإجراءات اللازمة اجل تطوير الخدمة الحالية لتصبح أكثر ملاءمة لها، وكذلك ابتكار خدمات جديدة لملاقاة الحاجات المتزايدة للزبائن للحفاظ على استمرارية خدماتها وحصتها السوقية في ظل بيئة المنافسين.

٣-٢- الأبعاد(المعايير) الأساسية والأكثر أهمية لجودة الخدمة التأمينية

لقد تناولت معظم الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة التأمينية الابعاد التي يبنى عليها الزبائن توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين، إلا أن المعايير التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة، هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة، ولجأ العديد من الباحثين والكتاب إلى دمج وتوحيد معايير الجودة إلى خمسة معايير تمثل معايير تقييم الزبون لجودة الخدمة في شركات التأمين وفي ضوئها (**الطائي والعلاق،٢٠٠٩: ٢٤٣**):

- ❖ **المعولية:** يشير هذا البعد إلى امكانية الشركة على توفير الخدمات التأمينية بشكل يعتمد عليه من الزبائن، وكذلك القدرة على تسليم تلك الخدمات في الأوقات المحددة لها (**الجنابي، ٢٠١٥: ٢٣٨**)، وان أهمية المعولية في الخدمات التأمينية هي أكثر من معرفة التوقعات وتلبيتها، بل إن إخفاق الشركة في تقديم الخدمة التأمينية بمعولية عالية يعني تدني مجال القبول (التسامح) لدى الزبائن، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الخدمة التأمينية المطلوبة أو المقبولة (**عبيد، ٢٠٠٤: ٢٤**).
- ❖ **الاستجابة:** تشير إلى مدى استعداد شركة التأمين ورغبتها في تقديم المساعدة للزبائن، والرد على استفساراتهم، والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها، والمساهمة في حل مشكلات الزبائن المحددة، عن طريق استعداد مدير الشركة ورغبته، مثلاً، في لقاء زبون معين لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدته وتدخله لحل المشكلة (**الزامل وآخرون،٢٠١٢: ١٣٤**).
- ❖ **الضمان:** تعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة التي يتم تقديمها وفيمن يقدمها، أيّ يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة أو من مقدمها أو كليهما، وان أداء الشركة وعدم إلحاق الضرر بالزبائن والتعامل بوضوح يؤدي إلى كسب ثقة الزبون بالشركة الذي يتعامل معه (**أحمد،٢٠٠١: ١١٠**)
- ❖ **العاطفية:** يشير هذا البعد إلى الاهتمام بالزبون والإصغاء لحاجاته وإبداء الاهتمام الشخصي به، وتفهم طبيعة الزبون وحاجاته والعمل على تحقيقها (**أحمد، مرجع سابق: ١١١**)، ويتجسد بعد العاطفية بالقدرة على التفاعل مع الزبائن، وخلق علاقات شراكة معهم، وبما يشعر الزبون بان الشركة على مستوى عال من المعرفة بتوقعات الزبائن وتفضيلاتهم.
- ❖ **الملموسية:** تعني الدليل المادي للخدمة ويتم التعرف على الملموسية بسهولة من خلال الزي الرسمي لموظفي الشركة، وتوفير المكان المناسب للموظفين حتى يتمكنوا من تقديم خدمة جيدة للزبون في الوقت اللازم (**Davis et al, 2003: 220**).

٤- الجانب العملي للبحث:

واقع حال عملية الدمج بين شركات التأمين العامة في العراق:

٤-١- نبذة تاريخية عن شركة التأمين الوطنية:

في عام ١٩٥٠ رأت الحكومة أن حاجة سوق التأمين العراقي تدعو إلى وجود شركة عراقية قوية لمنافسة الشركات الأجنبية ووكالاتها وفروعها فقررت تأسيس شركة تأمين وطنية تتولى حصراً إجراء عمليات التأمين التي تحتاجها الدولة بدوائرها المختلفة ومؤسساتها الرسمية وشبه الرسمية. فأصدرت القانون رقم ٥٦ لسنة ١٩٥٠ الذي تم بموجبه تأسيس شركة التأمين الوطنية. عند صدور قانون

الشركات العامة رقم٢٢ لسنة ١٩٩٧ ووفقاً لمتطلبات القانون المذكور أصبحت شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المرقمة ٥٤ بتاريخ ١٩٩٧/١٢/٢٤ الصادر عن وزارة التجارة/ مسجل الشركات وفي عام ٢٠١٠ أصبح رأسمالها (١٥ مليار دينار عراقي).

٤-٢- نبذة تاريخية عن شركة التأمين العراقية العامة:

تعد شركة التأمين العراقية العامة إحدى شركات التمويل الذاتي التابعة لوزارة المالية، تأسست الشركة بتاريخ (١٩٥٤/١٠/١٤) شركة أهلية مساهمة برأسمال مقداره (١٠٠،٠٠٠) مائة ألف دينار عراقي لتمارس أنواع التأمين جميعها. في عام (١٩٦٤) وبالتحديد (١٩٦٤/٧/١٤) أخضعت هذه الشركة لقرار تأميم الشركات التجارية، وفي(١٩٦٥) تخصصت الشركة بأعمال التأمين على الحياة، وانتقلت أليها محافظ التأمين على الحياة للشركات الوطنية والأجنبية العاملة في العراق، في حينه أصبحت تعد أول وأكبر شركة عربية متخصصة بأعمال التأمين على الحياة. تمارس الشركة جميع أنواع التأمين العام وهي (التأمين البحري، وتأمين الحريق، وتأمين الحوادث، وتأمين خيانة الأمانة، والتأمين التكاملي على السيارات، والتأمين الهندسي) والتأمين على الحياة بنوعيه (الفردي والجماعي). وتهدف الشركة إلى المساهمة في التنمية الاقتصادية عن طريق توفير الحماية التأمينية لإفراد المجتمع وتشجيع الادخار وكذلك توظيف المدخرات والأموال في أوجه الاستثمار المتاحة.

٤-٣- دمج البيانات المالية لشركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة

سيتم عمل جانب تجريبي (المحاكاة) في دمج البيانات المالية للشركتين المتمثلة بالإقساط المستحقة (الإيرادات)؛ إيرادات الاستثمار المتحققة، حيث سنحاكي البيانات بعد دمج الشركتين وسنحصل على بيانات بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل نوع من أنواع البيانات المالية وسوف يكون توزيع هذه البيانات توزيعاً طبيعياً، وبعد ذلك نقوم بعمل الانحدار الخطي البسيط في تأثير كل متغير من المتغيرات المالية في أبعاد جودة الخدمة التأمينية.

٤-٣-١- المتغيرات المالية في أبعاد جودة الخدمة التأمينية بعد دمج الشركتين:

سنختبر الفرضيات التالية:

◊ **لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص (هناك تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية في الاعتمادية) وسنختبر هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية للبيانات المالية وكما يلي:**

الجدول (١) تأثير دمج البيانات المالية لشركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية العامة في الاعتمادية لسنة (٢٠١٦-٢٠١٢)

	معامل بيتا	قيمة R^2	قيمةF المحسوبة	الدلالة	قيمة F الجدولية
الاقساط المستحقة (الإيرادات)	٠,٣٣	٠,٨٧٤	٢٠,٩٣	يوجد تأثير	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥)
إيرادات الاستثمار المتحققة	٠,٥٤	٠,٨٤٠	١٥,٨٠	يوجد تأثير	ودرجة حرية (١،٣)= ١٠,١٣

- لاختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في الاعتمادية): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٢٠,٩٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في الاعتمادية، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٨٧٤) وهذا يعني بان (٨٧%) من التغيرات الحاصلة في الاعتمادية يمكن تفسيرها من خلال الأقساط المستحقة (الإيرادات)، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٣٣) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في الأقساط المستحقة (الإيرادات) سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٣٣%) في الاعتمادية.
- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في الاعتمادية): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (١٥,٨٠) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في الاعتمادية، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٨٤٠) وهذا يعني بان (٨٤%) من التغيرات الحاصلة في الاعتمادية يمكن تفسيرها من خلال إيرادات الاستثمار المتحققة، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٥٤) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في إيرادات الاستثمار المتحققة سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٥٤%) في الاعتمادية.

◊ **لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص (هناك تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية في المعولية) وسنختبر هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية للبيانات المالية وكما يلي:**

الجدول (٢) تأثير دمج البيانات المالية تأثير دمج البيانات المالية لشركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية في المعولية لسنة (٢٠١٢_٢٠١٦)

		معامل بيتا	قيمة R^2	قيمةF المحسوبة	الدلالة	قيمة F الجدولية
الاقساط المستحقة (الإيرادات)	٢١٧,٦٦٧,٠٤٤	٠,٤٤	٠,٩٦٠	٧١,٤٢	يوجد تأثير	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥)
إيرادات الاستثمار المتحققة	١٢,١٩٩,٣٥٩	٠,٣٦	٠,٧٩١	١١,٣٧	يوجد تأثير	ودرجة حرية (١،٣)= ١٠,١٣

- لاختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في المعولية): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٧١,٤٢) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في المعولية ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٩٦) وهذا يعني بان (٩٦%) من التغيرات الحاصلة في المعولية يمكن تفسيرها من خلال الأقساط المستحقة (الإيرادات)، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٤٤) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في الأقساط المستحقة (الإيرادات) سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٤٤%) في المعولية.
- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في المعولية): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (١١,٣٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في المعولية ، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٧٩١) وهذا يعني بان (٧٩%) من التغيرات الحاصلة في المعولية يمكن تفسيرها من خلال إيرادات الاستثمار المتحققة، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٣٦) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في إيرادات الاستثمار المتحققة سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٣٦%) في المعولية.

◊ **لاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تنص (هناك تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية في الأداء) وسنختبر هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية للبيانات المالية وكما يلي:**

الجدول (٣) تأثير دمج البيانات المالية تأثير دمج البيانات المالية لشركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية في الإداء لسنة (٢٠١٢_٢٠١٦)

		معامل بيتا	قيمة R^2	قيمةF المحسوبة	الدلالة	قيمة F الجدولية
الأقساط المستحقة (الإيرادات)	٢١٧,٦٦٧,٠٤٤	٠,٥٣	٠,٩٥٤	٦٣,٠٩	يوجد تأثير	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥)
إيرادات الاستثمار المتحققة	١٢,١٩٩,٣٥٩	٠,٩٢	٠,٩٠١	٢٧,٥٧	يوجد تأثير	ودرجة حرية (١،٣)= ١٠,١٣

- لاختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في الأداء): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٦٣,٠٩) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في الأداء ، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٩٥٤) وهذا يعني بان (٩٥%) من التغيرات الحاصلة في الأداء يمكن تفسيرها من خلال الأقساط المستحقة (الإيرادات)، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٥٣) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في الأقساط المستحقة (الإيرادات) سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٥٣%) في الأداء.
- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثالثة والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في الأداء): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (27.57) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في الأداء ، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٩٠١) وهذا يعني بان (٩٠%) من التغيرات الحاصلة في الأداء يمكن تفسيرها من خلال إيرادات الاستثمار المتحققة، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٩٢) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في إيرادات الاستثمار المتحققة سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٩٢%) في الأداء.

◊ **لاختبار الفرضية الرئيسية الرابعة والتي تنص (هناك تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية في سرعة الاستجابة) وسنختبر هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية للبيانات المالية وكما يلي:**

الجدول (٤) تأثير دمج البيانات المالية تأثير دمج البيانات المالية لشركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية في سرعة الاستجابة لسنة (٢٠١٢-٢٠١٦)

		معامل بيتا	قيمة R2	قيمةF المحسوبة	الدلالة	قيمة F الجدولية
الاقساط المستحقة (الإيرادات)	٢١٧,٦٦٧,٠٤٤	٠,٩٠	٠,٩٦٨	٩٣,١٨	يوجد تأثير	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥)
إيرادات الاستثمار المتحققة	١٢,١٩٩,٣٥٩	٠,٩٨	٠,٩٣٧	٤٥,٢٠	يوجد تأثير	ودرجة حرية (١،٣)= ١٠,١٣

- لاختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الرابعة والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في سرعة الاستجابة): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٩٣,١٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في سرعة الاستجابة، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٩٦٨) وهذا يعني بان (٩٦%) من التغيرات الحاصلة في سرعة الاستجابة يمكن تفسيرها من خلال الأقساط المستحقة (الإيرادات)، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٩٠) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في الأقساط المستحقة (الإيرادات) سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٩٠%) في سرعة الاستجابة.
- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الرابعة والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في سرعة الاستجابة): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٤٥,٢٠) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في سرعة الاستجابة ، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٩٣٧) وهذا يعني بان (٩٣%) من التغيرات الحاصلة في سرعة الاستجابة يمكن تفسيرها من خلال إيرادات الاستثمار المتحققة، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٩٨) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في إيرادات الاستثمار المتحققة سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٩٨%) في سرعة الاستجابة.

◊ **لاختبار الفرضية الرئيسية الخامسة والتي تنص (هناك تأثير ذات دلالة معنوية للبيانات المالية في المصداقية) وسنختبر هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية للبيانات المالية وكما يلي**

جدول (٥) تأثير دمج البيانات المالية لشركتي التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية في المصداقية لسنة (٢٠١٢_٢٠١٦)

		معامل بيتا	قيمة R^2	قيمةF المحسوبة	الدلالة	قيمة F الجدولية
الاقساط المستحقة (الإيرادات)	٢١٧,٦٦٧,٠٤٤	٣,٦١	٠,٩٩٧	١٣٧,٦٥	يوجد تأثير	القيمة الجدولية بمستوى دلالة (٠,٠٥)
إيرادات الاستثمار المتحققة	١٢,١٩٩,٣٥٩	٤,٠٥	٠,٩١٦	٣٢,٨٣	يوجد تأثير	ودرجة حرية (١،٣) = ١٠,١٣

- لاختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الخامسة والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في المصداقية): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (١٣٧,٦٥) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية للأقساط المستحقة (الإيرادات) في المصداقية ، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٩٩٧) وهذا يعني بان (٩٩%) من التغيرات الحاصلة في المصداقية يمكن تفسيرها من خلال الأقساط المستحقة (الإيرادات)، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٣,٦١) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في الأقساط المستحقة (الإيرادات) سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٣٦١%) في المصداقية.
- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الخامسة والتي تنص (هناك تأثير ذو دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في المصداقية): بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٣٢,٨٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) والبالغة (١٠,١٣) وهذا يعني وجود تأثير ذي دلالة معنوية إيرادات الاستثمار المتحققة في المصداقية ، وبما أن إشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٩١٦) وهذا يعني بان (٩١%) من التغيرات الحاصلة في المصداقية يمكن تفسيرها من خلال إيرادات الاستثمار المتحققة، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٤,٠٥) وهي قيمة موجبة ودالة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في إيرادات الاستثمار المتحققة سوف تكون هناك زيادة بمقدار (٤٠٥%) في المصداقية.

٤-٣-٢- المتغيرات الأكثر تأثيراً من البيانات المالية في أبعاد جودة الخدمة التأمينية

من خلال النتائج التي ظهرت بعد الدمج والتي كانت جميع متغيرات البيانات المالية كان لها تأثير ايجابي وكبير في جميع أبعاد جودة الخدمة التأمينية، ولمعرفة أي من هذه البيانات المالية تأثر أكثر في كل بعد من أبعاد جودة الخدمة التأمينية سوف نعتمد على قيمة معامل التحديد والتي تسمى (بنسبة التأثير) إذ سيكون الأعلى قيمة في معامل التحديد يكون هو المتغير الأكثر تأثيراً وكما يأتي:

- نلاحظ بان الأقساط المستحقة (الإيرادات) كانت أكثر المتغيرات تأثيراً في بعد الاعتمادية.
- نلاحظ بان الإقساط المستحقة (الإيرادات) كانت أكثر المتغيرات تأثيراً في بعد المعولية.
- نلاحظ بان الأقساط المستحقة (الإيرادات) كانت أكثر المتغيرات تأثيراً في بعد الأداء.
- نلاحظ بان الأقساط المستحقة (الإيرادات) كانت أكثر المتغيرات تأثيراً في بعد المصداقية.

٥- الاستنتاجات والتوصيات

٥-١- الاستنتاجات:

في ختام البحث توصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات استناداً إلى نتائج البحث، وعلى النحو الآتي:

أ- تعد ظاهرة الدمج أحد أهم الخيارات الاستراتيجية التي تتخذها شركات التأمين للانتقال من وضعها الحالي إلى الوضع والمستوى الأفضل، إذ يعد الدمج هو إحدى السمات الاقتصادية المعاصرة، فهو يزيد من القدرة التنافسية لشركات التأمين من خلال العمل بمقاييس الحجم الكبير من ناحية، والاستفادة من الخبرات الإدارية وترشيد استخدام مواردها من ناحية أخرى، إلى غيرها من الأهداف الإيجابية.

ب- أن أغلب نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات هذه الدراسة كانت ايجابية، وكما هو موضح في متن البحث.

ت- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي بعد دمج البيانات المالية فرضياً لشركتي التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية في جميع أبعاد جودة الخدمة التأمينية، إذ أظهر التحليل أن الأقساط المستحقة (الإيرادات) كانت أكثر المتغيرات تأثيراً ايجابياً وكبيراً في كل من بعد (المصداقية، المعولية، الأداء، الاعتمادية).

ث- أن عملية الدمج بين شركات التأمين يمكن من خلالها تحقيق الإيجابيات الاتية:

- التغلب على ندرة الكفاءات والخبرات في مجال العمل التأميني.
- تحقيق نقلة نوعية لرفع مستوى الأداء من خلال تحسين جودة المنتج التأميني، تحسين مستوى الخدمات التأمينية، فضلاً عن رفع كفاءة العاملين في شركات التأمين.
- تحقيق وفورات الحجم وتخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات والأرباح.

٥-٢- التوصيات:

بعد استعراض الجانب النظري والجانب التطبيقي للدراسة وكذلك تحديد استنتاجات الدراسة توصلت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الأخذ بها في إجراء البحوث المستقبلية وعلى النحو الاتي: -

أ- أن عملية الدمج وأن كانت تمثل أحد الأساليب الهامة التي يمكن أن تأخذ بها شركات التأمين لمواجهة التحديات العالمية في ظل تحرير الخدمات المالية، إلا أن ذلك يجب أن يتم على وفق ضوابط مدروسة لتجنب فشلها وما يمكن أن يترتب على ذلك من آثار سلبية لا سيما عندما يتعلق الأمر بشركات التأمين الحكومية.

ب- دراسة تجارب الدول المتقدمة والنامية في مجال عملية الدمج بين شركات التأمين ومعرفة أهم الدروس المستفادة منها وإمكانية تطبيقها محلياً.

ت- يفضل أن يكون الاندماج طوعياً من حيث المبدأ وذلك من خلال إظهار فوائده عن طريق خلق الحوافز وتطويرها، وعليه ينبغي ان لا يكون دمجاً قسرياً إلا في حالات استثنائية ضرورية.

٦- المصادر:

٦-١- الكتب العربية

١- أحمد، احمد محمود، تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري- تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، ٢٠٠١.

٢- التميمي، تيسير: **سؤال الدمج المصرفي في فلسطين**، سلسلة أبحاث مصرفية، جمعية البنوك في فلسطين، فلسطين،٢٠٠٣.

٣- حماد، عبد العال طارق، **اندماج وخصخصة البنوك**، الجزء الرابع، سلسلة البنوك التجارية، الدار الجامعية الإسكندرية، ١٩٩٩.

٤- الزامل، أحمد محمود وآخرون، **تسويق الخدمات المصرفية**، دار إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن،٢٠١٢.

٥- الطائي، حميد والعلاق، بشير، **إدارة عمليات الخدمة**، دار اليازوري، عمان،٢٠٠٩.

٦- المحيسن، أسامة، **الوجيز في الشركات التجارية والإفلاس**، دار الثقافة، عمان،٢٠٠٨.

٧- عبد الحميد، عبد المطلب، **العولمة واقتصاديات البنوك**، طبعة أولى، الإسكندرية، الدار الجامعية،٢٠٠٦.

٨- المساعد، زكي خليل، **تسويق الخدمات وتطبيقاته**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان_ الأردن،٢٠١٠.

٩- الزبيدي، حمزة محمود، **إدارة المصارف (استراتيجية تعبئة الودائع وتقديم الائتمان)**، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١١.

١٠- الجنابي، فارس عبد الله كاظم، **التسويق المصرفي من منظور خدمة الزبائن والمتعاملين**، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ٢٠١٥.

٦-٢- الرسائل والأطاريح الجامعية

١١- الإمام، سيف الدين عماد أحمد رؤوف، **متطلبات اعتماد إعادة هندسة العمليات المصرفية في تطوير الخدمة المصرفية العراقية دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في المصارف العراقية**، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٦.

١٢- العيساوي، عبد الكريم جابر، "**دراسة تحليلية لظاهرتي الاندماج والتملك الاقتصاديتين مع التركيز على القطاع المصرفي**"، أطروحة دكتوراه مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، ٢٠٠٥.

١٣- عبيد، عبد السلام إبراهيم، **عوامل النجاح الحرجة وأثرها في الأداء الاستراتيجي بمنظور إدارة الجودة الشاملة دراسة تحليلية لآراء عينة في قطاع الصناعة المصرفية الخاص في العراق**، اطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ٢٠٠٤.

١٤- الشمري، أرشد عبد الأمير، " **استراتيجية الاندماج والشركة القابضة وتداخلاتها في القيمة الحقيقية للسهم- دراسة اختبارية**"، مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الكوفة، ٢٠٠٤.

٦-٣- البحوث المنشورة والمجلات والدوريات والمؤتمرات

١٥- عبد القادر، مطاي، دراسة بعنوان: " **الاندماج المصرفي كتوجه حديث لتطوير وعصرنة النظام المصرفي**"، دراسة منشورة، أبحاث إدارية واقتصادية، جامعة الشلف، العدد السابع، يولو ٢٠١٠.

١٦- الشلبي، ماجدة أحمد، " **الاندماج المصرفي كأداة للنفاذ إلى الأسواق ودعم الميزة التنافسية في عصر التكتلات والكيانات العملاقة**"، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر، العدد الحادي والعشرون، السنة السابعة، فلسطين،٢٠٠٣م.

١٧- عبد السلام، طارق محمود: **الدمج المصرفي_ دراسة نظرية وتطبيقية _على الواقع المصرفي المصري والعربي**، مجلة حقوق حلوان، دورية علمية نصف سنوية، جامعة حلوان، مصر،٢٠٠٣.

١٨- محمود، سعيد عبد الخالق،" **القطاع المصرفي العربي في مواجهة عصر التكتل والاندماج**"، مجلة الشؤون العربية، العدد ١١٢، القاهرة،٢٠٠٢.

١٩- خضير، حسان: **الدمج المصرفي**، المجلد ٤، الاصدار ٤٥، المعهد العربي للتخطيط، الكويت،٢٠٠٦.

٢٠- حنين، جورج أسحق: **الدمج المصرفي ضرورة حتمية للتكيف مع متطلبات العولمة**، وزارة المالية، مصر، ٢٠٠٨.

٢١- كمال، مصباح، **التأمينات الاجتماعية في العراق: قراءة لموقف الحزب الشيوعي العراقي**، الثقافة الجديدة، العدد ٣٣٨، ٢٠١٠.

٦-٤- المصادر الأجنبية

22- Davis, Mark& J. Aquilano, **Nicholas & Fundamental Sofa Operations Management**, B. Chase Richard Printed in R.R.Domelley & Sons Company 4thEd, 2003.