

عنوان البحث :

أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت
الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية
دراسة ميدانية مقترحة

إعداد الطالب/ ريم منصور الشقحاء

إشراف/ الفيصّل عبد الحميد

العام الدراسي:

2026

مقدمة:

تمثل إدارة المخاطر عملية إدارية منهجية تهدف إلى تحديد مصادر عدم التأكد، وتحليل احتمال وقوعها وآثارها، ثم اختيار الاستجابات المناسبة ومتابعتها. وتُعد آلية نقل الخطر عن طريق التأمين من أبرز بدائل المعالجة عندما يكون الخطر قابلاً للتأمين؛ إلا أن القيمة الفعلية للتأمين لا تتحقق بمجرد شراء وثيقة، بل تعتمد على مدى دقة توصيف التعرضات، وكفاية حدود التغطية، ووضوح الاستثناءات والتحملات، وملاءمة البرنامج التأميني لقدرة المنشأة على الاحتفاظ بالخطر (المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، 2018).

وفي هذا السياق يؤدي وسيط التأمين دوراً يتجاوز الوظيفة البيعية التقليدية؛ إذ يمكنه مساعدة المنشأة في جمع بيانات الخطر، وتحليل فجوات التغطية، وتصميم برنامج تأميني متكامل، والوصول إلى أكثر من شركة تأمين، ومقارنة الشروط والأسعار، والتفاوض بشأنها، ومتابعة الإصدار والتجديد، وتقديم الدعم عند وقوع المطالبة. وتفسر الأدبيات الاقتصادية أهمية هذا الدور بقدرة الوسيط على خفض عدم تماثل المعلومات وتكاليف البحث والتعاقد، وتحويل المعلومات الفنية المتخصصة إلى بدائل قرار قابلة للمقارنة (Cummins & Doherty, 2006; Maas, 2010).

وتؤكد مؤشرات السوق السعودي أهمية قناة الوساطة؛ فقد بلغ إجمالي أقساط التأمين المكتتبة في المملكة نحو 76.1 مليار ريال في عام 2024، بنمو قدره 16.3%، واستحوذت المبيعات عبر وسطاء التأمين على 44% من إجمالي الأقساط، منها 9.6% عبر منصات الوساطة الإلكترونية. كما بلغت العمولات المدفوعة لوسطاء التأمين نحو 1.936 مليار ريال في العام نفسه، وهو ما يعكس الوزن الاقتصادي والمهني المتنامي لهذه القناة في منظومة التأمين السعودية (هيئة التأمين، 2024).

وتواجه المنشآت الصغيرة والمتوسطة تحديات خاصة في إدارة المخاطر القابلة للتأمين؛ فغالباً ما تكون مواردها المتخصصة في التأمين وإدارة المخاطر محدودة، وقد تعتمد بدرجة كبيرة على الخبرة الخارجية في تحديد الأخطار، وتقدير القيم المعرضة للخطر، واختيار حدود التغطية، والتعامل مع شروط الوثائق والمطالبات. ومن ثم فإن مستوى جودة الخدمة التي يقدمها وسيط التأمين قد ينعكس مباشرة على كفاية الحماية التأمينية، وكفاءة تكلفة نقل الخطر، وتقليل حالات نقص التأمين أو ازدواج التغطية، وسرعة استعادة النشاط بعد الخسارة.

وانطلاقاً من ذلك، تقترح هذه الدراسة اختبار أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. من خلال نموذج يجمع بين خمسة أبعاد لخدمات الوسيط: تحديد وتقييم المخاطر، وتصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية، ومقارنة العروض والتفاوض، وإدارة المطالبات، والاستشارات الوقائية والمتابعة؛ وبين مؤشرات فاعلية إدارة المخاطر من منظور المنشأة المستفيدة.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من النمو الواضح لنشاط وساطة التأمين في المملكة، فإن ارتفاع حجم الأقساط الممررة عبر الوسطاء لا يكفي بمفرده للحكم على فاعلية الوساطة في دعم إدارة المخاطر لدى العملاء. فقد تظل بعض علاقات الوساطة مركزة على الحصول على السعر الأقل أو إتمام الإصدار والتجديد، بينما تتطلب الإدارة الفاعلة للمخاطر خدمات أعمق تشمل التشخيص الفني للتعرضات، وتحليل فجوات الحماية، وملاءمة الحدود والشروط، والمتابعة الوقائية، ودعم المطالبات.

كما أن تعقيد الوثائق وتعدد الاستثناءات والحدود الفرعية والتحملات قد يؤدي إلى وجود فجوة بين التغطية المتوقعة والتغطية الفعلية، ولا سيما لدى المنشآت التي لا تمتلك إدارة متخصصة للمخاطر. وقد تظهر آثار هذه الفجوة عند وقوع الخسارة في صورة نقص التعويض، أو طول دورة المطالبة، أو عدم شمول أحد التعرضات المهمة، أو تحمل تكلفة تأمين لا تتناسب مع مستوى الحماية المتحقق.

ورغم أن دراسة السبيعي (2014) أثبتت وجود تأثير لشركات الوساطة في نشاط سوق التأمين التعاوني السعودي، فإنها تناولت الموضوع من وجهة نظر موظفي شركات الوساطة وركزت على نشاط السوق وعناصر الخدمة. وفي المقابل، ركز جانب كبير من الدراسات العربية على إدارة المخاطر داخل شركات التأمين أو أثر المخاطر المالية في أداء شركات التأمين، بينما انصبت دراسات أجنبية على اقتصاديات الوسيط وجودة خدماته وقيمه الوظيفية. وبذلك تظل الحاجة قائمة إلى دراسة ميدانية تقيس الأثر من منظور المنشأة العميلة، وتربط أبعاد خدمة الوسيط بنتائج محددة لإدارة المخاطر القابلة للتأمين.

السؤال الرئيس لمشكلة الدراسة :

ما أثر خدمات وساطة التأمين بأبعادها المختلفة في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية؟

وتتحدد الفجوة التطبيقية في غياب قياس متكامل يوضح أي خدمات الوسيط أكثر تأثيراً في نتائج إدارة المخاطر، ومدى اختلاف هذا الأثر باختلاف حجم المنشأة وقطاعها ومدة تعاملها مع الوسيط. ومن ثم تسعى الدراسة المقترحة إلى بناء واختبار نموذج يمكن أن يفيد المنشآت والوسطاء والجهة التنظيمية في تطوير معايير الخدمة ورفع القيمة المضافة للوساطة التأمينية.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية

1. تربط الدراسة بين مجالين غالباً ما يُبحثان بصورة منفصلة: خدمات وساطة التأمين وفاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين من منظور المنشأة العملية.
2. تقترح نموذجاً متعدد الأبعاد لخدمات الوسيط، بدلاً من اختزال الوساطة في السعر أو الإصدار، وتختبر إسهام كل بُعد في النتائج التأمينية وإدارة الخطر.
3. تسهم في سد نقص نسبي في الدراسات العربية والسعودية التي تتناول القيمة الاستشارية للوسيط لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة.
4. توفر أساساً لبناء أداة قياس عربية قابلة للتطوير في دراسات لاحقة عن جودة الوساطة، فجوات التغطية، وكفاءة نقل الخطر.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

1. تساعد المنشآت الصغيرة والمتوسطة على تحديد معايير موضوعية لاختيار وسيط التأمين وتقييم أدائه بعيداً عن المقارنة السعرية وحدها.
2. تقدم لشركات الوساطة مؤشرات عملية لتطوير حزمة خدماتها، ورفع جودة الاستشارات، وتحسين إدارة المطالبات وتجربة العميل.
3. تساعد شركات التأمين على فهم دور الوسيط في تحسين جودة بيانات الخطر، ورفع ملاءمة التغطية، وتقليل النزاعات الناشئة عن فجوات التوقعات.
4. تدعم هيئة التأمين والجهات ذات العلاقة بمؤشرات يمكن الاستفادة منها في تطوير متطلبات الإفصاح، وحوكمة العمولات، ومعايير الكفاءة المهنية، وحماية العملاء.
5. تسهم بصورة غير مباشرة في دعم استمرارية أعمال المنشآت وتقليل الخسائر غير المغطاة وتعزيز المرونة التشغيلية.

ثالثاً: الأهمية الاقتصادية والتنظيمية

تكتسب الدراسة أهمية إضافية من ارتفاع حصة الوسطاء إلى 44% من إجمالي الأقساط المكتتبة في السوق السعودي عام 2024، ومن تركيز 73% من أقساط الوساطة لدى أكبر عشر شركات وساطة، بما يجعل جودة الممارسة والشفافية والقدرة الاستشارية عوامل مؤثرة في كفاءة تخصيص الإنفاق التأميني وحماية قطاع واسع من المنشآت (هيئة التأمين، 2024).

أهداف الدراسة:

1. قياس مستوى خدمات وساطة التأمين المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.
2. تحديد مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت محل الدراسة.
3. اختبار أثر تحديد وتقييم المخاطر الذي يقدمه وسيط التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
4. اختبار أثر تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
5. اختبار أثر مقارنة العروض والتفاوض واختيار شركة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
6. اختبار أثر دعم إدارة المطالبات في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
7. اختبار أثر الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
8. الكشف عن الفروق في تقديرات أفراد العينة وفق خصائص المنشأة ومدة التعامل مع الوسيط ونوع التغطيات المستخدمة.
9. تقديم توصيات عملية لتطوير القيمة المضافة لخدمات الوساطة وتعزيز تكاملها مع منظومة إدارة المخاطر في المنشآت.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس :

ما أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية؟

1. ما مستوى خدمات وساطة التأمين المقدمة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة؟
2. ما مستوى فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت محل الدراسة؟
3. ما أثر خدمة تحديد وتقييم المخاطر في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
4. ما أثر تصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
5. ما أثر مقارنة العروض والتفاوض واختيار المؤمن في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
6. ما أثر دعم إدارة المطالبات في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
7. ما أثر الاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين؟
8. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى إلى حجم المنشأة، وقطاعها، وعمرها، ومدة تعاملها مع وسيط التأمين، ونوع التغطيات؟

فروض الدراسة:

ستختبر الفروض الصفرية الآتية عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq 0.05)$:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات وساطة التأمين بأبعادها مجتمعة في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين لدى المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية.
 2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد وتقييم المخاطر في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
 3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم البرنامج التأميني وسد فجوات التغطية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
 4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمقارنة العروض والتفاوض واختيار المؤمن في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
 5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم إدارة المطالبات في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
 6. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستشارات الوقائية والمتابعة الدورية في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين.
 7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاستجابات حول متغيرات الدراسة تعزى إلى خصائص المنشأة ومدة تعاملها مع الوسيط.
- وتُقبل الفروض البديلة المقابلة عند رفض الفروض الصفرية، مع تقدير حجم الأثر واتجاهه، وليس الاكتفاء بإثبات الدلالة الإحصائية وحدها.

أولاً: الدراسات العربية

الدراسة الأولى: السبيعي (2014)

أجرى السبيعي دراسة بعنوان «تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض». هدفت إلى تقييم أثر شركات الوساطة في نشاط سوق التأمين التعاوني، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي واستبانة وُزعت على عينة عشوائية من موظفي عدد من شركات الوساطة في الرياض. وتوصلت إلى أن شركات الوساطة تؤثر في نشاط سوق التأمين التعاوني في المملكة، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص العينة وعناصر الخدمة المقدمة. وأوصت بتطوير اللائحة التنفيذية الخاصة بالوسطاء، وإشراكهم في القرارات ذات الصلة، وتعزيز الوعي التأميني والبرامج الأكاديمية المتخصصة (السبيعي، 2014).

الدراسة الثانية: زيد والعمودي (2015)

قدّم زيد والعمودي دراسة بعنوان «إدارة المخاطر في شركات التأمين: دراسة قياسية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين». هدفت إلى بيان أهمية إدارة المخاطر في نشاط التأمين وبناء تصور قياسي لتفاعل عناصر الخطر وقرارات المعالجة. واعتمدت الدراسة أسلوباً قياسياً تطبيقياً على بيانات الشركة محل الدراسة، وخلصت إلى أن فعالية الإدارة ترتبط بجودة تحديد المخاطر وقياسها واختيار أدوات المعالجة الملائمة، وأن إدارة الخطر ينبغي أن تكون عملية مستمرة ومتكاملة مع القرار الإداري (زيد والعمودي، 2015).

الدراسة الثالثة: توينار وحساني (2018)

تناولت دراسة توينار وحساني «واقع توزيع الخدمات التأمينية في الجزائر» بمنهج وصفي تحليلي، وركزت على قنوات التوزيع التقليدية والحديثة، ومنها الوكلاء والوسطاء والبنوك والقنوات الرقمية. وأبرزت الدراسة أن تنوع قنوات التوزيع وتطوير كفاءة القائمين عليها يساهمان في توسيع الوصول إلى التأمين وتحسين تقديم الخدمة، كما أشارت إلى الحاجة إلى تطوير الثقافة التأمينية والبنية التنظيمية والتقنية لقنوات التوزيع (توينار وحساني، 2018).

الدراسة الرابعة: بن بتيش وشريط (2020)

هدفت دراسة بن بتيش وشريط بعنوان «إدارة المخاطر ومساهمتها في تفعيل أداء شركات التأمين: دراسة حالة المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA سطيف» إلى تحليل دور ممارسات إدارة المخاطر في دعم أداء شركة التأمين. واستخدمت منهج دراسة الحالة والاستقراء الوصفي لعمليات تحديد المخاطر وتحليلها ومعالجتها. وخلصت إلى أن وجود عملية منظمة لإدارة المخاطر يرفع القدرة على

التحكم في التعرضات ويعزز كفاءة الأداء، وأوصت بتطوير أدوات القياس والمتابعة ونشر ثقافة إدارة المخاطر (بن بتيش وشريط، 2020).

الدراسة الخامسة: قطوفي وبراق (2020)

اختبرت دراسة قطوفي وبراق أثر المخاطر المالية في الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية خلال الفترة 2010-2018. واعتمدت الدراسة منهجاً قياسيًّا باستخدام بيانات شركات مدرجة، وتوصلت إلى وجود علاقة مشتركة بين المخاطر المالية والأداء؛ حيث ظهر أثر سلبي لبعض مخاطر الاكتتاب والسوق في العائد على الأصول، في حين ارتبطت السيولة وإعادة التأمين والحجم والملاءة بعلاقات إيجابية في بعض النماذج. وتفيد هذه الدراسة في تأكيد أن إدارة التعرضات التأمينية والمالية ترتبط مباشرة بنتائج الأداء (قطوفي وبراق، 2020).

الدراسة السادسة: بوداود (2021)

هدفت دراسة بوداود بعنوان «أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين: دراسة حالة» إلى إبراز أثر دورة إدارة المخاطر، من تحديد وتحليل وتقييم ومعالجة ومراقبة، في تحسين أداء شركة التأمين. واستخدمت منهج دراسة الحالة، وخلصت إلى أن الانتقال من التعامل الجزئي مع المخاطر إلى منهج متكامل يساهم في تحسين القرار وكفاءة استخدام الموارد ومتابعة التعرضات. وأوصت بتدعيم نظم المعلومات والقياس والتدريب المرتبط بإدارة المخاطر (بوداود، 2021).

الدراسة السابعة: بوديسة وخبابة (2021)

بحثت دراسة بوديسة وخبابة إدارة مخاطر الاكتتاب لصندوق التكافل العام من خلال تقييم تجربة شركة تكافل إخلاص الماليزية. وأوضحت أن أخطار الاكتتاب تتركز في سوء التسعير، وعدم دقة تقدير الالتزامات، والانحراف غير المتوقع في المطالبات، وأن إدارتها تتطلب جودة البيانات وضبط القبول وحدود الاحتفاظ وإعادة التأمين والمراقبة المستمرة. وتفيد نتائجها في توضيح الأثر الفني لجودة معلومات الخطر قبل التغطية (بوديسة وخبابة، 2021).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى: Cummins and Doherty 2006

حللت الدراسة الوظائف الاقتصادية للوسطاء والوكلاء المستقلين في سوق تأمين الممتلكات والحوادث التجاري. وبيّنت أن الوسيط يضيف قيمة عبر جمع المعلومات عن العميل والخطر، والوصول إلى طاقة السوق، ومقارنة الشروط، وتسهيل التعاقد، وتقديم خدمات ما بعد البيع. كما ناقشت تضارب

المصالح المحتمل الناتج عن ترتيبات التعويض، وأكدت أهمية الشفافية والسمعة والرقابة في ضبطه (Cummins & Doherty, 2006).

الدراسة الثانية: Maas -2010

استخدمت Maas مدخلاً وظيفياً لدراسة كيفية خلق وسطاء التأمين للقيمة، واعتمدت على مقابلات متعمقة مع عشرين مديراً في شركات صناعية ومتعددة الجنسيات. وأظهرت النتائج أن القيمة لا تنحصر في وضع التغطية بالسوق، بل تشمل خدمات إدارة المخاطر، والوصول إلى الأسواق، ودعم المعاملات، والاستشارات، والمطالبات. كما اختلف إدراك القيمة باختلاف احتياجات العميل وتعقيد مخاطره (Maas, 2010).

الدراسة الثالثة: Eckardt and Rätke-Döppner -2010

اختبرت الدراسة جودة خدمات وسطاء التأمين في ألمانيا باستخدام بيانات 927 وسيطاً. وخلصت إلى أن جودة الخدمة ترتبط بدرجة كبيرة بقدرة الوسيط على جمع المعلومات ومعالجتها وتقديم النصح المناسب، وأن شكل قناة التوزيع وحده لا يضمن جودة أعلى؛ بل تتوقف النتائج على الكفاءة والسلوك المهني وعمق التفاعل مع العميل (إيكارت وراثكه-دوبنر، 2010).

الدراسة الرابعة: Stricker, Wagner, and Zeier Röschmann -2023

ناقشت الدراسة مستقبل وساطة التأمين في اقتصاد المنصات الرقمية، وبيّنت أن التحول الرقمي يغير أنماط المقارنة والوصول والتفاعل، لكنه لا يلغي الحاجة إلى الوسيط في المخاطر المعقدة التي تتطلب التفسير والاستشارة والتخصيص. وأكدت أن مستقبل الوساطة يرتبط بالجمع بين الكفاءة الرقمية والقيمة الاستشارية والثقة والقدرة على إدارة البيانات (Stricker et al., 2023).

التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

تتفق الدراسات السابقة على أن إدارة المخاطر عملية منظمة ذات أثر في الأداء، وأن الوسيط يؤدي وظائف معلوماتية وتفاوضية واستشارية يمكن أن تتجاوز مجرد بيع الوثيقة. إلا أن الدراسات العربية ركزت غالباً على شركات التأمين نفسها، أو على توزيع الخدمات ونشاط السوق، بينما عالجت الدراسات الأجنبية اقتصاديات الوساطة وجودة الخدمة في أسواق مختلفة. وتختلف الدراسة المقترحة عنها في أنها تتخذ المنشأة الصغيرة أو المتوسطة العميلة وحدةً للتحليل، وتقيس أثر خمسة أبعاد محددة لخدمة الوسيط في نتائج عملية لإدارة المخاطر القابلة للتأمين داخل البيئة السعودية. وبذلك تتمثل الفجوة البحثية في غياب نموذج ميداني سعودي يربط جودة خدمات الوسيط مباشرة بكفاية التغطية، وكفاءة التكلفة، وتقليل فجوات الحماية، وكفاءة المطالبات، ودعم استمرارية الأعمال.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. إدارة المخاطر والمخاطر القابلة للتأمين:

تعرف إدارة المخاطر بأنها أنشطة منسقة لتوجيه المنظمة والسيطرة عليها فيما يتعلق بالمخاطر، وتشمل الاتصال والتشاور، وتحديد النطاق والسياق والمعايير، وتقييم المخاطر عبر التحديد والتحليل والتقييم، ثم المعالجة والمتابعة والمراجعة والتسجيل والتقرير (ISO, 2018). أما الخطر القابل للتأمين فهو تعرض غير مؤكد يمكن تقدير احتماله وأثاره بصورة تسمح بتجميعه وتسعيه ونقله جزئياً أو كلياً إلى شركة التأمين وفق شروط تعاقدية محددة.

وتتضمن استجابات المخاطر التجنب، والحد من الاحتمال أو الأثر، والاحتفاظ، والمشاركة أو النقل، وقبول الخطر الواعي. ولا يعني نقل الخطر بالتأمين اختفاءه؛ إذ تبقى مخاطر الاستثناءات، ونقص الحدود، والتحمل، والتأخير في المطالبات، وفشل الالتزام بشروط الوثيقة، وهو ما يجعل تصميم البرنامج التأميني ومتابعته جزءاً من إدارة المخاطر لا نشاطاً منفصلاً عنها.

2. مفهوم وساطة التأمين ووظائفها:

تُعد وساطة التأمين من الأنشطة المهنية المنظمة في سوق التأمين، ويقصد بها قيام وسيط مرخص بمزاولة دور مهني بين طالب التأمين وشركة التأمين، بما يساعد العميل على تحديد احتياجاته التأمينية، واختيار التغطية المناسبة لطبيعة المخاطر التي يواجهها، ومقارنة البدائل المتاحة من حيث نطاق التغطية، والاستثناءات، وحدود المسؤولية، وشروط الوثيقة، وآلية المطالبات. ولا يقتصر دور وسيط التأمين على مجرد تسويق وثائق التأمين، بل يمتد إلى تقديم المشورة التأمينية، وتوضيح الحقوق والالتزامات، ومساعدة العميل في فهم المخاطر القابلة للتحويل إلى شركة التأمين، ودعم عمليات الإصدار والتجديد والمتابعة بعد البيع.

وتنقسم وساطة التأمين من حيث أسلوب الممارسة إلى وساطة تقليدية ووساطة إلكترونية. فالوساطة التقليدية تمارس من خلال مكاتب أو شركات وساطة مرخصة تتعامل مباشرة مع العملاء وشركات التأمين وفق الضوابط النظامية والمهنية، وتخضع بصفة أساسية لأحكام نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني ولائحته التنفيذية، واللائحة التنظيمية لوسطاء وكلاء التأمين، إضافة إلى ما يطبق عليها من قواعد سلوكيات سوق التأمين. أما وساطة التأمين الإلكترونية فتتم عبر منصات أو قنوات رقمية مرخصة تتيح عرض المنتجات التأمينية ومقارنتها وتسهيل الحصول على التغطية إلكترونياً، وهي تخضع للقواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية، مع استمرار خضوعها للأنظمة واللوائح العامة ذات العلاقة متى لم يرد بشأنها نص خاص.

وتبرز أهمية تنظيم وساطة التأمين في كون الوسيط يمثل حلقة اتصال مؤثرة بين شركة التأمين والعميل؛ إذ يساهم في رفع جودة القرار التأميني، وتقليل فجوة المعلومات بين الطرفين، والحد من مخاطر سوء الفهم أو اختيار تغطية غير مناسبة. كما تساهم اللوائح المنظمة، مثل اللائحة التنظيمية لوسطاء وكلاء التأمين واللائحة التنظيمية لسلوكيات سوق التأمين، في تعزيز مبادئ الشفافية، والعدالة، وحماية العملاء، والالتزام المهني عند تقديم الخدمات التأمينية. وفي المقابل، ترتبط الوساطة الإلكترونية بمخاطر إضافية تتصل بأمن المعلومات، وحماية بيانات العملاء، ووضوح الإفصاح الرقمي، وسلامة إجراءات المقارنة والإصدار الإلكتروني، الأمر الذي يجعل إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي من المتطلبات الجوهرية لنجاح نشاط وساطة التأمين بنوعيه التقليدي والإلكتروني.

وعليه، فإن هذه الدراسة تنظر إلى وساطة التأمين باعتبارها نشاطاً مهنيًا وتنظيميًا له دور مباشر في إدارة المخاطر التأمينية، من خلال تشخيص احتياجات العميل، واختيار التغطية المناسبة، وتقليل مخاطر عدم كفاية التأمين، وتعزيز الالتزام باللوائح المنظمة للسوق. كما تنظر إلى إدارة المخاطر داخل شركات ومكاتب وساطة التأمين بوصفها مدخلاً مهماً لتحسين جودة الخدمة، ورفع ثقة العملاء، والحد من المخاطر التشغيلية والتنظيمية والرقمية التي قد تواجه الوسطاء في بيئة التأمين الحديثة.

3. الأطر النظرية المفسرة للعلاقة:

1. نظرية عدم تماثل المعلومات: تمتلك شركة التأمين والوسيط معرفة فنية قد لا تتوافر للمنشأة، كما قد لا تتوافر لشركة التأمين صورة كاملة عن الخطر. ويقلل الوسيط فجوة المعلومات من خلال جمع البيانات وشرح الشروط وترجمة احتياجات العميل إلى مواصفات تغطية.

2. اقتصاديات تكاليف المعاملات: يخفض الوسيط تكاليف البحث عن المؤمن، وجمع العروض، والمقارنة والتفاوض، ومتابعة التعاقد والمطالبة، وهي تكاليف قد تكون مرتفعة بالنسبة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة.

3. نظرية الوكالة: قد تنشأ تعارضات بين مصلحة العميل وحوافز الوسيط المرتبطة بالعمولات أو العلاقات التجارية؛ لذلك تتطلب العلاقة إفصاحاً وشفافية ومؤشرات أداء وحوكمة واضحة.

4. مدخل القيمة المدركة للعميل: تتحقق قيمة الوسيط عندما تفوق المنافع الفنية والاقتصادية والإجرائية والعلاقية تكلفة الخدمة، ويظهر ذلك في جودة القرار، وكفاية التغطية، وسهولة المعاملة، ونتائج المطالبات.

4. متغيرات الدراسة وأبعادها:

متغيرات الدراسة وأبعادها

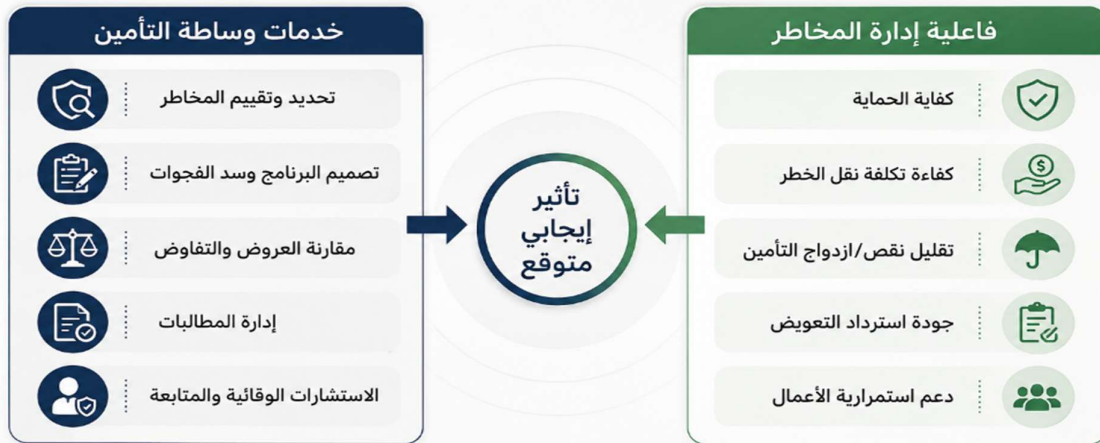
المتغير	الأبعاد الرئيسة	المؤشرات المتوقعة
خدمات وساطة التأمين (متغير مستقل)	1 تحديد وتقييم المخاطر	• زيارة/فهم النشاط، حصر التعرضات، جودة البيانات، ترتيب الأولويات
	2 تصميم البرنامج وسد فجوات التغطية	• ملائمة أنواع الوثائق، الحدود، التغطيات، الاستثناءات، الربط بين التغطيات
	3 مقارنة العروض والتفاوض	• عدد البدائل، المقارنة الفنية، السعر، شروط المؤمن، وضوح التوصية
	4 إدارة المطالبات	• الإبلاغ، تجهيز المستندات، المتابعة، التفاوض، سرعة التسوية
	5 الاستشارات الوقائية والمتابعة	• التقارير الدورية، توصيات الحد من الخطر، التجديد، تحديث القيم والتعرضات
فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين (متغير تابع)	خمس مؤشرات ناتجة	✓ كفاية التغطية
		✓ كفاءة التكلفة
		✓ تقليل فجوات التأمين
		✓ جودة استرداد التعويض
		✓ استمرارية الأعمال



يوضح المخطط المتغير المستقل (خدمات وساطة التأمين) بأبعاده الخمسة ومؤشراتها المتوقعة، والمتغير التابع (فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين) بمؤشراته الخمسة الناتجة.

5. النموذج المفاهيمي المقترح:

النموذج المفاهيمي المقترح



يساهم تكامل خدمات وساطة التأمين في تعزيز فاعلية إدارة المخاطر، مما يحقق حماية مثلى، وكفاءة مالية، واستدامة للأعمال.

6. التعريفات الإجرائية :

1. خدمات وساطة التأمين: الدرجة الكلية التي تحصل عليها المنشأة في أداة الدراسة على بنود تحديد المخاطر، وتصميم البرنامج، والمقارنة والتفاوض، والمطالبات، والاستشارات والمتابعة.
2. فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين: قدرة المنشأة على تحقيق حماية تأمينية ملائمة وذات تكلفة كفاءة، وتقليل فجوات التغطية، واسترداد التعويض بكفاءة، ودعم استمرارية الأعمال عند تحقق الخطر.
3. المنشآت الصغيرة والمتوسطة: المنشآت المصنفة ضمن فئات المنشآت الصغيرة أو المتوسطة وفق التصنيف الرسمي الساري في المملكة وقت تنفيذ الدراسة.

المنهجية وطرق البحث:

1. منهج الدراسة وتصميمها:

ستعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتصميم كمي مقطعي؛ إذ يوصف مستوى خدمات الوساطة ومستوى فاعلية إدارة المخاطر، ثم تُختبر العلاقات والأثر بين المتغيرات باستخدام أساليب إحصائية استدلالية. ويمكن دعم التفسير بعدد محدود من المقابلات شبه المقننة مع مختصين في الوساطة وإدارة المخاطر دون أن تحل محل المسح الكمي الرئيس.

2. مجتمع الدراسة ووحدة التحليل:

يتكون مجتمع الدراسة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية التي تتعامل مع وسيط تأمين مرخص، وتكون وحدة التحليل هي المنشأة. أما المجيب المستهدف فيكون صاحب قرار أو مسؤولاً لديه معرفة مباشرة ببرنامج التأمين والمطالبات، مثل مدير المخاطر، أو المدير المالي، أو مدير التأمين، أو مدير العمليات، أو المالك/المدير العام في المنشآت الأصغر.

3. العينة وطريقة اختيارها:

سُتستخدم عينة طبقية قدر الإمكان لضمان تمثيل قطاعات اقتصادية وأحجام منشآت مختلفة، مع الاستعانة بقوائم العملاء المتاحة لدى وسطاء مرخصين وجمعيات الأعمال والغرف التجارية بعد الحصول على الموافقات اللازمة. ويستهدف جمع ما بين 300 و384 استجابة صالحة للتحليل؛ ويُحدد الحجم النهائي بدقة بعد حصر إطار المجتمع ومعدل الاستجابة المتوقع، مع مراعاة كفاية العينة لتحليل الانحدار المتعدد أو نمذجة المعادلات الهيكلية.

4. مصادر البيانات:

1. البيانات الأولية: استبانة إلكترونية أو ورقية توجه إلى المجيبين المستهدفين في المنشآت، ومقابلات مساندة عند الحاجة.

2. البيانات الثانوية: تقارير هيئة التأمين، الأنظمة واللوائح والقواعد التنظيمية، والبحوث المحكمة والرسائل العلمية ذات الصلة.

5. نموذج الاختبار الإحصائي:

يُختبر الأثر الكلي والجزئي من خلال نموذج انحدار متعدد تكون فيه فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين متغيراً تابعاً، وأبعاد خدمات الوساطة الخمسة متغيرات مستقلة. ويمكن إدخال متغيرات ضابطة مثل حجم المنشأة، والقطاع، وعمر المنشأة، ومدة العلاقة مع الوسيط، وعدد وثائق التأمين.

الصيغة العامة للنموذج:

تُفسَّر فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين من خلال الأبعاد الخمسة لخدمات الوساطة، مع ضبط أثر حجم المنشأة وقطاعها وعمرها ومدة تعاملها مع الوسيط ونطاق تغطياتها التأمينية.

6. أساليب التحليل:

1. التكرارات والنسب والمتوسطات والانحرافات المعيارية لوصف العينة والمتغيرات.

2. معامل ألفا كرونباخ، والثبات المركب عند استخدام النمذجة الهيكلية.

3. التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي للتحقق من البناء العاملي للأداة.

4. معامل ارتباط بيرسون لاختبار اتجاه وقوة العلاقات الأولية.

5. الانحدار الخطي المتعدد أو نمذجة المعادلات الهيكلية لاختبار الفروض وحجم الأثر.

6. اختبار (t) وتحليل التباين الأحادي أو البدائل اللامعلمية لاختبار الفروق بين المجموعات.

7. فحوص الافتراضات الإحصائية، ومنها التوزيع، والتعدد الخطي، والقيم المتطرفة، وتحيز الطريقة المشتركة.

7. الاعتبارات الأخلاقية:

ستُقدّم للمشاركين معلومات واضحة عن هدف الدراسة وطوعية المشاركة وسرية البيانات، ولن تُجمع معلومات تجارية حساسة أو أسماء وثائق أو شركات إلا بالقدر الضروري وبعد الموافقة. وستعرض النتائج بصورة تجميعية تمنع التعرف على المنشأة أو المجيب، ويقتصر استخدام البيانات على الغرض العلمي.

أدوات الدراسة :

1. منهج الدراسة وتصميمها:

ستعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتصميم كمي مقطعي؛ إذ يوصف مستوى خدمات الوساطة ومستوى فاعلية إدارة المخاطر، ثم تُختبر العلاقات والأثر بين المتغيرات باستخدام أساليب إحصائية استدلالية. ويمكن دعم التفسير بعدد محدود من المقابلات شبه المقتنة مع مختصين في الوساطة وإدارة المخاطر دون أن تحل محل المسح الكمي الرئيس.

2. مجتمع الدراسة ووحدة التحليل:

يتكون مجتمع الدراسة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في المملكة العربية السعودية التي تتعامل مع وسيط تأمين مرخص، وتكون وحدة التحليل هي المنشأة. أما المجيب المستهدف فيكون صاحب قرار أو مسؤولاً لديه معرفة مباشرة ببرنامج التأمين والمطالبات، مثل مدير المخاطر، أو المدير المالي، أو مدير التأمين، أو مدير العمليات، أو المالك/المدير العام في المنشآت الأصغر.

3. العينة وطريقة اختيارها:

ستُستخدم عينة طبقية قدر الإمكان لضمان تمثيل قطاعات اقتصادية وأحجام منشآت مختلفة، مع الاستعانة بقوائم العملاء المتاحة لدى وسطاء مرخصين وجمعيات الأعمال والغرف التجارية بعد الحصول على الموافقات اللازمة. ويستهدف جمع ما بين 300 و384 استجابة صالحة للتحليل؛ ويُحدد الحجم النهائي بدقة بعد حصر إطار المجتمع ومعدل الاستجابة المتوقع، مع مراعاة كفاية العينة لتحليل الانحدار المتعدد أو نمذجة المعادلات الهيكلية.

4. مصادر البيانات:

1. البيانات الأولية: استبانة إلكترونية أو ورقية توجه إلى المجيبين المستهدفين في المنشآت، ومقابلات مساندة عند الحاجة.

2. البيانات الثانوية: تقارير هيئة التأمين، الأنظمة واللوائح والقواعد التنظيمية، والبحوث المحكمة والرسائل العلمية ذات الصلة.

5. نموذج الاختبار الإحصائي:

يُختبر الأثر الكلي والجزئي من خلال نموذج انحدار متعدد تكون فيه فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين متغيراً تابعاً، وأبعاد خدمات الوساطة الخمسة متغيرات مستقلة. ويمكن إدخال متغيرات ضابطة مثل حجم المنشأة، والقطاع، وعمر المنشأة، ومدة العلاقة مع الوسيط، وعدد وثائق التأمين.

الصيغة العامة للنموذج

تُفسّر فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين من خلال الأبعاد الخمسة لخدمات الوساطة، مع ضبط أثر حجم المنشأة وقطاعها وعمرها ومدة تعاملها مع الوسيط ونطاق تغطياتها التأمينية.

6. أساليب التحليل:

1. التكرارات والنسب والمتوسطات والانحرافات المعيارية لوصف العينة والمتغيرات.
2. معامل ألفا كرونباخ، والثبات المركب عند استخدام النمذجة الهيكلية.
3. التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي للتحقق من البناء العاملي للأداة.
4. معامل ارتباط بيرسون لاختبار اتجاه وقوة العلاقات الأولية.
5. الانحدار الخطي المتعدد أو نمذجة المعادلات الهيكلية لاختبار الفروض وحجم الأثر.
6. اختبار (t) وتحليل التباين الأحادي أو البدائل اللامعلمية لاختبار الفروق بين المجموعات.
7. فحوص الافتراضات الإحصائية، ومنها التوزيع، والتعدد الخطي، والقيم المتطرفة، وتحيز الطريقة المشتركة.

7. الاعتبارات الأخلاقية:

ستُقدّم للمشاركين معلومات واضحة عن هدف الدراسة وطوعية المشاركة وسرية البيانات، ولن تُجمع معلومات تجارية حساسة أو أسماء واثق أو شركات إلا بالقدر الضروري وبعد الموافقة. وستعرض النتائج بصورة تجميعية تمنع التعرف على المنشأة أو المجيب، ويقتصر استخدام البيانات على الغرض العلمي.

حدود الدراسة :

1. الحدود الموضوعية: أثر خدمات وساطة التأمين في فاعلية إدارة المخاطر القابلة للتأمين، ولا تتناول الدراسة إدارة المحافظ الاستثمارية لشركات التأمين أو المخاطر الاكتوارية الداخلية إلا بقدر صلتها بخدمة العميل.
 2. الحدود البشرية: أصحاب القرار والمسؤولون المطلعون على التأمين والمخاطر والمالية والعمليات في المنشآت الصغيرة والمتوسطة المتعاملة مع وسيط مرخص.
 3. الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية، مع السعي إلى تمثيل المناطق الرئيسة والقطاعات الاقتصادية المتنوعة.
 4. الحدود الزمنية: تُجمع البيانات خلال العام الأكاديمي 2026، وتُستخدم أحدث البيانات التنظيمية والسوقية المتاحة عند التنفيذ.
 5. الحدود المنهجية: دراسة وصفية تحليلية مقطعية تعتمد أساساً على الاستبانة، ولذلك تقيس الإدراكات والخبرة المتراكمة للمجيبين في فترة محددة.
 6. الحدود المفاهيمية: يقصد بالوسيط في الدراسة شركة وساطة تأمين مرخصة، ويقتصر المتغير التابع على المخاطر التي يمكن نقلها أو مشاركتها من خلال التغطية التأمينية.
- النتيجة المتوقعة من الدراسة:

يتوقع أن تقدم الدراسة خريطة عملية للعوامل التي تجعل وسيط التأمين شريكاً في إدارة المخاطر بدلاً من كونه قناة شراء فقط، وأن تُظهر الأبعاد الأكثر تأثيراً في كفاية الحماية وكفاءة التكلفة والمطالبات والاستمرارية، بما يدعم بناء معايير أداء قابلة للقياس لدى المنشآت وشركات الوساطة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية :

1. أوبحيد، الحسن. (2018). أساس مسؤولية وسيط التأمين بين الفراغ التشريعي وإكراه حماية المؤمن له. مجلة المنبر القانوني، (15)، 45-15.
2. البنك المركزي السعودي. (2020). القواعد المنظمة لأعمال وساطة التأمين الإلكترونية. الرياض: البنك المركزي السعودي.
3. بن بتيش، بلال، وشريط، صلاح الدين. (2020). إدارة المخاطر ومساهمتها في تفعيل أداء شركات التأمين: دراسة حالة المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA سطيف. مجلة الاقتصاد الجديد، 11(2)، 336-357.
4. بوداود، خليد. (2021). أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين: دراسة حالة. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، 4(2)، 8-20.
5. بوديسة، سمية، وخبابة، حسان. (2021). إدارة مخاطر الاكتتاب لصندوق التكافل العام في شركات التأمين التكافلي: دراسة تقييمية لشركة تكافل إخلاص الماليزية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 14(1)، 236-252.
6. توينار، رمضان، وحساني، حسين. (2018). دراسة تحليلية لواقع توزيع الخدمات التأمينية في الجزائر. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، 6(6)، 289-304.
7. حمول، طارق. (2018). تطوير أداء وفعالية منظمات التأمين من خلال مدخل إدارة المخاطر: تجربة الشركة العامة للتأمينات المتوسطة GAM Assurance الجزائر. مجلة المنهل الاقتصادي، 1(2)، 9-22.
8. زيد، أيمن، والعمودي، الطاهر. (2015). إدارة المخاطر في شركات التأمين: دراسة قياسية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين. مجلة رؤى اقتصادية، 9(9)، 173-187.
<https://doi.org/10.12816/0017482>
9. السبيعي، فلاح بن فرج. (2014). تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 31(31)، 143-186.
10. قطوفي، ياسين، وبارق، محمد. (2020). أثر المخاطر المالية على الأداء المالي لشركات التأمين التكافلي السعودية: دراسة قياسية خلال الفترة 2010-2018. مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 11(2)، 341-357.

11. محمود، رباح خالد الطيب. (2018). أثر مخاطر الاكتتاب على اتفاقات إعادة التأمين. مجلة كلية التنمية البشرية، (5)، 189-220.

12. مؤسسة النقد العربي السعودي. (2004). اللائحة التنفيذية لنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني. الرياض: مؤسسة النقد العربي السعودي.

13. هيئة التأمين. (2024). تقرير سوق التأمين السعودي لعام 2024. الرياض: هيئة التأمين.

14. اليعياية، عميرة بنت سالم بن عبدالله. (2013). وسيط التأمين في ضوء تشريعات التأمين العمانية (رسالة ماجستير). جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

ثانياً: المراجع الأجنبية :

1. Cummins, J. D., & Doherty, N. A. (2006). The economics of insurance intermediaries. *Journal of Risk and Insurance*, 73(3), 359-396. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2006.00180.x>

2. Eckardt, M., & R  thke-D  ppner, S. (2010). The quality of insurance intermediary services: Empirical evidence for Germany. *Journal of Risk and Insurance*, 77(3), 667-701. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2010.01361.x>

3. Focht, U., Richter, A., & Schiller, J. (2013). Intermediation and (mis-)matching in insurance markets: Who should pay the insurance broker? *Journal of Risk and Insurance*, 80(2), 329-350.

4. International Organization for Standardization. (2018). ISO 31000:2018 Risk management - Guidelines. Geneva: ISO.

5. Maas, P. (2010). How insurance brokers create value - A functional approach. *Risk Management and Insurance Review*, 13(1), 1-20. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6296.2009.01176.x>

6. Stricker, L., Wagner, J., & Zeier R  schmann, A. (2023). The future of insurance intermediation in the age of the digital platform economy. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(9), 381. <https://doi.org/10.3390/jrfm16090381>