

أثر الدفع الإلكتروني في تطوير الخدمة التأمينية بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة

أ.م.د. علاء عبد الكريم هادي البلداوي
قسم الادارة العامة

علاء إبراهيم إسماعيل
قسم تقنيات الادارة الصحية

المستخلص

يستمد البحث أهميته من الدور الذي يؤديه تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالخدمة التأمينية في تحقيق أهداف الشركة، وتمكينها من مجاراة الشركات العالمية باستخدام هذه التقنية مستقبلاً، إذ تُسهم النتائج في النهوض بواقع شركة التأمين العراقية العامة، وتعزيز إدراك الشركة وموظفيها لأهمية نظام الدفع الإلكتروني للخدمة التأمينية، وما يحققه من انعكاسات واضحة على إجراءات دفع الاقساط والتعويضات، وما يوافره العمل بنظام الدفع الإلكتروني من مزايا وأثار واضحة على شركة التأمين العراقية العامة في اختصار العديد من الإجراءات وتذليل الكثير من الصعوبات.

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها: عدم وجود فروقات ذات دلالة معنوية بين اراء موظفي شركة التأمين العراقية العامة وأراء جمهور المؤمن لهم حول دور نظام الدفع الإلكتروني في تطوير الخدمة التأمينية، أي ان آرائهم واحدة وبما ان قيم الاوساط الحسابية لهم أكبر من الوسط الفرضي هذا يدل على ان موظفي شركة التأمين وجمهور المؤمن لهم متفقين على ان نظام الدفع الإلكتروني له دور في تطوير الخدمة التأمينية.

وقدم الباحث في النهاية جملة من التوصيات أهمها: ضرورة سعي شركة التأمين العراقية العامة نحو تبني تطبيق نظام الدفع الإلكتروني لغرض تحسين وتطوير الخدمة التأمينية وتحقيق رضا زبائننا الحاليين والمرتقبين لتكتسب الميزة التنافسية والريادة في هذا المجال.

Abstract

The results of the research are important in the role played by the application of the electronic payment system to achieve the objectives of the company and enable it to keep pace with the international companies using this technology in the future. The results contribute to the advancement of the Iraqi general insurance company and enhance the awareness of the company and its employees, And the implications of clear on the procedures for payment of installments and compensation, and the availability of the electronic payment system of the advantages and effects on the Iraqi general insurance company to shorten many procedures and overcome many of the difficulties.

The research found a number of conclusions, the most important of which were: The absence of significant differences between the opinions of the employees of the Iraqi General Insurance Company and the opinions of the insured public about the role of the electronic payment system in the development of the insurance service, ie their opinions are one, This shows that the employees of the insurance company and the insured public agree that the electronic payment system has a role in the development of insurance service.

Finally, the researcher presented a number of recommendations. The most important of these recommendations is the need for the Iraqi General Insurance Company to adopt the electronic payment system for the purpose of improving and developing the insurance service and achieving the satisfaction of its current and prospective customers to gain competitive advantage and leadership in this field.

المقدمة:

يشهد العالم اليوم موجة من التغييرات والتطورات المتسارعة بفعل إنتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي غيرت مفاهيم الزمان والمكان، إذ لم تكن هذه التغييرات والتطورات بمنأى عن الخدمات، فقد شهدت هي الأخرى تغييراً ملحوظاً في مؤهلاتها وطبيعتها وفرص نجاحها فضلاً عن المشكلات التي قد تعوق إتمامها، فقد استطاعت الإفادة من التكنولوجيا الرقيمة في تطوير أساليب عملها التقليدية، ونظراً لشدة المنافسة بين شركات التأمين وخصوصية عملها جعل تلك الشركات في العالم تتسارع من أجل تقديم خدمات تأمينية عبر أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا، إذ أصبحت شركات التأمين العاملة في قطاع التأمين العراقي ولا سيما شركة التأمين العراقية العامة مدعوة اليوم الى تغيير وتطوير خدماتها للاستفادة من التطورات التي تقدمها التكنولوجيا في سياق التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها العالم، وإطلاق الإمكانيات والقدرات لرفع مستوى أدائها وخدماتها في مجال تسوية الأقساط والتعويضات التأمينية، فضلاً عن التقدم والنمو الاقتصادي والوصول إلى بيئة فعالة منفتحة قادرة على الإبداع والمنافسة.

المبحث الأول / منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

إنَّ تجاهل وعدم تطبيق نظام الدفع الإلكتروني لغاية الوقت الحالي أمام واقع ومفرزات عصر التقنية، في ظل نماء واستخدام وسائل الدفع الحديثة، يعد عزوفاً عن مواكبة عجلة التقدم والتطور التكنولوجي، إذ لا زالت شركة التأمين العراقية العامة تمارس عمليات الدفع النقدي في الاكتتاب والتعويضات للخدمة التأمينية بالطرائق التقليدية، قياساً للإمكانات التي توفرها وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة والمتطورة.

ومن هنا فان الدراسة تطرح مشكلة البحث والمتمثلة بالتساؤلات الآتية: -

- 1- ما امكانية تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في شركة التأمين العراقية العامة؟
- 2- ما هو دور نظام الدفع الإلكتروني في الخدمة التأمينية التي تقدمها شركة التأمين العراقية العامة؟
- 3- كيفية الافادة من نظام الدفع الإلكتروني في تطوير الخدمات التي تقدمها الشركة؟

ثانياً: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- توصيف الوضع الحالي لشركة التأمين العراقية العامة، لمعرفة إمكانية تطبيق نظام الدفع الإلكتروني لخدماتها التأمينية، من خلال دراسة متطلبات تطبيق النظام في الشركة المبحوثة.
- 2- إبراز الدور الذي يؤديه نظام الدفع الإلكتروني في تطوير الخدمة التأمينية.
- 3- يسهم البحث في تحديد التأثير بين متغيراته، ومعرفة أي من المتغيرات أكثر تأثيراً في نشاط الشركة، والتوصل الى عدد من النتائج التي من الممكن ان تساعد الشركة في اتخاذها قرار تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في الخدمة التأمينية، كما يسهم البحث في ابراز اهم الفوائد والمميزات التي ستتحقق لشركة التأمين العراقية العامة ولجمهور المؤمن لهم.

ثالثاً: أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من الجوانب الآتية:

- 1- تستمد الدراسة أهميتها من الدور الذي يؤديه تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالخدمة التأمينية في تحقيق أهداف الشركة، وتمكينها من مجارة الشركات العالمية باستخدام هذه التقنية مستقبلاً.
- 2- بعد إجراء الدراسة والبحث والتحليل، قد تُسهم النتائج في النهوض بواقع شركة التأمين العراقية العامة، وتعزيز إدراك الشركة وموظفيها لأهمية نظام الدفع الإلكتروني للخدمة التأمينية.

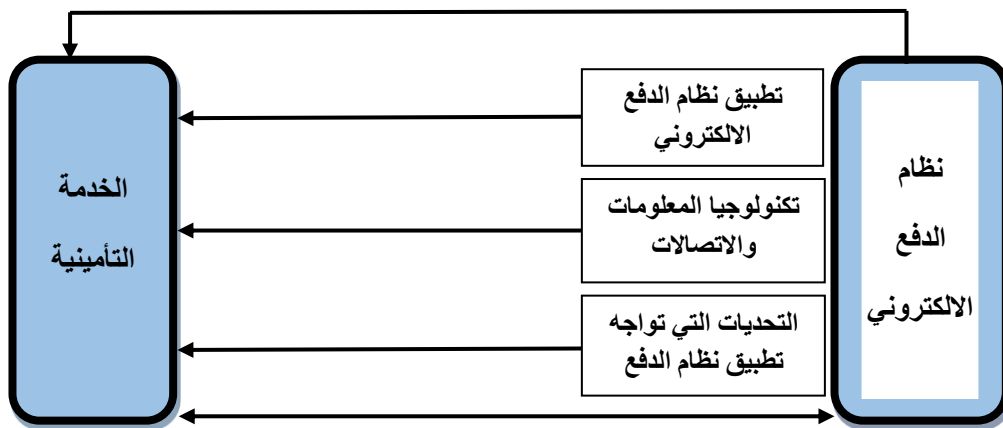
- 3- أهميتها في كيفية دفع الأقساط والتعويضات للخدمة التأمينية عبر وسائل الدفع الالكتروني، ولما يوافره العمل بنظام الدفع الإلكتروني من مزايا وأثار واضحة على شركة التأمين العراقية العامة.
- 4- خداتة الموضوع، إذ تُعد الدراسة منهجاً جديداً بنوعه يوضح أهمية تطبيق نظام الدفع الالكتروني في قطاع التأمين العراقي وما له من تأثيرات على العملية التأمينية برمتها.

رابعاً: منهج البحث:

يعتمد الباحث على منهجين (الوصفي والتحليلي)، لأنهما الأكثر ملائمة لدراسة خصائص متغيرات البحث، إذ يقوم البحث عن طريق المنهجين بوصف مشكلة البحث، ودراسة العلاقة بين متغيراته، وتقديم البيانات عنها مبيناً أسبابها ونتائجها وتحليلاتها، بقصد التوصل إلى استنتاجات وتقديم توصيات بشأنها.

خامساً: مخطط البحث:

شكل(1) أنموذج المخطط الفرضي للبحث



المصدر/ اعداد الباحثان

سادساً: حدود البحث:

- 1- الحدود المكانية: تم اختيار:
- أ- شركة التأمين العراقية العامة / مركز الشركة.
- ب- جمهور المؤمن لهم (الزبائن).
- 2- الحدود الزمانية: تغطي بيانات البحث المدة من 2013 إلى 2017.

سابعاً: فرضيات البحث:

يعتمد البحث على فرضيتان رئيسية وهي: -

الفرضية الرئيسية الأولى: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية).

ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

- 1-الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيق نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية.
- 2-الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمة التأمينية.
- 3-الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية.

الفرضية الرئيسية الثانية: (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية).

ويتفرع منها الفرضيات الآتية:

- 1- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين تطبيق نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية.
- 2- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة التأمينية.
- 3- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية.

ثامناً: مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث على عينة من مدرء الأقسام والموظفين في شركة التأمين العراقية العامة وعينة من مختلف جمهور المؤمن لهم.

تاسعاً: مصادر جمع البيانات والمعلومات:

لغرض تغطية الجانبين النظري والعملي في هذه الدراسة والحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة تم الاعتماد على المصادر الآتية:

- 1- الجانب النظري: تم الاعتماد على المصادر العلمية والرسائل والاطاريح والبحوث والدوريات (العربية والأجنبية) ذات العلاقة بموضوع البحث، فضلاً عن الأنظمة والقوانين والتقارير السنوية والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت).
- 2- الجانب العملي: اعتمد الباحث في جمع البيانات والمعلومات على أسلوب المقابلات الشخصية، كما اعتمد على الاستبانة كونها الأداة الرئيسة في عملية جمع البيانات اللازمة لاختبار قبول أو رفض الفرضيات، إذ تم إعداد أنموذج للاستبانة بالاعتماد على الأدبيات المتعلقة بموضوع البحث والدراسات والبحوث السابقة، فضلاً عن المقترحات المقدمة من السادة المحكمين كما في الملحق (1)، وصولاً إلى شكلها النهائي.

فقد وزعت الاستبانة على عدد أفراد عينة شركة التأمين العراقية العامة والبالغ (74) فرداً، أُعيد منها (69) استمارة. كما وزعت الاستبانة على عدد أفراد عينة جمهور المؤمن لهم البالغ (41) فرداً، اعيد منها (38) استمارة، وبعد إجراء عمليات التدقيق والفرز من قبل الباحث تبين وجود (2) استمارة غير صالحة ضمن عينة شركة التأمين العراقية العامة و (1) استمارة غير صالحة ضمن عينة جمهور المؤمن لهم، وبهذا بلغ العدد النهائي للاستمارات الصالحة لعينة شركة التأمين العراقية العامة (67) استمارة، في حين بلغت عدد استمارات عينة جمهور المؤمن لهم (37) استمارة، تم اعتمادها في تحليل نتائج البحث.

وتم إجراء معالجة الاستبانة على وفق مقياس (ليكرت الخماسي)، وكما موضح في الجدول (1) الآتي:

الجدول (1) مقياس ليكرت الخماسي

المقياس	اتفق تماماً	اتفق	لا رأي	لا اتفق	لا اتفق تماماً
الوزن	5	4	3	2	1

عاشراً: دراسات سابقة:

يتضمن هذا المبحث عرضاً موجزاً لبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية، والتي تمكن الباحث من جمعها والاطلاع عليها والإفادة منها في بناء كل من الإطار النظري، والجانب العملي لموضوع البحث، وبيان مدى قربها، أو بعدها في إعداد الدراسة الحالية، إذ سيتم التركيز على مشكلة وأهداف الدراسات السابقة وأهم الاستنتاجات والتوصيات التي تمخضت عنها.

1-Gordon, Jaun, 2005 / (The experience of insurance companies, depending on the etwork in the developing of its services).

خبرة شركات التأمين بالاعتماد على الشبكة (الانترنت) في تطوير خدماتها.

مشكلة الدراسة	استخدام شبكة الإنترنت في تطوير الخدمة التأمينية هل يحدث طفرة في أعمال شركات التأمين، وهل يحقق لها أشكالا كبيرة من الاتصالات المزدوجة ويمكنها من تقديم عروض أكثر جاذبية؟
هدف الدراسة	- التعرف على مدى تأثير شبكة الانترنت في تطوير الخدمة التأمينية. - الوقوف على اهم الاشكال والعروض المتحققة من استخدام شبكة الانترنت في تطوير الخدمة التأمينية.
أهم الاستنتاجات	لقد نتج تحول جذري في الأسلوب التسويقي لأنشطة تلك العينة من الشركات ولا سيما في أساليب تقديم الخدمة التأمينية.
أهم التوصيات	يمكن أن تستفيد الشركات الأخرى العاملة في قطاع التأمين الألماني مما حققته من تقدم تلك الشركات محل الدراسة في مجال تطوير خدماتها التأمينية من خلال شبكة الأنترنت، وذلك عن طريق استخدام تلك التجربة من قبل الشركات التي لازالت في مراحلها الأولى.

2- Asaolu, Ayoola, Akinkoye, 2011 / (Electronic payment system in Nigeria implementation standards and solutions) نظام المدفوعات

الالكتروني في نيجيريا التنفيذ والمعايير والحلول

مشكلة الدراسة	مدى فاعلية تنفيذ نظام المدفوعات الالكتروني في نيجيريا؟
هدف الدراسة	- تقييم فاعلية تنفيذ نظام المدفوعات الالكتروني في نيجيريا. - عرض الحلول لتتطابق مع المعايير في تنفيذ النظام.
أهم الاستنتاجات	- نظام المدفوعات الالكتروني أفضل من النظام القديم النقود والصكوك. - النظام غير مكلف بقياس فاعلية كلا المتعهدين والوكالات الحكومية.
أهم التوصيات	- ضرورة وجود خط اتصال تكاملي بين نظام المدفوعات الالكتروني وبين النظام المحاسبي. - التشجيع على استخدام نظام المدفوعات الالكتروني لتحسين التنمية الاقتصادية في نيجيريا.

3- دراسة الغريري، 2013 بعنوان (دور التغيير التنظيمي في تطوير الخدمة التأمينية/ دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية).

مشكلة الدراسة	- ما مدى تطبيق التغيير التنظيمي في شركة التأمين الوطنية؟ - ما هو دور التغيير التنظيمي في الخدمة التأمينية التي تقدمها شركة التأمين الوطنية؟
هدف الدراسة	- توضيح المفاهيم النظرية المتصلة بالتغيير التنظيمي ومداخل التغيير التنظيمي، والعلاقة بين التغيير التنظيمي والخدمة التأمينية. - إبراز الدور الذي يحدثه التغيير التنظيمي في الخدمة التأمينية.
أهم الاستنتاجات	يعتبر التغيير التنظيمي من خلال تكنولوجيا المعلومات من بين أبرز العوامل التي تساهم في احداث التغييرات والتي تكون متوافقة ورغبات شركة التأمين في احداث التغيير من جانب توفير السرعة في إجراءات تسوية التعويضات لما توفر هذه التقنية من معلومات عن المؤمن له.
أهم التوصيات	تتطلب مجالات التغيير التنظيمي إجراء تغييراً في السياسات والبرامج والإجراءات الشاملة للشركة ككل وذلك لتحقيق التناسق بين واقع هذه المجالات وسعي الشركة لتنفيذ سياساتها وتحقيق أهدافها.

4- دراسة إبراهيم، 2014 بعنوان (نظام المدفوعات الالكتروني وأثره في فاعلية المصارف التجارية).

مشكلة الدراسة	محدودية أو ضعف تكنولوجيا المدفوعات في المصارف التجارية، وعدم تركيز هذه المصارف على العلاقة الوثيقة بين نظام الدفع الالكتروني، والفاعلية المصرفية؟
هدف الدراسة	- بيان أهمية نظام المدفوعات الالكتروني العراقي. - بيان دور هذا النظام في تحقيق الفاعلية المصرفية.
أهم الاستنتاجات	- هناك علاقة ارتباط قوية بين الوقت المنفذ والخطر والكلفة والفاعلية المصرفية. - إنّ نظام المدفوعات الالكتروني يؤثر في الفاعلية المصرفية، ولكن بدرجة ضعيفة.
أهم التوصيات	ينبغي أن يكون هنالك نظام واضح للدفع بالنقود الالكترونية تعرف تفاصيله بسهولة ويمكن أن يؤسس لوجود الثقة لدى الزبون للتعامل بهذه النقود.

5- دراسة زيقم، 2015 بعنوان (دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية).

مشكلة الدراسة	هل لوسائل الدفع الالكترونية مكانة في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
هدف الدراسة	• محاولة معرفة وسائل الدفع الالكترونية وما هي اهم تحدياتها. • محاولة معرفة مدى تحسين مصرف الخليج الجزائري لخدماته في ظل وجود وسائل دفع حديثة، واهم المشكلات التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة.
أهم الاستنتاجات	• وسائل الدفع الالكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق الالكترونية، دون الحاجة الى التنقل الى مقر المصرف. • وسائل الدفع الالكترونية تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية فهي توافر الجهد والوقت.
أهم التوصيات	لابد من تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي وذلك بزيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتوسع في استخدام شبكة الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للزبان بكفاءة اعلى وكلفة اقل.

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- الاستفادة من هذه الدراسات لتعميق الفهم وتكوين رؤية واسعة في الموضوع، والإسهام في بناء الإطار النظري عن طريق الاقتباس من هذه الدراسات.
- الاهتمام إلى بعض المصادر والدراسات والبحوث التي أفادت في اغناء الجانب النظري من البحث.
- الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة فرضية البحث ودعم منهجيتها، فضلاً عن اختيار المقاييس الإحصائية الأكثر ملاءمة لأنموذج البحث.
- نرى أن بعض الدراسات السابقة قد ركزت على قطاعات معينة منها ما تعلق بالمؤسسات المالية كعينة دراستها ومنها من تعلق بقطاع المصارف ومنها من تعلق بدولة معينة، إلا أنها عموماً أسهمت في تحقيق إضافة معرفية تضاف إلى من سبقتها من الدراسات.

المبحث الثاني / الجانب النظري

أولاً: نظام الدفع الالكتروني.

1- مفهوم وتعريف نظام الدفع الالكتروني:

يعبر عن نظام الدفع بالأدوات وإجراءات التشغيل ونظم المعلومات والاتصالات التي تستعمل لغرضين، الأول توفير جميع المعلومات المتعلقة بعملية الدفع ونقلها من القائم بالدفع الى المدفوع اليه، الغرض الثاني تسوية عملية الدفع (Tomas, 1996:2).

وان أردنا ان نعرف نظام الدفع الالكتروني فأننا نجد ادبيات هذا النظام تزخر بتعاريف متنوعة تختلف عن بعضها وكالاتي: هو "مجموعة من القواعد والإجراءات والوسائل الخاصة بعملية تحويل الأموال بين الأعضاء المشاركين داخل النظام (المصارف، والمؤسسات المالية)، وذلك من خلال اتفاق مُبرم بين الأعضاء المشاركين بالنظام ومشغل النظام على أن تتم عملية انتقال الأموال باستخدام بنية أساس فنية وفق تقنيات مُتفق عليها" (cpss principles, 2001: 83). كما عرف ايضاً بأنه "هو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توافرها المؤسسة المالية والمصرفية لتسهيل اجراء عملية الدفع الالكتروني الامنة من قبل الافراد والشركات والمؤسسات وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية وحماية اجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة" (الشمري واخرون، 2008: 73). ويرى الباحثان ان نظام الدفع الالكتروني بأبسط أشكاله هو (وفاء الشخص المعنوي او الطبيعي بدفع ما بذمتهم من مستحقات مالية بإحدى وسائل الدفع الالكترونية سواء أكانت بطاقات ائتمانية او نقوداً الكترونية او أية وسائل دفع الكترونية اخرى يتم الوفاء بها عبر الانترنت).

2-خصائص نظام الدفع الالكتروني.

يعدُّ نظام الدفع الالكتروني من الانظمة التي تمتاز بتطبيق معايير التقدم التقني الحديثة التي تسعى الى تقديم خدمات سهلة وسريعة في عملية التبادل المالي والمصرفي بين المؤسسات المالية والزبائن افرادا او شركات. وقد امتاز هذا النظام بعدة خصائص وهي كالآتي:

أ-خصائص تتعلق بطبيعة النظام: تعتمد عملية الدفع الالكترونية على ثلاثة أطراف هم حامل البطاقة المصرفية والمصرف او المؤسسة المصرفية والبطاقة المصرفية نفسها. تختلف نوع الخدمة التي يحصل عليها حامل البطاقة المصرفية حسب نوع وامتيازات هذه البطاقة ونوع الخدمات التي تقدمها للزبون. ومن المزايا العامة لنظام الدفع الالكتروني ما يأتي:

(أولاً): تجاوز الحدود الجغرافية والمكانية وتسهيل عملية التداول بين الداخل والخارج.

(ثانياً): يحصل حامل البطاقة الالكترونية على درجة اعلى من الامان ونسبة أدنى من المخاطر في حالة حمل النقود التقليدية.

(ثالثاً): خفض التكلفة بما يساعد على إنعاش التجارة الالكترونية وتوسيع دائرة التعامل بها. (الحسين:2006: 206).

(رابعاً): سهولة الاستخدام وملائمته لجميع الأطراف، حيث يتميز التشغيل الآلي بالمرونة في اجراء عمليات نقل وتحويل الأموال.

(خامساً): الشروط والاحكام ووقت التنفيذ، حيث يرغب المستفيد بمعرفة وقت توفر الأموال ليقوم بسحبها (Nacamuli: Rambure, 2008,24).

(سادساً): يتم استعمال نظام الدفع الالكتروني لتسوية المعاملات الالكترونية والعقود التي يتم ابرامها عبر الانترنت. اذ يتم الدفع عبر شبكة الانترنت من خلال تبادل المعلومات اللازمة لإعطاء امر الدفع على وفق معطيات الكترونية تعرضها الشبكة لتسمح بالاتصال المباشر بين الأطراف المتعاقدة (منصور , 2003: 121).

ب-خصائص تتعلق بالمؤسسة المصرفية وكما يأتي:

(أولاً): يستحصل المصرف عمولة معينة على كل عملية مالية يقوم بها.

(ثانياً): يفرض المصرف فوائد في حالة تأخر الزبون عن التسديد.

(ثالثاً): يشترط المصرف على الزبون فتح حساب جاري قبل صرف البطاقة المصرفية لغرض تحويل الاموال اليه.

(رابعاً): ارتفاع حجم السيولة النقدية لدى المصرف وعدم خروج الاموال منه حيث يقوم بتحويلها فقط من حساب الى اخر (الاباصيري، 2006: 100).

ج-الخصائص التي تتعلق بأمن خدمة الدفع الالكتروني: من المعروف ان خدمات الدفع الالكتروني تقدم للزبون عن طريق شبكة الانترنت وهذا يتطلب توافر شروط والتزامات فنية وقانونية تتمثل بما يأتي:

(أولاً): توافر بيئة قانونية وتشريعية مناسبة من خلال وضع احكام تنظم عملية الدفع الالكتروني على وفق القانون التجاري والمصرفي.

(ثانياً): توافر مستلزمات تطبيق نظام الدفع الالكتروني من حيث الاجهزة والمعدات والبرامج التي تؤمن تقديم الخدمات بصورة صحيحة وسريعة.

(ثالثاً): توفير وسائل الحماية والامان الفنية التي تتلاءم مع التطور التقني لتلافي تعرض نظام الدفع الالكتروني الى الخروقات كالسطو على رقم البطاقة في اثناء استعمالها، لكون هذا النظام يعمل في فضاء معلوماتي مفتوح لكل الاشخاص وفي كل البلدان، او من خلال اختراق البيانات المتواجدة على الشبكة العنكبوتية واستعمالها بما يضر بصاحب البطاقة. لذا يجب تشفير عملية الاستخدام بواسطة برامج معدة لهذا الغرض بحيث لا يظهر الرقم المصرفي على شبكة الانترنت كما يتم اشفة المبالغ التي يتم السحب عليها مما يسهل عملية الرجوع اليها. وهذا من شأنه توفير الثقة بين الاطراف المتعاملة ويضمن فاعليتها واستمراريتها(33: 2004, Abrazhevich). مما تقدم يرى الباحثان ان أهم خصائص نظام الدفع الالكتروني هي الدقة في اجراء التحويلات المالية والسرعة في إنجازها من حيث الوقت والجهد وكذلك المخاطرة والكلفة القليلة على عكس ما موجود في طرائق الدفع التقليدية.

3-أنواع وسائل الدفع الالكتروني.

هنالك العديد من وسائل الدفع الإلكترونية التي اعتمدت في المؤسسات المالية والمصرفية في دول العالم منها:

أ-البطاقات الذكية: ظهرت هذه البطاقة نتيجة للتطورات التكنولوجية التي حصلت في مجال نظم المعلومات والاتصالات، وهي بطاقة بلاستيكية تضم بداخلها خلية الكترونية تقوم بتخزين المعلومات والبيانات الخاصة بحاملها، ولها قدرة عجيبة في انجاز العمل بسرعة كبيرة وتنفيذ العمليات المعقدة (الحداد وآخرون، 2012: 180).

وهناك نوعان من البطاقات الذكية وهي:

(أولاً): البطاقة المتصلة: وهي البطاقة التي تتصل بالقارئ حال مرورها ثم يتم تمرير البيانات بواسطة صفيحة معدنية في مقدمتها. (ثانياً): البطاقة غير المتصلة: يستخدم هذا النوع في التطبيقات التي تحتاج الى معالجة سريعة.

ب-البطاقات المصرفية (البلاستيكية): وهي بطاقات مصنوعة من البلاستيك تستعمل في شراء السلع والخدمات تمكن حاملها من الاستغناء عن حمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض للسرقة أو الضياع أو التلف (إبراهيم، 2014: 49).

❖ يوجد عدة أنواع للبطاقات المصرفية تتمثل بالآتي:

(أولاً): البطاقة غير الائتمانية: تسمى بطاقة الخصم الفوري، يستعمل هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء فقط. وهي على عدة أنواع (Tina Harrison, 2000: 152).

(1) -البطاقة الشراء: هي بطاقة تسمح لمستخدميها من تسديد مشترياتهم من حسابهم الجاري مباشرة بواسطة رقم سري يمنح لحاملها بعد ملء استمارة خاصة (الراوي: 2010: 350).

(2) -بطاقة الصراف الآلي: يسمح لحاملي هذه البطاقة بالدخول الى مكائن الصراف الآلي المؤتمنة فضلاً عن مصارف أخرى تابعة الى منظمة معينة من خلال شبكة الربط بينهما لأجراء التعاملات المالية بعد ادخال الرقم السري الى الصراف الآلي حيث سيطلب من الزبون عبر شاشة الصراف نوع التعامل والمبلغ المراد سحبه، اذ يقوم المصرف بتوفير الاموال فوراً.

(3) -بطاقة الدفع المسبق: يقوم حامل البطاقة بشحنها بمبلغ معين يتناقص بشكل تدريجي من خلال استعمال البطاقة. وتستعمل هذه البطاقات في النداءات الهاتفية او في النقل الداخلي العام (رحيم: 2013: 154).

(ثانياً): البطاقة الائتمانية: هذه البطاقة تختلف عن البطاقة غير الائتمانية فهي تتيح لحاملها الحصول على قرض (ائتمان) وهي نوعان البطاقة الائتمانية العادية والبطاقة الائتمانية المتجددة (إسماعيل، 2010: 13).

(1) - البطاقة الائتمانية المتجددة: وتسمى ايضا بالبطاقات المضمونة وتمنح المصارف هذه البطاقة الى زبائنها بعد اجراء دراسة لموقف الزبون، وتسمح هذه البطاقة لحاملها بتسديد فاتورة البطاقة الى المصرف خلال مدة لاحقة مقابل فوائد تأخيره يفرضها المصرف على حاملها (الشمري والعبد اللات، 2008: 78 و 79).

(2) -البطاقة الائتمانية غير المتجددة: تتميز هذه البطاقة بالسماح لحاملها باستخدامها على ان تسدد قيمة الشراء للمصرف خلال فترة السماح (اي فترة الائتمان التي لا تتجاوز شهراً واحداً) الشهر الذي تم فيه الشراء وهي على نوعين (Binhammer, 1998: 25).

(أ)-بطاقة الفيزا: هي بطاقة بلاستيكية الكترونية ترتبط مع الحسابات المصرفية، وتساعد على استعمال المال المتوفر في الحساب مقابل خصم مبلغ بسيط من المال (<http://mawdoo3.com> ماهي الفيزا).

(ب)-بطاقة الماستر كارد: هي من البطاقات الائتمانية شائعة الاستعمال والتي تصدرها شركة (Master card) الامريكية، تستعمل في استقبال وتحويل الأموال، والشراء والتسوق عبر الانترنت (يوسف، 2012: 23).

ب-المحفظة الالكترونية: وهي قيمة مخزنة الكترونياً على جهاز مثل البطاقة، تحتوي على شريط ممغنط يقوم بتخزين المعلومات، تمثل المحفظة لحاملها كنقود يحملها لكنها ذات شكل مختلف. فلا تحتاج المحفظة الى وسيط حيث تسمح بتحويل القيمة من بطاقة لأخرى او الى محل تجاري او شخص اخر دون وجود وسيط (سارة، 2015: 50).

ج- الشيكات الالكترونية: وهي عبارة عن رسالة الكترونية مؤمنة وموثقة يرسلها مصدر الشيك إلى حامله. يقوم حامل الشيك الالكتروني بتقديمه إلى المصرف عبر شبكة الانترنت، يحول المصرف قيمة الشيك النقدية إلى حساب حامل الشيك ويقوم بعدها بإلغاءه وأعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك ليكون دليلاً على أنه تم صرفه فعلاً (الجبوري، 2010: 18).

ثانياً: تطور الخدمة التأمينية.

1- مفهوم وتعريف الخدمة التأمينية.

ينظر للخدمة التأمينية من ثلاث زوايا رئيسية وهي:

أ- الخدمة الحقيقية: بمعنى تعدي جوهر الخدمة إلى ما هو أبعد بالنظر إلى مجموعة الأبعاد الخاصة بجودتها وتوقعات الزبائن.

ب- جوهر الخدمة التأمينية: وتتمثل بالمنافع الأساسية التي يسعى الزبون إلى تحقيقها من جراء حصوله على الخدمة التأمينية.

ج- الخدمة المدعمة: تتمثل بمجموعة الخصائص والمزايا المقترنة بتقديم جوهر الخدمة وتحقيقها (الأمين، 2015: 119). فقد عرفت الخدمة التأمينية بأنها "هي المنتجات التي تقدمها شركات التأمين إلى زبائنها أو المستفيدين سواء كانوا أشخاص أم شركات لاطمئنان صاحب العلاقة وهو المؤمن له على حياته أو ماله" (Vaughan E.J & Therese, 2006: 127). كما عرفت أيضاً بأنها "عبارة عن خدمة تقدمها شركة التأمين للمؤمن له متمثلة بالوثيقة التأمينية وما توفره تلك الوثيقة من منفعة لحاملها والمتمثلة بالطمأنينة والأمان والاستقرار والحماية في تعويضه عن الضرر الذي سيلحق به نتيجة حدوث الخطر المؤمن منه مقابل قيام حامل الوثيقة بدفع مبلغ معين من المال يعرف بالقسط التأميني سواء كان هذا الخطر مغطى بتأمينات الممتلكات أو تأمين الأشخاص أو تأمينات المسؤولية" (عريقات وعقل، 2008: 286).

ويرى الباحثان أن الخدمة التأمينية هي (انشطة و أداء و تصرفات تقدمها شركات التأمين إلى جمهور المؤمن لهم، وهذه الأنشطة تعتبر منتجاً غير ملموساً، يترتب عليها ملكية بوساطة وثائق التأمين التي تصدرها شركات التأمين، وإن تقديم هذه الخدمة يكون غير المرتبط بمنتج مادي ملموس يلبي حاجات ورغبات جمهور المؤمن لهم).

2- وظائف الخدمة التأمينية (الاكتتاب والتعويض).

تؤدي الخدمة التأمينية مجموعة من الوظائف تهدف من خلالها توفير الحماية والأمان للمؤمن له، سنحاول تسليط الضوء علىوظيفتين مهمتين هما وظيفة الاكتتاب ووظيفة التعويض، ويمكن إيجاز ذلك في الآتي:

أ- وظيفة الاكتتاب:

تُعد وظيفة الاكتتاب من الوظائف الحيوية في شركات التأمين إذ أن تحقيق نتائج مرضية في عملية الاكتتاب يؤدي إلى تحقيق أرباح ونمو للشركة، وتمثل وظيفة الاكتتاب التأمين ذاته فبدون هذه الوظيفة لا يكون هنالك تأمين، فمن خلالها يتم تحديد التغطيات التأمينية التي سيتم قبول الاخطار على أساسها وتحديد الشروط وقيمة القسط لتلك التغطية، كما يمكن النظر إلى هذه الوظيفة بنظرة أكثر شمولية، فمن الناحية المالية تضمن لشركة التأمين النجاح، ومن الناحية الإدارية تمثل ماهية التغطيات التأمينية التي يمكن أن تقدمها شركات التأمين ومن هم الزبائن المرتقبين. في مرحلة الاكتتاب يدرس طلب التأمين ومن ثم يحلل ويصنف نوع الخطر وبعدها يتم تقييمه وتسعيره ومن ثم يتم قبوله أو رفضه، ويتحدد ما إذا يقبل بشروط اعتيادية أو بشروط خاصة (الوردي، 1999: 121). وتهدف وظيفة الاكتتاب إلى تجميع وثائق التأمين في محفظة فرعية ومن خلالها يتم قبول طلبات إصدار الوثائق والمتوقع عنها أرباح وترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر، وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة تتماشى مع غايات الشركة الهدف منها هو أن يتم الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة والتي تعطي ربحاً منخفضاً، أو الحصول على عدد قليل من وثائق التأمين والتي تعطي ربحاً مرتفعاً، وتقوم الشركة بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات والاطار والمناطق الجغرافية التي تقبلها (عريقات وعقل، 2008: 50). ومن خلال ما تقدم يرى الباحثان أن وظيفة الاكتتاب تعتبر من الوظائف المهمة والمتخصصة في شركات التأمين، فلا بد من أن يتمتع موظفو الاكتتاب بالمعرفة

والوعي والحس التأميني، فضلاً عن حصولهم على شهادات متخصصة في هذا المجال والعمل على اخضاعهم للتدريب المستمر ومواكبة كافة المستجدات والتطورات التي تحدث في عملية الاكتتاب.

ب-وظيفة التعويضات:

هي تلك الوظيفة التي تقوم بتنفيذ التسهيلات الخاصة بجمهور المؤمن لهم واستكمال اجراءاتهم الخاصة بالتعويض منعاً للإشكالات التي قد تحدث بين جمهور المؤمن لهم وشركة التأمين مع التأكيد على الحرص في استكمال إجراءات التعويض، تتعلق هذه الوظيفة بدفع مبلغ التأمين المتفق عليه في وثيقة التأمين الى المؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن عليه، وفي شركات التأمين هنالك جهة مسؤولة عن دراسة طلبات التعويض وتحديد المبلغ المستحق وفقاً للخسارة المتحققة، فخدمة تسوية التعويضات تعد من الخدمات الرئيسية التي تقدمها شركة التأمين الى جمهور المؤمن لهم، فهي النافذة التي يمكن من خلالها معرفة مدى التزام المؤمن بتنفيذ جميع التزاماته اتجاه المؤمن له ومدى جديته في التعامل معه (مرزه، 2006: 136).

3- مفاهيم أساسية لتطوير الخدمات التأمينية وأهدافها.

يقصد بتطوير الخدمات التأمينية طرح خدمات معروضة حالياً في السوق ولكنها جديدة على شركات التأمين مثل ادخال الخدمات المالية الجديدة، وعملية تطوير الخدمات التأمينية عملية شاملة ومتكاملة تهدف الى تعزيز الميزة التنافسية للشركات ومن ثم زيادة ربحيتها على المدى الطويل، لذا فان الزبائن يفضلون التعامل مع الشركات التي تسعى دوماً الى تطوير خدماتها التأمينية، اذ ان الخدمات الجديدة تنتج في ضوء احتياجات ورغبات الزبائن، لذا فان من مقومات البقاء ان تكون الخدمات التأمينية التي تقدمها الشركة قادرة على تلبية متطلبات الزبائن. وفي الوقت الذي تصبح فيه الشركة عاجزة عن تقديم خدمات جديدة ترتقي الى الخدمات المتطورة لدى الزبائن، تقوم الشركة بتحسين خدماتها التأمينية الحالية لتحقيق نفس الغرض الذي تحققه الخدمات المتطورة (النمر، ال مراد، 2002: 107-108).

وتهدف عملية تطوير الخدمة التأمينية في شركات التأمين الى تحقيق الغايات الاتية:

أ- تخفيض كلفة منتج التأمين عن طريق إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى عمليات التأمين وبذلك تقلل من حجم العمالة المستخدمة في تأدية عمليات التأمين.

ب- جذب زبائن جدد الى الشركة من خلال تطوير الخدمات الحالية واطافة خدمات جديدة ومتطورة.

ج- تبسيط الإجراءات التأمينية وجعلها أكثر وضوح وفاعلية.

د- تعزيز الشفافية والتقليل من وقوع الأخطاء والتزوير المتعمد.

هـ- القضاء على الهدر في الوقت والجهد والموارد.

و- زيادة السرعة في الاتصال وجعله أكثر كفاءة وأداء (زرغون، شطبية، 2013: 75).

ويمكن أن يُحقق تطوير الخدمة التأمينية مجموعة من الفوائد لشركات التأمين في مجال رفع مستوى ادائها، تقليص إجراءاتها الإدارية، زيادة دقة البيانات، والاستخدام الأمثل لطاقتها البشرية مما يسمح بتوجيه تلك الطاقات للعمل بمهام وواجبات أكثر إنتاجية، يحدث تطبيق التكنولوجيا تغييرات أساس في مختلف مجالات الإدارة وبشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والمستند على الحقائق والمعلومات، اذ يصبح هنالك تحولاً تدريجياً من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية وما يصاحبها من زيادة في كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي المكان والزمان. فاستعمال التقنية ضرورة حتمية لازدهار وزيادة ربحية شركات التأمين (بختي، 2005: 320).

4- أهمية تطوير الخدمة التأمينية والآثار المترتبة عليها في شركات التأمين.

يمكن استعراض أهمية تطوير الخدمة التأمينية والآثار المترتبة عليها وعلى النحو الاتي:

أ- أهمية تطوير الخدمة التأمينية:

ان التطوير والابتكار في الخدمة التأمينية يكتسب أهمية كبيرة حيث يساعد على التكيف مع التغيرات والتطورات التي تحصل في حاجات ورغبات الزبون، فالشركات التي تنجح في الاستجابة لحاجات ورغبات زبائنهم بالوقت المناسب وتحصل على رضا عالٍ هي التي تحقق ربحية عالية (Kotler, 1997: 4). يؤكد التطوير ريادة الشركة وتفوقها الدائم نحو الابتكار والتجديد في مجال الصناعة التأمينية، ويحقق التوليفة الفعالة بين عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية، وايضاً يساعد في جذب حصص جديدة وأنواع أخرى من الزبائن ويوسع التعامل مع الزبائن الحاليين ويسد فجوة التطور في رغباتهم، كما يساعد في تحقيق اهداف الشركة الطويلة والقصيرة الاجل وأهدافها المالية وغير المالية (عكروش وعكروش، 2004: 97). ان عمل شركات التامين يعتمد بالدرجة الأساس على كيفية جذب الزبائن ومحاولة كسب رضائهم، اذ ان هذا الامر يتطلب تطوير وتجديد وتنوع الخدمات التأمينية التي يتم عرضها في السوق في ظل التطور الهائل في مجال المعلوماتية وبحوث التسويق وفي ظل المنافسة الشديدة بين الشركات، وبهذا تضمن تلك الشركات البقاء والتواجد في السوق ومواكبة تطوراتها المتسارعة وكسب أكبر عدد ممكن من الزبائن (الصميدعي ويوسف، 2005: 249).

ب- الاثار المترتبة عن تطوير الخدمات التأمينية في شركات التامين:

يمكن حصر هذه الاثار في الاتي:

(أولاً)- اثار إيجابية مترتبة عن تطوير الخدمات التأمينية:

- مساعدة شركات التامين على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من المصروفات مع تقديم طرائق جديدة ومتطورة.
- انخفاض الكلف والاسعار وبذلك ارتفاع معدلات الاستهلاك نتيجة لزيادة الاختراعات والتجارب الإنتاجية.
- التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة مع الشركة لوجود الوسيط والمتمثل بشبكة الاتصال وهذا ما يساهم في تخفيض كلف التنقل والإقامة.
- يرافق التطوير جو من التحضر الجديد نتيجة لتأثر المستوى الاجتماعي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تقديم وسائل عمل أفضل بالنسبة للزبائن والعاملين في الشركة مما ينعكس على التنظيم.
- ان تطبيق التجارة الالكترونية كإحدى وسائل التطوير تساعد الأطراف على تبادل أشياء ذات قيمة عالية من خلال وسائل الكترونية عبر الانترنت مما يحقق تحسين في مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ويحقق الميزة التنافسية للشركة (مراد، 2015: 15).

(ثانياً)- اثار سلبية مترتبة عن تطوير الخدمات التأمينية:

- نتيجة لحدائث التطوير واختلاف المستويات الثقافية والتعليمية بين الزبائن، تواجه شركة التامين مشكلات مع زبائنهم، اذ ان اغلب الزبائن يفضلون الوسائل التقليدية على الوسائل الحديثة والمتطورة.
- ظهور عامل المنافسة في تقديم خدمات مماثلة لتلك الخدمة المطورة في شركة التامين.
- البطء في تقبل عملية التطوير من قبل العاملين في الشركة وزبائنهم، وقد تنشأ مقاومة من قبلهم.
- ارتفاع كلف عملية التطوير بشكل عام، بسبب ارتفاع كلف الأجهزة الخاصة بتلك العملية.
- ظهور مشكلات تتعلق بعمل الأنظمة الداخلية والخارجية للشركة.
- ظهور مشكلات قانونية في حالة انتهاك القواعد والقوانين المقررة (عبد الله، 2015: 48).

ثالثاً: دور نظام الدفع الالكتروني في تطوير الخدمة التأمينية لوظيفتي الاكتتاب والتعويضات.

1- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كمدخل لأحداث التطوير في الخدمة التأمينية.

أحدثت التكنولوجيا تغييرات هامة في الشركات وفي المجتمعات كافة، اذ اعتمدت اعتماداً كبيراً على التطورات وما رافقها من اهتمام لدى الصناعيين والمهتمين للشركات التجارية، وقد اختلفت وجهات الرأي حول مفهوم التكنولوجيا، فقد ركز بعضهم على الآلات المستخدمة في الإنتاج، في حين ركز الآخرون على المعرفة المستعملة في عملية الإنتاج، بمعنى إن التكنولوجيا انقسمت الى تكنولوجيا الآلات وتكنولوجيا المعلومات. (الاغا، 2001: 475).

أ- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

تُعد التكنولوجيا أحد الركائز الأساس ذات الدور المهم في تحديد وصياغة نمط عمل المؤسسات، ويعد قطاع التأمين أحد القطاعات الرئيسية التي تأثرت بالإنجازات العلمية في تحسين وتطوير خدماتها وابتكار خدمات جديدة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن. إذ يوجد ترابط وثيق أدركته الشركات المعاصرة بين نجاحها وتوجهها الإبداعي في مجال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير قدرات ومهارات العاملين فيها، والخدمة المقدمة لزيائنها (الخفاجي، 2012: 52). ساهمت التطورات التكنولوجية إلى ظهور مصادر وأشكال معلوماتية جديدة، فأصبح بالإمكان تحليل البيانات الخاصة بالزبائن وتجميعها وخزنها بسرعة وكفاءة عالية وبدقة وبساطة ووضوح، كما ان الاستفادة من التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى تحسين الخدمة التأمينية وكسب المزيد من الزبائن، وقد منح التطور قدرة كبيرة في الاتصالات لمعالجة البيانات الكترونياً، وفضلاً عن ذلك فان التطور يؤدي الى تسهيل وتيسير عمليتي الاكتتاب والتعويضات وجمع البيانات من خلال ربط نظام الحاسب الآلي للشركة مع جميع المناطق والفروع التابعة للشركة (أبراهيم، 2003: 85).

ب- القدرات الرئيسية التي توافرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات التأمين:

إن استعمال الأساليب الحديثة والمتطورة لتكنولوجيا المعلومات والتركيز عليها قد غير الكثير من المفاهيم والممارسات الإدارية والتنظيمية سواء كانت محلية أو عالمية، فقد أسهمت في كسر الحواجز التقليدية في المؤسسات لنجاح الأعمال الاستراتيجية، ولعل اهم القدرات الرئيسية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات التأمين هي (عصفور، 2009: 30). (ولاً): الوقت: إن استعمال تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات التأمينية المقدمة للزبائن ساعد في توافر الكثير من الوقت عن كل أشكال التوصيل والحصول على المعلومات.

(ثانياً): النطاق الجغرافي: أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة يقوم بمختلف الاعمال عبر شبكات الاتصال باستعمال شبكة الانترنت والتواصل مع معظم الافراد عن بعد في كل مكان في العالم أيأ كانت المسافة أو اللغة المستخدمة. (ثالثاً): الكلفة: عملت شبكات الاتصال على تخفيض كلف التشغيل وإدارة الأعمال بالنسبة لشركات التأمين سواء بالاعتماد على شبكات الاتصال الداخلية في القيام بالأعمال والأنشطة الإدارية والخدمية أو شبكات الاتصال عن بعد في مناطق الأعمال المختلفة وبذلك يمكن تخفيض الكلف الخاصة بالخدمات المقدمة، التوزيع، التسويق، والإجراءات التأمينية الخاصة بعملية الاكتتاب والتعويض وغيرها (عباس، 2015: 46).

يرى الباحثان ان عملية ادخال التكنولوجيا بانئت ضرورية ومهمة في مجال تطوير الخدمات التأمينية، لتقديم خدمات سريعة ومتطورة وذات دقة وكفاءة عالية وبما يخدم شركات التأمين وزبائنها من خلال كسر حاجز الوقت والكلفة والخطر والحواجز الجغرافية فضلاً عن زيادة ارباح الشركة وتحقيق الميزة التنافسية ورضا زبائنها. فيجب ان يكون التطوير من أولويات أهدافها لان عملها يرتبط بشكل مباشر مع زبائنها وأن إشباع حاجاتهم ورغباتهم وتحقيق رضاهم دليل على ان الشركة تقدم خدمات تميزها عن غيرها من باقي الشركات الأخرى.

2-مزايا نظام الدفع الالكتروني التي تعود على شركات التأمين:

هناك العديد من المزايا التي يمكن أن تعود على شركات التأمين وزبائنها، من أهمها: (ولاً): بإمكان شركات التأمين أن تستفيد من الأساليب الجديدة في الدفع الالكتروني التي تقدمها عبر الانترنت في خدمة الزبائن. (ثانياً): يعد وسيلة فاعلة لتقليص المسافة بين الزبون وشركة التأمين عن طريق وسائل الدفع الالكتروني والتي تمكن الزبون من اختيار أفضل وسيلة للدفع وهو في مسكنه أو مكان عمله (الدباغ، 2005: 21). (ثالثاً): إمكانية وصول الخدمة للزبون بسهولة ويسر، وتخفيف الضغط على الشركة وتقليل الحاجة إلى الوسطاء والمنتجين (عبد الله، 2010: 77).

(رابعاً): يوافر الكلف عن طريق تقليل حجم التعامل بالمستندات الورقية مما ينعكس على زيادة أرباح شركات التأمين وزيادة إمكانية تطوير أعمالها وزيادة حصتها السوقية وقدرتها التنافسية (البكري وسليمان، 2005: 12).

(خامساً): يتيح نظام الدفع الالكتروني لشركات التأمين إمكانية تسوية المطالبات عن طريق استعمال شبكة الانترنت.

(سادساً): يجذب نظام الدفع الالكتروني قطاعات جديدة من الزبائن لشركات التأمين وهم مستعملو شبكة الانترنت (ريجدا، 2006: 877).

3-المعوقات المتعلقة بنظام الدفع الالكتروني للخدمة التأمينية:

بالرغم من المزايا السابقة التي يتمتع بها نظام الدفع الالكتروني عند إستعماله في دفع الأقساط والتعويضات للخدمة التأمينية إلا أن هناك بعض من السلبات والمعوقات التي تصاحب اداء شركات التأمين لأعمالها باستعمال هذا النظام تتمثل بالآتي: -
(أولاً): المشكلات الرئيسية التي تواجه شركات التأمين عند استعمالها لنظام الدفع الالكتروني هي مسألة الأمن والحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات، وهذه يمكن أن تُعرقل صناعة التأمين في إدراك الإمكانات الهائلة لتقنية الانترنت.
(ثانياً): عدم وجود تشريعات وقوانين في معظم انحاء العالم تنظم عمل نظام الدفع الالكتروني وتحمي حقوق المتعاملين في هذا المجال (الدباغ، 2007: 209).
(ثالثاً): إن تطبيق نظام الدفع الالكتروني للخدمات التأمينية سوف يقلل الاعتماد على المجهودات التي يقدمها وسطاء التأمين، مما قد يفسد العلاقة بين شركة التأمين وهذا القطاع الحيوي من العمالة في صناعة التأمين.
(رابعاً): إحتمال تزايد حالات الافلاس وانهيار شركات التأمين التي لا تستطيع مواكبة التغيرات والتطورات الجديدة.
(خامساً): زيادة البطالة بسبب الاستغناء عن العديد من الوظائف في أساليب الدفع التقليدية لخدمات التأمين (سليمان، 2004: 21).
(سادساً): قلة الوعي الالكتروني لدى الزبائن يُعد عائقاً رئيساً في استعمال شركات التأمين لنظام الدفع الالكتروني، إذ أن عدداً كبيراً منهم ليست لديهم خبرة كافية بهذا المجال.
(سابعاً): هناك مشكلة تواجه شركات التأمين عند استعمالها لنظام الدفع الالكتروني تتمثل في التوقيع الالكتروني، إذ أن هناك إجراءات معقدة وطويلة تتطلب التوقيع والتصديق عليها قبل تسوية المطالبات، وأن التوقيع على الانترنت يتطلب وجود توقيع رقمي (نجم، 2004: 327).

المبحث الثالث/الجانب العملي

أولاً: واقع نظام الدفع في شركة التأمين العراقية العامة:

بالنظر الى واقع حال شركة التأمين العراقية العامة وما يتعلق بوظيفتي الاكتتاب والتعويض تبين للباحثان من خلال الاطلاع الميداني على إجراءات سير العمل المتبعة في كل من عملية استحصال الأقساط التأمينية المستحقة بذمة المؤمن لهم وعملية صرف التعويضات لهم في حال استحقاقهم لها، كان الأسلوب المتبع هو استلام ودفع المبالغ بأسلوب تقليدي (النقد الورقية والصكوك المصرفية). ومن خلال المقابلات الشخصية التي اجراها الباحثان مع عدد من مدراء الأقسام (الإدارة الوسطى) والموظفين في شركة التأمين العراقية العامة والمذكورة تفصيلهم في ملحق رقم (3)، تعرّف الباحثان على الاليات المتبعة داخل الشركة في استحصال الأقساط التأمينية وسداد التعويضات لجمهور المؤمن لهم.

فيما يخص استلام الأقساط التأمينية المستحقة على جمهور المؤمن لهم ندرج ادناه الاليات المتبعة وكالاتي:

- 1- يتم دفع الأقساط المستحقة الى شركة التأمين العراقية العامة عن طريق صك مصدق يدفع من قبل الجهة المستحق عليها دفع القسط (مؤسسة حكومية او افراد) ويحول رصيده الى حساب الشركة في احدى المصارف المتعامل معها.
 - 2- يتم تسديد القسط المستحق عن طريق رجال البيع (المنتجين)، اذ يملكون بحوزتهم دفتر وصولات مختوم ومصدق من قبل الشركة يتم بوساطته استلام الأقساط من جمهور المؤمن لهم وتجمع لديه ومن ثم تسديدها في مقر الشركة.
 - 3- يتم دفع قسط التأمين من قبل المؤمن له في مقر الشركة مباشرة دون اللجوء الى الطريقتين أعلاه.
- ومن خلال ما تم طرحه أعلاه وبالاتماد على أسلوب المقابلة الشخصية من قبل الباحثان، اتضح ان الطرائق المذكورة انفاً جميعها تشكل صعوبة ومعوق بالنسبة لشركة التأمين العراقية العامة وجمهور المؤمن لهم.

ففيما يخص الالية الأولى والمتمثلة باستلام القسط عن طريق صك مصدق، قد تحدث احدى المشكلات التي تتعرض لها عملية الدفع للأقساط بوساطة الصك وعلى سبيل المثال تأخر صرف الصك او الخطأ في صرفه او صرف صك بدون رصيد والذي يعتبر من أخطر المشكلات التي تواجه الطرفين (شركة التأمين العراقية العامة وجمهور المؤمن لهم) وغيرها من المشكلات الأخرى.

وفيما يخص الالية الثانية والمشكلات التي تواجه الشركة والمؤمن لهم، فتمثل بحالات عدم تسديد رجل البيع (المنتج) للأقساط المستلمة من قبله الى الشركة وخاصة في الفروع البعيدة مما قد يسبب ضياعها او حدوث الخطر للمؤمن له واستحقاقه للتعويض قبل عملية التسديد وبالتالي قد ينشأ خلاف بين الشركة والمؤمن له.

اما الالية الثالثة فتشكل عبء على المؤمن له، فقد تتعرض الأقساط الى السرقة والضياع اثناء التنقل من مكان الى اخر فضلاً عن بذل المؤمن له للوقت والجهد في اتمام الإجراءات الخاصة بالسداد للأقساط التأمينية داخل مقر الشركة.

اما فيما يخص التعويضات المستحقة لجمهور المؤمن لهم فيتم دفعها حصراً في مقر الشركة وبصك مصدق، وهذا ما قد يسبب للشركة وللمؤمن له مشاكل عديدة منها ما تم ذكره أعلاه بخصوص مشاكل الصك المصرفي وتحمل المؤمن لهم الوقت والجهد في الوصول الى مقر الشركة واطمام كافة الإجراءات المتعلقة باستلام التعويضات وفضلاً عن ما تتحمله الشركة ايضاً من وقت وجهد واعباء في انجاز المعاملات التعويضية.

وبذلك نستنتج ان الشركة لا تطبق نظام الدفع الالكتروني في اتمام كل من عمليتي استلام الأقساط ودفع التعويضات، الامر الذي يفقدها إمكانية الاستفادة من مميزات وخصائص وفوائد نظام الدفع الالكتروني، والذي في حال استخدامه يؤدي الى تلافي جوانب الضعف في نظام الدفع التقليدي والتي تم ذكرها انفاً، فضلاً عن تحقيق ميزة تنافسية للشركة في سوق النشاط التأميني.

ثانياً: مميزات وتأثيرات نظام الدفع الالكتروني لكل من الشركة وجمهور المؤمن لهم.

1-مميزات نظام الدفع الالكتروني:

يمكن استعراض مميزات نظام الدفع الالكتروني من خلال مقارنته مع نظام الدفع المطبق حالياً في الشركة الا وهو نظام الدفع التقليدي والذي يشتمل على جوانب يتخللها شيء من الضعف الذي يولد بعض الصعوبات في العمل، والتي يمكن تلافيها عن طريق تبني تطبيق نظام الدفع الالكتروني والاستغلال لفوائده ومميزاته التي تسهم في تلافي جوانب الضعف بنظام الدفع التقليدي. اذ سيتم اجراء المقارنة بين نظام الدفع التقليدي المعتمد حالياً في شركة التأمين العراقية العامة ونظام الدفع الالكتروني ضمن تسعة عناصر ضرورية ومهمة لنجاح وتطوير الخدمة التأمينية وهي: (الوقت، سهولة الاستعمال، أتمته وظائف التسوية، الامن والسرية، حرية الزبون، خدمة الزبون، الية التعامل، الأمان والحماية من المخاطر، الكلفة). وأبرز مجالات الافادة بين النظامين تتمثل بالجدول رقم (4) الاتي:

جدول (4) مميزات نظام الدفع الالكتروني مقارنتاً بنظام الدفع التقليدي

عناصر المقارنة	نظام الدفع التقليدي	نظام الدفع الإلكتروني
الوقت	لا تنجز عملية الدفع بالوقت المحدد بسبب الإجراءات المطولة	يتميز النظام باختصاره للوقت، اذ تنجز عملية الدفع بالوقت المحدد
سهولة الاستعمال	صعوبة في الاستعمال بسبب الإجراءات الروتينية المعقدة	الاختصار من الإجراءات، اذ توجد مرونة في اجراء عمليات النقل والتحويل المالي
الامن والسرية	ضعف الرقابة والسيطرة على التعاملات النقدية بين الشركة والزبون	يوفر سرية تامة في نقل البيانات والمعلومات من خلال وضع برامج للحماية والسيطرة على التعاملات النقدية
حرية الزبون	يقيّد حرية الزبون بسبب الحاجة الى التواجد المادي من قبل الزبون او من ينوب عنه قانوناً	يحرر الزبون من قيود المكان والزمان، اذ بإمكان الزبون اجراء عمليات الدفع والتسديد إلكترونياً
خدمة الزبون	أسلوب تقليدي بطيء وغير كفء	يقدم خدمة للزبون ذات جودة عالية من حيث الدقة والسرعة والكفاءة
الية التعامل	يعتمد على الأساليب الورقية	يعتمد على وسائل الدفع الالكتروني
الأمان والحماية	ضعف درجة الأمان وزيادة المخاطر بسبب حالات الغش والاحتيال والتزوير وإمكانية تعرض الأموال الى السرقة في اثناء نقلها	يوفر النظام درجة عالية من الأمان ونسبة أدنى من المخاطر
الكلفة	ارتفاع كلف المعاملات بسبب الإجراءات التقليدية، اذ انها ترتبط ارتباط تام بالعنصر البشري وتتطلب اعداد كبيره منه	يتميز بانخفاض الكلفة على الأمد البعيد (اذ يتم توزيع كلفة البنى التحتية والبرمجيات المستخدمة في تشغيل النظام على العمر الإنتاجي المتوقع)

المصدر/ اعداد الباحثان بالاعتماد على المصادر

2-تأثيرات نظام الدفع الالكتروني في كل من شركة التأمين العراقية العامة وجمهور المؤمن لهم:

في هذا المحور سيتم عرض تأثيرات نظام الدفع الالكتروني في كل من شركة التأمين العراقية العامة وجمهور المؤمن لهم في ان واحد ولطرفين كليهما في حال تم تطبيقه، اذ سيعتمد الباحث على كل من (الكلفة، الوقت، الجهد، الإجراءات) والتي تعد جزءاً من مميزات النظام، اذ سيتم استخدامها كمؤشر للمفاضلة بين كل من نظام الدفع الالكتروني في حال تم استخدامه في شركة التأمين العراقية العامة مع نظام الدفع التقليدي المطبق فيها حالياً، وسيتم اجراء ذلك من خلال رسم عدة سيناريوهات (تحليل ماذا لو؟) فيما يتعلق بمؤشر الكلفة، واجراء التحليل المنطقي استناداً للمقابلات التي اجراها الباحث مع كل من مدراء الإدارة الوسطى في الشركة لكل من الوقت والجهد والاجراءات، وكما مبين في ادناه ولكل ميزة على حدٍ وكالاتي:

أ-مؤشر الكلفة:

قبل الدخول باحتساب الانخفاض المتوقع حدوثه في مصاريف العملية التأمينية (وهي المصاريف التي تتفق على العملية التأمينية في الشركة وتحتسب ضمن مقدار القسط الواجب الدفع من قبل طالب التأمين) عند اعتماد وتطبيق نظام الدفع الالكتروني يستوجب الامر القيام باحتساب معدل الأقساط المستلمة ومعدل مصاريف العملية التأمينية ومعدل التعويضات، لغرض التنبؤ بكل من البنود المشار اليها في أعلاه والمتوقع حدوثها في سنة 2019، وبعد ذلك سيتم اجراء تحليل (ماذا لو؟) بوضع افتراضات انخفاض بنسب محددة لمصاريف العملية التأمينية (في حال تطبيق نظام الدفع الالكتروني) واثراها على كل من اجمالي مصاريف العملية التأمينية المتنبأ بها والاقساط المتوقع استلامها خلال سنة 2019، وكما مبين في ادناه:

(ولاً): التنبؤ بمصاريف العملية التأمينية والاقساط المستلمة والتعويضات المدفوعة.

سيتم اجراء عملية التنبؤ وكما هو مطبق ومتبع في شركة التأمين العراقية العامة / قسم التخطيط والمتابعة من خلال الخطوات الاتية:

خطوه رقم (1): يتم تحديد السلسلة الزمنية الخاصة بالمصاريف والاقساط والتعويضات والممتدة من سنة (2013-2017) بغرض التنبؤ بالمبالغ لتلك البنود خلال سنة 2019.

خطوة رقم (2): يتم احتساب نسبة التغير للبنود (الأقساط والمصاريف والتعويضات) بالاعتماد على المعادلات الرياضية المبينة ادناه:

اقساط التأمين في سنة ن - اقساط التأمين في سنة (ن-1)

نسبة التغير في أقساط التأمين = $\frac{\text{اقساط التأمين في سنة (ن-1)}}{\text{اقساط التأمين في سنة ن}} \times 100$

اقساط التأمين في سنة (ن-1)

التعويضات في سنة ن - التعويضات في سنة (ن-1)

نسبة التغير في التعويضات المدفوعة = $\frac{\text{التعويضات في سنة (ن-1)}}{\text{التعويضات في سنة ن}} \times 100$

التعويضات في سنة (ن-1)

المصاريف في سنة ن - المصاريف في سنة (ن-1)

نسبة التغير في مصاريف العملية التأمينية = $\frac{\text{المصاريف في سنة (ن-1)}}{\text{المصاريف في سنة ن}} \times 100$

المصاريف في سنة (ن-1)

خطوة رقم (3): القيام باحتساب المعدلات (الوسط الحسابي) لكل من مبالغ الأقساط ومصاريف العملية التأمينية ومبالغ التعويضات وكذلك احتساب معدل نسب التغير في السلسلة الزمنية المشار اليها انفاً وطبقاً للمعادلة الرياضية في ادناه:

مجموع مبالغ او نسب التغيير للبند المعني خلال السلسلة الزمنية

$$\text{المعدل (الوسط الحسابي) للبند} = \frac{\text{مجموع عدد السنوات}}{\text{مجموع عدد السنوات}}$$

مجموع عدد السنوات

خطوة رقم (4): التنبؤ بمبالغ الأقساط ومصاريف العملية التأمينية والتعويضات.

وتنقسم هذه الخطوة الى قسمين:

الأولى: يتم احتساب المبلغ الإضافي المتنبأ به للحساب او البند المعني طبقاً للمعادلة الاتية:

$$\text{المبلغ الإضافي المتنبأ به للحساب او البند المعني} = \text{الوسط الحسابي (لحساب او البند العني)} * \text{الوسط الحسابي لنسبة التغير (لحساب او البند المعني)}$$

الثانية: تتمثل بالتوصل الى مبلغ التنبؤ النهائي للحساب او البند المعني للسنة او السنوات التي تلي السلسلة الزمنية المعتمدة في اجراء واحتساب التنبؤ، ويتم احتسابه طبقاً للمعادلة ادناه:

$$\text{مبلغ التنبؤ النهائي للحساب او البند المعني} = \text{الوسط الحسابي (لحساب او البند العني)} + \text{المبلغ الإضافي المتنبأ به للحساب او البند المعني.}$$

والان وبعد انتهاء وتبيان خطوات اجراء عملية التنبؤ وبشكل مفصل سنستعرض النتائج في الجدول رقم (5) للمدة (2013-2017) وبشكل ملخص دونما الدخول في تفاصيل عمليات الاحتساب لنسب التغيير والذي سيليه عرض ملخص نتائج المبالغ المتنبأ بها وكذلك بصورة ملخصة دونما الدخول بتفاصيل عمليات الاحتساب في الصفوف الثلاثة الأخيرة من نفس الجدول ادناه بغرض الاختصار في خطوات العمل وبذل جهد اكبر في اجراء تحليل (ماذا لو؟) واستعراض الافتراضات التي سيضعها الباحث وبيان اثارها على الحسابات او المبالغ المتنبأ بها:

جدول (5) يبين مبالغ ونسب التغيير في الأقساط والتعويضات والمصاريف للعملية التأمينية وللمدة من (2013-2017)

السنوات	أقساط التأمين 1000 دينار	نسبة التغيير %	التعويضات المدفوعة 1000دينار	نسبة التغيير %	مصاريف العملية التأمينية	نسبة التغيير %
2013	51275288000	18%	25590401000	44%	45617675	18%
2014	60370630000	18%	32481635000	27%	52666185	15%
2015	63468048000	5%	35309789000	9%	58505680	11%
2016	53178322000	-16%	30684224000	-13%	44672943	-24%
2017	49459329000	-7%	26526525000	-14%	42495713	-5%
المجموع	277751617000	18%	150592574000	53%	243958196	15%
المعدل	55550323400	4%	30118514800	11%	48791639	3%
المبلغ الإضافي	2222012936		3313036628		1463749	
مبلغ التنبؤ النهائي	57772336336		33431551428		50255388	

المصدر: من أعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية.

بعد إتمام عمليات الاحتساب والتوصل الى النتائج المبينة في الجدول رقم (5) يمكن الانتقال وبسلسلة تامة لأجراء تحليل (ماذا لو؟)، وهنا تجدر الإشارة الى ان الباحث لم يتطرق الى تحليل النتائج الظاهرة في الجدول والمتعلقة بنسب التغيير في كل من الأقساط والتعويضات ومصاريف العملية التأمينية، اذ انها لا تتعلق بشكل مباشر بأهداف البحث الحالي ومساراته واغراضه.

(ثانياً): تحليل (ماذا لو؟).

في هذا التحليل سيتم العمل على بناء ثلاثة افتراضات تتعلق بعنصر أساسي الا وهو مصاريف العملية التأمينية (الكلفة) والتي تم التنبؤ بمقدارها في سنة 2019، اذ كانت بمبلغ (50255388) مليون دينار (خمسون مليون ومائتان وخمسة وخمسون ألف وثلاثمائة وثمانية وثمانين دينار)، ويمثل هذا المبلغ المصاريف المتنبأ بها في ظل تطبيق نظام الدفع التقليدي.

وفي ادناه سيتم عرض ثلاثة فروض تتعلق بشكل أساسي بافتراض نسبة للانخفاض الممكن الحدوث في مصاريف العملية التأمينية بعد تطبيق واستخدام نظام الدفع الالكتروني في شركة التأمين العراقية العامة، وهذه النسب التي سيتم بناء الفروض على أساسها تم تبنيها والتوصل اليها بعد النقاش المستفيض مع مدراء الأقسام المعنية في شركة التأمين العراقية العامة، وبذلك سيكون السؤال العام الذي ستبنى على أساسه الفروض هو (ما هي نسبة الانخفاض الحاصلة في مصاريف العملية التأمينية في حال تطبيق نظام الدفع الالكتروني؟).

والاجابات المحتملة لهذا السؤال هي، الإجابة الأولى، اما حدوث تغير باتجاه الانخفاض وهو سيمثل الفرض الأول الذي سنعمل عليه، اما الإجابة الثانية المحتملة لهذا السؤال فهي، عدم حدوث تغير في مصاريف العملية التأمينية في حال تطبيق نظام الدفع التقليدي او الالكتروني، اما الإجابة الثالثة والأخيرة هي اتجاه مصاريف العملية التأمينية باتجاه الزيادة.

وبناءً على هذه الإجابات الثلاثة الواردة في أعلاه سيتم طرح الفروض الثلاثة الاتية:

الفرض الأول: حدوث انخفاض بنسبة 5% في مصاريف العملية التأمينية في حال تطبيق نظام الدفع الالكتروني، وفي ادناه نحسب مقدار الانخفاض المتوقع بالاعتماد على المعادلة الاتية:

$$\text{مقدار الانخفاض} = \text{مبلغ التنبؤ النهائي في مصاريف العملية التأمينية} - (\text{مبلغ التنبؤ النهائي في مصاريف العملية التأمينية} * \text{نسبة الانخفاض المفترضة})$$

وعليه يكون مقدار الانخفاض = $50255388 - (50255388 * 5\%) = 47742619$ دينار

وبالنظر الى المبلغ الظاهر كنتاج للمعادلة في أعلاه والبالغ (سبعة واربعون مليون وسبعمائة واثنان واربعون الف وستمائة وتسعة عشر دينار) فان مبلغ مصاريف العملية التأمينية سينخفض بنفس المقدار، اما عن اثر الانخفاض على الأقساط التأمينية المستحصلة من جمهور المؤمن لهم فانه سينعكس عليها بخفضها ايضاً، اذ ان الأساس المعتمد في احتساب أقساط التأمين يعتمد في معادلته الأساس على إضافة الجزء الخاص بمصاريف العملية التأمينية على قسط التأمين الواجب الاستحصال من طالب التأمين، وبذلك أي عملية تخفيض لمصاريف العملية التأمينية ستسهم وبشكل مباشر في تخفيض أقساط التأمين المطلوب استحصلها من طالبي التأمين، وبذلك ستحقق شركة التأمين العراقية العامة ميزة تنافسية في سوق التأمين من خلال تخفيض الأقساط المطلوبة لقاء تقديم الخدمات التأمينية.

الفرض الثاني: عدم حدوث أي تغيير في مصاريف العملية التأمينية في حال الانتقال الى تطبيق نظام الدفع الالكتروني.

في حال حدوث هذه الحالة يتوجب اللجوء الى تحويل عملية بناء واتخاذ القرار في تبني تطبيق نظام الدفع الالكتروني بتوجيه النظر الى مميزاته التي سيقدمها للشركة وزبائنها الحاليين والمرتقبين وما يمثله تطبيق هذا النظام من ميزة تنافسية لها في سوق النشاط التأميني، بمعنى ان أساس الحكم على افضلية هذا النظام لا يبنى فقط على أساس مسألة الوفرة في الكلف والمصاريف، بل لا بد من النظر الى أوجه أخرى لبناء واتخاذ القرار السليم.

الفرض الثالث: حدوث زيادة بنسبة 5% في مصاريف العملية التأمينية فيما لو تم تطبيق نظام الدفع الالكتروني ومقارنة المصاريف مع ما يتم انفاقه في ظل استمرار تطبيق نظام الدفع التقليدي، وفي ادناه نحسب مقدار الزيادة المتوقعة بالاعتماد على المعادلة الاتية:

$$\text{مقدار الزيادة} = \text{مبلغ التنبؤ النهائي في مصاريف العملية التأمينية} + (\text{مبلغ التنبؤ النهائي في مصاريف العملية التأمينية} * \text{نسبة الزيادة المفترضة})$$

وعليه يكون مقدار الزيادة $= 50255388 + (50255388 * 5\%) = 52768157$ دينار، وبذلك نجد ان مبلغ المصاريف سيزداد ليصبح (اثنان وخمسون مليون وسبعمائة وثمانية وستون الف ومائة وسبعة وخمسين دينار) وتدفعنا هذه الزيادة الى تبني رأي مضاد لما تم بيانه في تحليل حالة الانخفاض المفترضة التي تم بيان تفاصيلها بشكل كامل في الفرض الأول في أعلاه، ولكن تجدر الإشارة هنا الى ان ما ترتفع تكاليفه في الوقت الحالي ستخفض على الأمد الطويل وكما تم الإشارة لذلك مسبقاً، ومن جانب اخر وكما بينا في الفرضين أعلاه ان عملية تطبيق نظام الدفع الالكتروني سيمنح ميزة تنافسية وتميز للخدمة التأمينية المقدمة من قبل شركة التأمين العراقية العامة، وهذا التميز سيساهم في توسعة الحصة السوقية للشركة ويساهم في زيادة انتشار خدماتها، الامر الذي يؤدي الى كسب اكبر عدد من الزبائن على المدى المتوسط المنظور والمستقبل البعيد، وبالتالي ستحقق الشركة أرباح عالية في المستقبل القريب والبعيد وقياساً بالشركات المنافسة في السوق التأميني، وفيما يخص بند التعويضات المتنبأ به في سنة 2019 فبافتراض تطبيق نظام الدفع الالكتروني سيتم تحقيق جميع المزايا التي تم ذكرها أعلاه من انخفاض في الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات وما ينعكس عنها على شركة التأمين العراقية العامة وجمهور المؤمن لهم، فضلاً عن تحقيق الميزة التنافسية في سوق العمل التأميني.

ب- تحليل ميزة الوقت والجهد والإجراءات التأمينية:

نظراً للمزايا والفوائد التي سيحققها نظام الدفع الالكتروني لكل من شركة التأمين العراقية العامة وجمهور المؤمن لهم، وبالاستناد الى النتائج الافتراضية التي توصل الى الباحث في هذا المحور تبين لنا ان في تطبيق نظام الدفع الالكتروني في شركة التأمين العراقية العامة حل لجميع الصعوبات والمشكلات التي تعترض العملية التأمينية من جراء استخدام الطرائق التقليدية في عملية دفع الأقساط والتعويضات، اذ سيحقق تبني تطبيق نظام الدفع الالكتروني في الشركة اختصاراً في الوقت والجهد وتبسيط الإجراءات التأمينية لكل من الشركة وجمهور المؤمن لهم، فبالنسبة لعنصر الوقت، سيؤدي تطبيق النظام الى توفير الكثير من الوقت على الشركة والزبون فبثواني قليلة يتم استقطاع القسط المستحق واضافته في حساب الشركة، وكذا الحالة عند دفع التعويض. اما من حيث الجهد فيعتبر النظام تقنية حديثة ومتطورة لا تحتاج الى العنصر البشري للتدخل بعملها فبالتالي سيقبل الجهد والاعباء على الطرفين. وفيما يخص الإجراءات التأمينية فأن تطبيق نظام الدفع حتماً سينعكس ايجاباً على الشركة وزبائنها من خلال تبسيطه وتسهيله لتلك الإجراءات واتمامها بسرعة ودقة عالية.

ثالثاً: اختبار فرضيات الارتباط:

لاختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتمثلة بمتغير (نظام الدفع الالكتروني) والمكون من المحاور (تطبيق نظام الدفع الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني) مع المتغير المعتمد والمتمثل بمتغير (الخدمة التأمينية) والمكون من المحاور (الاكتتاب والتعويض) سنستخدم معامل ارتباط سبيرمان مع الاختبار التائي لاختبار معامل الارتباط وكانت النتائج كما يلي:

❖ لاختبار الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية) من خلال الجدول (17) نلاحظ:

جدول (17) يبين معامل الارتباط والاختبار التائي لمعامل الارتباط بين نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية				
قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	القيمة التائية الجدولية	الدلالة
0.59	7.42	103	1.97	دال

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

بلغت القيمة التائية المحسوبة (7.42) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103) وبالبالغة (1.97) وهذا يعني وجود ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط

(0.59) وهي قيمة موجبة. وهذا يعني بان الارتباط طردي اي ان عند استخدام نظام الدفع الالكتروني في شركة التأمين العراقية العامة سيكون هناك تطور في وظائف الخدمة التأمينية (الاكتتاب والتعويض). وقد انبثقت من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الاتية:

1- لاختبار الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيق نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية) من خلال الجدول (18) نلاحظ:

جدول (18) يبين معامل الارتباط والاختبار التائي لمعامل الارتباط بين تطبيق نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية

قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	القيمة التائية الجدولية	الدلالة
0.70	9.95	103	1.97	دال

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

بلغت القيمة التائية المحسوبة (9.95) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103) وبالبالغة (1.97) وهذا يعني وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.70) وهي قيمة موجبة وهذا يعني بان الارتباط طردي اي ان عند تطبيق نظام الدفع الالكتروني سيكون هناك تطوراً في الخدمة التأمينية.

2- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمة التأمينية) من خلال الجدول (19) نلاحظ:

جدول (19) يبين معامل الارتباط والاختبار التائي لمعامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمة التأمينية

قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	القيمة التائية الجدولية	الدلالة
0.85	16.38	103	1.97	دال

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

بلغت القيمة التائية المحسوبة (16.38) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103) وبالبالغة (1.97) وهذا يعني وجود ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمة التأمينية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.85) وهي قيمة موجبة وهذا يعني بان الارتباط طردي اي ان عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظام الدفع الالكتروني سيكون هناك تطوراً في الخدمة التأمينية.

3- لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الاولى والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية) من خلال الجدول (20) نلاحظ:

جدول (20) يبين معامل الارتباط والاختبار التائي لمعامل الارتباط بين التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية

قيمة معامل الارتباط	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	القيمة التائية الجدولية	الدلالة
0.64	8.45	103	1.97	دال

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

بلغت القيمة التائية المحسوبة (8.45) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103) وبالبالغة (1.97) وهذا يعني وجود ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني والخدمة التأمينية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.64) وهي قيمة موجبة وهذا يعني بان الارتباط طردي اي ان عند مواجهة التحديات في تطبيق نظام الدفع الالكتروني سيكون هناك تطوراً في الخدمة التأمينية.

رابعاً: اختبار فرضيات الانحدار (التأثير).

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير متغيرات الدراسة (المتغيرات المستقلة) والمتمثلة في متغير (نظام الدفع الالكتروني) والمكون من المحاور (تطبيق نظام الدفع الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني) مع المتغير المعتمد والمتمثل بمتغير (الخدمة التأمينية) والمكون من المحاور (الاكتتاب والتعويض) وكانت النتائج كما يأتي:

❖ لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية).

جدول (2) يبين تأثير نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	القيمة الفائية المحسوبة	الدلالة
نظام الدفع الالكتروني	الخدمة التأمينية	1.40	0.64	0.34	53.61	وجود تأثير

قيمة F المحسوبة عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (103، 1) = 3.96
الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

بلغت قيمة F المحسوبة (53.61) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103، 1) والبالغة (3.96) وهذا يعني هناك تأثير ذات دلالة معنوية لنظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.34) وهذا يعني بان (34%) من التغيرات الحاصلة في الخدمة التأمينية يمكن تفسيره من خلال نظام الدفع الالكتروني ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (0.64) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في نظام الدفع الالكتروني سوف يكون هناك زيادة بمقدار (64%) باتجاه تطوير الخدمة التأمينية (الاكتتاب والتعويض). وانبثقت من هذه الفرضية الفرعية الاتية:

1- لاختبار الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين تطبيق نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية).

بلغت قيمة F المحسوبة (15.67) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103، 1) والبالغة (3.96) وهذا يعني هناك تأثير ذات دلالة معنوية لتطبيق نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.13) وهذا يعني بان (13%) من التغيرات الحاصلة في الخدمة التأمينية يمكن تفسيره من خلال تطبيق نظام الدفع الالكتروني ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (0.32) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في تطبيق نظام الدفع الالكتروني سوف يكون هناك زيادة بمقدار (32%) باتجاه تطوير الخدمة التأمينية.

2- لاختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة التأمينية).

بلغت قيمة F المحسوبة (29.66) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103، 1) والبالغة (3.96) وهذا يعني هناك تأثير ذات دلالة معنوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الخدمة التأمينية ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.22) وهذا يعني بان (22%) من التغيرات الحاصلة في الخدمة التأمينية يمكن تفسيره من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (0.39) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف يكون هناك زيادة بمقدار (39%) في تطوير الخدمة التأمينية (الاكتتاب والتعويض).

3- لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص (توجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية).

بلغت قيمة F المحسوبة (26.27) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (103,1) والبالغة (3.96) وهذا يعني هناك تأثير ذات دلالة معنوية للتحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.20) وهذا يعني بان (20%) من التغيرات الحاصلة في الخدمة التأمينية يمكن تفسيره من خلال التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني ، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (0.32) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني سوف يكون هناك زيادة بمقدار (32%) في الخدمة التأمينية. وبهذا قد تم اثبات جميع فرضيات الدراسة.

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والتوصيات

اولاً: الاستنتاجات:

في ضوء ما تم عرضه وتحليله من نتائج في الإطارين النظري والتطبيقي للبحث ومعايشة الباحث لواقع عمل شركة التأمين العراقية العامة مجال البحث تم التوصل إلى الاستنتاجات الآتية: -

- 1-إن اجراءات الخدمة التأمينية المتبعة من لدن شركة التأمين العراقية العامة لا زالت تعاني من افتقارها الى التقنيات الحديثة في التسويات النقدية وخصوصاً فيما يتعلق باستلام الأقساط ودفع التعويضات الى جمهور المؤمن لهم، كنظام الدفع الالكتروني للخدمة التأمينية، إذ يجري الاعتماد حالياً على الطرائق التقليدية في دفع وتحصيل الأقساط والتعويضات مع ما تحمله هذه الطرائق من أطاله للوقت وبذل للجهد بالنسبة للشركة وجمهور المؤمن لهم.
- 2-بالرغم من المزايا التي يمكن تحقيقها عن طريق استخدام شركة التأمين العراقية العامة لنظام الدفع الالكتروني في الخدمة التأمينية الا أنه في المقابل هناك مجموعة من التحديات التي لا بد من مواجهتها ومحاولة وضع الحلول المناسبة لها، للتقليل من تأثيرها ومن هذه التحديات ما يخص بيئة العمل الداخلية للشركة وبيئة عملها الخارجية.
- 3-إن تحقيق رضا المؤمن له يضمن لشركة التأمين العراقية العامة البقاء والاستمرار، من خلال تقديم خدمات حديثة ومتطورة تتلاءم مع احتياجات ورغبات زبائننا الحاليين والمرتقبين.
- 4-وجود ضعف في عمليات البحث والتطوير للخدمة التأمينية نتيجة لضعف البنية الأساس في شركة التأمين العراقية العامة.
- 5-تشير النتائج بان لدى شركة التأمين العراقية العامة الرغبة بالتحول نحو تطبيق نظام الدفع الإلكتروني في خدماتها التأمينية، لما يوافره من تخفيض للكلفة وتبسيط للإجراءات في إنجاز المعاملات، وهذا مؤشراً إيجابياً في تطلعات المدراء العاملين في الشركة نحو التوجه مستقبلاً في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني لخدمتها التأمينية. ولكن هذه الرغبة وحدها لا تكفي لتبني تطبيق نظام الدفع الالكتروني، بل هنالك مشكلة تتمثل بالمتعاملين مع الشركة لعدم وجود وعي وثقافة كاملة لديهم بالتقنيات الحديثة.
- 6-حققت المتغيرات الرئيسة لفقرات نظام الدفع الالكتروني وهي (تطبيق نظام الدفع الالكتروني، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني)، وفقاً لإجابات عينة البحث أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة بشكل عالٍ وتفسر هذه النتيجة على وجود اتفاق كبير بين أفراد العينة على نظام الدفع الالكتروني من خلال، تطبيقه في شركة التأمين العراقية العامة، وأهمية امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركة، وضرورة تفادي جميع التحديات التي تواجه تطبيق نظام الدفع الالكتروني، ويعزو الباحث ذلك الى المستوى العلمي والمعرفي الذي يتمتع به افراد عينة البحث والمتمثلة بموظفي شركة التأمين العراقية العامة ومختلف جمهور المؤمن لهم.

ثانياً: التوصيات:

- في ضوء الاستنتاجات السابقة يورد الباحثان جملة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في مجال تطبيق نظام الدفع الالكتروني من قبل شركات التأمين العراقية العامة وعلى النحو الآتي:
- 1- ضرورة سعي شركة التأمين العراقية العامة نحو تبني تطبيق نظام الدفع الالكتروني لغرض تطوير الخدمة التأمينية واكتساب الميزة التنافسية والريادة في هذا المجال.
 - 2- العمل على رفع كفاءة التعاملات المالية داخل الشركة في قسمي الاكتتاب والتعويضات التأمينية عبر ادخال التكنولوجيا الرقمية، لتحقيق الاختصار في الوقت والجهد والكلفة لإتمام إجراءات الخدمة التأمينية.
 - 3- العمل على تأهيل البنى التحتية لشركة التأمين العراقية العامة وأتمتها وبناء قاعدة بيانات موزعة بين الشركة وفروعها وربطها بشبكة الانترنت لتفعيل الاتصال والقيام بتحديث هذه البيانات باستمرار وبما يتناسب مع العمل التأميني الالكتروني.
 - 4- تشكيل اللجان المختصة بدراسة وتحليل متطلبات تطبيق نظام الدفع الالكتروني، كأجراء دراسات الجدوى وتخطيط ومتابعة تنفيذ عمليات التطوير، فضلاً عن تحديد واجبات قسم التخطيط والمتابعة في هذا المجال والمتعلق بدراسة الفوائد التي ستنتج للشركة جراء استخدام نظام الدفع الالكتروني في تقديم الخدمات التأمينية لجمهور المؤمن لهم واختيار السبل المثلى للقيام بذلك.
 - 5- من الضروري توافر ملاكات بشرية في شركة التأمين العراقية العامة، وفقاً لمعايير إدارة الجودة وإن يكونوا من حملة الشهادات التقنية، وإن يكون لديهم الخبرة والمعرفة على التعامل مع أجهزة وشبكات الاتصال والحواسيب والبرمجيات الحديثة الجاهزة.
 - 6- القيام بأجراء الندوات التعريفية واعداد البرامج التثقيفية والاعلامية للعاملين في الشركة لغرض معرفتهم بكل من نظام الدفع الالكتروني وأسباب اتخاذ القرار لتطبيقه في الشركة، فضلاً عن الفوائد التي ستعود عليهم من جراء تطبيق نظام الدفع الالكتروني، للتقليل من ردود أفعالهم والتي قد تتخذ اجراءاً معاكساً ومقاوماً لقرار التطبيق.

المصادر

أولاً: الكتب العربية:

- 1- الأمين، فكري كباشي "مدخل تطبيقي في إدارة التسويق"، مكتبة الرشيد، الرياض، 2015.
- 2- الحداد، وسيم محمد وموسى، شقيري نوري ونور، محمود ابراهيم والزرقان، صالح طاهر "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، الطبعة الاولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2012.
- 3- الدباغ، جمال "الادارة الدولية: مواضيع مختارة من منظور ادارة الاعمال"، مكتب البلورة للطباعة، 2007.
- 4- الراوي، خالد وهيب "العمليات المصرفية الخارجية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 5- رحيم، بختيار صديق "النقل المصرفي الالكتروني"، دار الكتب القانونية، مصر، الامارات، 2013.
- 6- ريجاء، جورج، "مبادئ ادارة الخطر والتأمين"، تعريب ومراجعة محمد توفيق البلقيني وابراهيم محمد مهدي دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- 7- الشمري، ناظم محمد نوري والعبد اللات، عبد الفتاح زهير "الصيرفة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- 8- الصميدعي، محمود جاسم ويوسف، ردينة عثمان "التسويق المصرفي-مدخل استراتيجي كمي تحليلي"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 9- عريقات، حربي محمد وعقل، سعيد جمعة "التأمين وإدارة الخطر-النظرية والتطبيق"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 10- عصفور، أمل مصطفى "تقنيات نظم المعلومات"، إصدارات جامعة السويس، 2009.
- 11- عكروش، مأمون نديم وعكروش، سهير نديم "تطوير المنتجات الجديدة"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004.
- 12- مرزة، سعيد عباس "التأمين النظرية والممارسة"، الطبعة الأولى، التنضيد في شركة إعادة التأمين العراقية، 2006.
- 13- منصور، محمد حسين "المسؤولية الالكترونية"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003.
- 14- نجم، نجم عبود "الادارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات" دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
- 15- النمر، درمان سليمان صادق وال مراد، نجلة يونس "تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الثانية، المكتبة الوطنية للنشر والتوزيع، بغداد، العراق، 2002.

- 16- الوردي، سليم علي "أدارة الخطر والتأمين"، مكتب ريم، بغداد، 1999.
 - 17- يوسف، يوسف حسن "البنوك الالكترونية"، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، عابدين، القاهرة، 2012.
- ثانياً: البحوث والدراسات:**
- 18- إبراهيم، مصطفى محمد "تأثير نظام المدفوعات الالكترونية على فاعلية المصارف التجارية"، رسالة دبلوم عالي معادل للماجستير، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد، 2014.
 - 19- الجبوري، مناف طالب حسن "مساهمة نظام المدفوعات العراقي ips في استقرار السياسة النقدية"، جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي (المعادل للماجستير)، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2010.
 - 20- سارة، زيقم "دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، الجزائر، 2015.
 - 21- عباس، ياسر عمار "المتغيرات الوظيفية وتأثيرها في عناصر تكنولوجيا المعلومات والخيار الاستراتيجي التسويقي"، وهو جزء من متطلبات الحصول على شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، 2015.
 - 22- مراد، مرابط، "أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في مسار العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
- ثالثاً: الدوريات والمؤتمرات والملتقيات:**
- 23- إبراهيم، عزة عبد السلام "تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية"، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الملتقى العربي الثاني، الدوحة، قطر، 2003.
 - 24- الابصاري، فاروق محمد احمد "عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الانترنت"، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2006.
 - 25- إسماعيل، شاكر تركي "التسويق المصرفي الالكتروني والميزة التنافسية للمصارف الأردنية"، مجلة العلوم الإنسانية، السنة السابعة، العدد 45، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 2010.
 - 26- الاغا، وفيق حلمي " التكنولوجيا والمعلومات في الإدارة"، مجلة كلية الراغبين الجامعة للعلوم، الحقائق للطباعة والنشر، العدد (6)، 2001.
 - 27- بختي، إبراهيم "صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، قسم علوم التسيير، 08-09-2005.
 - 28- البكري، ثامر وسليمان، أحمد هاشم "أخلاقيات الادارة في منظمات الاعمال وانعكاساتها على التجارة الالكترونية"، المؤتمر العلمي الرابع، جامعة فيلادلفيا، الاردن، 2005.
 - 29- الحسين، حسين شحادة "العمليات المصرفية الالكترونية"، الصيرفة الالكترونية، بحث مقدم الى مؤتمر الجديد في اعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية في جامعة بيروت العربية، الجزء الاول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2006.
 - 30- الخفاجي، عبد الكريم "توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 2012.
 - 31- الدباغ، جمال "التجارة الالكترونية من منظور الادارة الاستراتيجية: فرص وتهديدات لصناعة التأمين"، المؤتمر العلمي الرابع، جامعة فيلادلفيا، الاردن، 2005.
 - 32- زرقون، محمد وشطبية، زينب "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على رضا زبائن" المؤسسة المصرفية الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 3، 2013.
 - 33- سليمان، أسامة ربيع أمين "معوقات انتشار التجارة الالكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري" المؤتمر الدولي العشرون "صناعة الخدمات في الوطن العربي" كلية التجارة، مصر، 2004.
 - 34- عبد الله، الصادق محمد بلقاسم "أثر استخدام الخدمات المصرفية الالية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية"، مجلة افاق اقتصادية، العدد الأول، 2015.

رابعاً: المصادر الأجنبية

- 35- Abrazhevich, Dennis, "Electronic payment systems" a user – centered perspective and interaction design ,printing university itsdruk kerij Technische universities Eindhoven , first print , 2004.
- 36- Bank for International Settlements "Committee on Payment and Settlement Systems", Core principles for systemically important payment systems, 2001.

- 37- Binhammer and Sephton, Peter, Money, "Banking and Canadian Financial System" Jacqueline Wood, Seventh Edition, 1998.
- 38- Kotler, Philp "Marketing Management: Analysis Planning", prentice-Hall, Inc.U.S.A, 1997.
- 39- Rambure, Dominique, Nacamuli, Alec "payment systems", print and design in Great British, first print, 2008.
- 40- Tina Harrison "financial Services Marketing" ، person education ، London ، U.K, 2000.
- 41- Tomas J.T. Balino, Omotunde, G. Johansson, &V. Sundararjan "Payment system and monetary policy", finance Development March 1996.
- 42- Vaughan, E.J. And Therese, M.V. "Essentials of Insurance", London, John Wiley of Sons, Inc., 2006.

خامساً: مواقع الكترونية:

- 43- عبد الله، عادل، منتدى المعلم القدوة، "فن الإنتاج في التأمين" لسنة (2010) ينظر الموقع (<http://mrzareef:jeeran.com>).
- 44- موقع انترنت (<http://mawdoo3.com>) ماهي الفيزا.