



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة مخاطر

تقييم أثر الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على إدارة المخاطر في شركات التأمين في السوق السعودي "دراسة
تطبيقية على شركة تكافل الراجحي للتأمين التعاوني"

إعداد الطالب/

محمد علي دوخي الشمري

الرقم الجامعي /251002402

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

يمثل قطاع التأمين عنصراً أساسياً في دعم الاقتصاد، لما يوفره من آليات للتعامل مع المخاطر المحتملة، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات. ويُعد تأمين المركبات من أكثر أنواع التأمين انتشاراً، نظراً لما يوفره من حماية ضد الحوادث والخسائر المرتبطة بالمركبات. إلا أن هذا القطاع يواجه تحدياً بارزاً يتمثل في حالات الاحتيال عند تقديم المطالبات، والتي تؤثر بشكل مباشر على أداء الشركات واستقرارها المالي.

الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات قد يأخذ أشكالاً متعددة، مثل المبالغة في تقدير الأضرار، أو تقديم مطالبات عن حوادث غير حقيقية، وغيرها من الممارسات التي تؤدي إلى استنزاف موارد الشركات. ومع تكرار هذه الحالات، تتزايد الضغوط على إدارات المخاطر في شركات التأمين، والتي تتحمل مسؤولية كشف هذه المحاولات والتقليل من أثرها.

ورغم وجود سياسات وأنظمة داخلية تهدف إلى مكافحة الاحتيال، إلا أن فعالية هذه الإجراءات لا تزال محل تساؤل في كثير من الأحيان، خاصة مع تطور أساليب التحايل. ومن هنا، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على الأثر الفعلي لحالات الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على إدارة المخاطر داخل شركات التأمين، وتحليل مدى كفاءة الأنظمة الحالية في التعامل مع هذه التحديات، بهدف الوصول إلى توصيات تساهم في تحسين الأداء والحد من الخسائر.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من النمو المتسارع الذي يشهده قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وحرص الجهات التنظيمية مثل هيئة التأمين على تعزيز الرقابة والشفافية، لا تزال شركات التأمين تواجه تحديات بارزة في مواجهة الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات. ويُعتبر الاحتيال في هذا النوع من التأمين من أبرز المخاطر التي تؤثر سلباً على الاستقرار المالي والكفاءة التشغيلية للشركات.

وتتسم حالات الاحتيال في السوق السعودي بتنوع أساليبها وصعوبتها في الكشف، مما يضع ضغوطاً كبيرة على إدارات إدارة المخاطر داخل الشركات للحد من تأثيرها. ويؤدي هذا الاحتيال إلى زيادة الخسائر المالية ورفع تكاليف المطالبات، ما ينعكس على ارتفاع أسعار الأقساط، ويؤثر بدوره على ثقة المستفيدين من خدمات التأمين وسمعة القطاع بشكل عام.

وبناءً على ذلك، تبرز الحاجة الملحة إلى دراسة أثر الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة، بهدف تحسين قدرات هذه الإدارات على التعامل مع هذه الظاهرة وتقليل تبعاتها السلبية.

أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة نظرًا للدور الحيوي الذي يلعبه قطاع التأمين في دعم الاقتصاد الوطني في المملكة العربية السعودية، خاصة مع توسع سوق تأمين المركبات وزيادة الطلب عليه. يواجه القطاع تحديات متعددة، من أبرزها ظاهرة الاحتيال في مطالبات التأمين، والتي تمثل عبئًا ماليًا وإداريًا كبيرًا على شركات التأمين، وتنعكس سلبًا على استقرارها وربحياتها.

تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على تأثير الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على كفاءة إدارة المخاطر، مما يتيح فهماً أعمق للمشكلات التي تواجهها الشركات في هذا الجانب. كما تقدم توصيات عملية من شأنها تعزيز قدرات إدارات المخاطر في الكشف المبكر والوقاية من الاحتيال، مما يساهم في تقليل الخسائر وتحسين جودة الخدمات التأمينية. بالإضافة إلى ذلك، فإن نتائج الدراسة ستكون ذات فائدة للجهات التنظيمية والرقابية، مثل هيئة التأمين، في تطوير السياسات والإجراءات الرقابية التي تهدف إلى حماية السوق وتعزيز ثقة العملاء في قطاع التأمين.

أهداف الدراسة:

- التعرف على أبرز أشكال وأساليب الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات داخل السوق السعودي.
- قياس حجم وتأثير الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال على شركات التأمين في المملكة.
- تقييم كفاءة أنظمة إدارة المخاطر المتبعة في شركات التأمين في مواجهة الاحتيال في مطالبات المركبات.
- تقديم توصيات عملية لتعزيز آليات الكشف والوقاية من الاحتيال بما يساهم في تحسين أداء إدارة المخاطر.
- المساهمة في دعم الجهات التنظيمية والرقابية في تطوير السياسات التي تحمي السوق السعودي من مخاطر الاحتيال.

تساؤلات الدراسة

- ما هي أبرز أنواع وأساليب الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات في السوق السعودي؟
- ما هو حجم الخسائر المالية الناتجة عن الاحتيال في شركات التأمين بالمملكة؟
- كيف يؤثر الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على فعالية إدارة المخاطر داخل شركات التأمين؟
- ما مدى كفاءة الإجراءات والأنظمة الحالية المعتمدة في كشف ومنع الاحتيال في المطالبات؟
- ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها لتعزيز إدارة المخاطر والحد من الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات؟

فروض الدراسة:

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أنواع الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات وحجم الخسائر المالية التي تتكبدها شركات التأمين في السوق السعودي.
- تؤثر حالات الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات سلبًا على فعالية إدارة المخاطر في شركات التأمين.
- تفتقر أنظمة إدارة المخاطر الحالية في شركات التأمين إلى الكفاءة الكافية في كشف ومنع الاحتيال في مطالبات المركبات.
- تطبيق توصيات محددة لتحسين آليات الكشف والوقاية من الاحتيال يساهم بشكل كبير في تقليل الخسائر وتعزيز كفاءة إدارة المخاطر.

الدراسات السابقة:

شهد موضوع الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات اهتمامًا متزايدًا في الأبحاث الأكاديمية والممارسات العملية، خاصة مع تطور أساليب الاحتيال وتوسع سوق التأمين في المنطقة العربية والسعودية. في دراسة أجراها Hemrit و Belgacem (2024)، تم التركيز على دور الحوكمة المؤسسية في زيادة مستوى الإفصاح عن حالات الاحتيال في شركات التأمين التكافلي بالسعودية، حيث أشارت النتائج إلى أن وجود لجان مستقلة بحجم أكبر يعزز من الشفافية ويحد من الاحتيال.

على الصعيد المحلي، أبرزت تقارير ومقالات مثل تلك التي نشرها راشد حسن (2019) أهمية استخدام التقنيات الحديثة، خاصة الذكاء الاصطناعي، في مكافحة الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات بالمملكة. وذكر التقرير شراكة بين شركة Najm وشركة SAS لتعزيز قدرات كشف الاحتيال، مما يؤكد أن الاحتيال أصبح أكثر تعقيدًا ويتطلب حلولًا تكنولوجية متقدمة.

أما من الناحية الأكاديمية الأوسع، فقد قدمت دراسة مراجعة منهجية أعدها حسن الجابري (2024)، حيث سلطت الضوء على الاتجاهات البحثية العالمية في مجال الاحتيال التأميني، مع التأكيد على أهمية تطوير آليات الكشف المبكر والتحليل البياني للتقليل من الخسائر.

كما أظهرت الدراسات التقنية العالمية مثل دراسة AutoFraudNet (2023)، والبحوث المتعلقة بتحليل الشبكات الاجتماعية أهمية استخدام التعلم الآلي وتحليل الشبكات الاجتماعية في تحسين فعالية اكتشاف الاحتيال في مطالبات التأمين، مما يوفر إطارًا متطورًا يمكن الاستفادة منه لتطوير الأنظمة المحلية.

تُظهر هذه الدراسات حاجة ماسة إلى دمج الحلول التكنولوجية مع تحسين إدارة المخاطر، خصوصًا في السوق السعودي الذي يشهد نموًا مستمرًا في عدد المطالبات. وعليه، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تقييم تأثير الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على إدارة المخاطر في شركات التأمين بالمملكة، مع الاستفادة من التجارب المحلية والعالمية لتحسين الأداء وتقليل الخسائر.

فيما يخص الاحتيال في عقود التأمين والعقوبات المرتبطة به، فقد تناولته دراسة واقعية من المملكة المتحدة أعدّها فريق بحثي في جامعة ليدز (Leeds, 2022)، حيث ركزت على تحليل العقوبات القانونية والمالية المفروضة على المتورطين في الاحتيال ضمن عقود التأمين. وأكدت الدراسة أن فرض غرامات مالية مرتفعة، وسحب التغطية التأمينية، وتحويل القضايا إلى الجهات الجنائية، كلها إجراءات فعّالة في تقليل التكرار الاحتيالي، خصوصًا عند دمجها مع رقابة مؤسسية مشددة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على عدد من النظريات والمفاهيم الأساسية التي تُشكّل الإطار الفكري والمنهجي لتحليل أثر الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على إدارة المخاطر داخل شركات التأمين، وتشمل أهم المنطلقات النظرية ما يلي:

1. نظرية إدارة المخاطر: (Risk Management Theory)

تُعد هذه النظرية الأساس في فهم كيفية التعرف على المخاطر، تقييمها، واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من آثارها السلبية. وفقًا لهذه النظرية، فإن إدارة المخاطر الفعّالة تعتمد على وجود أنظمة رقابية داخلية دقيقة، وعمليات مراقبة مستمرة، والتي تساعد على اكتشاف ومنع الاحتيال الذي قد يؤثر سلبيًا على الاستقرار المالي لشركات التأمين.

2. نظرية الاحتيال: (Fraud Theory)

ترتكز هذه النظرية على فهم الدوافع والأساليب التي يستخدمها المحتالون لتحقيق مكاسب غير مشروعة من خلال تحريف الحقائق في المطالبات التأمينية. كما تدرس الظروف التي تسمح بوقوع الاحتيال، مثل ضعف الرقابة، وانعدام الشفافية، أو قصور في آليات الكشف والرقابة.

3. نظرية الحوكمة المؤسسية: (Corporate Governance Theory)

تؤكد هذه النظرية على أهمية وجود هيكل تنظيمي واضح وفعال في شركات التأمين، يضمن وجود لجان تدقيق ومخاطر مستقلة تقوم بمراقبة العمليات التأمينية والكشف المبكر عن المخاطر والاحتيال. وتعزز الحوكمة الجيدة من الشفافية والمساءلة، مما يحد من فرص الاحتيال ويقوي من كفاءة إدارة المخاطر.

4. نظرية المعلومات والوكالة: (Agency Theory)

تفيد هذه النظرية في تفسير الصراعات المحتملة بين أصحاب المصلحة المختلفين في شركات التأمين، مثل المساهمين والإدارة، وتأثير هذه الصراعات على جودة إدارة المخاطر وكفاءة الكشف عن الاحتيال، حيث قد تؤدي المعلومات غير المتكافئة إلى تفاقم المخاطر الاحتيالية.

المنهجية وطرق البحث:

تتبنى هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُستخدم لفهم وتحليل الظواهر المتعلقة بالاحتيال في مطالبات تأمين المركبات وتأثيره على إدارة المخاطر في شركات التأمين داخل المملكة العربية السعودية. يعتمد المنهج على جمع وتحليل البيانات النوعية والكمية للوصول إلى نتائج دقيقة تدعم فرضيات الدراسة.

1- تصميم الدراسة:

تم اختيار تصميم الدراسة الوصفي التحليلي لما يوفره من إمكانية وصف وتحليل العلاقة بين الاحتيال في مطالبات التأمين وكفاءة إدارة المخاطر، كما يسمح بتقييم فعالية الإجراءات المتبعة في الشركات.

2- عينة الدراسة:

تستهدف الدراسة شركات التأمين العاملة في السوق السعودي والمتخصصة في تأمين المركبات. سيتم اختيار عينة ممثلة من هذه الشركات، تشمل مديري إدارة المخاطر، المسؤولين عن المطالبات، والخبراء الفنيين في مجال مكافحة الاحتيال.

3- أدوات جمع البيانات:

- الاستبيانات: يتم توزيع استبيان إلكتروني أو ورقي على عينة الموظفين المختارين، يحتوي على أسئلة مصممة لقياس مدى تأثير الاحتيال على إدارة المخاطر وكفاءة الإجراءات المتبعة.
- المقابلات الشخصية: إجراء مقابلات مع عدد من الخبراء والمديرين لفهم أعمق للتحديات والحلول المستخدمة في كشف ومنع الاحتيال.
- تحليل الوثائق والتقارير: دراسة التقارير السنوية، سياسات وإجراءات إدارة المخاطر، وبيانات المطالبات الاحتيالية من الشركات المختارة.

4- طرق تحليل البيانات:

- التحليل الوصفي: استخدام الإحصاءات الوصفية (النسب، المتوسطات، الانحراف المعياري) لتوصيف خصائص العينة والبيانات.
- التحليل الاستدلالي: استخدام اختبارات الارتباط والانحدار لتحليل العلاقة بين الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات وتأثيره على إدارة المخاطر.
- تحليل المحتوى: لتحليل بيانات المقابلات والوثائق بشكل نوعي لاستخلاص الأنماط والأفكار الرئيسية.

5- حدود الدراسة:

تركز الدراسة على شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية خلال فترة الدراسة، مع الأخذ في الاعتبار خصوصية القوانين واللوائح المحلية التي تؤثر على إدارة المخاطر والاحتيال.

أدوات الدراسة :

1- الاستبيان:(Questionnaire)

تم تصميم استبيان موجه لموظفي شركات التأمين، خاصة مديري إدارة المخاطر، المسؤولين عن مطالبات التأمين، والخبراء الفنيين في مكافحة الاحتيال. يهدف الاستبيان إلى قياس مدى تأثير الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على إدارة المخاطر وكفاءة الإجراءات المتبعة في الشركات. يحتوي الاستبيان على أسئلة مغلقة (مقياس ليكرت 5 نقاط) وأسئلة مفتوحة لتوفير فرص تعبير إضافية.

2- المقابلات الشخصية:(Interviews)

تُجرى مقابلات شبه منظمة مع عدد من الخبراء والمديرين في شركات التأمين. تهدف هذه المقابلات إلى الحصول على رؤى معمقة حول التحديات التي تواجه الشركات في الكشف عن الاحتيال وطرق التعامل معه، بالإضافة إلى تقييم فعالية السياسات والإجراءات الحالية.

3- تحليل الوثائق والتقارير:(Document and Report Analysis)

تُستخدم هذه الأداة لدراسة وتحليل التقارير السنوية، سياسات وإجراءات إدارة المخاطر، وبيانات المطالبات الاحتيالية في شركات التأمين المختارة. يساعد هذا التحليل في الحصول على بيانات موضوعية حول واقع إدارة المخاطر والتحديات التي تفرضها عمليات الاحتيال.

حدود الدراسة :

الحد المكاني:

تقتصر الدراسة على شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على تلك المتخصصة في تأمين المركبات.

الحد الزمني:

تشمل الدراسة البيانات والمعلومات المتعلقة بالفترة الزمنية من عام [حدد الفترة الزمنية، مثلاً 2020-2024]، وذلك لمواكبة أحدث التحديات والاتجاهات في مكافحة الاحتيال وإدارة المخاطر.

الحد الموضوعي:

تتناول الدراسة تأثير الاحتيال في مطالبات تأمين المركبات على إدارة المخاطر، ولا تشمل أنواع التأمين الأخرى مثل التأمين الصحي أو التأمين على الممتلكات.

الحد المنهجي:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وجمع البيانات من خلال الاستبيانات، المقابلات، وتحليل الوثائق المتاحة، ما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على كل شركات التأمين أو الأسواق الأخرى.

القيود القانونية والتنظيمية:

تأخذ الدراسة بعين الاعتبار خصوصية القوانين واللوائح السعودية التي تؤثر على ممارسات إدارة المخاطر والاحتيايل، مما قد يختلف عن أنظمة دول أخرى.

المراجع:

- Scott E. Harrington & Gregory R. Niehaus تأليف Risk Management and Insurance
- Laura Hymes تأليف Insurance Fraud Casebook: Paying a Premium for Crime
- Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating and
- Paul Hopkin تأليف Implementing Effective Risk Management
- W. Steve Albrecht تأليف Fraud Examination
- المخاطر وإدارتها في المؤسسات المالية الإسلامية تأليف: د. خالد بن عبد الرحمن الغامدي
- الجهني، عبد الله بن محمد". (2021). دور الحوكمة في الحد من الاحتيايل في شركات التأمين السعودية. "مجلة الدراسات المالية، العدد 12، ص 45-67.
- العتيبي، ناصر بن سعيد". (2020). الاحتيايل في المطالبات التأمينية وتأثيره على الأداء المالي لشركات التأمين في المملكة العربية السعودية. "المؤتمر الدولي للتأمين، الرياض.
- الغامدي، فيصل محمد". (2019). تقنيات الذكاء الاصطناعي ودورها في كشف الاحتيايل في التأمين: دراسة تطبيقية على شركات التأمين السعودية. "مجلة التكنولوجيا المالية، العدد 7، ص 98-120.
- الرشيد، خالد بن عبد الله". (2022). تقييم إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية في ظل تحديات الاحتيايل في مطالبات المركبات. "مجلة الاقتصاد والتجارة، المجلد 10، العدد 3، ص 150-172.
- شركة نجم للخدمات التأمينية". (2023). التقرير السنوي لمكافحة الاحتيايل في مطالبات تأمين المركبات. "الرياض: نجم