

إجراءات التعويض للتأمين ضد الحريق ودورها في رضا الزبون بحث تطبيقي في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة

أ.م.د. فائزة ابراهيم الغبان

الباحث عبد الله محمد مهدي صالح

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية/ جامعة بغداد

المقدمة:

تسعى الشركات العاملة في قطاع التأمين الى كسب رضا الزبون والاحتفاظ به وخصوصا في التأمين ضد الحريق حيث انها في الوقت الحاضر انتشرت الحرائق وبخسائر كبيرة , لذا فان التعويض هو حق المؤمن له وواجب المؤمن (شركة التأمين) عند وقوع الحادث المؤمن ضده . ان اساس ابرام عقد التأمين هو هذا الوعد بالتعويض للمؤمن له عند حصول الحادث , وعودة المؤمن له الى حالته قبل وقوع الحادث, وهكذا فان الزبون يتطلع الى سهولة اجراءات التعويضية والحصول على التعويض لعودته الى حالته قبل وقوع حادث الحريق المؤمن ضده ولذلك تناول الباحث هذا الموضوع (الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق ودورها في رضا الزبون بحث تطبيقي في شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة), ويهدف البحث (تشخيص تأثير الإجراءات التعويضية لتأمين ضد الحريق المتبعة من قبل شركات التأمين على رضا الزبون وكسب ثقة الزبائن). وقد عانى الباحث من ضعف تعاون فئة الزبائن المعوضين , وعدم تقبلهم استبانة البحث بسبب قلة وعيهم وتكتمهم على انهم معوضين من قبل شركة التأمين, لذا كان عدد عينة الزبائن قليلة ولكن هي تحقق الشروط الاساسية للتحليل الاحصائي .

المبحث الاول: منهجية البحث:

اولاً: مشكلة البحث:

هناك تأخير وتعقيدات في عملية اجراء التعويض في شركات التامين, مما اثر على كسب الزبون والاحتفاظ به , وخصوصا بعد ازدياد انتشار الحرائق في الآونة الاخيرة , والتي تنتج عنها خسائر كبيرة , وبسبب تعقيد الاجراءات لاسيما التعويضية في شركات التامين , وهذا ما ينعكس سلبا على رضا الزبون حيث انه يحاول النهوض وتعويض الخسارة الناتجة من الحريق, وهنا نصل إلى هذا التساؤل (ما هو دور الإجراءات التعويضية على رضا الزبون في تسوية التعويضات لتأمين على الحريق) ثانياً: أهمية البحث:

١. تشخيص تأثير الإجراءات التعويضية , لتأمين ضد الحريق , المتبعة من قبل شركات التامين على رضا الزبون .

٢. كسب ثقة الزبائن والاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد , عن طريق تسهيل الاجراءات المتبعة في عملية التعويض في شركات التامين .
ثالثاً: اهداف البحث:

١. التعرف على مدى مساهمة الإجراءات التعويضية المتبعة, من قبل شركات التامين على كسب رضا الزبون, والاحتفاظ به .

٢. التعريف بدور الإجراءات التعويضية في وتسهيل تسوية التعويضات في التامين ضد الحريق, للمؤمن لهم في الوقت المناسب.
رابعاً: فرضيات البحث:

١. الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق ورضا الزبون, ويتفرع عنها الفرضية التالية:
أ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين اجراءات دفع التعويض و رضا الزبون.

٢. الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد اثر معنوي (دال احصائياً) للإجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق في رضا الزبون ويتفرع عنها الفرضية التالية :

أ. يوجد أثر معنوي (دال احصائياً) لإجراءات دفع التعويض في رضا الزبون.

خامساً: منهج البحث:

اعتمد الباحث المنهج الاستطلاعي وصفي تحليلي في الجانب العملي, من خلال جمع البيانات وتحليلها, وذلك لمعرفة دور الإجراءات التعويضية في كسب رضا الزبون .

سادساً: حدود البحث:

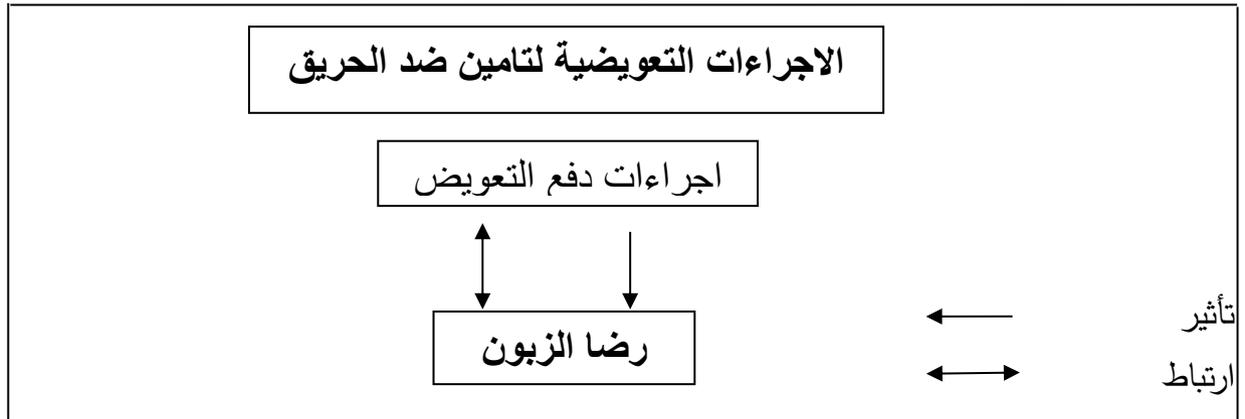
١. الحدود المكانية: تم اختيار شركتي التأمين الوطنية و العراقية العامة لإجراء البحث .

٢. الحدود الزمانية: تم البحث ميدانياً من تاريخ (٢٠١٨/١/١) لغاية (٢٠٢٠/١٢/٣١) .

٣. الحدود البشرية: تم الاعتماد على مجموعه من الزبائن المعوضين, لمعرفة مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة, وكذلك تم الاعتماد على موظفين شركتي التأمين.

ثامناً: نموذج البحث

لاثبات فرضيات البحث تم الاعتماد الانموذج ادناه :



المصدر : من اعداد الباحث

المبحث الثاني: دراسات السابقة:

١. هدى ياسين عيدان , ٢٠١٣ (تأثير صدقية شركات التامين في مجال التعويضات)

رسالة ماجستير جامعة بغداد / المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية	طبيعة الدراسة
تم استخدام الاستبانة في الدراسة كأداة رئيسية لجمع البيانات, التي تم تحليلها بالأساليب الاحصائية وكان عدد العينة (٦٨) شخص.	عينة الدراسة
التعرف على الاجراءات التعويضية, والمتطلبات والمستندات المطلوبة وادارة التعويضات.	هدف الدراسة
١- تتبع شركة التامين الوطنية الاساليب الإلكترونية لبعض انظمتها فقط . ٢- ضعف الصدقية وإفصاح والشفافية بين جمهور المؤمن لهم, وبين موظفين التعويض في الشركة.	ابرز النتائج

٢. هدى براهيم نادر, ٢٠١٠ (تأثير ابعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون)

رسالة ماجستير /جامعة بغداد / المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية	طبيعة الدراسة
تم اعتماد الباحث على الاستبانة التي وزعت على (٣٩) من المؤمن لهم الحاصلين, على تعويضات من محفظة التامين من الحريق .	عينة الدراسة
١- تعريف الخدمة التأمينية من جانب التسويق. ٢- قياس مدى التزام الشركة بأبعاد الخدمة التأمينية . ٣- معرفة مدى مستوى الخدمة المقدمة للزبائن .	اهداف الدراسة
١- زرع ثقافة التفاهم المتبادل بين الشركة والزيائن . ٢- استخدام التقنيات الحديثة في اتمام معاملات التعويضات .	ابرز النتائج

المبحث الثالث: الجانب النظري:

أولاً: مفهوم الحريق من وجهة النظر التأمينية

ان معنى الحريق في التأمين بصورة دقيقة ومحددة يتضمن اشتعال فعلي مصاحب حرارة ولهيب مصدر اللهب طارئ عرضي خارجي (عزيز ، ٢٠٠٥ : ١٠٥)، ولا يعد الحريق من الناحية التأمينية ،مشمولاً بالتغطية التأمينية إذا لم يحمل هذا العناصر حيث انه ، لا بد من وجود انتقاد كامل و إن يكون مصدر النار خارجي وإن يكون بصورة عفوية و إن لا يكون مصدر الحريق من الإخطار المستثنى في وثيقة التأمين من الحريق، لذا فان الانتقاد عنصر أساسي ومعنى هذا إن الاصفرار او الاسوداد وظهور الدخان بدون لهب لا يعد حريقاً بالمفهوم (علوان ، ٢٠١٤ : ٧٧).

هناك عدة تعاريف للتأمين ضد الحريق منها(عقد بين طرفين يتعهد بموجبه الطرف الأول بتعويض المؤمن له عن الإضرار المادية للأموال المؤمنة نتيجة حدوث خطر الحريق خلال فترة التأمين) (الخفاجي ، ٢٠١٨ : ٥٣)

ثانياً: مفهوم التعويض

التعويض هو مبدأ الضمان او الإعادة بعد الخسارة حيث يعيد الشخص الى الوضع الذي كان عليه في السابق ، وهو المبلغ الذي لا يتجاوز مبلغ الخسارة المصرح بها في عقد التأمين ، من قبل المؤمن له ، ان مبلغ التعويض يتوقف على قيمة الشيء المؤمن عليه ، أي ما يعادل قيمة الخسائر التي حدثت ويمكن تعريف التعويض هو مبدأ الضمان او الإعادة بعد الخسارة حيث يعيد الشخص الى الوضع الذي كان عليه بالسابق (كاسب وآخرون، ٢٠٠٨ : ٧١) .

ثالثاً: الخطوات التي يجب ان يقوم بها المؤمن له عند وقوع الحادث

ان من اهم تلك الوجبات : (مهدي ، علوان ، ١٩٩١ : ٩٢) (العنبيكي ، البلداوي ، ١٩٩٢ : ٧٢)

١. القيام بجميع الاجراءات لا طفاء الحريق ومنع انتشاره والاتصال بمركز الاطفاء.

٢. ابلاغ شركة التأمين بوقوع الحادث فوراً وخلال الفترة المسموح بها في وثيقة التأمين.
٣. تقديم جميع البيانات والتسهيلات والكشوفات التفصيلية عن الاموال المؤمن عليها.
٤. ان يكون سبب الحريق المتسبب بالخسارة مغطى من وثيقة التأمين.

رابعاً: مراحل عملية التعويض

تمر عملية تسوية التعويضات وسدادها بمراحل عدة وقد تستغرق بعض الوقت وهي:

١. الاخطار بالحادث

على المؤمن له الابلاغ الفوري عن الحادث حسب نص وثيقة التأمين , وهو ابلاغ الشركة عن الحادث لمعرفة الاضرار ومقدارها ولتضمن عدم تصرف المؤمن له بتلك الاموال , ومعرفة ملامسات الحادث وهل هو مشمول بالتغطية حيث تقوم شركة التأمين بوضع يدها على جميع الاموال الموجودة في محل التأمين , ويجب ان يكون الاخطار تحريراً الى المؤمن و يسقط حق المؤمن له بالتعويض , اذا لم يتم با لا خطار عن الحادث (السيفي , ٢٠٠٦ : ٥٨٨)

٢. ملئ استمارة طلب التعويض

تكون استمارة طلب التعويض مجموعة من الاسئلة التي اعدتها شركة التأمين , والقصد منها التعرف على طبيعة الحادث وكيفية وقوعه وتفاصيل الاموال المتضررة وقيمتها , وهل الحادث مشمول بالتغطية , وتفاصيل مقدم الطلب وكل معلومة تحتاجها الشركة لا تمام اجراءات التعويض (عبود واخرون , ٢٠١٧ : ١٢٢) وبشكل عام فان استمارة طلب التعويض وما تتضمنه من حقول واسئلة تهدف الى معرفة التفاصيل , والنقاط الاساسية التالية والتي يطلبها المؤمن (شركة التأمين) واهمها (عنوان المؤمن له , قيمة الاموال المتضررة, قيمة الخسارة المهدة , هل هناك متسبب بالحريق) (عزيز , ٢٠٠٦ : ١٠٨) وكذلك يجب على المؤمن له تعزيز الطلب المقدم بالتقارير الشرطة ودائرة الاطفاء . (ابو بكر, سيفو, ٢٠٠٩ : ١٤٥)

٣. الكشف على الضرر

بعد ان تقوم الشركة باستلام طلب التعويض تقوم بأرسال احد خبراء الحريق للكشف و هناك عدة اساسيات لعمل الخبير وهي : (السيفي ، ٢٠٠٦ : ٥٩٧)

١- شركة التأمين هي من تتحمل اجور الكاشف وخبراء التسوية .

ب- يجب ان لا يجمال القائم بالكشف اي طرف على حساب الاخر وان يتصرف بحياديته .

ج- يحرص على اداء عمله بالسرعة الممكنة ويقوم بإجراءات الكشف مباشرة بعد وقوع الحادث.

٤. تسوية التعويض

تعد خدمة تقديم التعويض احدى الوظائف الرئيسة التي تمر بها العملية التأمينية , واكثرها حساسية , لذا تتعامل شركات التأمين بشيء من الحذر إزاء مسألة التعويض , وفي حقيقة الامر ان تسوية التعويضات عملية معقدة وفيها مسؤولية كبيرة , فشركة التأمين مؤتمنة على أموال المحفظة التي تعود الى المؤمن لهم مسددي أقساط التأمين ومهمة شركة التأمين وواجبها الادارة الفنية لهذه الاموال (الوردي, ١٩٩٩: ١٤٠) .

خامساً: تعريف الخدمة التأمينية

يعد قطاع التأمين من اهم القطاعات الخدمية حيث تقوم بالنتاج سلعة التأمين التي هي تعد وعد بالتعويض في حالة وقوع الخطر المؤمن ضده وعرفة للخدمة التأمينية الوعد بالتعويض مدون على وثيقة التأمين قد يتحقق بوقوع الخطر وقد لا يتحقق مقدم من قبل الشركة مقابل دفع قسط من قبل المؤمن له (علي , ٢٠٠٣ : ١٢٩).

سادساً: معوقات الخدمة التأمينية

ان الخدمة التأمينية المقدمة تواجه عدة معوقات بسبب الخصوصية التي تتمتع بها تلك الخدمة, مما قد تؤثر على تسويقها لعل اهمها الاتي : (عبوي , ٢٠٠٦ : ١٦) (عبود واخرون , ٢٠١٧ : ٧٨) (العنكي والبلداوي , ١٩٩٢ : ٨٣) (الصباغ , ٢٠٠٩ : ٢٨)

١. تقوم شركة التأمين ببيع شيء غير ملموس وفي معظم البلدان يكون التأمين مفروضاً عليهم كما هو في التأمينات الإلزامية .
 ٢. غياب الوعي بثقافة التأمين في معظم البلدان النامية وضعف شركات التأمين من الناحية الإعلامية , حيث يعد البعض ان خدمة التأمين هي خدمة غير ضرورية بسبب الفهم الخاطئ لهذه الخدمة ويعتبرها آخرون خدمه تكميلية .
 ٣. تعد خدمة التأمين عملية بيع لوعده مستقبلي وهذا الخدمة لا تقدم مباشرة للاستفادة منها من قبل المقتني مقارنة بالخدمات الأخرى .
 ٤. ترتبط خدمة التأمين بحوادث مؤسفة حيث ان هذه الخدمة عند تقديمها لا يكتنفها السعادة كباقي الخدمات حيث لا يحصل عليها المستفيد الا بعد وقوع الحادث المؤمن ضده .
 ٥. عقد التأمين الذي حصل عليه المؤمن له فيه شروط واستثناءات معقدة ومصطلحات فنية وتعقيد يتعذر على اغلب الناس فهمها .
 ٦. يكون معظم رجال البيع الذين يعدون وجه شركة التأمين غير متدربين وهمهم الأكبر الحصول على العمولة ويقصرون في خدمات ما بعد البيع وهذا يترك انطباع سيء لدى الزبائن الحاليين .
 ٧. هناك صعوبة في مرونة سعر التأمين ذلك بسبب ان سعر التأمين مرتبط بالتعويض والنفقات الإدارية وصعوبة احتساب التعويضات بدقة حيث يتم اعتماد السعر على التخمين من اصحاب الخبرة في هذا المجال .
- يرى الباحث ان هذه المعرقلات تؤثر سلباً على رضا الزبون وجذبه ولاحتفاظ به وان الهدف الاساسي من اقتناء خدمة التأمين هو الحصول على التعويض وبسبب ضعف تدريب الموظفين والاجراءات المعقدة التي تشوب عملية التعويضات حيث يجب ان ينظر موظف التعويض الى طالب التعويض انه حق له وهذا ينعكس بشكل سلبي على رضا الزبون .

سابعاً: رضا الزبون

الزبون هو احد طرفي الخدمة التأمينية لذلك تحاول الشركة قدر الامكان تحقيق رغباته و الاقتراب منه وسماع تطلعاته والاستجابة لحاجاته , بغية كسب ثقته وولائه مما يتيح لها تعزيز مركزها التنافسي وضمن النمو والاستمرار في ضل الاسواق التنافسية (الزهرة، ٢٠١١: ٢٢)

ثامناً: اهمية رضا الزبون لشركات التامين

كلما كانت الخدمة المقدمة من قبل شركات التامين مطابقة لموصفات الجودة , سوف تشجع الزبائن على اقتنائها والحصول عليها , وكذلك يعد اخذ راي الزبون في تحسينها وابداء ملاحظاتهم عن الخدمة التأمينية المقدمة من قبل شركة التامين و الاهتمام بملاحظات الزبائن وآرائهم في تطوير الخدمة , سيؤدي الى زيادة رضا الزبائن وكسب زبائن جدد (العزاوي ، ٢٠٠٥ : ٧٧) وانعكاسه بشكل ايجابي على اداء تلك الشركات وكما مبينة في ادناه : (الطائي والعبادي، ٢٠٠٩: ٢٢٣-٢٢٤):

١. عندما يكون الزبون راضي عن اداء الشركة فانه سيتحدث للأخرين مما يخلق زبائن جدد.
 ٢. عندما يكون الزبون راضياً فأن قراره بالعودة اليها سيكون سريعاً.
 ٣. رضا المؤمن له سيقبل من احتمال توجه الزبون الى شركة اخرى منافسة .
 ٤. يعد رضا الزبون مقياس لنجاح العملية التأمينية وكسب رضاه وهذا يؤدي الى زيادة انفاق الزبون ويكون مستعد لدفع سعراً اعلى .
- يرى الباحث فيما ذكر اعلاه ان الزبون هو الركن الاساسي لخدمة شركات التامين , وان كسب رضاه هو عامل اساسي لديمومة الشركة وضمن اداء التزاماتها وسبب وجودها , لذا يتطلب من الشركة معرفة احتياجاته وما يطمح ويتوقع الحصول عليه من الخدمة المقدمه من اجل كسبه والحفاظ عليه.
- تاسعاً: اجراءات اتمام دفع التعويض للمتضررين وانعكاسها على رضا الزبون

ان الهدف الاساس لسداد التعويض هو كسب رضا المؤمن له , والاهتمام بمصالحهم بدون مباطله او تفاوض لتقليل اثر الخسارة الناتجة من الحريق (مرزة، ٢٠٠٦: ١٣٩) ان شركة التامين يجب ان يكون منصفه وتظر الى المؤمن له بانه صاحب حق , وتسعى لتقديم المساعدة له وانصافه في تسديد قيمة التعويض (عبود واخرون ، ٢٠١٧ : ٣٨) .

تعتبر سهولة اجراءات التعويض عن احترام وحماية حقوق المؤمن لهم الاساسية, المتمثلة بالمساواة والمعاملة المرنة في اجراءات العملية التأمينية , ومنحهم حقهم في التعويض والتسوية , فضلا عن الواجبات والحقوق المتبادلة كلها بين الطرفين , وكلما توفرت هذه العناصر تحققت عملية تأمينية سليمة خالية من الخلافات وتؤدي الى رضا الزبون.(Bottorff,2004:12), ويتطلب جهد ومهارات لا مثيل لها من قبل موظفين الشركة وخصوصا موظفين قسم التعويضات , لكي تترسخ وتمتجج با امكانات العاملين في نشاط التامين , وهذا الجهد يحتاج الى التخطيط والتشجيع من قبل الادارة العليا , لتتقل واغراضها داخل العملية التأمينية (الجبوري، ٢٠١٣: ٥٨),

يرى الباحث ان الاجراءات التعويضية التي تطرق لها المبحث الثاني اجراءات طويله وان الحريق خطر ينتج عنه خسائر كارثية للمؤمن له , وعندما يقوم المؤمن له باقتناء وثيقة التامين من الحريق ودفع القسط والالتزام بشروط الوثيقة , فان من حقه ان يعوض عند وقوع الخطر بسهولة وبدون تعقيد , حيث عليه ان يقوم بالأخطار ثم كتابة طلب التعويض ثم قبول الطلب ثم دراسة الطلب ثم اجراء الكشف وكتابة تقرير الكاشف وتعزيزه با تقرير الشرطة والدفاع المدني ثم يتم النظر بالطلب وبعده يتم إرساله الى القسم الفني وبعدها يتم تخمين مبلغ التعويض وبعدها يرفع الى مجلس الادارة للمصادقة عليه وبعدها الى وزارة المالية للمصادقة كي يتم صرف التعويض , وهذا ينعكس على مدى تحقق رضا الزبائن الحاليين عن الشركة و كسب زبائن جدد.

المبحث الرابع: الجانب العملي:

أولاً: نبذة عن شركة التأمين العراقية العامة وشركة التأمين الوطنية العامة
تم اختيار شركة التأمين العراقية و الوطنية العامة , كعينة للدراسة كون انها تعد من الشركات العريقة, و ذات خبرة واسعة في مجال التأمين , ولأهمية التعويضات واجراءاتها في كسب رضا الزبائن , في شركات التأمين, من خلال المقابلات مع موظفين شركتي التأمين الوطنية والعراقية العامة والاطلاع على واقع العمل لشركتي التأمين تم تزويدي بأعداد تقريبية للزبائن المعوضين من قبل الشركتين وذلك بسبب عدم حسم جزء من تلك التعويضات وهي تعد مصروفة من قبل الشركة او قد ويعترض الزبون على مبلغ التعويض وفي ادناه جدول بعدد الزبائن المعوضين موزعين على عدد من السنوات :

يوضح عدد الزبائن المعوضين

اسم الشركة	٢٠١٨	٢٠١٩	٢٠٢٠	المجموع
الشركة العراقية العامة	١٩	٧	٥	٣١
الشركة الوطنية العامة	١٣٨	٧١	١٤	٢٢٣

ويلاحظ من الجدول اعلاه الاتي :-

١. لقد اعتمد الباحث كأساس لحجم المجتمع للعينة الثانية والذي يمثل مجتمع الزبائن لسنتي (٢٠١٩ و٢٠٢٠) وكان العدد التقريبي (٩٦) كونها تعد احدث التعويضات الممنوحة .
٢. بسبب توزع الزبائن المعوضين على مستوى اغلب محافظات العراق، وبسبب سرية معلومات زبائن الشركة وعدم تعاون جمهور المؤمن له ولاسيما المعوضين خلال سنة (٢٠١٨) وهم اصحاب اعمال تجارية لذلك لم نتمكن من الوصول اليهم بسبب ان البعض قام بتصفية العمل التجاري او استبداله او بيعه او وفاة صاحب العمل او هجرته ونتيجة للمعوقات المذكورة التي واجهت الباحث تم اخذ عينه بحجم

(٣٠) زبون وهي تشكل (٣١٪) من حجم مجتمع الزبائن المعوضين وهذه النسبة تحقق الشروط الأساسية للتحليل الاحصائي.

ثانياً: اتجاهات افراد عينة البحث

١. اجراءات اختيار العينة:

بسبب كون مجتمع البحث يتكون من جزئين (مجتمعين)، الاول هو (الموظفين في شركتي التأمين الوطنية والعراقية للتأمين) من العاملين في اقسام الحريق والحوادث ، والثاني هو (الزبائن المعوضين) تم اعتماد عينة ممثلة لكل من المجتمعين وعلى وفق الآتي:

أ. المجتمع الاول (الخاص بالموظفين): بسبب امكانية الوصول الى افراد المجتمع تم اعداد الاسلوب الاحصائي لاختيار العينة العشوائية البسيطة باستعمال طريقة (معادلة ستيفن ثامبسون).

ب. المجتمع الثاني (الخاص بالزبائن): لصعوبة الوصول الى جميع الزبائن المعوضين وعدم وجود معلومات كاملة عنهم، حيث يقدر عددهم بحوالي (٩٦) زبون معوض، تم اعتماد عينة بحجم (٣٠) زبون وهي تحقق الشروط الأساسية للتحليل الاحصائي، حيث تشكل حوالي (٣١٪) من الزبائن المعوضين. وبذلك يكون حجم عينة البحث الكلي (٨٦) مستجيب.

رابعاً: اختبار فرضيات البحث:

١. تقييم واختبار فرضيات الارتباط:-

بهدف قياس واختبار الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الخمسة المتفرعة عنها تم حساب قيمة معامل ارتباط الرتب (سبيرمان) بين الابعاد الخمسة التي تمثل الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق ومتغير رضا الزبون وكما في ادناه:

معاملات الارتباط الرتبي (سبيرمان) بين متغيرات البحث

إجراءات التعويض للتأمين ضد الحريق ودورها في رضا الزبون [عنوان المستند]

رمز المتغير	الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق	معامل ارتباط الرتب (سبيرمان)	الاتجاه (طردي/عكسي)	الاختبار	الترتيب من حيث قوة الارتباط
X1	اجراءات دفع التعويض	٠.٣٥**	طردي	معنوي	الرابع

٢. تقييم واختبار العلاقة بين (اجراءات دفع التعويض) و (رضا الزبون):

توجد علاقة ارتباط دالة احصائياً بين اجراءات دفع التعويض ومتغير رضا الزبون، حيث بلغ معامل ارتباط الرتب بينهما (٠.٣٥) وهو معامل ارتباط طردي متوسط ودال احصائياً تحت مستوى معنوية (٠.٠١)، مما يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الاولى التي تنص على: توجد علاقة ارتباط دالة احصائية بين اجراءات دفع التعويض ورضا الزبون، وهي علاقة طردية تبادلية تشير الى ان اي زيادة في اجراءات دفع التعويض سيؤدي الى زيادة رضا الزبون والعكس بالعكس. تبين من نتائج التحليل الاحصائي المذكورة اعلاه وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل الاجراءات التعويضية لتأمين ضد الحريق وابعاده الفرعية (اجراءات دفع التعويض) والمتغير التابع رضا الزبون، وهذا يعطي مؤشرا الى مدى و إيجابية العلاقة لهذه الابعاد في تحقيق اهداف لشركة التأمين العراقية والوطنية العامة وتحسين ادائها.

خامساً: تقييم واختبار فرضيات الأثر

بهدف اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المتفرعة عنها تم استعمال اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط وهو اسلوب احصائي لمعرفة مدى وجود أثر للمتغير المستقل في المتغير التابع، والجدول ادناه يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لا بعاد المتغير المستقل (الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق) في المتغير التابع (رضا الزبون) بين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

إجراءات التعويض للتأمين ضد الحريق ودورها في رضا الزبون [عنوان المستند]

رمز المتغير	الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق	F	معامل التحديد (R^2)	الاختبار	الترتيب من حيث قوة التأثير
X1	اجراءات دفع التعويض	11.31**	0.12	معنوي	الخامس

يظهر تحليل نتائج تقييم الاثر، ان الاجراءات التعويضية تؤثر في متغير رضا الزبون اثر دال معنوياً (دال إحصائياً) وتتباين قوة الاثر من بعد الى اخر وكما مبين ادناه:

١. تقييم واختبار أثر (اجراءات دفع التعويض) في (رضا الزبون):

بلغت قيمة (F) المحتسبة (11.31)، وهي قيمة دالة احصائياً حيث كانت قيمة المؤشر الاحصائي للاختبار (p_value) اقل من (0.01)، مما يدل على وجود اثر دال احصائياً تحت مستوى (0.01)، وبلغت قوة التأثير لمتغير اجراءات دفع التعويض في رضا الزبون حوالي (12%) التي يوضحها معامل التحديد، مما يعني قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: يوجد اثر معنوي (دال احصائياً) لاجراءات دفع التعويض في رضا الزبون.

حيث يلاحظ من المخرجات اعلاه واختبار الفرضيات الفرعية ان جميع الاجراءات ذات اثر معنوي في رضا الزبون، مما يعني انها مهمة وتفسر التغير في المتغير التابع (رضا الزبون)، وعلية تقبل الفرضية الرئيسية الثانية اجمالاً والتي تنص على: يوجد اثر معنوي (دال احصائياً) للإجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق في رضا الزبون، وبهدف معرفة الاثر الكلي لكل الابعاد الخاصة بالمتغير المستقل (الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق) مجتمعة في المتغير التابع رضا الزبون تم استعمال تحليل الانحدار المتعدد وكانت مخرجاته على وفق الجدول الآتي:

يبين نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للمتغيرات اجمالاً

المتغير التابع (رضا الزبون)			
الاختبار	R ²	F	المتغيرات المستقلة ابعاد الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق (X1,X2,X3,X4,X5)
معنوي	٠.٦٧	٣١.٨٣	
المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25)			

يتبين من الجدول اعلاه ان هناك اثر دال احصائياً للإجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق مجتمعة حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣١.٨٣)، وهي قيمة دالة احصائياً حيث كانت قيمة المؤشر الاحصائي للاختبار (p_value) اقل من (٠.٠١)، مما يدل على وجود اثر دال احصائياً تحت مستوى (٠.٠١)، وتفسر الاجراءات التعويضية للتأمين ضد الحريق حوالي (٧٦٪) من التغيرات التي تحصل في رضا الزبون، والمتبقي والبالغ حوالي (٢٤٪) يعود الى متغيرات اخرى خارج هذه الدراسة وعامل الخطأ العشوائي.

تبين من نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة تأثير بين المتغير المستقل للبحث، الاجراءات التعويضية لتأمين ضد الحريق، وابعاده الفرعية (اجراءات دفع التعويض) والمتغير التابع رضا الزبون، وهذا يعطي مؤشراً الى مدى التأثير الايجابي الكبير لهذه الابعاد في تحقيق اهداف لشركة التأمين العراقية والوطنية العامة، وتحسين ادائها والاحتفاظ بالزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد .

المبحث الخامس: الاستنتاجات والتوصيات:

اولاً: الاستنتاجات:

١. اكدت نتائج الدراسة ان من اسباب تأخر اجراءات حسم التعويضات هو قلة عدد موظفي قسم التعويضات في الشركتين وكثرت عدد المعاملات المقدمة .

٢. تعد قلة عدد الدورات التدريبية للموظفين في قسم التعويضات يعد احد اسباب تاخر انجاز المعاملات التعويضية .

٣. ما زال يعاني زبائن شركات التأمين من طول مدة حسم معاملات التعويض وقد أثبتت نتائج عينة البحث ان سرعة واستغلال الوقت في حسم طلبات التعويض بسرعه وعدم ضياع الوقت في اجراءات التعويض يعد أفضل وسيلة لكسب رضا الزبون

٤. من خلال المقابلات والاطلاع على واقع العمل لشركتي التأمين لوحظ عدم وجود لوحات دلالة نموذجية للمستمسكات المطلوبة لمعاملات طلب التعويض لتكون دليل للزبائن وتسهيل اجراءات طلب التعويض.

ثانياً: التوصيات:

١. تعزيز الكادر العامل وزيادة عدد موظفي قسم التعويضات في شركات التأمين لحسم طلبات التعويض بسرعة الممكنة.

٢. اشراك الموظفين شركة التأمين وخصوصا قسم التعويضات الى دورات تدريبية لزيادة مهارتهم ومعلوماتهم داخل وخارج العراق .

٣. اهمية سعي ادارات شركات التأمين في توجيه موظفيها في قسم التعويضات الى اختصار الوقت في حسم طلبات التعويض المقدمة من قبل الزبائن بالسرعة الممكنة.

٤. توزيع منشورات ولوحات دلالة ومطبوعات على زبائن الشركة التأمين تبين الخطوات التي يجب اتباعها من قبل الزبائن والمستمسكات المطلوبة منهم لا تمام طلب التعويض .

٥. يقترح الباحث ان تقوم شركة التأمين بطرح استبانة للزبائن المعوضين (اثاء استلام التعويض) من اجل تثبيت مقترحاتهم والمعوقات التي وجهتهم اثناء تقديم طلب التعويض ومحاولة الشركة لتذليل تلك المعوقات.

المراجع:

أولاً: القوانين:

١. القانون المدني العراقي

ثانياً: الكتب العربية:

٢. ابو بكر ، عيد احمد ،السيفو ، وليد اسماعيل (٢٠٠٩) ادارة الخطر والتامين ، عمان ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع .

٣. الخفاجي ، منعم (٢٠١٨) مدخل دراسة التامين ،الطبعة الاولى ،منتدى المعارف ، بيروت.

٤. سلام ، اسامة عزمي ، موسى ، شقيري نوري (٢٠٠٧) ادارة الخطر والتامين ، الطبعة الاولى ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان .

٥. سليمان ، عاصم (١٩٧٢) التامين مقدمة في التامين والتامين البحري ، ج ١ ، مؤسسة دار الكتب الاسلامية، بغداد.

٦. السيفي ، بديع احمد (٢٠٠٦) الوسيط في التامين واعادة التامين علما وقانونا وعملا، ج ١ ، شركة الديوان للطباعة ، بغداد.

٧. شكري، بهاء بهيج، (٢٠٠٧)، التأمين في التطبيق و القانون و القضاء، الطبعة الاولى ،دار الثقافة للنشر، عمان.

٨. الصباغ ، ليث عبد الامير (٢٠٠٩) صناعة التامين في الاسواق العربية ، الطبعة الاولى ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت.

٩. الطائي ، الموسوس ، العبادي ، البديري (٢٠١١) ادارة التامين والمخاطر ، الطبعة الثانية ، دار اليازوري للنشر، عمان.

١٠. عادي ، سمير صادق (٢٠١٠) التامين من الحريق دراسة مقارنة ،الطبعة الاولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن .

١١. عبود ، سالم محمد ، البرزنجي ،احمد محمد فهمي سعيد ، محمد ، فائزة عبد الكريم (٢٠١٧) جودة تسويق التامين ، الطبعة الاولى ، دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية ، بغداد.

١٢. عبيوي ،زيد منير (٢٠٠٦) ادارة الخطر والتامين ،الطبعة الاولى، دار كنوز المعرفة ، عمان.

١٣. عثمان ، محمد عبد مولى ، على ، احمد عبد الفتاح التامين ،الطبعة الاولى، مكتبة جامعة طنطا ، القاهرة.

١٤. العزاوي ، محمد عبد الوهاب (٢٠٠٥) ادارة الجودة الشاملة ، الطبعة الاولى ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان .
١٥. عزيز ، فؤاد عبدالله (٢٠٠٦) التأمين في العراق الواقع وافاق المستقبل ، الطبعة الاولى ، مكتبة العدالة, بغداد.
١٦. العنبيكي ، جبار صبري محمد ، البلداوي ، علاء عبد الكريم (١٩٩٢) النظرية العامة للتأمين ، مكتبة المعهد للنشر ، بغداد.
١٧. كاسب ، عبد المنعم عاطف (٢٠٠٨) تامين كأداة لمواجهة المخاطر وتقييم وإدارة ، الطبعة الاولى ، دار بني يوسف للنشر ، القاهرة.
١٨. مرزه ، سعيد عباس (٢٠٠٦) التامين النظرية والممارسة، الطبعة الأولى ، شركة إعادة التأمين العراقية ، بغداد .
١٩. ملحم ، احمد سالم (٢٠٠٥) اعادة التأمين وتطبيقها في شركات التأمين الاسلامية ، الطبعة الاولى ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان .
٢٠. مهدي ، علاء رضا ، علوان ، طلال ناظم (١٩٩١) التامين من الحوادث ، بدون طبعة ، دار الحكمة للطباعة، بغداد.
٢١. الوردي ، سليم علي (٢٠١٦) ادارة الخطر والتامين ، الطبعة الثانية ، مكتبة التأمين الوطنية ، بغداد .
- ثالثاً: الرسائل والاطاريح:
٢٢. الزهرة، زوزو فاطمة، (٢٠١١) ، دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون، دراسة حالة عيادة الضياء بورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي.
٢٣. عيدان ، هدى ياسين (٢٠١٣) تأثير صدقية شركات التأمين في مجال التعويضات ,المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .
٢٤. نادر ، هدى ابراهيم (٢٠١٠) تأثير ابعاد جودة الخدمة التامينية على رضا الزبون ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد.
- رابعاً: المجالات والبحوث والدوريات:
٢٥. علي ، نادية امين محمد (٢٠٠٣) استراتيجيات المستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وثائق التأمين ، الملئقى العربي الثاني ، التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات ، قطر .
- خامساً: الكتب الاجنبية

26. oltorff, dean lo" ethics & culture management "service book, thics,2004