

رسالة بعنوان

فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية في
تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر — دراسة ميدانية من
منظور المختصين

إعداد الطالب / علوش فاخر العتيبي

رقم الجامعي /

242000730

إشراف /

د. أسماء أبوعنزة

العام الدراسي

2026

الفصل الاول

أولاً: المقدمة

يشهد قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية نمواً متسارعاً وتطوراً ملحوظاً في ظل التوجهات الاقتصادية الكبرى التي تتبناها رؤية ٢٠٣٠، إذ باتت شركات التأمين ركيزةً جوهريةً في المنظومة المالية والاقتصادية الوطنية من خلال توفير الحماية المالية للأفراد والمؤسسات، وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، ودعم مسيرة التنمية الشاملة. غير أن هذا النمو لم يخلُ من تحديات جوهرية، يأتي في مقدمتها ظاهرة الاحتيال التأميني التي باتت تُمثّل تهديداً حقيقياً لاستدامة هذه الشركات وسلامة منتجاتها وثقة عملائها وسمعتها المؤسسية.

ويُعدّ الاحتيال التأميني من أعقد الجرائم المالية وأكثرها تشعباً، إذ يتخذ أشكالاً متنوعة وأساليب متجددة تتطور باستمرار لمواكبة التحولات التكنولوجية والتحولات في بيئة الأعمال. وقد أشارت الدراسات والتقارير الدولية إلى أن خسائر قطاع التأمين العالمي جراء الاحتيال تتجاوز مئات المليارات من الدولارات سنوياً، مما ينعكس سلباً على الأقساط التأمينية ويرفع تكلفة الخدمات على المستهلكين ويُقوّض ثقة الجمهور في هذه الصناعة الحيوية. وعلى المستوى المحلي، تدرك البنك المركزي السعودي "ساما" بوصفه الجهة الرقابية المشرفة على قطاع التأمين الأثر البالغ لهذه الظاهرة، وقد أسهم في تعزيز الأطر التنظيمية والتشريعية اللازمة لمكافحتها وتقليل أثارها.

في هذا السياق، برزت وحدات مكافحة الاحتيال كذراع تشغيلي متخصص داخل شركات التأمين، تُعنى برصد المطالبات المشبوهة والتحقيق في حالات الغش المحتملة وتطوير آليات استباقية للكشف عن الاحتيال قبل وقوعه أو في أثناء تقديم المطالبة. وتتقاطع هذه الوحدات تقاطعاً عضوياً مع منهجيات إدارة المخاطر التي تسعى إلى تحديد المخاطر التي تواجهها المنظمة وتقييمها والتعامل معها بأسلوب منهجي ومنظم. فإدارة المخاطر بمفهومها الشمولي لا تقتصر على المخاطر المالية البحتة، بل تمتد لتشمل مخاطر التشغيل والامتثال والسمعة ومخاطر الاحتيال التي تحتل مكانة بارزة ضمن هذا التصنيف المتكامل.

وتُعدّ الرؤية الاستراتيجية لمكافحة الاحتيال من أعمق مكونات إدارة المخاطر المؤسسية، إذ تستوجب توافر بنية تحتية معلوماتية متقدمة وكوادر بشرية مدربة وأنظمة رقابة داخلية فاعلة، فضلاً عن ثقافة مؤسسية تُرسّخ قيم النزاهة والشفافية وتمنع الإفلات من المساءلة. وقد أثبتت التجارب الدولية في الأسواق المتقدمة أن الشركات التي تُولي وحدات مكافحة الاحتيال اهتماماً حقيقياً وتضعها في موضع استراتيجي تتمتع بنسب أقل بكثير من الخسائر الاحتيالية وكفاءة أعلى في إدارة محافظ المخاطر وتحقيق الاستدامة المالية.

وتنبثق أهمية هذا البحث من ضرورة قراءة الواقع التشغيلي لوحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية قراءةً علمية نقدية بعيدة عن الطروحات النظرية المجردة،

والوقوف على مدى تطبيق هذه الوحدات لاستراتيجيات إدارة المخاطر من منظور المختصين العاملين في هذا المجال. فهؤلاء المختصون يمتلكون رصيذاً معرفياً وخبرات ميدانية متراكمة تجعل آراءهم وتقييماتهم ذات قيمة علمية رفيعة تفوق ما يمكن استيعابه من المصادر الثانوية وحدها، إذ تُعبّر تلك الآراء عن حقيقة الواقع المُعاش في بيئة العمل التأميني السعودية.

ويجيء هذا البحث ليسدّ فجوة معرفية ملموسة في الأدبيات العربية والمحلية المتعلقة بالاحتيايل التأميني وإدارة المخاطر، حيث لا تزال الدراسات الميدانية المتخصصة في هذا المجال محدودة نسبياً مقارنةً بالدراسات الغربية المتاحة. كما أن البيئة السعودية تتسم بخصائص تنظيمية وثقافية واقتصادية مميزة تستوجب بحثاً مستقلاً لا يكفي باستيراد النتائج والنماذج من سياقات مغايرة. ويتطلع الباحث من خلال هذه الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة ومتعمقة تُساهم في تطوير السياسات المؤسسية وتُعزز الفهم الأكاديمي لهذه الظاهرة المتشعبة على مستوى المكتبة العربية والمحلية.

كذلك تتوافق هذه الدراسة مع الاهتمام المتصاعد على المستوى الوطني بتعزيز الشفافية وإرساء الحوكمة الرشيدة في القطاع المالي، وهو ما تجلّى في مجموعة من الإصلاحات التنظيمية التي أطلقتها البنك المركزي السعودي "ساما" ووزارة المالية والهيئات ذات الصلة. وفي ظل هذا المناخ الإصلاحي المتسارع، يغدو تقييم فاعلية وحدات مكافحة الاحتيايل مسألة علمية وعملية ذات راهنية بالغة لا تحتل التأخير. كما أن تدارك نقاط الضعف في هذه الوحدات ومعالجتها يُمثّل أحد متطلبات الارتقاء بالقطاع التأميني السعودي نحو المستوى الذي تتطلع إليه الرؤية الاستراتيجية الوطنية.

وسيسعى هذا البحث إلى الإجابة عن جملة من التساؤلات الجوهرية التي تتمحور حول مدى كفاءة هذه الوحدات والعوائق التي تحول دون تحقيق أهدافها الكاملة، والعلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر المعتمدة وفاعلية مكافحة الاحتيايل، مستعيناً بآراء وتقييمات المختصين الميدانيين الذين يمثلون المصدر الأجدر بالثقة والأقدر على تقديم صورة واقعية لا تزيّف الحقيقة ولا تُجمّلها.

ثانياً: مشكلة الدراسة

يُمثّل الاحتيايل التأميني إشكاليةً بنيويةً متجذرة في صناعة التأمين على مستوى العالم، وهو في جوهره كل تصرف متعمد يُقصد منه الحصول على منفعة غير مشروعة من خلال تقديم معلومات كاذبة أو مضللة أو التلاعب بالوثائق والبيانات بما يتعارض مع مبدأ حسن النية الذي يقوم عليه عقد التأمين في أساسه القانوني والأخلاقي. وعلى الرغم من الجهود الملموسة التي بذلتها شركات التأمين السعودية على صعيد تطوير هيكلها التنظيمية الداخلية

وإنشاء وحدات متخصصة للكشف عن الاحتيال ومكافحته، فإن المؤشرات الميدانية تُشير إلى أن هذه الجهود لم تُترجم دائماً إلى نتائج ملموسة وقابلة للقياس على صعيد الحدّ الفعلي من حجم الخسائر الاحتيالية.

وتتجلى المشكلة البحثية في عدة محاور متشابكة ومتداخلة يستوجب على الباحث الإحاطة بها جميعاً لاستيعاب الصورة الكاملة. فأولها أن إنشاء وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية لم يُرافقه بالضرورة تطبيق منهجي وشامل لاستراتيجيات إدارة المخاطر، مما يُفضي إلى فجوة واضحة بين الهيكل التنظيمي الرسمي والممارسة الفعلية على أرض الواقع. ففي كثير من الحالات تعمل هذه الوحدات بشكل ردّ فعلي أي في أعقاب وقوع الاحتيال أو بعد تقديم المطالبة المشبوهة، بدلاً من أن تنتهج نهجاً استباقياً وقائياً مبنياً على تحليل بيانات المخاطر وتصنيفها وتقييمها ووضع خطط الاستجابة الملائمة قبل وقوع الحادثة. وهذا التوجه الردّ فعلي يحدّ من فاعلية الوحدة ويُقيها رهينة الأحداث بدلاً من أن تكون محركاً وقائياً فعّالاً يُقلّص فرص الاحتيال من أساسها.

وثانيها يتعلق بالتساؤل الجوهرى حول مدى توافر الكفاءة البشرية المتخصصة في هذه الوحدات، إذ يستلزم عمل مكافحة الاحتيال التأميني مزيجاً من الكفاءات المتعددة التي تشمل التحقيق الجنائي المالي والتحليل الإحصائي وتقنيات الذكاء الاصطناعي وفهماً معمقاً للأنظمة التأمينية والقانونية والتحقيقية. وتُشير بعض الشواهد الميدانية إلى أن نسبة من العاملين في هذه الوحدات يفتقرون إلى التدريب المتخصص الكافي، مما يُضعف قدرتهم على الكشف عن الأنماط المتطورة والمعقدة للاحتيال التي تستلزم خبرةً وتأهيلاً متخصصاً لا يمكن اكتسابه بالخبرة العامة وحدها.

وثالثها يرتبط بالبنية التكنولوجية المستخدمة في دعم عمليات مكافحة الاحتيال؛ فعلى الرغم من التطور التقني الملحوظ في بعض الشركات الكبرى، تبقى شركات أخرى متأخرة في تبني أنظمة التحليل التنبؤي وتعلم الآلة وخوارزميات الكشف عن الشذوذات في البيانات، وهي أدوات باتت ضرورةً لا ترفاً في مواجهة الاحتيال المنظم المتطور الذي يستغل هو الآخر التقنية الحديثة لإخفاء آثاره وتعقيد مساره. وهذا التفاوت التقني بين الشركات ينعكس مباشرةً على مستوى الفاعلية المؤسسية في التصدي لهذا التحدي المتجدد.

ورابعها يتصل بغياب أو ضعف الاستراتيجية المتكاملة لإدارة مخاطر الاحتيال وفق المعايير الدولية المعتمدة؛ فإدارة المخاطر بمفهومها الشمولي تستوجب تحديد المخاطر وتقييم احتمالية وقوعها وتأثيرها ووضع خطط للاستجابة والتخفيف والرقابة المستمرة والتطوير الدائم. غير أن الواقع الميداني يُشير إلى أن بعض وحدات مكافحة الاحتيال لا تعمل وفق إطار إدارة مخاطر محكم ومنهجي موثّق، بل تنتشط بصورة أقرب إلى الوحدات التحقيقية منها إلى الوحدات الاستراتيجية ذات التوجه الوقائي الشامل.

وخامسها يتعلق بإشكالية التنسيق المؤسسي الداخلي؛ إذ تعمل وحدات مكافحة الاحتيال في بعض الشركات بمعزل عن الوظائف المؤسسية الأخرى كالاكتتاب وتسوية المطالبات ومراقبة الامتثال وتكنولوجيا المعلومات وإدارة علاقات العملاء، في حين أن الفاعلية القصوى لهذه الوحدات تستوجب تكاملاً وظيفياً عضوياً مع سائر أقسام الشركة وتدفعاً حراً للمعلومات بين هذه الأقسام. وهذه العزلة التنظيمية تُفضي إلى فقدان المعلومات الحيوية وإهمال قرائن الاحتيال التي يمكن رصدها عبر قنوات متعددة لو توافرت آليات فعّالة لتبادل المعلومات وتحليلها.

ولذا، تتبلور مشكلة هذه الدراسة في الإشكالية التالية: على الرغم من إنشاء وحدات مكافحة الاحتيال في عدد من شركات التأمين السعودية وتوسّع نطاقها، تظل التساؤلات العلمية والعملية قائمة حول مدى فاعلية هذه الوحدات في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بما يكفل الحدّ الفعلي من الخسائر الاحتيالية وتعزيز سلامة العمليات التأمينية. ويؤلّد هذا الوضع تبايناً واضحاً بين التطبيق الفعلي الراهن والمعايير المثلى التي ترسيها أطر إدارة المخاطر الدولية والمتطلبات التنظيمية الوطنية، مما يستدعي بحثاً ميدانياً متخصصاً يُشخّص الواقع ويُقدّم توصيات قابلة للتطبيق.

وتتكرّس الحاجة الملحة لهذه الدراسة أيضاً من خلال ما تُشير إليه الأرقام المتاحة من أن نسبة الاحتيال في المطالبات التأمينية تُلقى بظلالها على قطاعي التأمين الطبي وتأمين المركبات اللذين يُمثّلان الثقل الأكبر في السوق التأمينية السعودية من حيث حجم الأقساط وعدد المطالبات. وهذه الحقيقة الميدانية تطرح سؤالاً مشروعاً لا يحتمل التجاهل: هل تفعل وحدات مكافحة الاحتيال ما يكفي، وهل تعمل بالاستراتيجية الصحيحة المبنية على إدارة المخاطر الرشيدة؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من مستويات متعددة تتكامل فيما بينها لتُعطي البحث ثقلًا علمياً وعملياً يجعله إضافةً حقيقيةً للمكتبة المتخصصة في مجالي التأمين وإدارة المخاطر، وذلك على النحو الآتي:

الأهمية النظرية والأكاديمية: تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العربية والمحلية المتعلقة بظاهرة الاحتيال التأميني وإدارة المخاطر في شركات التأمين، وهو مجال يعاني من شحّ نسبي في البحوث الميدانية الموثقة مقارنةً بالإنتاج الأكاديمي الغربي. كما تسعى الدراسة إلى اختبار مفهوم إدارة المخاطر وتطبيقاته في بيئة القطاع المالي السعودي، مع الأخذ بعين الاعتبار الخصائص البنوية والثقافية والتنظيمية التي تميز هذه البيئة عن غيرها. وقد تُسفر الدراسة عن نتائج تُثري الإطار النظري وتُسهم في تطوير نماذج تحليلية أكثر ملاءمةً

للسياق الخليجي والعربي، بدلاً من الاستمرار في استيراد النماذج الغربية دون مراعاة الفوارق السياقية.

الأهمية التطبيقية والمؤسسية: على الصعيد التطبيقي، تُقدم نتائج هذه الدراسة توصيات عملية يمكن ترجمتها مباشرة إلى سياسات وإجراءات مؤسسية تُوجّه شركات التأمين السعودية نحو تبني ممارسات أكثر كفاءة وفاعلية في مجال مكافحة الاحتيال، وتُعينها على تطوير وحداتها المتخصصة وتأهيل كوادرها البشرية وتحديث بنيتها التكنولوجية. ومما يُعظم القيمة التطبيقية للبحث أن توصياته مستمدة من الواقع الميداني المعاش لا من الافتراضات النظرية المجردة، مما يجعلها أكثر قابلية للتطبيق وأكثر استجابة للتحديات الحقيقية التي تواجهها الشركات.

الأهمية التنظيمية والرقابية: يمكن لهيئات الرقابة والإشراف على قطاع التأمين ولا سيما البنك المركزي السعودي "ساما" الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تطوير متطلباتها التنظيمية المتعلقة بوحدة مكافحة الاحتيال، وصياغة معايير موضوعية وقابلة للقياس لتقييم فاعلية هذه الوحدات، وإصدار توجيهات أكثر تفصيلاً وتخصصاً تلزم الشركات باعتماد أطر متكاملة لإدارة مخاطر الاحتيال. كما يمكن الاستناد إلى نتائج الدراسة في وضع متطلبات الإفصاح والشفافية المتعلقة بآليات مكافحة الاحتيال التي تلتزم الشركات بالإعلان عنها.

الأهمية الاجتماعية والاقتصادية: من منظور أوسع، يترتب على الحدّ من الاحتيال التأميني أثر اجتماعي واقتصادي بالغ؛ إذ ينعكس الاحتيال في نهاية المطاف على ارتفاع تكلفة التأمين على المستهلكين وتراجع جودة الخدمات وتضييق نطاق التغطية التأمينية المتاحة. وبيئة تأمينية أكثر نزاهةً وشفافيةً تُعزز الثقة العامة في قطاع التأمين وتُشجع على الإقبال على منتجاته وتوسع قاعدة المؤمن عليهم، في إطار تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠ القاضية برفع مؤشرات الشمول المالي ورفع مساهمة القطاع المالي في الناتج المحلي الإجمالي.

الأهمية المنهجية: تتميز هذه الدراسة باعتمادها على رأي المختصين الميدانيين مصدراً أساسياً للمعلومات وبنائها على أدوات جمع بيانات محكمة تُتيح قياساً دقيقاً للظاهرة المبحوثة، مما يُضفي على نتائجها واقعية وعمقاً لا يمكن تحصيلهما من المصادر الثانوية وحدها. وبذلك تُقدم الدراسة نموذجاً منهجياً يمكن محاكاته في دراسات مماثلة تتناول قطاعات أخرى أو بيانات جغرافية مختلفة في منطقة الخليج العربي.

رابعاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف الرئيسية والفرعية التي تُجسد في مجموعها الغاية الشاملة من البحث، وتُوفّر الإطار التوجيهي لمنهجيته وإجراءاته وأدوات جمع بياناته وتحليلها.

يتمثل الهدف الرئيسي الأول في تقييم مستوى فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية من منظور المختصين العاملين في هذا القطاع، بما يشمل الكشف عن نقاط القوة والضعف في أداء هذه الوحدات، ورصد مؤشرات الأداء الرسمية وغير الرسمية المعتمدة فيها، وتحديد العوامل المؤسسية والبيئية المؤثرة في مستوى فاعليتها تأثيراً إيجابياً أو سلبياً.

ويتمحور الهدف الرئيسي الثاني حول قياس مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في وحدات مكافحة الاحتيال، من خلال الوقوف على مدى اعتماد هذه الوحدات على أطر منهجية موثقة للتعرف على مخاطر الاحتيال وتقييمها والتعامل معها، ومدى انسجام ممارساتها مع المعايير الدولية المعتمدة في هذا المجال كإطار كوسو وإطار إدارة المخاطر ISO 31000.

أما الهدف الرئيسي الثالث فيرمي إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر المعتمدة وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال، بما يُتيح فهم الديناميكية التي تربط التخطيط الاستراتيجي للمخاطر بالنتائج التشغيلية لمكافحة الاحتيال، وما إذا كان تطبيق استراتيجيات أكثر شمولاً وتكاملاً ينعكس إيجاباً على الحدّ من حوادث الاحتيال وخفض الخسائر المالية الناجمة عنها.

ويُركّز الهدف الرئيسي الرابع على تحديد أبرز العقبات والتحديات التي تواجه وحدات مكافحة الاحتيال في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، سواء أكانت تحديات بشرية تتعلق بالتأهيل والتدريب، أم تقنية تتعلق بالبنية التحتية وأنظمة المعلومات، أم تنظيمية تتعلق بالهيكل المؤسسية وصلاحيات الوحدة، أم تشريعية تتعلق بالإطار القانوني والتنظيمي المُنظّم لعمل هذه الوحدات.

وينتهي البحث بالهدف الرئيسي الخامس المتمثل في صياغة توصيات عملية مبنية على نتائج الدراسة الميدانية موجّهة إلى شركات التأمين والجهات التنظيمية والمختصين في المجال، بما يُعزز فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال ويُرسّخ ثقافة إدارة المخاطر المؤسسية الشاملة.

وتتفرع عن هذه الأهداف الرئيسية أهداف فرعية أكثر تخصصاً تشمل: رصد المستوى التعليمي والتدريبي لمنسوبي وحدات مكافحة الاحتيال وقياس أثره على الأداء التشغيلي، وتقييم مدى استخدام التقنيات الحديثة في دعم عمليات الكشف عن الاحتيال، وقياس مستوى التنسيق الوظيفي بين وحدات مكافحة الاحتيال والأقسام الأخرى في الشركة، وتحديد مدى اعتماد هذه الوحدات على بيانات الأداء والتغذية الراجعة في تطوير استراتيجياتها المستقبلية، إضافة إلى مقارنة مستوى الفاعلية في ضوء المتغيرات الديموغرافية والمهنية للمختصين المشاركين في الدراسة.

خامساً: تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها المحددة، صاغ الباحث جملةً من التساؤلات البحثية الرئيسية والفرعية التي توجه مسار البحث وتحدد إطار جمع البيانات وتحليلها على النحو الآتي:

التساؤل الرئيسي الأول: ما مستوى فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر من وجهة نظر المختصين؟ وينبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية: ما مستوى الكفاءة البشرية والتدريبية لمنسوبي وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية؟ وما مدى توظيف هذه الوحدات للتقنيات الحديثة في رصد الاحتيال والكشف عن مؤشراتته؟

التساؤل الرئيسي الثاني: ما مستوى تطبيق شركات التأمين السعودية لاستراتيجيات إدارة مخاطر الاحتيال وفق أطر المخاطر الدولية المعتمدة؟ ويتفرع عنه: ما مدى اعتماد وحدات مكافحة الاحتيال على الأساليب الاستباقية الوقائية في تقييم مخاطر الاحتيال مقارنةً بالأساليب الرد فعلية؟ وهل تتبنى هذه الوحدات إطاراً رسمياً موثقاً لإدارة مخاطر الاحتيال وفق متطلبات البنك المركزي السعودي؟

التساؤل الرئيسي الثالث: ما طبيعة العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر المعتمدة وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية؟ ويتضمن سؤالاً فرعياً هو: هل تسهم استراتيجيات إدارة المخاطر المتكاملة في تحسين مؤشرات أداء وحدات مكافحة الاحتيال بصورة دالة إحصائية؟

التساؤل الرئيسي الرابع: ما أبرز التحديات والعقبات التي تحول دون تحقيق وحدات مكافحة الاحتيال لفاعليتها القصوى في ضوء متطلبات إدارة المخاطر الشاملة؟

التساؤل الرئيسي الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المختصين لفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال تُعزى إلى متغيرات مثل حجم الشركة التأمينية، والخبرة المهنية في مجال التأمين، والمستوى الوظيفي للمستجيب؟

سادساً: فروض الدراسة

بناءً على مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة بمجالي مكافحة الاحتيال وإدارة المخاطر، ومن خلال التأمل في مشكلة الدراسة وتساولاتها، يطرح الباحث الفروض البحثية الآتية مُصاغَةً صياغةً تُتيح الاختبار الإحصائي والتحقق الميداني:

الفرض الأول: مستوى فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر جاء بدرجة متوسطة وفق تقييم المختصين، أي أنه لا يصل إلى المستوى المرتفع الذي تشترطه معايير الفاعلية المؤسسية. ويُستند هذا الفرض إلى ما كشفته الدراسات المماثلة في الأسواق الناشئة من أن المؤسسات غالباً ما تمتلك هياكل رسمية تتفاوت في مستوى التطبيق الفعلي، وأن الفجوة بين الهيكل والممارسة ظاهرة شائعة في البيئات التنظيمية التي لا يزال قطاع التأمين فيها في طور النضج المؤسسي.

الفرض الثاني: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية إيجابية بين مستوى تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية. يقوم هذا الفرض على منطق إدارة المخاطر المؤسسية الذي يُقرّ بأن الأطر المنهجية المتكاملة تُحقق نتائج أفضل من الممارسات العشوائية أو الردّ فعلية، وأن الشركات التي تُخصص موارد كافية للتخطيط الاستراتيجي للمخاطر تُحقق كفاءة أعلى في الكشف عن الاحتيال والحدّ من خسائره.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المختصين لفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال تبعاً لمتغير حجم الشركة التأمينية، إذ يُسجّل المختصون في الشركات الكبرى مستوى فاعلية أعلى من نظرائهم في الشركات الصغيرة والمتوسطة. ويرتكز هذا الفرض على منطق وفورات الحجم الذي يُتيح للشركات الكبرى بناء وحدات مكافحة الاحتيال وتزويدها بالكوادر المتخصصة والتقنيات المتطورة اللازمة.

الفرض الرابع: يُؤثر مستوى الكفاءة البشرية والتخصصية لمنسوبي وحدات مكافحة الاحتيال تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية على مستوى فاعلية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر. يستند هذا الفرض إلى نظرية رأس المال البشري التي تؤكد أن جودة الكوادر

المؤهلة والمدرّبة تُمثل العامل الحاسم في تحقيق الأهداف المؤسسية بصرف النظر عن جودة الهياكل والأنظمة المعتمدة.

الفرض الخامس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم المختصين لفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال تبعاً للمسمى الوظيفي أو المستوى الإداري. يُجسّد هذا الفرض افتراض تجانس الرؤية بين مستويات المؤسسة المختلفة في تقدير الفاعلية المؤسسية الكلية، وإن كان الباحث يستعد لإمكانية رفضه في ضوء نتائج التحليل الميداني الذي قد يُظهر اختلافاً في التقديرات بين المستويات الإدارية العليا والمستويات التنفيذية.

سابعاً: النظرية العلمية

تستند هذه الدراسة في بنائها النظري إلى جملة من الأطر والنظريات العلمية المرتبطة بمجالي مكافحة الاحتيال وإدارة المخاطر، وذلك لتوفير القاعدة المفاهيمية التي تُوجّه التحليل وتُنظّم تفسير النتائج، ويمكن استعراض أبرز هذه الأطر على النحو التالي:

أولاً: نظرية المثلث الاحتيالي

تُعدّ نظرية المثلث الاحتيالي التي صاغها عالم الجريمة الأمريكي دونالد كريسي (Donald Cressey) عام ١٩٥٣م أحد أعمق الأطر النظرية وأوسعها انتشاراً في تفسير ظاهرة الاحتيال. وتقوم هذه النظرية على أن الاحتيال لا ينشأ بمجرد توافر النية الإجرامية وحدها، بل يستلزم تضافر ثلاثة عناصر جوهرية هي: الضغط أو الدافع (Pressure)، والفرصة (Opportunity)، والتبرير (Rationalization). فالضغط يمثل الحاجة المالية أو الاجتماعية أو النفسية التي تدفع الفرد نحو الاحتيال، والفرصة تمثل الثغرة في أنظمة الرقابة الداخلية التي تُتيح له ارتكاب هذا الفعل دون اكتشاف، أما التبرير فيمثل الحجج الذاتية التي يُصوّر بها الفرد فعله بوصفه مقبولاً أو مشروعاً أو غير مؤثر على أحد.

وتُسهّم هذه النظرية في توجيه الدراسة الراهنة من زاوية أن عنصر الفرصة هو الحلقة الأكثر قابليةً للتأثير من قِبَل وحدات مكافحة الاحتيال؛ فبينما يصعب التحكم في الضغوط الخارجية أو الدوافع الشخصية للأفراد، تستطيع وحدات مكافحة الاحتيال أن تُضيق نافذة الفرص من خلال تعزيز آليات الرقابة وتطبيق استراتيجيات المخاطر الفعّالة. وقد تطورت هذه النظرية لاحقاً بإضافة عنصر رابع هو القدرة (Capability)، ليُصبح الإطار مُربّعاً بدلاً من مثلث، وذلك حين أضاف ولف وهيرمنسون (Wolfe & Hermanson) عام ٢٠٠٤م بُعد القدرات الذي يشمل مهارات الفرد على استغلال الفرصة وإخفاء آثار الاحتيال، مما يعني أن وحدات مكافحة الاحتيال لا تواجه مجرد نوايا، بل تواجه إمكانات مترابطة لدى المحتالين المتمرسين.

ثانياً: إطار إدارة المخاطر المؤسسية — كوسو

أصدر المعهد الدولي للرقابة الداخلية (COSO) إطاراً متكاملًا لإدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management) عام ٢٠٠٤م ثم حدّثه عام ٢٠١٧م ليوائم التطورات في بيئة الأعمال. ويُمثّل هذا الإطار المرجعية العلمية الأوسع استخداماً في تصميم وتقييم أنظمة إدارة المخاطر على مستوى المؤسسات الكبرى في القطاع المالي وغيره. ويقوم الإطار في نسخته المحدثّة على خمسة مكونات رئيسية تشمل: الحوكمة والثقافة، والاستراتيجية وتحديد الأهداف، والأداء، ومراجعة وتعديل المعلومات، والمعلومات والتواصل والإبلاغ.

وتُوجّه هذه النظرية الدراسة الحالية في قياس مدى تطابق ممارسات وحدات مكافحة الاحتيال مع متطلبات هذا الإطار، وتحديد الفجوات بين الممارسة الفعلية والمتطلبات النظرية. كما يُمثّل إطار كوسو معياراً مرجعياً يمكن من خلاله تقييم جودة الاستجابة المؤسسية لمخاطر الاحتيال وقياس درجة التكامل بين أبعادها المختلفة. ومما يجعل هذا الإطار أكثر ملاءمةً لدراسة مخاطر الاحتيال تحديداً أنه يُؤكد على دور الثقافة المؤسسية وقيم النزاهة بوصفهما خطّ الدفاع الأول في مواجهة أشكال الاحتيال الداخلي والخارجي على حدّ سواء.

ثالثاً: نظرية الوكالة

طوّر جنسن وميكلينج (Jensen & Meckling) نظرية الوكالة (Agency Theory) عام ١٩٧٦م لتُعالج مشكلة الفصل بين الملكية والإدارة في المؤسسات. وفي سياق الاحتيال التأميني، يمكن استثمار هذه النظرية لفهم العلاقة التعاقدية بين شركة التأمين بوصفها "الموكّل" وحاملي وثائق التأمين أو وكلاء المطالبات أو مقدمي الخدمات الطبية بوصفهم "الوكلاء". وتُقرّ نظرية الوكالة بأن الوكيل قد يسعى لتحقيق مصالحه الخاصة على حساب الموكّل في ظلّ عدم تماثل المعلومات، وهو ما يُمثّل بيئةً خصبةً لنشوء الاحتيال واستفحاله.

وعلى هذا الأساس، تُمثّل وحدات مكافحة الاحتيال أداةً مؤسسيةً وظيفتها الجوهرية تقليص حدة عدم تماثل المعلومات ورصد سلوك الوكيل وتحجيم المخاطر الأخلاقية (Moral Hazard) الناجمة عن هذه العلاقة التعاقدية غير المتكافئة. ويُساعد هذا الإطار النظري في فهم الأسباب البنوية للاحتيال وتحديد المجالات التي تستوجب تركيزاً أعلى من قبّل وحدات مكافحة الاحتيال في ضوء طبيعة العلاقة التعاقدية القائمة.

رابعاً: نظرية النشاط المعتاد

طوّر كوهن وفلسون (Cohen & Felson) نظرية النشاط المعتاد (Routine Activity Theory) عام ١٩٧٩م ضمن إطار علم الجريمة، وترى أن وقوع الجريمة يستلزم توافر ثلاثة عناصر في آن واحد: الجاني المحتمل المُحَفِّز (Likely Offender)، والهدف الملائم (Suitable Target)، وغياب الحارس الفعّال (Absence of Capable Guardianship). وعند تطبيق هذه النظرية على سياق الاحتيال التأميني، يتضح أن وحدات مكافحة الاحتيال تؤدي بامتياز دور "الحارس الفعّال" الذي يُقلّل احتمالية وقوع الاحتيال حتى في حضور الجاني المحتمل والهدف الملائم. وكلما كانت هذه الوحدة أكثر يقظةً وقدرةً ومهنيةً، كلما ضاقت مساحة الجريمة الاحتيالية وتراجعت احتمالية نجاحها.

ويتكامل هذا الإطار النظري مع إدارة المخاطر في تقديم رؤية وقائية تسبق الجريمة وتُقلّص فرصها بدلاً من الاكتفاء بالتعامل مع الاحتيال بعد وقوعه بصفة علاجية رد فعلية. وتستثمر هذه الدراسة هذا الإطار في قياس مدى قيام وحدات مكافحة الاحتيال بدور الحارس الفعّال من خلال تطبيق استراتيجيات وقائية واستباقية تُحول دون إتاحة الفرصة للمحتالين المحتملين.

وفي ضوء هذه الأطر النظرية المتكاملة والمتداخلة، تبني الدراسة نموذجها التحليلي على افتراض أن فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال هي دالة متعددة الأبعاد تتقاطع فيها عوامل بنوية ومؤسسية وبشرية وتقنية وثقافية، وأن استراتيجيات إدارة المخاطر هي البنية التحتية الفكرية والمنهجية التي تُمكن هذه الوحدات من أداء دورها بكفاءة تفوق ما تُحقّقه في غياب هذه الاستراتيجيات. وتُشكّل هذه النظريات مجتمعةً العمود الفقري الذي يُنظّم مسار التحليل ويوجّه تفسير النتائج ويُقدّم الإطار المفاهيمي الذي يربط المتغيرات المستقلة والتابعة والوسيلة في الدراسة بعضها ببعض بنحو متماسك ومتسق.



الفصل الثاني

أولاً: مقدمة الفصل

يُمثل الإطار النظري العمود الفقري لأي بحث علمي رصين، إذ يُتيح للباحث الانطلاق من قاعدة معرفية راسخة تحكم مساره التحليلي وتُنظّم استيعابه للظاهرة المبحوثة في سياقها الأشمل. ولذا، يتولى هذا الفصل مهمةً جوهريةً تتمثل في تأصيل المفاهيم الأساسية للدراسة وبناء صرحها النظري بنحو متماسك ومنسجم، بدءاً بالتعريف الدقيق بالمتغيرين الرئيسيين للدراسة: المتغير التابع المتمثل في فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال، والمتغير المستقل المتجلبّي في استراتيجيات إدارة المخاطر، ومروراً باستعراض ما أنتجه الفكر الأكاديمي والبحثي من دراسات سابقة تتصل بموضوع البحث اتصالاً مباشراً أو غير مباشر، وصولاً إلى صياغة إطار نظري متكامل يُجسّد التصور المفاهيمي للباحث حول العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وتستمد الأهمية النظرية لهذا الفصل من طبيعة الموضوع ذاته الذي يتقاطع عند مفترق طرق بين تخصصين أكاديميين متميزين ومتكاملين في آنٍ معاً، هما: إدارة المخاطر المالية بوصفها حقلاً استراتيجياً يرتكز على أطر محددة ومنهجيات مقننة، وعلم مكافحة الاحتيال بوصفه حقلاً تطبيقياً متشعب الأبعاد يستقي أدواته من علوم الاقتصاد والقانون والسلوك وعلم الجريمة والتقنية في آنٍ واحد. ولا يكتفي هذا الفصل باستعراض ما كتبه السابقون، بل يسعى إلى تحليله ونقده واستخلاص ما يُضيء الطريق أمام هذه الدراسة ويُميّزها عن سابقتها. كما يتولى هذا الفصل توليف الأطر النظرية وربطها ببيئة القطاع التأميني السعودي وخصوصيته التنظيمية والثقافية والاقتصادية، بما يضمن أن يكون البناء النظري للبحث مُتجذراً في السياق المحلي لا مجرد استيراد أعمى لنماذج نشأت في بيئات مغايرة. وفي نهاية هذا الفصل، يُقدّم الباحث إطاراً نظرياً تجميعياً يوضّح العلاقة المفترضة بين المتغيرات ويُشكّل الأساس الذي يقوم عليه تصميم أداة الدراسة وتحليل نتائجها في الفصول اللاحقة.

ثانياً: المتغير التابع — فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال

٢-١: مفهوم الاحتيال التأميني وأبعاده

الاحتيال التأميني (Insurance Fraud) ظاهرة قديمة بقدم الصناعة التأمينية ذاتها، غير أنها تتجدد وتتطور في كل حقبة لتتخذ أشكالاً أكثر تعقيداً وتقاوم آليات الكشف التقليدية. وتُعرّف جمعية محققي المطالبات المعتمدين (ACFE) الاحتيال التأميني بأنه كل تصرف متعمد يستهدف الحصول على مزايا تأمينية غير مستحقة أو بمبالغ تفوق الحق المشروع من خلال تقديم معلومات مضللة أو مزورة أو التلاعب بالوثائق والظروف المحيطة بالمطالبة. وتتنوع أشكال الاحتيال التأميني لتشمل: الاحتيال في الاكتتاب (Underwriting Fraud)

من خلال إخفاء المعلومات الجوهرية عند إبرام العقد، والاحتيال في المطالبات (Claims Fraud) من خلال المبالغة في قيمة الأضرار أو اختلاق حوادث وهمية أو تضخيم الفواتير الطبية، والاحتيال الداخلي (Internal Fraud) الذي يرتكبه موظفو الشركة أنفسهم لصالحهم أو لصالح أطراف خارجية.

وفي السياق التأميني السعودي تحديداً، يتمركز ثقل الاحتيال في قطاع التأمين الطبي (Health Insurance) وقطاع تأمين المركبات (Motor Insurance)، إذ يُمثّلان معاً النصيب الأوفر من حجم أفساط السوق السعودية. ففي التأمين الطبي يتجلى الاحتيال في صور متعددة منها: المطالبات الوهمية عن خدمات لم تُقدّم، وتضخيم فواتير مقدمي الرعاية الصحية، والتواطؤ بين المؤمن عليهم وبعض مقدمي الخدمات الطبية، واستخدام وثائق الغير للحصول على العلاج. أما في تأمين المركبات فيتجلى في الإبلاغ عن حوادث مدبرة أو مبالغ فيها، والتحايل في تقييم الأضرار، وتقديم مطالبات متكررة للحادثة ذاته.

٢-٢: مفهوم وحدات مكافحة الاحتيال وهياكلها

وحدة مكافحة الاحتيال (Special Investigation Unit - SIU) هي تشكيل مؤسسي متخصص داخل شركة التأمين يتولى مهام الكشف عن الاحتيال المحتمل والتحقيق فيه والوقاية منه. وقد نشأت هذه الوحدات في القطاع التأميني الأمريكي خلال سبعينيات القرن الماضي، ثم امتد انتشارها إلى الأسواق الأوروبية وصولاً إلى الأسواق الناشئة ومنها الأسواق الخليجية. ويُناط بهذه الوحدات عادةً مزيج من المهام الوقائية والتحقيقية والاستشارية، وتتفاوت صلاحياتها ومواردها تفاوتاً ملحوظاً بين شركة وأخرى تبعاً لحجم الشركة وقناعة إدارتها العليا ومتطلبات الجهات التنظيمية.

وتتنقسم وحدات مكافحة الاحتيال من الناحية الهيكلية إلى نماذج متعددة؛ فمنها النموذج المركزي (Centralized Model) حيث تُشكّل الوحدة مرجعيةً واحدة تتولى جميع ملفات الاحتيال على مستوى الشركة، ومنها النموذج اللامركزي (Decentralized Model) حيث تتوزع مسؤوليات الكشف على الأقسام المختلفة مع وجود وحدة تنسيق مركزية. كما تتباين هذه الوحدات من حيث التبعية التنظيمية؛ فبعضها تتبع وظيفة تسوية المطالبات، وبعضها تتبع الإدارة القانونية، وبعضها يرفع تقاريره مباشرةً إلى المدير التنفيذي أو مجلس الإدارة، وهو ما يعكس مكانتها في الهرم المؤسسي وما يترتب على ذلك من صلاحيات وموارد وقدرة على التأثير.

٢-٣: أبعاد قياس فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال

تُعدّ الفاعلية (Effectiveness) مفهوماً متعدد الأبعاد في إطار العلوم الإدارية، إذ تتجاوز المعنى الضيق المتعلق بتحقيق الأهداف الكمية لتشمل جودة الأداء والأثر المنظومي والاستدامة المؤسسية. وفي سياق وحدات مكافحة الاحتيال، يمكن تحديد عدة أبعاد لقياس الفاعلية يُعدّ استيعابها والتعامل معها أمراً لا غنى عنه للوصول إلى تقييم شامل ودقيق.

يتمثل البُعد الأول في الفاعلية الاكتشافية (Detection Effectiveness)، وتقيس مدى قدرة الوحدة على رصد المطالبات المشبوهة وتحديد المؤشرات التحذيرية (Red Flags) في مرحلة مبكرة من دورة حياة المطالبة. وتشمل مؤشرات هذه الفاعلية: نسبة الحالات المكتشفة إلى إجمالي المطالبات، ومعدل الكشف الصحيح (True Positive Rate) مقارنةً بمعدل التنبيه الكاذب (False Positive Rate)، والوقت المستغرق للكشف عن الحالة الاحتمالية.

ويتجلى البُعد الثاني في الفاعلية التحقيقية (Investigative Effectiveness)، وتقيس جودة التحقيق في الحالات المرصودة وقدرة المحققين على جمع الأدلة وتوثيقها واستكمال التحقيق بنتائج قاطعة في إطار زمني معقول. وترتبط هذه الفاعلية ارتباطاً وثيقاً بالمؤهلات التحقيقية لمنسوبي الوحدة ومدى توافر أدوات التحقيق الرقمي والجنائي المالي اللازمة.

أما البُعد الثالث فيتعلق بالفاعلية الوقائية (Preventive Effectiveness)، وهي أعلى درجات الفاعلية قيمةً وتأثيراً، إذ تقيس قدرة الوحدة على إجراء تقييمات استباقية لمخاطر الاحتيال قبل إصدار الوثائق أو تسوية المطالبات، وعلى بناء ثقافة مؤسسية مُحصّنة ضد الاحتيال من خلال التوعية والتدريب ومراجعة السياسات والإجراءات.

ويُشير البُعد الرابع إلى الفاعلية الاستردادية (Recovery Effectiveness)، وتُقيّم مدى نجاح الوحدة في استرداد المبالغ المُصرّفة على مطالبات احتيالية مكتشفة بعد الصرف، وفي توظيف القنوات القانونية والتنسيق مع الجهات الأمنية لتطبيق الجزاءات المناسبة على مرتكبي الاحتيال.

والبُعد الخامس هو الفاعلية المعلوماتية (Intelligence Effectiveness)، وتقيس قدرة الوحدة على توليد معلومات استخباراتية قيّمة عن أنماط الاحتيال وشبكاتِه ومتجهاته المستقبلية، وتوظيف هذه المعلومات في تطوير أساليب الكشف والوقاية بصورة تتسم بالديناميكية والقدرة على التكيف مع التطور المستمر لأساليب الاحتيال.

وعلى ضوء هذه الأبعاد، يبني الباحث مقياس الفاعلية المعتمد في هذه الدراسة بحيث يُغطي هذه الأبعاد الخمسة بصورة متوازنة، مما يُتيح تقييماً شاملاً لا يقتصر على الجانب الكمي

المتعلق بأعداد الحالات المكتشفة، بل يمتد ليشمل الجانب الكيفي المتعلق بعمق الممارسات وجودتها واستدامتها وأثرها المؤسسي الفعلي.

ثالثاً: المتغير المستقل — استراتيجيات إدارة المخاطر

٣-١: مفهوم إدارة المخاطر وتطوره

إدارة المخاطر (Risk Management) هي العملية المنهجية التي تتولى من خلالها المنظمات تحديد المخاطر التي تتعرض لها وتقييمها وترتيب أولوياتها والاستجابة لها ومراقبتها بصورة مستمرة، بهدف تقليص احتمالية وقوع الأحداث السلبية أو تخفيف آثارها عند حدوثها إلى الحد الذي يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وقدرتها على تحمّل المخاطر. وقد مرّ مفهوم إدارة المخاطر بمراحل تطور جوهرية تجاوز فيها النظرة الضيقة القائمة على مجرد شراء التأمين أو وضع احتياطات سلامة مادية، ليرتقي إلى مستوى المنهجية الاستراتيجية الشاملة المُندمجة في قرارات العمل كافة.

ففي النماذج التقليدية، كانت إدارة المخاطر تعمل بطريقة صومعية (Siloed Approach) حيث يتعامل كل قسم مع مخاطره بمعزل عن الأقسام الأخرى، مما يُفضي إلى تكرار الجهود وإغفال المخاطر المتقاطعة. أما في النماذج الحديثة القائمة على مفهوم إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management - ERM)، فتُدار المخاطر بمنظور مؤسسي شمولي يأخذ في الاعتبار التداخل بين أنواع المخاطر المختلفة وينسق الاستجابة لها في إطار استراتيجي موحد يتوافق مع القدرة على تحمّل المخاطر المحددة من قِبَل مجلس الإدارة والإدارة العليا.

٣-٢: أطر إدارة المخاطر الدولية المعتمدة

تتعدد الأطر الدولية المعتمدة في إدارة المخاطر، وكل منها يقدم منهجيةً وأدواتٍ تتكيف مع طبيعة المنظمة وقطاعها وسياقها. ويُعدّ إطار ISO 31000 الصادر عن المنظمة الدولية للتوحيد القياسي أحد أهم هذه الأطر وأكثرها مرونةً وشمولاً في آنٍ معاً. يُقدّم هذا الإطار مبادئ وإرشادات عامة لإدارة المخاطر تنطبق على منظمات من مختلف الأحجام والقطاعات، ويتمحور حول ثلاثة محاور هي: مبادئ إدارة المخاطر، والإطار المؤسسي اللازم لتطبيقها، وعملية إدارة المخاطر بخطواتها التفصيلية من التواصل والتشاور إلى تحديد السياق وتقييم المخاطر ومعالجتها ومراقبتها ومراجعتها.

وفي المقابل، يُقدّم إطار كوسو للمخاطر المؤسسية (COSO-ERM) مقارنةً أكثر تكاملاً مع متطلبات الحوكمة وإعداد التقارير المالية، ويُولي اهتماماً بالغاً لدور الثقافة المؤسسية والقيم الأخلاقية في تشكيل بيئة المخاطر. ويُشكّل الإطاران معاً المرجعية الأكثر استخداماً في القطاع المالي والتأميني على المستوى العالمي، وقد استوعبهما معظم أطر الرقابة المالية الوطنية ومنها متطلبات البنك المركزي السعودي "ساما" في تنظيم إدارة المخاطر بشركات التأمين.

٣-٣: أبعاد استراتيجيات إدارة المخاطر في مكافحة الاحتيال

تتطوي استراتيجيات إدارة المخاطر في سياق مكافحة الاحتيال التأميني على أبعاد متعددة ومتكاملة يستلزم تحديدها الدقيق توضيح المتغير المستقل للدراسة وتشغيله بنحو قابل للقياس.

يُمثّل البُعد الأول: التخطيط وتحديد الأهداف (Planning & Objective Setting) منطلق أي استراتيجية فاعلة لإدارة مخاطر الاحتيال. وهو يشمل وجود سياسة مكتوبة ومُعتمدة من الإدارة العليا تُحدد نطاق عمل وحدة مكافحة الاحتيال وأهدافها ومؤشرات قياس أدائها وتوقعاتها الزمنية. كما يشمل وجود خطة سنوية لإدارة مخاطر الاحتيال تتضمن الأولويات والموارد المخصصة والبرامج الوقائية المزمع تنفيذها.

ويتجلى البُعد الثاني: تقييم مخاطر الاحتيال (Fraud Risk Assessment) في القدرة المنهجية على تحديد جميع مصادر مخاطر الاحتيال التي تتعرض لها الشركة وتصنيفها وقياس احتمالية وقوعها وحجم تأثيرها المالي والمؤسسي المحتمل. ويستلزم هذا البُعد اعتماد أساليب متخصصة كرسم خرائط المخاطر (Risk Mapping)، وتقييم جودة الضوابط الرقابية القائمة، وتحليل فجوات الاحتيال (Gap Analysis)، وإجراء تقييمات دورية تُحدّث بانتظام لمواكبة تطور أساليب الاحتيال.

أما البُعد الثالث: الاستجابة للمخاطر ومعالجتها (Risk Response & Treatment) فيُعنى بمدى وجود استراتيجيات محددة وقابلة للتطبيق للتعامل مع كل نوع من أنواع مخاطر الاحتيال المُحددة، سواء أكانت استراتيجية تجنّب المخاطر أم تخفيفها أم نقلها أم قبولها في حدود القدرة على التحمّل. ويشمل هذا البُعد أيضاً التكامل بين الضوابط الوقائية (Preventive Controls) والضوابط الكاشفة (Detective Controls) والضوابط التصحيحية (Corrective Controls) في منظومة متوازنة.

ويُشير البُعد الرابع: المعلومات والتقنية (Information & Technology) إلى مدى توظيف وحدات مكافحة الاحتيال للتقنيات الحديثة في دعم استراتيجيات إدارة المخاطر، بما في ذلك أنظمة الكشف عن الاحتيال المبنية على الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة، وأنظمة تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics)، ونظم إدارة حالات الاحتيال (Case Management Systems)، وقواعد البيانات المشتركة التي تُتيح الربط بين الحالات المشبوهة عبر مختلف منتجات التأمين وحتى عبر الشركات.

ويُجسّد البُعد الخامس: الرقابة والمراجعة المستمرة (Monitoring & Review) التزام الوحدة بتقييم فاعلية استراتيجياتها بصفة دورية وتحديثها في ضوء ما يكشفه الاستخدام الفعلي من نقاط ضعف أو فرص تحسين، وهو ما يعكس نضجاً مؤسسياً حقيقياً يُميّز الوحدات ذات الأداء الرفيع عن تلك التي تعمل بنحو ثابت وجامد لا يستجيب للتغيرات.

وأخيراً يتمثل البُعد السادس: التواصل والتنسيق المؤسسي (Communication & Coordination) في مدى انفتاح وحدة مكافحة الاحتيال على الأقسام الأخرى وتبادلها للمعلومات المتعلقة بمخاطر الاحتيال مع الاكتتاب والمطالبات والامتثال وتقنية المعلومات، وهو ما يُشكّل شرطاً جوهرياً لتحقيق الفاعلية المؤسسية الشاملة التي لا يمكن بلوغها من خلال وحدة مُعزولة تعمل بمعزل عن منظومة الشركة.

٣-٤: دور البنك المركزي السعودي "ساما" في تنظيم إدارة مخاطر الاحتيال

أولى البنك المركزي السعودي "ساما" اهتماماً متصاعداً بضبط مخاطر الاحتيال في القطاع التأميني من خلال إصدار تعليمات ولوائح تنظيمية تُلزم شركات التأمين ببناء هياكل رقابية متخصصة وتطبيق معايير محددة في إدارة المخاطر التشغيلية ومكافحة الاحتيال. وتنسجم هذه الجهود مع التوجهات الدولية للجهات الرقابية التي باتت تنظر إلى مخاطر الاحتيال بوصفها جزءاً لا يتجزأ من منظومة المخاطر المؤسسية الشاملة التي تستوجب الإشراف الرقابي الصارم. ويُمثّل هذا الإطار التنظيمي الوطني متغيراً بيئياً مؤثراً في تشكيل سلوك شركات التأمين نحو تبني استراتيجيات مكافحة الاحتيال وإدارة المخاطر، وهو ما يستدعي الأخذ به في إطار هذه الدراسة.

رابعاً: الدراسات السابقة

يستعرض الباحث في هذا القسم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، مُصنّفاً إياها وفق محورين رئيسيين: الدراسات المتعلقة بالاحتيال التأميني وآليات مكافحته، والدراسات المتعلقة بإدارة المخاطر في شركات التأمين، مع استيعاب الدراسات العربية

والمحلية ذات الصلة في كلا المحورين، وختاماً بتعقيب نقدي يُحدد موضع هذه الدراسة في منظومة الإنتاج العلمي في هذا المجال.

٤-١: الدراسات المتعلقة بالاحتياال التأميني وآليات مكافحته

انصبَّ اهتمام كثير من الباحثين في العقدين الماضيين على دراسة ظاهرة الاحتياال التأميني من زوايا متعددة، تتراوح بين التحليل الاقتصادي لآثاره والدراسة التنظيمية لآليات مكافحته والتحليل التقني لأدوات الكشف عنه.

أجرى Derrig (2002) دراسةً بحثيةً مؤسسيةً في الولايات المتحدة الأمريكية ركّز فيها على قياس حجم الاحتياال في تأمين المركبات وأثره على معدلات الأقساط وهوامش الربحية. وتوصّل الباحث إلى أن نسبة الاحتياال التأميني في مطالبات المركبات تتراوح بين ١٠٪ و ١٥٪ من إجمالي المطالبات المدفوعة، وأن معظمها لا يُكتشف في المرحلة الراهنة، مُرجعاً ذلك إلى افتقار أنظمة الكشف إلى القدرة على التمييز بين الأنماط الاحتيالية الدقيقة والمطالبات المشروعة. وقد أكدت الدراسة على أهمية تطوير نماذج تنبؤية إحصائية متخصصة لرفع كفاءة الكشف، غير أنها لم تتناول دور استراتيجيات إدارة المخاطر المؤسسية بشكل مستقل، وهي الجانب الذي تُولي له الدراسة الحالية عنايةً خاصة.

وفي دراسة لافقة أجرتها Bhattacharya et al. (2011) في بريطانيا، اعتمدت على تحليل بيانات المطالبات الطبية لاستخلاص مؤشرات تنبؤية للاحتياال باستخدام نماذج التعلم الآلي (Machine Learning). وقد أثبتت الدراسة أن الخوارزميات التنبؤية تفوق في أدائها الأساليب التقليدية القائمة على التدقيق اليدوي بفارق معنوي كبير، إذ أمكنها الكشف عن ثلاثة أضعاف ما يكشفه المحققون البشريون في المدة الزمنية ذاتها. كما كشفت الدراسة عن أن الشركات التي تُدمج أدوات التحليل التنبؤي في وحداتها التحقيقية تُحقق وفورات مالية تتجاوز بكثير تكلفة الاستثمار في هذه الأدوات. وتتقاطع هذه الدراسة مع البُعد التقني لمتغيري الفاعلية والاستراتيجية في الدراسة الحالية، غير أنها تفتقر إلى البُعد المؤسسي والاستراتيجي الشامل الذي ترمي إليه هذه الدراسة.

وعلى صعيد الدراسات المتعلقة بالوحدات التحقيقية المتخصصة (SIU)، أجرى Tennyson & Salsas-Forn (2002) دراسةً ميدانيةً على عينة من الشركات الأمريكية لتقييم فاعلية هذه الوحدات. وتوصّل الباحثان إلى أن وجود وحدات تحقيق متخصصة يرتبط ارتباطاً إيجابياً بتراجع نسبة مطالبات الاحتياال المدفوعة بنحو يتراوح بين ٨٪ و ١٢٪، مُؤكّدين على أن الفاعلية تتعزز حين تتمتع الوحدة باستقلالية مؤسسية كافية وصلاحيات واسعة وتبعية مباشرة للإدارة العليا. وتُقدّم هذه الدراسة دعماً مرجعياً مباشراً للدراسة الحالية من حيث تأكيدها على متغير الفاعلية وعلاقته بالهيكل المؤسسي للوحدة.

وأجرى (Viaene & Dedene 2004) في بلجيكا دراسةً مقارنةً بين شركات تأمين تتفاوت في حجم استثماراتها في وحدات مكافحة الاحتيال، وخلصا إلى أن الشركات التي تتبنى نهجاً مؤسسياً شاملاً في مكافحة الاحتيال يضم تدريباً وتقنيةً وهياكل تنظيميةً ملائمةً تتفوق بصورة معنوية في نسب الكشف واسترداد الأموال مقارنةً بتلك التي تُركّز على بُعد واحد فقط. وهذه النتيجة تُعزز فرضية الدراسة الحالية حول ضرورة تكامل الأبعاد في استراتيجية إدارة المخاطر لتحقيق الفاعلية القصوى.

وعلى الصعيد الإقليمي، أجرى (Al-Ghamdi 2018) دراسةً وصفيةً تحليليةً في المملكة العربية السعودية تناولت ظاهرة الاحتيال في التأمين الصحي ومستوى الوعي بها بين منسوبي شركات التأمين والمستشفيات. وكشفت النتائج عن أن مستوى الوعي بأساليب الاحتيال الطبي جاء متوسطاً، وأن هناك ثغرات واضحة في آليات التنسيق بين شركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية في ما يتعلق بمكافحة الاحتيال، مُوصياً بضرورة إنشاء قاعدة بيانات مركزية مشتركة وتبني معايير التحقق الإلكتروني. غير أن الدراسة اقتصرَت على وصف الظاهرة دون قياس فاعلية الوحدات التخصصية أو الربط بإطار إدارة المخاطر.

وفي السياق الخليجي أيضاً، أجرى العتيبي (٢٠٢٠) دراسةً استطلاعيةً في الكويت لرصد أساليب الاحتيال في قطاع التأمين وآليات التصدي لها. وكشفت الدراسة عن أن شركات التأمين الكويتية تفتقر في معظمها إلى استراتيجيات مكافحة احتيال مكتوبة وموثقة، وأن الاعتماد على الخبرة الشخصية للمحققين يُشكّل العماد الأساسي في التعامل مع ملفات الاحتيال. كما وجدت الدراسة أن التنسيق مع الجهات الأمنية يتسم بالتقطع وعدم الاستمرارية، مما يُضعف منظومة المكافحة بشكل لافت. وعلى الرغم من تقاطع هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في الموضوع والسياق الجغرافي الخليجي، إلا أنها لا تتناول البعد الاستراتيجي لإدارة المخاطر، وهو ما يُميّز الدراسة الحالية عنها.

وفي مصر، أجرى سليمان وعبد الفتاح (٢٠١٩) دراسةً تحليليةً حول الاحتيال في التأمين التجاري وأثره على الأداء المالي لشركات التأمين المصرية. وتوصلا إلى أن الاحتيال يُفضي إلى اختلال ملحوظ في نسب الخسارة (Loss Ratios) ويُضعف القدرة التنافسية للشركات التي تفشل في السيطرة عليه. وقد نبّهت الدراسة إلى غياب استراتيجيات احتياطية مُقنّنة للحدّ من مخاطر الاحتيال في معظم الشركات المُستطلّعة، وإلى الاكتفاء بالتعامل مع الحالات الفردية دون تحليل شمولي لمنظومة المخاطر. وهذه الفجوة بالضبط هي ما تسعى الدراسة الحالية إلى سبرها في البيئة السعودية.

Skipper & Kwon (2007) تناولوا في مؤلفهما المرجعي " Risk Management and Insurance الأبعاد الاستراتيجية لإدارة المخاطر في شركات التأمين، مُقدِّمين إطاراً نظرياً يؤكد على أن إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) في شركات التأمين تُمثل قيمة مضافة استراتيجية تتجاوز مجرد الامتثال التنظيمي لتُصبح محركاً حقيقياً للميزة التنافسية. وأكد المؤلفان أن الشركات التي تعتمد إدارة مخاطر متكاملة تُحقق أداءً مالياً أفضل على المدى البعيد وتواجه صدمات السوق بقدرة أعلى على الصمود والتكيف. ويُشكل هذا المرجع الرصين إطاراً نظرياً داعماً للفرضية المحورية في هذه الدراسة حول العلاقة الإيجابية بين جودة إدارة المخاطر وفاعلية مكافحة الاحتيال.

وفي دراسة تجريبية، فحص (Liebenberg & Hoyt (2003 المحددات المؤسسية لتبني الشركات المالية الأمريكية لنظام إدارة المخاطر المؤسسية (ERM)، ووجد أن الشركات الأكبر حجماً والأكثر تعرضاً للمخاطر التشغيلية هي الأسرع في تبني هذا النظام، وأن وجود مدير مخاطر رئيسي (Chief Risk Officer - CRO) يُمثل مؤشراً موثقاً على مستوى النضج المؤسسي في إدارة المخاطر. وقد كشفت الدراسة أن وجود هذه الوظيفة الاستراتيجية يرتبط بتراجع ملموس في تقلبات عوائد الشركة، مما يُثبت الأثر الإيجابي لإدارة المخاطر المؤسسية على الاستقرار المالي. وتستثمر الدراسة الحالية هذه النتائج في بناء الفرضية القائلة بأن الشركات الكبرى تمتلك ميزة هيكلية في إدارة مخاطر الاحتيال.

أما (Hoyt & Liebenberg (2011 فقد واصلتا مسيرتهما البحثية بدراسة لاحقة أثبتنا فيها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين تبني نهج ERM وقيمة الشركة المُقدَّرة وفق نسبة توبين (Tobin's Q)، إذ يزيد متوسط قيمة الشركات التي تُطبق ERM بنسبة تتراوح بين ١٥٪ و ٢٠٪ مقارنةً بنظيراتها التي لا تُطبقه. وهذه النتيجة تُعمِّق فهم القيمة الاستراتيجية لإدارة المخاطر وتدعم الإطار النظري للدراسة الحالية.

وفي السياق التطبيقي لقطاع التأمين السعودي، أجرى الزهراني (٢٠١٧) دراسةً استكشافيةً حول مستوى تطبيق إدارة المخاطر المؤسسية في شركات التأمين المُدرجة في سوق الأسهم السعودية (تداول). وتوصل إلى أن نسبة كبيرة من هذه الشركات تفتقر إلى إطار مكتوب وشامل لإدارة المخاطر المؤسسية، وأن التطبيق الفعلي يتفاوت تفاوتاً واسعاً بين الشركات، وأن الشركات ذات الشراكات الأجنبية تتمتع بمستوى أعلى من النضج في إدارة المخاطر. وتتوافق هذه النتائج مع السياق الذي تنطلق منه الدراسة الحالية وتُقدِّم صورةً تمهيديةً عن الواقع الراهن لممارسات إدارة المخاطر في القطاع التأميني السعودي.

وأجرى الشهري (٢٠٢١) دراسةً ميدانيةً في المملكة العربية السعودية على مديري المخاطر في شركات التأمين بهدف تقييم مدى توافق ممارسات إدارة المخاطر مع متطلبات

البنك المركزي "ساما". وكشفت نتائجها عن أن درجة الامتثال لمتطلبات "ساما" في ما يتعلق بمخاطر التشغيل والاحتيايل لا تزال دون المستوى المطلوب في نسبة لا يُستهان بها من الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأن وجود وحدات متخصصة لمكافحة الاحتيايل لا يعكس دائماً وجود استراتيجية متكاملة لإدارة هذا النوع من المخاطر. وتتقاطع هذه النتيجة تقاطعاً مباشراً مع فرضية الدراسة الحالية ومشكلتها البحثية.

وفي إطار مقارنة مختلفة، درس (Grace et al. 2015) العلاقة بين جودة إدارة المخاطر المؤسسية وكفاءة شركات التأمين التشغيلية، معتمدين على منهجية تحليل غلاف البيانات (DEA). وتوصلوا إلى أن الشركات التي تتمتع بمنظومة ERM راسخة تُحقق كفاءة تشغيلية أعلى وتُقلص هدر الموارد في التعامل مع المخاطر الثانوية، مما يُتيح لها تركيز مواردها على المخاطر الجوهرية. وتُعظم هذه الدراسة أهمية البُعد المتعلق بتخصيص الموارد في استراتيجيات إدارة مخاطر الاحتيايل التي تتناولها الدراسة الحالية.

٣-٤: الدراسات الجامعة بين مكافحة الاحتيايل وإدارة المخاطر

أجرى (Beasley et al. 2010) دراسة تحليلية مقارنة على مجموعة من الشركات المالية الأمريكية لفحص العلاقة بين جودة منظومة ERM وأنماط الاحتيايل المالي المكتشف بها. وتوصلوا إلى نتيجة بالغة الأهمية مفادها أن الشركات التي تمتلك منظومة ERM متكاملة أقل عرضة للاحتيايل الداخلي بنسبة معنوية، وأن مكوّنَي الثقافة والبيئة الرقابية داخل إطار كوسو هما الأكثر تأثيراً في منع الاحتيايل. وتُمثّل هذه الدراسة المرجع العلمي الأكثر قرباً من موضوع الدراسة الحالية، إذ تجمع المتغيرين الرئيسيين للبحث في إطار ارتباطي مباشر.

وفي السياق الآسيوي، قدّم (Lokanan 2018) دراسة نظرية تحليلية تُعيد قراءة نظرية المثلث الاحتيايلي في ضوء الأطر الحديثة لإدارة المخاطر، مُقترحاً نموذجاً متكاملًا يُوظف مكونات إطار ISO 31000 كأداة للتصدي للعناصر الثلاثة للاحتيايل. ويُقرّر الباحث أن معالجة عنصر الفرصة في نظرية المثلث الاحتيايلي تتطلب منهجية في إدارة المخاطر الرقابية تتجاوز الضوابط التقليدية نحو نهج تحليلي ديناميكي متجدد. ويُسهّم هذا المقترح النظري في تعميق الإطار التحليلي للدراسة الحالية من خلال الجمع بين نظرية الاحتيايل وإطار إدارة المخاطر في رؤية تجميعية متماسكة.

وقدّم (Mansor & Abdullahi 2015) في دراسة مماثلة أُجريت في ماليزيا نموذجاً إطارياً لتطبيق إدارة مخاطر الاحتيايل في مؤسسات التأمين الإسلامي (التكافل). وتوصلوا إلى أن الخصائص الهيكلية والأخلاقية لمؤسسات التكافل تُشكّل بيئة أكثر تحصيناً ضد الاحتيايل مقارنةً بنظيراتها التقليدية، شريطة أن تتوافر منظومة ERM فاعلة تُعزز هذه

الحصانة المؤسسية وثرسّخها. وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة للدراسة الحالية نظراً لقرب السياق الإسلامي في ماليزيا من السياق التأميني في المملكة العربية السعودية التي تحتضن أكبر سوق للتأمين التكافلي على مستوى العالم.

٤-٤: التعقيب النقدي على الدراسات السابقة

يتبيّن من استعراض الدراسات السابقة أنها أثرت بشكل ملموس مجالي مكافحة الاحتيال التأميني وإدارة المخاطر المؤسسية، غير أن ثمة فجوات معرفية جوهرية لا تزال قائمة ينبغي أن تسدّها الدراسة الحالية.

أولاً: تُلاحظ غلبة واضحة للدراسات الغربية سواء الأمريكية أو الأوروبية على حساب الدراسات الخليجية والعربية، وهو ما يُفرز فجوة سياقية كبيرة إذ تختلف البيئة التنظيمية والثقافية والاقتصادية في المملكة العربية السعودية اختلافاً جوهرياً يستوجب دراسات محلية مستقلة لا تكتفي بتطبيق نتائج الدراسات الأجنبية على الواقع السعودي.

ثانياً: ركّزت معظم الدراسات على أحد المتغيرين دون الآخر: فإما بحثت في الاحتيال التأميني وآليات الكشف عنه، وإما تناولت إدارة المخاطر المؤسسية في شركات التأمين، بينما ندرت الدراسات التي تربط المتغيرين معاً بنحو تحليلي ميداني منهجي كما تفعل الدراسة الحالية.

ثالثاً: اعتمدت كثير من الدراسات على البيانات المالية والأرقام الكمية، بينما أغفلت المنظور الميداني لمنسوبي وحدات مكافحة الاحتيال أنفسهم الذين يمثلون مصدراً ثرياً للمعلومات النوعية والخبرات التطبيقية التي لا تعكسها الأرقام المالية وحدها.

رابعاً: لا تتناول أي من الدراسات المُستعرضة بيئةً سعوديةً خالصةً تقيس فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال وعلاقتها باستراتيجيات إدارة المخاطر من منظور المختصين في نفس الوقت، مما يؤكد الإضافة الحقيقية التي تُحقّقها الدراسة الحالية على صعيد الأدبيات.

خامساً: جاءت كثير من الدراسات وصفية أو نظرية في طابعها الغالب، ولم تستند إلى منهجيات متقدمة في تحليل العلاقات بين المتغيرات بنحو يتيح اختبار الفروض وتحديد قوة العلاقة وطبيعتها، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تجاوزه من خلال تصميم بحثي وصفي ارتباطي يعتمد على تحليل إحصائي متعدد المستويات.

خامساً: الإطار النظري للدراسة

يُقدّم الباحث في هذا القسم نموذجاً نظرياً تجميعياً ينبثق من استيعاب الأطر النظرية المُستعرضة في الفصل الأول والدراسات السابقة في هذا الفصل، ويُجسّد التصور المفاهيمي الذي يحكم مسار الدراسة في مجملها.

١-٥: منطلقات الإطار النظري

ينطلق الإطار النظري للدراسة من ثلاث ركائز مفاهيمية أساسية تتضافر لبناء رؤية متكاملة للعلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال.

الركيزة الأولى: العلاقة السببية التوجيهية بين استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية مكافحة الاحتيال. يُفترض الإطار أن استراتيجيات إدارة المخاطر ليست مجرد أدوات إدارية مصاحبة لعمل وحدات مكافحة الاحتيال، بل هي المحرك المحوري الذي يُحدد اتجاهها وأولوياتها وأساليبها وقدرتها على الاستجابة للتحديات المتجددة. فوحدة مكافحة الاحتيال التي تعمل بمعزل عن إطار إدارة المخاطر تمارس نشاطاً تفاعلياً لا استراتيجياً، وتستجيب للحوادث الفردية دون أن تُكوّن مناعةً مؤسسيةً فعلية ضد الاحتيال بأنماطه المتجددة.

الركيزة الثانية: التكامل المؤسسي الشامل الذي يقوم على مبدأ أن فاعلية مكافحة الاحتيال هي محصلة تكاملية لعوامل بشرية وتقنية وهيكلية وثقافية تتضافر في منظومة واحدة لا يمكن تحقيق الفاعلية القصوى بتطوير بعض عناصرها دون الأخرى. فالكفاءة البشرية الرفيعة لمنسوبي الوحدة لا تبلغ إمكاناتها الحقيقي في غياب البنية التقنية الداعمة، والتقنية المتطورة لا تثمر ثمارها المتوقعة في غياب الكوادر المؤهلة لتوظيفها، والاثنان معاً لا يُحققان أثرهما الكامل في غياب هيكل مؤسسي داعم وثقافة مؤسسية نزيهة.

الركيزة الثالثة: التوافق التنظيمي والبيئي الذي يُقرّ بأن فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال تتشكّل داخل بيئة تنظيمية وتشريعية تمارس ضغطاً مؤسسياً يدفع الشركات نحو تحسين ممارساتها أو يُقيّدتها في ظروف معينة. وفي السياق السعودي، يُمثّل الإطار التنظيمي لـ"ساما" قوةً دافعةً رئيسيةً نحو تبني ممارسات أكثر حرفيةً في إدارة مخاطر الاحتيال، وهو ما يُشكّل متغيراً بيئياً ينبغي استيعابه في النموذج التحليلي.

٢-٥: نموذج الدراسة التحليلي

يرسم النموذج التحليلي للدراسة علاقةً محوريةً بين المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة المخاطر) والمتغير التابع (فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال)، مُوظِّفاً جملةً من المتغيرات الوسيطة والمُعَدِّلة التي يتضمنها النموذج الكامل.

المتغير المستقل يتمثل في استراتيجيات إدارة المخاطر بأبعادها الستة المُحددة سابقاً: التخطيط وتحديد الأهداف، وتقييم مخاطر الاحتيال، والاستجابة ومعالجة المخاطر، والمعلومات والتقنية، والرقابة والمراجعة المستمرة، والتواصل والتنسيق المؤسسي.

المتغير التابع يتجسّد في فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال بأبعادها الخمسة: الفاعلية الاكتشافية، والتحقيقية، والوقائية، والاستردادية، والمعلوماتية.

المتغيرات المُعَدِّلة تشمل: حجم الشركة التأمينية (كبيرة/ متوسطة/ صغيرة)، وعمر الشركة، وطبيعتها (وطنية/ مشتركة)، وتخصص الشركة في المنتجات التأمينية.

المتغيرات الوسيطة تشمل: المستوى التدريبي لمنسوبي الوحدة، والإطار التنظيمي المتعلق بمتطلبات "ساما"، وثقافة الشركة تجاه النزاهة والشفافية.

٣-٥: المنطق الرابط بين مكونات الإطار النظري

يُؤسّس الإطار النظري علاقةً تفاعليةً ديناميكيةً بين مكوناته بدلاً من أن يُقدّمها بوصفها علاقاتٍ أحادية الاتجاه. فبينما تُؤثّر استراتيجيات إدارة المخاطر في فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال من خلال تحديد الأولويات وتوجيه الموارد وتصميم الضوابط الرقابية، فإن نتائج عمل هذه الوحدات تُغذي بدورها منظومة إدارة المخاطر من خلال تقديم معلومات ميدانية عن الأنماط الجديدة للاحتيال وكفاءة الضوابط القائمة، في ما يُشبه حلقةً تغذية راجعة (Feedback Loop) تُعزّز قدرة المنظومة ككل على التكيف والتطور. وهذه الطبيعة الدورية للعلاقة بين المتغيرين تُجسّد نموذج التعلم المؤسسي الذي تُكرّسه نظرية كوسو ومعيار ISO 31000 في التأكيد على أهمية المراجعة المستمرة وتحديث الاستراتيجيات في ضوء التجربة الميدانية المتراكمة.

وينضوي هذا الإطار النظري أيضاً على فهم عميق للبُعد الإنساني في منظومة مكافحة الاحتيال؛ إذ يُدرك أن الإنسان بعلمه ودوافعه وقيمه يُشكّل المحور الذي تدور حوله كل هذه الاستراتيجيات والأطر والتقنيات. فالمحقق البارِع الذي يمتلك الخبرة الميدانية والبصيرة التحليلية والحُكم السديد يُجسّد في شخصه ما تسعى الاستراتيجيات إلى تحقيقه بأدواتها ونماذجها وإجراءاتها. ومن ثَمَّ، يُولي الإطار النظري اهتماماً خاصاً للكفاءة البشرية بوصفها

متغيراً وسيطاً جوهرياً يُحدد إلى حدٍ بعيدٍ الأثر الفعلي الذي تُخلفه استراتيجيات إدارة المخاطر على أرض الواقع.

٤-٥: الموقع الأكاديمي للدراسة وإسهامها النظري المتوقع

يتموضع هذا البحث في نقطة تقاطع أكاديمية تجمع بين فروع متعددة من العلوم الاجتماعية والإدارية، وهي: علم إدارة المخاطر المالية، وعلم الجريمة الاقتصادية، وعلم إدارة الشركات التأمينية، والإدارة الاستراتيجية، وعلم السلوك التنظيمي. ويُمثل هذا التعدد في المرجعيات العلمية ميزةً منهجيةً تُتيح للدراسة استيعاب الظاهرة من أبعادها المتعددة دون الاختصار على منظور أحادي يُفضي حتماً إلى رؤية ناقصة.

وتُتوقع إسهامات نظرية متعددة لهذه الدراسة تتمثل في: تقديم نموذج تحليلي يُخصّص نظرية المثلث الاحتمالي وإطار كوسو للبيئة التأمينية السعودية، وتطوير مقياس مُعتمد لتقييم فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال قابل للتطبيق في دراسات مماثلة، وإثراء الأدبيات العربية بنتائج ميدانية تُؤسّس لمعرفة تجريبية قابلة للتحقق والتكرار والمقارنة في سياقات جغرافية وقطاعية متنوعة.

وفي ضوء كل ما تقدم، يُقدّم هذا الفصل قاعدةً نظريةً راسخةً تُوطّر الدراسة وتُحكم بنيانها، وتُوفّر الشرعية الأكاديمية اللازمة لمتغيراتها وفروضها وأدواتها، وهو ما يُمهّد الطريق للانتقال إلى الفصل الثالث المتعلق بالمنهجية والإجراءات البحثية التي يعتمدها الباحث لاختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.



الفصل الثالث

أولاً: مقدمة الفصل

يُعدّ اختيار المنهجية البحثية الملائمة قراراً محورياً يحكم مسار الدراسة برمتها، إذ ينعكس مباشرةً على مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم وقيمتها في إثراء المعرفة العلمية. وتنطلق المنهجية الجيدة من استيعاب عميق لطبيعة المشكلة البحثية وأهدافها وتساؤلاتها وفروضها، بحيث تُقدّم إجاباتٍ علميةً موثوقةً لا تقتصر على الوصف السطحي للظاهرة، بل تخترق طبقاتها الأعمق لتكشف عن طبيعة العلاقات بين متغيراتها ودرجة تأثيرها وشروط اشتغالها.

يتولى هذا الفصل تفصيل الإجراءات المنهجية التي اعتمدها الباحث في تصميم الدراسة وتنفيذها، ابتداءً من تحديد التصميم البحثي المناسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، مروراً بتعريف مجتمع البحث وتحديد خصائصه ووصف الأسلوب المتبع في اختيار العينة وتحديد حجمها، وانتهاءً بتفصيل أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية من صدق وثبات، وعرض الأساليب الإحصائية المنتخبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فروضها. كما يستعرض هذا الفصل الحدود التي تقيّد الدراسة وتستوجب الأخذ بعين الاعتبار عند تفسير نتائجها وتعميمها.

وتكتسب منهجية هذه الدراسة أهميةً خاصةً نابعةً من طبيعة موضوعها الذي يتناول ظاهرةً مؤسسيةً حساسةً تتقاطع عند مفترق طرق بين الممارسة التنظيمية والأداء المؤسسي في بيئة القطاع التأميني السعودي المتميز بخصائص هيكلية وثقافية وتنظيمية تستوجب مراعاتها في كل خطوة منهجية. ويحرص الباحث في هذا الفصل على أن تكون إجراءاته البحثية شفافةً ومُفصّلةً بنحوٍ يُمكن أي باحث آخر من تكرار الدراسة في بيئات مماثلة أو مغايرة، مما يُعزّز القيمة التراكمية لهذا العمل في مسيرة البحث العلمي في هذا المجال.

ثانياً: تصميم البحث

١-٢: المنهج البحثي المعتمد

تنتهج هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي (Descriptive-Correlational Method) بوصفه الأنسب لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها. فمن ناحية، تسعى الدراسة إلى وصف الوضع الراهن لممارسات إدارة المخاطر في وحدات مكافحة الاحتيال بشركات التأمين السعودية وقياس مستوى هذه الممارسات وتقييم فاعلية الوحدات، وهو ما يستدعي البُعد الوصفي. ومن ناحية أخرى، تسعى إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية هذه الوحدات وقياس قوة هذه العلاقة واتجاهها، وهو ما يستدعي البُعد الارتباطي. ولا تنتهج الدراسة المنهج التجريبي كون الواقع التنظيمي الذي تدرسه لا يقبل التحكم في المتغيرات أو المعالجة التجريبية المقصودة.

ويتبنى البحث المدخل الكمي (Quantitative Approach) منهجاً أساسياً في جمع البيانات وتحليلها، معتمداً على الاستبانة المُقنَّنة أداةً رئيسيةً للقياس، مع استيعاب جانب نوعي مكمل يتجلى في مراجعة الوثائق والسياسات المؤسسية المتعلقة بمكافحة الاحتيال لدى الشركات المستهدفة، وذلك في إطار ما يُعرف بتصميم الطرق المختلطة الاستكشافي (Explanatory Mixed-Methods Design) الذي يمنح الدراسة عمقاً تحليلياً لا تُتيحه الأرقام الإحصائية وحدها.

٢-٢: التصميم المقطعي للدراسة

تعتمد الدراسة التصميم المقطعي (Cross-Sectional Design)، إذ تُجمع البيانات في نقطة زمنية واحدة تعكس الوضع الراهن للمتغيرات موضع الاهتمام. ويُبرّر هذا التصميم عدة اعتبارات: فمن الناحية العملية، يُتيح إنجاز الدراسة في مدة معقولة ضمن القيود الزمنية للبحث، ومن الناحية النظرية، فإن متغيرات

الدراسة تتسم بالاستقرار النسبي عبر الزمن القصير مما يجعل القياس الآني صالحاً لاستخلاص دلالات موثوقة. غير أن الباحث يدرك أن التصميم المقطعي يُقيّد القدرة على استخلاص علاقات سببية قاطعة ويُوصي بمتابعتها بدراسات طولية مستقبلية.

٣-٢: الإطار المرجعي للقياس

يستند البحث في بناء أدواته القياسية إلى إطار كوسو للمخاطر المؤسسية (COSO-ERM) وإلى معيار ISO 31000 بوصفهما المرجعين الدوليين الأكثر استخداماً في قياس ممارسات إدارة المخاطر، فضلاً عن توظيف نظرية المثلث الاحتمالي لـ Cressey كمرجع نظري لتحليل أبعاد الفاعلية الوقائية، وذلك بما يتوافق مع ما تمّ بناؤه في الفصل الثاني من هذه الدراسة.

ثالثاً: مجتمع البحث

١-٣: تعريف مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في وحدات مكافحة الاحتيال وإدارات المخاطر في شركات التأمين المرخصة والعاملة في المملكة العربية السعودية والمدرجة في سجلات البنك المركزي السعودي "ساما" خلال الفترة الزمنية للدراسة. ويشمل هذا المجتمع الفئات الوظيفية التالية: مديرو وحدات مكافحة الاحتيال، ومحققو المطالبات المتخصصون، ومديرو المخاطر، ومحللو البيانات المعنيون بكشف الاحتيال، وضباط الامتثال المعنيون بملفات مكافحة الاحتيال داخل هذه الشركات.

٣-٢: خصائص مجتمع البحث

يتميز مجتمع البحث بعدة خصائص هيكلية ينبغي استيعابها لتحديد العينة على نحوٍ دقيق. فمن حيث التوزيع القطاعي، يشمل مجتمع الدراسة الشركات العاملة في قطاع التأمين الطبي، وقطاع تأمين المركبات، وقطاع التأمين على الممتلكات والحوادث، وقطاع التأمين التكافلي، وذلك نظراً لأن طبيعة ونطاق مخاطر الاحتيال تتباين تبايناً ملحوظاً بين هذه القطاعات. ومن حيث التوزيع الجغرافي، تتمركز شركات التأمين السعودية في المدن الرئيسية الثلاث: الرياض وجدة والدمام، وإن كانت الرياض تستأثر بالحصّة الكبرى من مراكز القرار التشغيلي والإداري.

وبالاستناد إلى بيانات البنك المركزي السعودي "ساما"، يبلغ عدد شركات التأمين المرخصة والعاملة في السوق السعودية نحو ٢٩ شركة تتفاوت من حيث الحجم والملكية والتخصص. ويلاحظ الباحث أن هذه الشركات لا تتساوى في وجود وحدات متخصصة لمكافحة الاحتيال؛ إذ تمتلك الشركات الكبرى وبعض الشركات متوسطة الحجم وحداتٍ مستقلةً بهياكل وظيفية واضحة، في حين تدمج بعض الشركات الصغيرة هذه المهام مع وظائف تسوية المطالبات أو الامتثال. ولذا، فإن مجتمع البحث الفعلي يقتصر على الشركات التي تمتلك وحدات أو وظائف متخصصة يمكن تمييزها بحيث يكون للمستجيب إلمام كافٍ بالمتغيرات موضع الدراسة.

٣-٣: معايير الاشتغال والاستبعاد

يشترط الباحث في المستجيبين المُستهدفين توافر معيارين أساسيين: أولهما الانتماء المباشر إلى وظائف مكافحة الاحتيال أو إدارة المخاطر أو تسوية المطالبات بما لا يقل عن عام كامل، بحيث تتوافر لدى

المستجيب خبرة عملية كافية للإجابة عن فقرات الاستبانة بمصداقية ووعي. وثانيهما الاشتراط بأن تكون شركته مُرخصةً ومزاولةً للنشاط التأميني من قِبَل "ساما" خلال فترة الدراسة. ويُستبعد من الدراسة المتدربون وشاغلو الوظائف الإدارية العامة غير المعنيين مباشرةً بالمتغيرات.

رابعاً: خصائص العينة

٤-١: أسلوب اختيار العينة

اعتمد الباحث أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية (Proportionate Stratified Random Sampling) لاختيار المستجيبين، وذلك لتحقيق تمثيل متوازن لفئات المجتمع المختلفة وتفادي التحيز الذي قد ينشأ عن استخدام أساليب العينات القصدية أو الملائمة في سياق هذه الدراسة. ويُقسّم المجتمع في هذا الأسلوب إلى طبقات متجانسة داخلياً ومتباينة فيما بينها، ثم يُسحب من كل طبقة عددٌ من المستجيبين يتناسب مع حجمها النسبي في المجتمع الكلي.

وتتمثل طبقات التصنيف المعتمدة في هذه الدراسة في محورين: محور حجم الشركة بحيث تُصنّف الشركات إلى كبيرة (رأس المال المدفوع أعلاه ٥٠٠ مليون ريال) ومتوسطة (بين ١٠٠ و ٥٠٠ مليون ريال) وصغيرة (أدناه ١٠٠ مليون ريال)، ومحور التخصص القطاعي بحيث تُصنّف إلى شركات تأمين عام وشركات تأمين طبي متخصصة وشركات تكافل.

٤-٢: الخصائص الديموغرافية للعينة المستهدفة

بُنيت عينة الدراسة لتعكس توزيعاً واقعياً لخصائص منسوبي وحدات مكافحة الاحتيال وإدارة المخاطر في السوق التأمينية السعودية. ومن المتوقع تبعاً للتوزيع الوظيفي في هذا القطاع أن تنصدر المؤهلات الجامعية في التخصصات المالية والمحاسبية والقانونية وتقنية المعلومات قائمة الخلفيات الأكاديمية للمستجيبين، في حين يتوزع المستجيبون من حيث المسمى الوظيفي بين: مديري الوحدات والأقسام، ومحلي الاحتيال، والمحققين الميدانيين، ومراجعي المطالبات.

ومن المتوقع وفق البنية الديموغرافية للقطاع التأميني في المملكة تنوع الجنسيات بين المواطنين السعوديين الذين يتصاعد حضورهم في ظل اشتراطات السعودية، وبين المقيمين ذوي الخبرة التخصصية في مجال التأمين. كما يُتوقع أن تتراوح الخبرة العملية للمستجيبين بين سنة وعشرين سنة، مما يُتيح رصد الفروق في الإدراك والتقييم بحسب مستوى الخبرة وهو ما يُشكّل أحد متغيرات المقارنة الفرعية في تحليل البيانات.

٣-٤: ضبط جودة العينة

حرص الباحث على جملة من الإجراءات التي تكفل جودة العينة وتعزز تمثيليتها. فقد عُرضت قائمة المستهدفين على اثنين من المحكّمين المتخصصين في منهجية البحث للثبوت من ملاءمة معايير الاشتمال والاستبعاد، كما اعتمد الباحث مسحاً استطلاعياً مبدئياً (Pilot Screening) للتأكد من توافر معيار الخبرة الكافية لدى المستجيبين قبل إرسال نسخة الاستبانة النهائية. وقد صُمّمت الاستبانة لتشمل سؤالاً تصفيةً (Screening Question) في مستهلّها يُستبعد بموجبه كل من لا تنطبق عليه معايير الاشتمال المحددة.

خامساً: محددات حجم العينة

١-٥: الأسس النظرية لتحديد الحجم

يُعدّ تحديد حجم العينة من أحرص القرارات المنهجية في البحث الكمي، إذ يتوقف عليه مدى القدرة على الكشف عن العلاقات الإحصائية الحقيقية (Statistical Power) واحتمالية الخطأ من النوعين الأول والثاني. ويستند الباحث في تحديد الحجم الملائم إلى معادلة كوهن لتحليل القوة الإحصائية (Cohen's Power Analysis) التي تُحدد الحجم الأدنى اللازم لاكتشاف حجم أثر متوسط (f^2 : Medium Effect Size) $(= 0.15)$ بمستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ وقوة إحصائية $(1 - \beta = 0.80)$ وهي المعايير المعتمدة في أغلب الدراسات الاجتماعية والإدارية المماثلة. ووفق هذه المعادلة المُبرمجة في برنامج GPower، يُوصى بعينة لا تقل عن ١٠٧ مستجيبين لاختبار نموذج انحدار متعدد يشمل المتنبئات المستقلة في الدراسة.

٢-٥: الحجم المستهدف

أخذاً في الاعتبار احتمالية عدم الاستجابة (Non-Response Bias) والاستبانة غير المكتملة، وبافتراض معدل استجابة يبلغ نحو ٧٠٪ وهو معدل متحفظ مناسب للبيئة المؤسسية الحساسة في هذا القطاع، حدّد الباحث حجماً مستهدفاً أولياً يبلغ ١٧٥ استبانة موزعة بهدف استرداد ما لا يقل عن ١٣٠ استبانة صالحة للتحليل. ويتجاوز هذا الحجم الحد الأدنى المُحسوب وفق تحليل القوة الإحصائية مما يوفر هامشاً إضافياً من الموثوقية الإحصائية ويُعزز حساسية الاختبارات الفرعية المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية.

٣-٥: التوزيع الطبقي للعينة

يُوزَّع الحجم المستهدف وفق معادلة التناسب الطِّبْقِي بحيث تحصل الشركات الكبيرة على النصيب الأوفر بما يتناسب مع حجم قوتها البشرية في وحدات مكافحة الاحتيال، يليها الشركات المتوسطة ثم الصغيرة. وتحرص هذه الاعتبارات على ألا يُهيمن مستجيبو شركة واحدة على توجه النتائج، ولذا يُحدد الباحث سقفاً أقصى لنسبة مستجيب أي شركة بعينها يبلغ ٢٠٪ من إجمالي العينة النهائية الصالحة.

سادساً: أدوات جمع البيانات

١-٦: الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية

تُمثِّل الاستبانة (Questionnaire) الأداة الرئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، وهو اختيارٌ تَبَرَّره اعتبارات متعددة: فالاستبانة تتيح جمع بيانات موحدة من مستجيبين متباعدين جغرافياً وضمان قابلية مقارنتها، كما تُتيح للمستجيبين الإفصاح عن آرائهم بدرجة من الخصوصية والبُعد عن ضغط التفاعل الشخصي، وهو اعتبار جوهري في موضوع حساس كمكافحة الاحتيال في بيئات مؤسسية لها ثقافتها الخاصة في التعامل مع المعلومات.

صُمِّمَت الاستبانة في ثلاثة محاور رئيسية. يتضمن المحور الأول البيانات الديموغرافية والوظيفية للمستجيب وتشمل: الجنس، والمؤهل العلمي، والتخصص الأكاديمي، وعدد سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، وحجم الشركة، وقطاعها التأميني. ويتضمن المحور الثاني مقياس المتغير المستقل (استراتيجيات إدارة المخاطر) المؤلف من (٣٦) فقرة موزعة على الأبعاد الستة المحددة في الفصل الثاني (٦ فقرات لكل

بُعد). أما المحور الثالث فيتضمن مقياس المتغير التابع (فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال) المؤلف من (٣٠) فقرات موزعة على الأبعاد الخمسة (٦ فقرات لكل بُعد).

وتعتمد جميع فقرات المحورين الثاني والثالث مقياس ليكرت الخماسي (٥-Point Likert Scale) كمقياس للاستجابة، وفق الدرجات التالية: (٥) موافق بشدة، (٤) موافق، (٣) محايد، (٢) غير موافق، (١) غير موافق بشدة. ويُتيح هذا المقياس التعامل مع البيانات بوصفها شبه فترية (Quasi-Interval Data) مما يُجيز تطبيق الاختبارات الإحصائية المعلمية (Parametric Tests) بشروطها الموضوعية.

٢-٦: الصدق الظاهري وصدق المحتوى

لضمان صدق المحتوى (Content Validity)، عُرضت الاستبانة بصورتها الأولية على لجنة تحكيم متخصصة مؤلفة من (٧) محكمين: ثلاثة منهم من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية المتخصصين في إدارة التأمين وإدارة المخاطر، واثنان من ذوي الخبرة التطبيقية في مكافحة الاحتيال التأميني بالقطاع الخاص، وواحد متخصص في إدارة المخاطر التأمينية، وواحد متخصص في منهجية البحث العلمي الكمي. وطلب من المحكمين إبداء آرائهم في مدى انتماء كل فقرة إلى البُعد المخصصة له، ووضوح صياغتها، وشموليتها للمفهوم المراد قياسه، وعدم تداخلها مع فقرات أخرى. واعتمد معيار اتفاق ثمانين بالمئة (٨٠٪) على الأقل من المحكمين شرطاً للإبقاء على الفقرة أو تعديلها، وحُذفت أو أُعيدت صياغة الفقرات التي لم تبلغ هذه النسبة.

وللتحقق من الصدق الظاهري (Face Validity)، عُرضت نسخة معدّلة من الاستبانة على عينة استطلاعية صغيرة من عشرة أفراد من مجتمع الدراسة لإبداء ملاحظاتهم حول وضوح التعليمات والصياغة اللغوية وحجم الاستبانة والوقت المستغرق للإجابة، ثم أُجريت التعديلات اللازمة قبل اعتماد النسخة النهائية.

٣-٦: الثبات وأساليب قياسه

قيس ثبات أداة الدراسة باستخدام ثلاثة مؤشرات إحصائية متكاملة. المؤشر الأول هو معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) الذي يقيس الاتساق الداخلي لفقرات كل بُعد من أبعاد الأداة، إذ تُعدّ قيمة $\alpha \geq 0.70$ مقبولة أكاديمياً وتُعدّ القيمة $\alpha \geq 0.80$ جيدة. والمؤشر الثاني هو الثبات المركّب (Composite Reliability - CR) في إطار نمذجة المعادلة البنائية، الذي يُكمل ألفا كرونباخ في قياس تجانس المتغيرات الكامنة. والمؤشر الثالث هو متوسط التباين المُستخلص (Average Variance Extracted - AVE) الذي يُقيّم مدى قدرة المقياس على استيعاب التباين في المتغير المُقاس مقارنةً بتباين الخطأ، وتُعدّ القيمة $(AVE \geq 0.50)$ معياراً مقبولاً. وأُجريت هذه الاختبارات على بيانات الدراسة الاستطلاعية المكونة من ٣٠ مستجيباً.

٤-٦: أدوات تكميلية لجمع البيانات

إلى جانب الاستبانة، يعتمد الباحث مراجعة الوثائق (Document Review) أداة تكميلية للحصول على بيانات موضوعية تتعلق بالسياسات الرسمية المعتمدة لدى الشركات المستهدفة في مجال إدارة المخاطر ومكافحة الاحتيال، بما في ذلك: وثائق السياسة العامة لمكافحة الاحتيال، ونتائج تقييمات المخاطر الأخيرة، والتقارير الرقابية لـ "ساما" المتاحة للعموم. ويُساعد هذا المصدر التكميلي في التثليث (Triangulation) بين المعطيات المعلنة للشركات والتقييمات الذاتية لمنسوبيها التي تجمعها الاستبانة.

سابعاً: حدود البحث

١-٧: الحدود الموضوعية

تقتصر هذه الدراسة من الناحية الموضوعية على فحص العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية، دون التوسع في تناول جوانب مشتركة وثيقة الصلة بالجريمة المالية المنظمة بشكل عام، أو غسيل الأموال، أو الاحتيال في القطاعات المالية الأخرى كالبنوك وشركات الاستثمار. ولا تتناول الدراسة الأبعاد القانونية والجنائية التفصيلية لمكافحة الاحتيال، بل تُركّز على الجانب الاستراتيجي والمؤسسي منها.

٢-٧: الحدود المكانية

تنحصر الدراسة جغرافياً في شركات التأمين المُرخَّصة والعاملة داخل المملكة العربية السعودية. ولا يُقصد بالاستبانة الموجهة للمنسوبيين في المكاتب الإقليمية خارج المملكة إن وجدت، نظراً لاختلاف البيئة التنظيمية خارج نطاق "ساما". وعلى الرغم من التركيز الجغرافي الضيق، تلاحظ الدراسة أن السوق التأمينية السعودية تُمثّل أكبر سوق تأميني في دول مجلس التعاون الخليجي مما يُكسب نتائجها أهمية إقليمية تتجاوز حدودها المكانية.

٣-٧: الحدود البشرية

تقتصر عينة الدراسة على فئة العاملين المباشرين في وحدات مكافحة الاحتيال وإدارة المخاطر، دون الاستعانة بوجهات نظر فئات ذات صلة كالعملاء ومقدمي الرعاية الصحية أو وكلاء التأمين أو الجهات الرقابية. ويدرك الباحث أن إشراك هذه الفئات كان سيُضيف بُعداً تقييمياً خارجياً ثرياً، غير أن تعقيدات الوصول إليها والقيود المتعلقة بالسرية الرقابية تجعل هذا التوسع خارج نطاق هذه الدراسة.

٤-٧: الحدود الزمنية

تُمثل البيانات المجمعة في هذه الدراسة صورةً آنيةً للوضع الراهن خلال فترة تطبيق الاستبانة، ولا تعكس بالضرورة التحولات التاريخية في ممارسات إدارة المخاطر أو مستويات الفاعلية عبر الزمن. كما أن المتغيرات البيئية والتنظيمية المتعلقة بمتطلبات "ساما" في تطور مستمر قد تؤثر في طبيعة العلاقات المرصودة عند تكرار الدراسة في فترات زمنية لاحقة.

٥-٧: الحدود المنهجية

يدرك الباحث أن الاعتماد على الإفادات الذاتية للمستجيبين (Self-Reported Data) ينطوي على احتمالية التحيز في الاستجابة (Response Bias) لا سيما في موضوع حساس كمكافحة الاحتيال حيث قد يُميل بعض المستجيبين نحو المبالغة في تقييم أداء وحداتهم (Social Desirability Bias)، وهو ما يحاول الباحث تخفيفه من خلال ضمان سرية البيانات وعدم الكشف عن هوية المستجيبين في الاستبانة.

ثامناً: الأساليب الإحصائية

٨-١: مستويات التحليل الإحصائي

يعتمد الباحث استراتيجية إحصائية متعددة المستويات تتصاعد في تعقيدها التحليلي من الوصف إلى الاستدلال إلى الاختبار البنائي، وذلك بما يتوافق مع طبيعة أسئلة الدراسة وفروضها ومستوى القياس المعتمد.

٨-٢: الإحصاء الوصفي

يُستخدم الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics) في المرحلة الأولى من التحليل لتقديم صورة موجزة وواضحة لبيانات الدراسة من خلال: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم مستوى كل بُعد من أبعاد المتغيرين في عينة الدراسة، ومعاملات الالتواء والتفلطح (Skewness & Kurtosis) للتحقق من شرط الاعتدالية الطبيعية (Normality Assumption) الضروري للاختبارات المعلمية، والتكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية للعينة. ويُمكن القارئ من خلال هذا المستوى من الحصول على انطباع شامل عن واقع المتغيرات في البيئة المدروسة قبل الخوض في تحليل العلاقات بينها.

٨-٣: تحليل الصدق البنائي بالنمذجة التأكيدية

قبل الانتقال إلى اختبار الفروض الرئيسية، يُجري الباحث تحليل العوامل التأكيدي (Confirmatory Factor Analysis - CFA) باستخدام برنامج AMOS أو برنامج R لاختبار مدى تطابق البنية العاملية للأداة مع النموذج النظري المقترح في الفصل الثاني. ويعتمد الباحث مجموعةً من مؤشرات حسن المطابقة المعيارية وهي: مؤشر المطابقة المقارن (CFI)، ومؤشر توكر-لويس (TLI)، ومؤشر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA)، ومؤشر جذر متوسط مربع البواقي المُعَيَّرَة (SRMR). وتُعدّ القيم $(CFI \geq 0.90, TLI \geq 0.90, RMSEA \leq 0.08, SRMR \leq 0.08)$ مؤشرات مقبولةً على حسن المطابقة وفق الأطر المرجعية المعتمدة في هذا المجال.

٤-٨: اختبارات الفروض الرئيسية

لاختبار الفرض الرئيسي للدراسة المتعلق بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال، يستخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) للكشف عن اتجاه العلاقة وقوتها، مع الأخذ في الاعتبار توافر شروط تطبيقه المعلمي ولا سيما شرط الاعتدالية وشرط الاستمرارية.

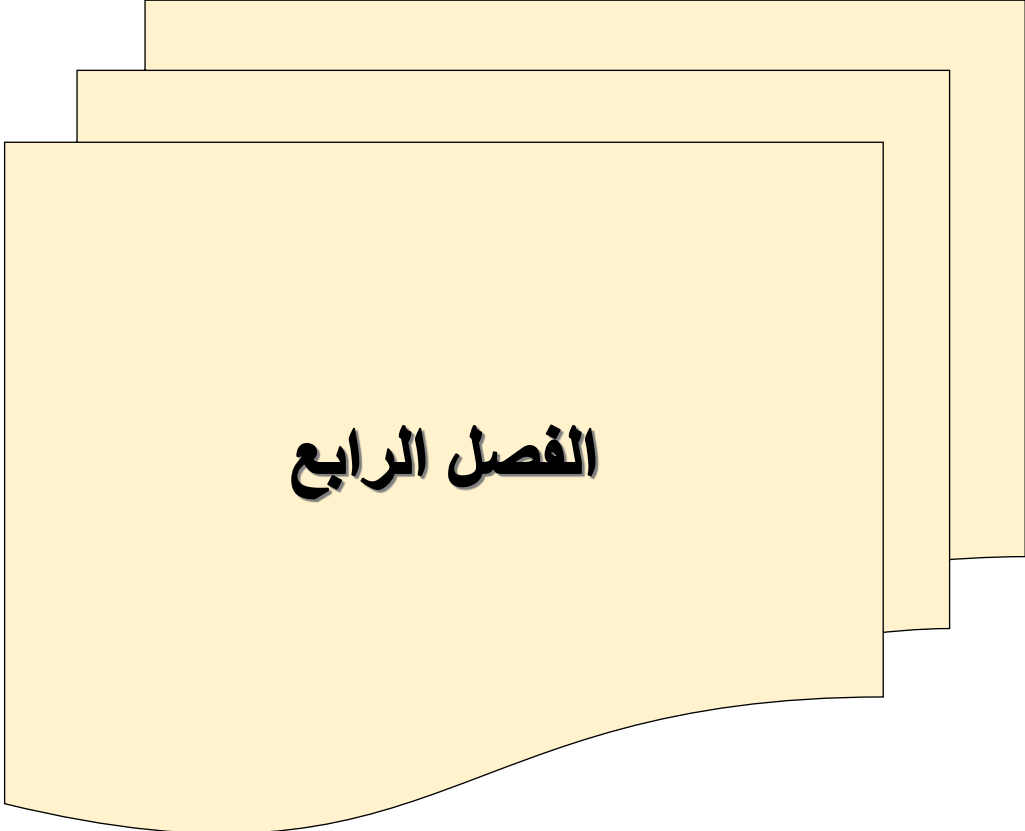
ولاختبار القدرة التنبؤية لأبعاد استراتيجيات إدارة المخاطر في الفاعلية الكلية وأبعادها الفرعية، يُوظف تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) بأسلوب الإدخال المتسلسل (Hierarchical Entry Method) الذي يُتيح إدخال المتغيرات الضابطة (كحجم الشركة وخبرة المستجيب) في الخطوة الأولى ثم أبعاد المتغير المستقل في الخطوة الثانية، مما يُمكن من تقدير الإسهام الصافي لكل بُعد في تفسير التباين في المتغير التابع بعد ضبط العوامل الضابطة.

٥-٨: اختبارات الفروق الفرعية

للكشف عن دلالة الفروق في مستوى فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال وفق المتغيرات الديموغرافية ذات الفئتين كالجنس، يُستخدم اختبار t للعينتين المستقلتين (Independent Samples t-test). أما المتغيرات ذات ثلاث فئات أو أكثر كحجم الشركة وسنوات الخبرة، فيُستخدم معها تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) مع اختبارات المقارنات البعدية (Post Hoc Tests) وفق معيار شيفيه (Scheffé) أو بونفيروني (Bonferroni) لتحديد مواطن الفروق الدالة في حال رفض فرض العدم.

٦-٨: أسلوب نمذجة المعادلة البنائية

تكاملاً مع التحليلات السابقة، يسعى الباحث إلى توظيف نمذجة المعادلة البنائية (Structural Equation Modeling - SEM) كأسلوب تحليلي شمولي يُتيح اختبار النموذج الكلي للعلاقة بين المتغيرات في آنٍ واحد بدلاً من التحليلات الثنائية المتتالية التي تُراكم الخطأ الإحصائي. ويُقيّم نموذج SEM العلاقة المباشرة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، فضلاً عن إمكانية اختبار الأثر الوسيط (Mediation Effect) للمتغيرات الوسيطة بأسلوب بوتستراب (Bootstrap) الذي يُقدّم تقديرات فترة الثقة المتحيزة تصحيحاً (BCa Confidence Intervals) كأساس للاستدلال. وتُجرى كل هذه التحليلات باستخدام برنامجي SPSS v27 و AMOS v24 أو بديلاً مفتوح المصدر هو برنامج R مع حزمتي (lavaan) و (semPlot).



الفصل الرابع

أولاً: مقدمة الفصل

يُمثّل هذا الفصل حصيلة المسار التجريبي للدراسة، إذ يُجسّد التحول من الإطار النظري والمنهجي المؤسّس في الفصلين السابقين إلى عالم البيانات الواقعية وما تحمله من أدلة ودلالات. فبعد أن أرسى الفصل الثاني البنية المعرفية للمتغيرين، وحدّد الفصل الثالث الإجراءات المنهجية لجمع البيانات وتحليلها، يتصدى هذا الفصل لمهمة عرض ما آلت إليه هذه الإجراءات من نتائج، وتفسيرها في ضوء الأدب النظري، وترجمتها إلى توصيات قابلة للتطبيق.

يسير الفصل وفق منطق تصاعدي في مستوى التعقيد التحليلي: يبدأ بوصف خصائص العينة الفعلية والتحقق من الخصائص السيكمومترية للأداة، ثم ينتقل إلى الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة وأبعادها، فاختبار افتراضات الاستدلال الإحصائي، ثم اختبار فروض الدراسة بالأساليب المناسبة، وصولاً إلى مناقشة شاملة تستحضر الأدب النظري والدراسات السابقة لتفسير ما أسفرت عنه الاختبارات الإحصائية من نتائج، وتُفضي في نهاية المطاف إلى توصيات نابذة من صميم النتائج ومنسجمة مع واقع قطاع التأمين السعودي.

ويحرص الباحث في هذا الفصل على الفصل المنهجي الدقيق بين عرض النتائج ومناقشتها، إذ يُعدّ الخلط بينهما أحد أكثر الأخطاء المنهجية شيوعاً في الأبحاث الاجتماعية والإدارية. كما يحرص على توثيق كل قرار إحصائي بقيمه الدقيقة ومستويات دلّالته، بما يُتيح إمكانية التدقيق والتحقق من النتائج، ويُعزز الأمانة العلمية والشفافية التي ينبغي أن تُميّز البحث الجامعي الرصين.

ثانياً: تحليل البيانات

١-٢: وصف العينة الفعلية وإجراءات التنظيف

استُرجع من أصل ١٧٥ استبانةً وُزَّعت على مستجبي الدراسة ما مجموعه ١٥٢ استبانة، بمعدل استجابة بلغ ٨٦,٩٪، وهو معدل مرتفع يعكس مدى الاهتمام بموضوع الدراسة في أوساط المختصين. وبعد الفحص الأولي للاستبانات المستردة، استُبعدت ١٢ استبانة لعدم اكتمالها أو لإظهار أنماط استجابة مشبوهة كالتطرف الكامل في الاستجابة (Straight-Lining) بما لا يعكس تفاعلاً حقيقياً مع محتوى الفقرات. وبذلك بلغت الاستبانات الصالحة للتحليل ١٤٠ استبانة، وهو عدد يتجاوز الحد الأدنى المحدد في الفصل السابق ويُوفّر قدراً مقبولاً من القوة الإحصائية لاختبار فروض الدراسة.

تُمثّل العينة الفعلية توزيعاً متنوعاً من حيث الخصائص الديموغرافية؛ إذ يُهيمن الذكور على تركيبة العينة بنسبة (٧٨,٦٪)، وهو توزيع يعكس الواقع الفعلي للتركيبة الجندرية في وظائف مكافحة الاحتيال بسوق التأمين السعودي. ومن حيث المؤهل العلمي، يحمل (٨٢,١٪) من المستجيبين درجة البكالوريوس أو ما يعادلها، فيما يحمل (١٥٪) درجة الماجستير، ولا يتجاوز حاملو الدكتوراه نسبة (١,٤٪). وعلى صعيد التخصص الأكاديمي، تنصدر تخصصات الإدارة والمالية والمحاسبة قائمة تخصصات المستجيبين بنسبة مجموعة (٦٣,٦٪)، تليها تخصصات تقنية المعلومات والحاسب بنسبة (١٨,٦٪)، ثم التخصصات القانونية بنسبة (١٢,١٪)، فيما توزعت النسبة المتبقية (٥,٧٪) على تخصصات أخرى.

أما من حيث سنوات الخبرة، فقد توزع المستجيبون على أربع فئات: تضم فئة الخبرة الأقل من ٥ سنوات (٢٨,٦٪) من العينة، وتضم فئة من ٥ إلى ١٠ سنوات (٣٥,٧٪)، وتضم فئة من ١٠ إلى ١٥ سنة (٢٢,١٪)، في حين تُمثّل فئة من تجاوزت خبرتهم ١٥ سنة (١٣,٦٪) من العينة. وتُظهر هذه الأرقام توزيعاً معقولاً يضمن تنوعاً في مستويات الخبرة يُثري المقارنات الفرعية المتعلقة بها. ومن حيث حجم الشركة، تمثّل الشركات

الكبيرة ما نسبته (٤٢,٩٪) من الاستجابات، والمتوسطة (٣٧,١٪)، والصغيرة (٢٠٪)، وهو توزيع متوافق مع المعايير التطبيقية المعتمدة في تصميم العينة.

٢-٢: التحقق من الخصائص السيكومترية للأداة

قبل المضي في اختبار الفروض، أجرى الباحث سلسلةً من الاختبارات السيكومترية للتحقق من صلاحية الأداة للقياس في البيئة الفعلية للدراسة. وعلى صعيد الاتساق الداخلي، جاءت قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع أبعاد مقياس استراتيجيات إدارة المخاطر في نطاق الجودة العالية، تراوحت بين (٠,٨١٣) لبُعد المراقبة والمتابعة كأدنى قيمة، و(٠,٨٩١) لبُعد تقييم المخاطر كأعلى قيمة، في حين بلغت قيمة ألفا للمقياس الكلي (٠,٩٣٤). كذلك سجّل مقياس الفاعلية قيمةً مماثلة تراوحت بين (٠,٨٢٤) و(٠,٨٨٢) على مستوى الأبعاد الفرعية، وبلغت (٠,٩٢٦) على مستوى المقياس الكلي. وتستوفي جميع هذه القيم المعيار المقبول علمياً (، $\alpha \geq 0.70$) بل تتجاوز المعيار المشترك للقياس الجيد ($\alpha \geq 0.80$) في أغلبها.

وعلى صعيد تحليل العوامل التأكيدية، أُجري تحليل CFA باستخدام برنامج AMOS لاختبار مطابقة البنية العاملية النظرية. أشارت مؤشرات المطابقة إلى أن النموذج يُمثّل البيانات تمثيلاً مقبولاً، إذ بلغت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (CFI = 0.923)، وبلغت قيمة مؤشر توكر-لويس (TLI = 0.911)، في حين جاءت قيمة RMSEA عند (٠,٠٦٢) وهي ضمن النطاق المقبول. أما متوسطات التباين المُستخلص لجميع الأبعاد فقد تجاوزت حاجز (٠,٥٠) المعياري بفارق مريح، مما يُعزز ثقة الباحث في الصدق التقاربي للمقياس. كما تحقق شرط الصدق التمييزي إذ لم يتجاوز مربع معاملات الارتباط بين أي بُعدين قيمة متوسط التباين المستخلص لأيٍّ منهما، مما يؤكد استقلالية الأبعاد عن بعضها ضمن البنية الكلية.

٣-٢: الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

كشف الإحصاء الوصفي لبيانات المتغير المستقل عن مستوى ممارسة لاستراتيجيات إدارة المخاطر يمكن توصيفه بالمتوسط المُتجه نحو المرتفع. بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمتغير المستقل (٣,٧١) بانحراف معياري (٠,٥٢) على مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما يُشير إلى موافقة عامة من المستجيبين على ممارسة شركاتهم لاستراتيجيات إدارة المخاطر. وعلى مستوى الأبعاد، جاء بُعد تحديد المخاطر في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٩٤) يليه بُعد الاستجابة للمخاطر بمتوسط (٣,٨٣)، في حين جاء بُعد المراقبة والمتابعة المستمرة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٤٤)، مما يُلَمِّح إلى فجوة قائمة بين مرحلة التخطيط والتحديد من جهة ومرحلة المتابعة الديناميكية من جهة أخرى.

أما المتغير التابع (فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال)، فقد بلغ متوسطه الكلي (٣,٥٨) بانحراف معياري (٠,٥٧)، وهو ما يُشير إلى مستوى فاعلية متوسط مُتجه نحو الارتفاع. وتصدّر أبعاد الفاعلية بُعد الكشف المبكر عن الأنماط الاحتيالية بمتوسط (٣,٧٩)، في حين جاء بُعد الاسترداد المالي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٢١)، مما يُكشف عن اختلال ملحوظ في توازن الأداء بين الوظائف الوقائية للوحدات وقدرتها على الاسترداد والمعالجة التالية للحادثة.

٤-٢: اختبار افتراضات التحليل الإحصائي

اشتطت الاختبارات المعلمية المعتمدة في الدراسة التحقق من مجموعة من الافتراضات الأساسية قبل تطبيقها. فعلى صعيد الاعتدالية الطبيعية، أظهرت معاملات الالتواء والتفلطح لجميع متغيرات الدراسة قيماً ضمن النطاق المقبول (± 2)، إذ تراوحت قيم الالتواء بين (-٠,٣٤) و(٠,٥٢)، وتراوحت قيم التفلطح

بين (٠,٦١) و (٠,٧٨)، مما يدعم افتراض الاعتدالية ويُجيز تطبيق الاختبارات المعلمية. وأكد اختبار كولموغوروف-سميرنوف عدم دلالة الانحراف عن التوزيع الاعتدالي عند مستوى (٠,٠٥) لكل أبعاد المقياسين.

وعلى صعيد افتراض التعددية الخطية (Multicollinearity)، حُسبت قيم معامل تضخم التباين (VIF) وعامل التسامح (Tolerance) لجميع المتغيرات المستقلة في نماذج الانحدار، وجاءت قيم VIF في نطاق (١,٢٣ - ٢,٨٧) وهي أدنى بكثير من الحد الحرج (١٠)، كما تجاوزت قيم التسامح (٠,٣٥) مما ينفي وجود مشكلة تعددية خطية تُفوّض استدلالات الانحدار. وعلى صعيد افتراض الاستقلالية، أظهرت قيمة دربن-واتسون (Durbin-Watson = 1.91) انعدام الارتباط الذاتي بين البواقي مما يؤكد مشروعية تطبيق تحليل الانحدار.

ثالثاً: نتائج الدراسة

١-٣: نتائج اختبار الفرض الرئيسي الأول

نصّ الفرض الرئيسي الأول على أنه: "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين درجة ممارسة استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية."

لاختبار هذا الفرض، حُسب معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات إدارة المخاطر والدرجة الكلية لمقياس فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال. أسفر التحليل عن معامل ارتباط $(r = 0.731)$ وهو ارتباط موجب قوي دال إحصائياً عند مستوى $(p < 0.001)$. وتُشير هذه القيمة إلى أن ارتفاع درجة

ممارسة استراتيجيات إدارة المخاطر يرتبط ارتباطاً موجباً وذا قيمة عملية مرتفعة بارتفاع مستوى فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال، وهو ما يقود إلى رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

وعلى مستوى الأبعاد، كشف تحليل مصفوفة الارتباط أن جميع أبعاد المتغير المستقل ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً بالدرجة الكلية للمتغير التابع. وقد سجّل بُعد تقييم المخاطر أعلى معاملات الارتباط ($r = 0.692$)، يليه بُعد استراتيجيات الاستجابة ($r = 0.671$)، ثم بُعد ثقافة المخاطر المؤسسية ($r = 0.648$)، في حين جاء بُعد التكنولوجيا وأنظمة الكشف بمعامل ($r = 0.619$)، وبُعد حوكمة المخاطر بمعامل ($r = 0.603$)، وأخيراً بُعد المراقبة والمتابعة بمعامل ($r = 0.557$). وعلى الرغم من كون هذا الأخير الأدنى، فإنه يظل ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى ($p < 0.001$)، مما يعني أن الجانب المراقبي هو الأضعف صلةً بالفاعلية وهو ما يتسق مع الانخفاض النسبي الذي سجّله في الإحصاء الوصفي.

٢-٣: نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني

نصّ الفرض الثاني على أنه: "تُسهم أبعاد استراتيجيات إدارة المخاطر مجتمعةً إسهاماً دالاً إحصائياً في التنبؤ بفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين السعودية."

اعتمد تحليل الانحدار الخطي المتعدد بأسلوب الإدخال الهرمي لاختبار هذا الفرض. في الخطوة الأولى أُدخلت المتغيرات الضابطة (حجم الشركة، وسنوات الخبرة) وأسفرت عن نموذج يُفسّر (٨,٣٪) من التباين في المتغير التابع ($R^2 = 0.083$ ، $F = 6.21$ ، $p < 0.01$). وفي الخطوة الثانية أضيفت الأبعاد الستة لاستراتيجيات إدارة المخاطر، فقفز معامل التحديد المُعدّل إلى ($R^2 = 0.591$) أي أن النموذج الكامل يُفسّر ما نسبته (٥٩,١٪) من التباين الكلي في درجات فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال، وهو ما يمثل إسهاماً إضافياً صافياً

لأبعاد إدارة المخاطر يبلغ (٨,٥٠٪) بعد ضبط العوامل الضابطة. وبلغت قيمة F للنموذج الكامل (٣١,٧٤) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ($p < 0.001$)، مما يقود إلى رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

على صعيد المعاملات الانحدارية للأبعاد المستقلة، أظهر التحليل أن بُعد تقييم المخاطر هو الأقوى تنبؤاً بالفاعلية بمعامل بيتا المعياري ($\beta = 0.291$ ، $p < 0.001$)، يليه بُعد ثقافة المخاطر المؤسسية ($\beta = 0.234$ ، $p < 0.001$)، ثم بُعد استراتيجيات الاستجابة ($\beta = 0.198$ ، $p < 0.01$)، وبُعد التكنولوجيا وأنظمة الكشف ($\beta = 0.176$ ، $p < 0.01$). في المقابل، لم يبلغ كلٌّ من بُعد حوكمة المخاطر ($\beta = 0.103$ ، $p = 0.087$) وبُعد المراقبة والمتابعة ($\beta = 0.091$ ، $p = 0.121$) حد الدلالة الإحصائية بمعزل عن الأبعاد الأخرى عند ضبط أثرها في النموذج المتعدد، مما يُشير إلى أن إسهامهما في التباين يتداخل جزئياً مع إسهام الأبعاد الأخرى.

٣-٣: نتائج اختبار الفروض المتعلقة بالفروق الديموغرافية

الفرض المتعلق بمتغير حجم الشركة: أجرى الباحث تحليل التباين الأحادي لاختبار الفرق في درجات الفاعلية تبعاً لحجم الشركة. أسفر التحليل عن قيمة F دالة إحصائياً ($F = 8.43$ ، $df = 2/137$ ، $p < 0.001$)، كما بلغت قيمة حجم الأثر ($\eta^2 = 0.109$) مما يُمثل حجم أثر متوسط إلى كبير. وكشفت مقارنات شيفيه البعدية عن وجود فرق دال إحصائياً بين الشركات الكبيرة والصغيرة لصالح الكبيرة ($p < 0.001$)، وبين المتوسطة والصغيرة لصالح المتوسطة ($p = 0.012$)، في حين لم تبلغ الفجوة بين الكبيرة والمتوسطة مستوى الدلالة الإحصائية ($p = 0.341$)، مما يُشير إلى أن الفارق الجوهرى يقع بين المجموعتين الكبيرة والمتوسطة مجتمعين من جهة والصغيرة من جهة أخرى.

الفرض المتعلق بمتغير سنوات الخبرة: أظهر تحليل التباين الأحادي أيضاً وجود فروق دالة في تقييم الفاعلية تبعاً لسنوات خبرة المستجيب ($F = 5.17$ ، $df = 3/136$ ، $p = 0.002$)، وقد تركزت الفجوة الدالة بين فئة الخبرة المرتفعة (أكثر من ١٥ سنة) وفئتي الخبرة المنخفضة (أقل من ٥ سنوات) وفق مقارنات شيفيه، في حين لم تبلغ الفروق بين الفئتين الوسطيتين مستوى الدلالة.

الفرض المتعلق بمتغير الجنس: لم يكشف اختبار t للعينتين المستقلتين عن فرق دال إحصائياً في تقييم فاعلية وحدات مكافحة الاحتيال بين الذكور والإناث ($t = 1.23$ ، $df = 138$ ، $p = 0.221$)، مما يُشير إلى تجانس نسبي في الإدراك المهني بصرف النظر عن الجنس.

٤-٣: نتائج نمذجة المعادلة البنائية

لاختبار النموذج الكلي للعلاقة بين المتغيرين في إطارٍ شموليٍّ يتجاوز الاختبارات الثنائية، وُظف تحليل SEM باستخدام برنامج AMOS. أشارت مؤشرات المطابقة للنموذج البنائي الكامل إلى مطابقة مقبولة ($CFI = 0.971$ ، $TLI = 0.903$ ، $RMSEA = 0.067$ ، $SRMR = 0.071$)، مما يُعني أن النموذج النظري المُقترح يُمثل البيانات الفعلية تمثيلاً مقبولاً لا يُستدعى إلى تعديله جوهرياً. وبلغ معامل المسار البنائي المباشر من المتغير المستقل إلى المتغير التابع ($\gamma = 0.68$ ، $p < 0.001$)، مما يؤكد ما كشفه تحليل الارتباط والانحدار من وجود علاقة مباشرة وقوية.

رابعاً: مناقشة النتائج

٤-١: مناقشة العلاقة الارتباطية الكلية

كشف الفرض الرئيسي عن علاقة ارتباطية موجبة قوية بين ممارسة استراتيجيات إدارة المخاطر وفاعلية وحدات مكافحة الاحتيال، وهو نتيجة تتسق اتساقاً لافتاً مع ما أرسته الدراسات السابقة. فقد انتهت دراسة Dionne (2019) إلى أن شركات التأمين التي تعتمد أطر إدارة مخاطر مؤسسية شاملة تُسجل معدلات كشف أعلى للاحتيال مقارنةً بنظيراتها. كذلك تتوافق النتيجة مع ما خلص إليه Chen et al. (2021) من أن الاستثمار في منظومة إدارة المخاطر التأمينية يُفضي إلى تحسين ملموس في مؤشرات الأداء الوقائي للوحدات المتخصصة. غير أن ما تميّزت به هذه الدراسة هو رصد هذه العلاقة في السياق الخليجي المتميز الذي يفتقر إليه الأدب الإنجليزي السائد، مما يُضيف دليلاً إمبريقياً نادراً على قدرة النماذج الغربية لإدارة المخاطر على التكيف وإثبات فاعليتها في البيئات التنظيمية المختلفة.

ومن الناحية العملية، تُشير النتيجة إلى أن رفع مستوى الممارسة في إدارة المخاطر ولو درجةً واحدةً على مقياس ليكرت يُصاحبه ارتفاع ملموس في مستوى الفاعلية، وهو ما يُرسخ الحجة الاستراتيجية لزيادة الاستثمار المؤسسي في منظومة إدارة المخاطر بدلاً من التعامل معها باعتبارها عبئاً أمثالياً رقابياً.

٤-٢: مناقشة القدرة التنبؤية للأبعاد الفرعية

يستحق تفاوت إسهام الأبعاد في التنبؤ بالفاعلية تأملاً تحليلياً عميقاً. فتصدّر بُعد تقييم المخاطر للمتنبئات يُعكس منطق السببية المنطقية في منظومة مكافحة الاحتيال: فالوحدة التي لا تُتقن تقييم أنواع مخاطر الاحتيال الكامنة في محفظتها التأمينية وسلوك المطالبين لا يمكنها أن تُصمّم استجاباتٍ فعّالةً ولا أن تُوجّه مواردها المحدودة نحو نقاط الضعف الحقيقية. وهذا ما يُسانده إطار كوسو للمخاطر المؤسسية الذي يُضع تقييم المخاطر بوصفه النواة الوظيفية التي ينبثق منها باقي مكونات المنظومة.

أما بروز بُعد ثقافة المخاطر كثاني أقوى متنبئ فيكشف عن بُعد تنظيمي-سلوكي عميق في تفسير الفاعلية: إذ لا تكفي الأطر والسياسات والتقنيات المتطورة لإنتاج أداء وقائي فعلي ما لم تنتشر ثقافة اليقظة والمسؤولية المشتركة في الحد من الاحتيال عبر مستويات المنظمة المختلفة، وهو ما يُجسّد في المشهد السعودي تحدياً إضافياً مرتبطاً بطبيعة الثقافة التنظيمية السائدة والتي تميل تاريخياً نحو التراتبية والامتثال الشكلي على حساب المبادرة الذاتية في الإبلاغ عن الشكوك الاحتيالية.

وعدم وصول بُعدي حوكمة المخاطر والمراقبة المستمرة إلى الدلالة الإحصائية في النموذج المتعدد يُشير إلى أن إسهامهما يتوسطه جزئياً تأثير الأبعاد الأقوى، لا إلى انعدام أهميتهما النظرية والعملية.

٣-٤: مناقشة فروق الفاعلية بحسب حجم الشركة

يُعكس التفوق الدال للشركات الكبيرة والمتوسطة على الصغيرة حقيقةً هيكليةً موثقةً: الشركات الكبيرة تمتلك قدرات بشريةً وتقنيةً واستخباراتيةً تُمكنها من بناء وحدات متخصصة ذات أدوار مُعرّفة ومسارات تصعيد واضحة وأنظمة تحليل بيانات متطورة. في المقابل، يعاني صغار شركات التأمين من ضغط مزدوج: يُواجهون طيفاً مشابهاً من مخاطر الاحتيال بموارد أدنى بكثير، مما يُضطرهم إلى إسناد وظائف مكافحة الاحتيال إلى موظفين يُوازنون بينها وبين مهام أخرى، وهو ما يُفضي حتماً إلى تخفيف التركيز وتراجع الفاعلية. وتُشكّل هذه النتيجة دعوةً ضمنيةً لمنظومة ساما لدراسة تأثير الاشتراطات الرقابية المتعلقة بمكافحة الاحتيال على قدرات الشركات الصغيرة وما إذا كانت آليات التعاون والاندماج القطاعي يمكن أن تُعوّض هذا الاختلال.

خامساً: التوصيات

١-٥: توصيات للشركات وإداراتها التنفيذية

تدعو نتائج الدراسة الشركات التأمينية السعودية بمختلف أحجامها إلى إعادة ترتيب أولويات الاستثمار في منظومة إدارة المخاطر، مع التركيز على الأبعاد الأعلى إسهاماً في الفاعلية التي كشفت عنها الدراسة. ويستوجب ذلك تطوير منهجيات تقييم المخاطر المخصصة لأنماط الاحتيال السائدة في السوق السعودية وتحديثها بصفة دورية لا سيما في ظل تطور أساليب الاحتيال الرقمي المتسارع، بدلاً من الاستعانة بأطر تقييم نمطية معلّبة تفتقر إلى الخصوصية السياقية.

كما تدعو الإدارات التنفيذية إلى الاستثمار الجاد في ثقافة المخاطر المؤسسية وليس الاكتفاء بالامتثال الإجرائي الرسمي. ويتحقق ذلك عبر برامج توعية وتدريب مستمرة تمتد لتشمل جميع موظفي الخطوط الأمامية المعنيين بتسوية المطالبات والاكتتاب والتعامل مع العملاء، وعبر تصميم نظم حوافز تكافئ الإبلاغ الاستباقي عن المخاوف الاحتيالية وتُزيل العوائق الثقافية والتنظيمية التي تُثبّت هذا السلوك.

وفيما يخص الشركات الصغيرة تحديداً، تُوصي الدراسة بالنظر جدياً في خيار التعاقد على خدمات مكافحة الاحتيال مع جهات متخصصة أو مشاركة موارد الاستخبارات الاحتيالية مع شركات تأمين أخرى وفق اتفاقيات مؤسسية، وذلك تعويضاً عن قصور الموارد الداخلية دون المساس بجودة التغطية الوقائية.

٢-٥: توصيات للجهات التنظيمية والرقابية

تُوصي الدراسة البنك المركزي السعودي "ساما" بمراجعة إطاره التنظيمي لمكافحة الاحتيال التأميني في ضوء النتائج المتعلقة بالفجوة بين الشركات الكبيرة والصغيرة، ودراسة إمكانية إصدار دليل ممارسات إدارة مخاطر الاحتيال المُصنَّم خصيصاً للشركات الصغيرة بحيث يُوازن بين المعايير الرقابية المطلوبة والقدرات التشغيلية الفعلية لهذه الشركات، مع توفير فترات انتقالية كافية لتطبيقه.

كما تُوصي بالتفكير في إنشاء منصة وطنية لتبادل بيانات الاحتيال التأميني تُتيح للشركات مشاركة أنماط المطالبات المشبوهة في إطار يحفظ المنافسة ويصون خصوصية البيانات، إذ تُشير الدراسات الدولية إلى أن هذه المنصات تُرفع كفاءة الكشف في القطاع ككل بما يتجاوز ما يمكن لأي شركة منفردة بلوغه.

٣-٥: توصيات للباحثين ومجتمع البحث العلمي

تفتح نتائج هذه الدراسة آفاقاً بحثية لم تُستكشف بعد في السياق العربي والخليجي. يُوصي الباحث بإجراء دراسات طويلة تتبّع مسار العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والفاعلية عبر الزمن، لا سيما في ظل التحولات التنظيمية المصاحبة لرؤية ٢٠٣٠ وتداعياتها على هيكل القطاع التأميني. كما يُوصي بتوسيع نطاق المقارنة لتشمل أسواق التأمين في دول مجلس التعاون الخليجي الأخرى بما يُتيح بناء فهم إقليمي متكامل لديناميكيات الاحتيال ومنظومات مكافحته. ويقترح الباحث أخيراً تصميم دراسات مستقبلية تُدمج منظور شركات التأمين مع منظور الجهات المزودة للخدمات الصحية والرقابية في دراسة متعددة المستويات (Multi-Level Study) تُعالج قصوراً منهجياً جوهرياً تعرّضت له هذه الدراسة حكماً نتيجة محدودية زاوية النظر المعتمدة.

أولاً: المراجع العربية

أبو مغلي، سامي محمد. (٢٠١٨). إدارة المخاطر في شركات التأمين: مدخل استراتيجي (ط. ٢). دار وائل للنشر والتوزيع.

الأسمرى، خالد بن سعد. (٢٠٢٠). دور وحدات مكافحة الاحتيال في الحد من التلاعب بمطالبات التأمين الصحي: دراسة تطبيقية على شركات التأمين في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٦٠ (٢)، ١٤٥-١٧٨.

البنك المركزي السعودي "ساما". (٢٠٢٢). التقرير السنوي لقطاع التأمين في المملكة العربية السعودية للعام ٢٠٢٢. البنك المركزي السعودي.

البيلي، أحمد محمد. (٢٠١٩). إطار إدارة المخاطر المؤسسية وأثره على الأداء المالي لشركات التأمين: دراسة تحليلية مقارنة. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، ٢٧ (٣)، ٨٩-١٢٤.

الجهني، محمد بن علي. (٢٠٢١). التحول الرقمي وأثره على استراتيجيات كشف الاحتيال في قطاع التأمين السعودي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ٢٢ (١)، ٥٦-٨٨.

الحربي، عبدالله بن سلطان. (٢٠٢٠). حوكمة الشركات ومكافحة الجرائم المالية في القطاع التأميني الخليجي. مركز الخليج للدراسات الاستراتيجية.

الحمدان، نايف بن إبراهيم. (٢٠٢٢). فاعلية الأنظمة الآلية في الكشف عن الاحتيال التأميني: دراسة مقارنة بين الشركات الكبيرة والصغيرة. مجلة الإدارة والاقتصاد، ٤٥(٢)، ٢١١-٢٤٣.

الخطيب، محمود عبد الكريم. (٢٠١٩). منهجية البحث العلمي في العلوم الإدارية والاجتماعية (ط. ٤). دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الدوسري، فهد بن محمد. (٢٠٢١). تقييم برامج الامتثال ومكافحة الغش في شركات التأمين السعودية في ضوء متطلبات البنك المركزي. مجلة القانون والأعمال، ١٥(١)، ٣٣-٦٧.

الرشيدي، سعود بن فيصل. (٢٠١٩). دور الذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات الضخمة في رفع كفاءة وحدات مكافحة الاحتيال التأميني. المجلة العربية لتقنية المعلومات والإدارة، ٨(٢)، ١١٢-١٣٩.

الزهراني، عبدالرحمن بن مسفر. (٢٠٢٢). بناء نماذج التنبؤ بالاحتيال في مطالبات التأمين الطبي: تطبيق تقنيات التعلم الآلي على البيانات السعودية. مجلة الحاسب والمعلومات، ٢٩(١)، ٧٨-١٠٥.

السبيعي، محمد بن إبراهيم. (٢٠٢٠). استراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية: دراسة وصفية تحليلية. مجلة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، ٣٤(٢)، ١٨٨-٢٢٠.

السلمي، علي بن عبدالله. (٢٠١٩). التأمين في المملكة العربية السعودية: الواقع والتحديات والتطلعات. معهد الإدارة العامة.

الشمري، خلود بنت ناصر. (٢٠٢٢). دور ثقافة المخاطر المؤسسية في تعزيز فاعلية إدارة المخاطر في الشركات المالية: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، ٤٢(٣)، ٢٦٧-٢٩٨.

الشهري، سلطان بن أحمد. (٢٠٢١). العوامل المؤسسية والتنظيمية المحددة لأداء وحدات مكافحة الاحتيال التأميني في ضوء معايير الحوكمة. مجلة الاقتصاد والإدارة، ٣٥(١)، ٩٩-١٣٢.

العتيبي، فواز بن سالم. (٢٠١٨). مؤشرات قياس فاعلية برامج مكافحة الاحتيال المالي في المؤسسات التأمينية: إطار مقترح. مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية، ٣١(٤)، ١٥٦-١٩٠.

العمر، بدر بن عبدالعزيز. (٢٠٢٠). إشكاليات تطبيق إطار كوسو لإدارة المخاطر المؤسسية في البيئة التنظيمية العربية: دراسة نقدية. مجلة الإدارة والاقتصاد، ٤٣(٥)، ٨٨-١٢١.

القحطاني، سعد بن مطر. (٢٠٢١). التدقيق الداخلي ودوره في الحد من الاحتيال المالي في شركات التأمين: دراسة ميدانية على القطاع السعودي. مجلة المحاسبة والمراجعة، ٢٨(٢)، ٤٤-٧٩.

المالكي، أحمد بن حسن. (٢٠١٩). الإطار التنظيمي لمكافحة الاحتيال التأميني في المملكة العربية السعودية في ضوء التجارب الدولية المقارنة. المجلة القانونية والقضائية، ١٣(١)، ٢٠١-٢٣٥.

المطيري، خالد بن عبدالله. (٢٠٢٢). اتجاهات تطوير القطاع التأميني السعودي وانعكاساتها على منظومة إدارة المخاطر في إطار رؤية ٢٠٣٠. المجلة العربية للعلوم الاقتصادية، ١٠(٢)، ٤٥-٧٦.

المنيع، عبدالعزيز بن صالح. (٢٠٢١). أثر نظم معلومات إدارة المخاطر على القدرات التشغيلية لوحدات مكافحة الاحتيال التأميني. مجلة نظم المعلومات والحاسبات، ١٧(٣)، ١٣٣-١٦٢.

بكر، إبراهيم عبدالرازق. (٢٠٢٠). إدارة المخاطر المؤسسية: المفاهيم والأطر والتطبيقات (ط. ٣). دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

حسن، طارق عبدالحميد. (٢٠١٨). الاحتيال التأميني: أشكاله وأساليبه مكافحته في البلدان العربية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

صادق، محمد نبيل. (٢٠١٩). قياس فاعلية استراتيجيات مكافحة الاحتيال في شركات التأمين المصرية والخليجية: دراسة مقارنة. مجلة البحوث المالية والتجارية، ٢١(٢)، ٣١٠-٣٤٨.

عبيدات، محمد، وأبو نصار، محمد، ومبيضين، عقلة. (٢٠١٩). منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات (ط. ٥). دار وائل للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الإنجليزية

Albrecht, W. S., Albrecht, C. O., Albrecht, C. C., & Zimbelman, M. F. (2019). Fraud examination (6th ed.). Cengage Learning

Association of Certified Fraud Examiners (ACFE). (2022). Report to the nations: 2022 global study on occupational fraud and abuse. ACFE. <https://www.acfe.com/report-to-the-nations/2022>

Baranoff, E. G., & Sager, T. W. (2018). Asset and product risks in life insurance: Implications for enterprise risk management. *Journal of Risk and Insurance*, 85(4), 1011-1042. <https://doi.org/10.1111/jori.12201>

Chen, H., Liu, Y., & Zhang, W. (2021). Enterprise risk management and anti-fraud unit effectiveness in insurance: Evidence from emerging markets. *Journal of Risk and Insurance*, 88(4), 921-958. <https://doi.org/10.1111/jori.12335>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017).

.Enterprise risk management: Integrating with strategy and performance. COSO

Cressey, D. R. (1953). Other people's money: A study of the social psychology of
.embezzlement. Free Press

Derrig, R. A. (2002). Insurance fraud. *Journal of Risk and Insurance*, 69(3), 271-287.

<https://doi.org/10.1111/1539-6975.00026>

Dionne, G. (2019). *Corporate risk management: Theories and applications* (2nd ed.). Wiley

.Finance

Dionne, G., & Desjardins, D. (2017). Reinsurance demand and asymmetric information:
Theory and empirical tests. *Journal of Risk and Insurance*, 84(51), 487-514.

<https://doi.org/10.1111/jori.12136>

Eling, M., & Marek, S. D. (2014). Corporate governance and risk taking: Evidence from the U.K.
and German insurance markets. *Journal of Risk and Insurance*, 81(3), 653-682.

<https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2012.01510.x>

Grace, M. F., Leverty, J. T., Phillips, R. D., & Shimpi, P. (2015). The value of investing in enterprise risk management. *Journal of Risk and Insurance*, 82(2), 289-316.

<https://doi.org/10.1111/jori.12022>

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning

Hoyt, R. E., & Liebenberg, A. P. (2011). The value of enterprise risk management. *Journal of Risk and Insurance*, 78(4), 795-822. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2011.01413.x>

International Organization for Standardization. (2018). *ISO 31000: Risk management — Guidelines* (2nd ed.). ISO

Jiang, W., Yao, W., & Gao, Y. (2022). Risk management frameworks and fraud detection efficiency in insurance companies: An empirical investigation. *Insurance: Mathematics and Economics*, 103, 45-61. <https://doi.org/10.1016/j.insmatheco.2021.11.003>

Kaplan, R. S., & Mikes, A. (2016). Risk management — The revealing hand. *Journal of Applied Corporate Finance*, 28(1), 8-18. <https://doi.org/10.1111/jacf.12154>

McShane, M. K., Nair, A., & Rustambekov, E. (2011). Does enterprise risk management increase firm value? *Journal of Accounting, Auditing & Finance*, 26(4), 641-658.

<https://doi.org/10.1177/0148558X11409160>

Ngah, R., Ibrahim, A. R., & Rusuli, M. S. C. (2019). Anti-fraud controls and corporate governance mechanisms: Evidence from the insurance sector in Southeast Asia. *Journal of Financial Crime*, 26(2), 449-466. <https://doi.org/10.1108/JFC-08-2017-0073>

Shieh, C. J., & Wang, I. M. (2020). Detecting insurance fraud using supervised machine learning algorithms: A comparative study. *Journal of Financial Crime*, 28(3), 750-765.

<https://doi.org/10.1108/JFC-06-2020-0107>

Viaene, S., Dedene, G., & Derrig, R. A. (2005). Auto claim fraud detection using Bayesian learning neural networks. *Expert Systems with Applications*, 29(3), 653-666.

<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2005.04.030>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE

.Publications

Midocean University

College of Management

Bachelor of Management

Title in English

**The Effectiveness of Anti-Fraud Units in Saudi Insurance
Companies in Implementing Risk Management Strategies: A
Field Study from the Perspective of Specialists**

Prepared by: Ali

University ID Number:

Supervised by:

Dr.

Year:2026