

[دور إدارة المخاطر في مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية]

إعداد الباحث:

[بندر الاسعدي العتيبي]

[جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة - تخصص إدارة مخاطر 2024]

الملخص:

هدفت هذه الدراسة استكشاف دور إدارة المخاطر في مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية. مع التركيز على تحليل الأدبيات والدراسات السابقة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. تم تقسيم الدراسة إلى عدة أهداف فرعية تشمل التعرف على أثر إدارة المخاطر على أداء شركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات وتحليل الاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر بشركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات تقديم توصيات لتحسين ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز استدامة أداء شركات وساطة التأمين وتكونت عينة الدراسة من العاملين بشركات وساطة التأمين واستخدمت الدراسة المقابلة وأظهرت النتائج أن إدارة المخاطر تُعد أداة حيوية لتحسين أداء شركات وساطة التأمين وتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات وأن إدارة المخاطر الفعالة تساعد في الحد من الخسائر المالية التي قد تتعرض لها شركات الوساطة بسبب المخاطر المحتملة. من خلال تحديد المخاطر وتقييمها مسبقاً، يمكن للشركات اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب التهديدات المالية. وأوصت الدراسة تقديم برامج تدريبية مكثفة للموظفين في جميع المستويات حول أفضل الممارسات في إدارة المخاطر وهذا من شأنه تعزيز الثقافة المؤسسية لإدارة المخاطر وتطوير مهارات الموظفين.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر- مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين

The Role of Risk Management in Addressing the Challenges of Insurance Brokerage Firms in the Kingdom of Saudi Arabia

[Prepared by: Bandar Al-Asadi Al-Otaibi]

Abstract:

This study aimed to explore the role of risk management in addressing the challenges faced by insurance brokerage companies in Saudi Arabia. It focused on analyzing the literature and previous studies using a descriptive-analytical approach. The study was divided into several sub-objectives, including identifying the impact of risk management on the performance of insurance brokerage companies and their ability to face challenges, analyzing the strategies used in risk management within these companies, and providing recommendations to improve risk management practices to enhance the sustainability of their performance. The study sample consisted of employees of insurance brokerage companies, and interviews were conducted as part of the research. The results indicated that risk management is a vital tool for improving the performance of insurance brokerage companies and enhancing their resilience against challenges. Effective risk management helps minimize potential financial losses for brokerage companies by identifying and assessing risks in advance, enabling them to take necessary actions to avoid financial threats. The study recommended intensive training programs for employees at all levels on best practices in risk management, which would strengthen the organizational culture of risk management and develop employees' skills.

Keywords: Risk Management. Challenges Facing Insurance Brokerage Companies.

الفصل الأول : مدخل العام للدراسة

مقدمة الدراسة

تعتبر شركات وساطة التأمين من القطاعات الحيوية في الاقتصاد السعودي، حيث تلعب دورًا مهمًا في تسهيل التعامل بين شركات التأمين والعملاء. ومع التغيرات السريعة في البيئة الاقتصادية وزيادة المخاطر الاقتصادية والتقنية والتنظيمية، أصبحت إدارة المخاطر أمرًا أساسيًا لضمان استمرارية هذه الشركات وقدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية. كما شهدت صناعة التأمين في المملكة العربية السعودية نموًا كبيرًا في السنوات الأخيرة، متأثرة بالتطورات الاقتصادية والقانونية وتقوم شركات وساطة التأمين تلعب دورًا حيويًا في هذا السوق المتنامي، حيث تعمل كوسيط بين شركات التأمين والعملاء ومع ذلك، تواجه هذه الشركات العديد من التحديات التي تؤثر على أدائها وقدرتها على النمو.

يعد التأمين أحد الأعمدة الأساسية للنظام المالي والاقتصادي في العديد من الدول، فهي تساهم في حماية الأفراد والشركات من المخاطر المحتملة وتوفير الأمن المالي والاقتصادي لهم. ومع زيادة حجم الاقتصاد السعودي وتطور البنية التحتية، أصبحت الحاجة إلى وجود شركات وساطة التأمين ملحة لضمان تقديم خدمات التأمين المتنوعة وتحقيق التوازن بين شركات التأمين وعملائها. وتشهد المملكة العربية السعودية، بفضل رؤية 2030، تطوراً ملحوظاً في مختلف القطاعات الاقتصادية، مما زاد من الفرص المتاحة لشركات وساطة التأمين لتوسيع نطاق خدماتها وتلبية احتياجات السوق المتزايدة (السبيعي، 2017).

ومع ذلك، فإن توسع سوق التأمين في المملكة يرافقه مجموعة من التحديات والمخاطر التي قد تعيق تحقيق الأهداف المرجوة وتؤثر على استمرارية الشركات في تقديم خدماتها بكفاءة. تتنوع هذه المخاطر بين مخاطر تشغيلية، مالية، قانونية، وتكنولوجية، وتؤدي إلى زيادة مستوى التعقيد الذي تواجهه شركات الوساطة. ومن هنا، تأتي أهمية إدارة المخاطر كأداة حيوية لدعم استقرار شركات وساطة التأمين وضمان استمراريته في السوق (الصاعدي، 2021).

إدارة المخاطر هي عملية تهدف إلى التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها واتخاذ الخطوات المناسبة للتعامل معها وتقليل آثارها ومن خلال تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة، يمكن لشركات التأمين تعزيز قدراتها على مواجهة التحديات، وتقليل التكاليف غير المتوقعة، وحماية سمعتها، مما يساهم في زيادة ثقة العملاء وتحقيق النمو المستدام (جبر، 2015).

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور إدارة المخاطر في دعم شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية وكيفية تأثيرها على التكيف مع التحديات المختلفة.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في محاولة فهم دور إدارة المخاطر في تمكين شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية من مواجهة التحديات المتزايدة التي تواجهها. فبالرغم من أهمية هذا القطاع والدور المحوري الذي تلعبه إدارة المخاطر، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تبحث بشكل معمق في تطبيقات وممارسات إدارة المخاطر في شركات وساطة التأمين السعودية. ومن هنا، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية استخدام إدارة المخاطر

كأداة لتعزيز الكفاءة التشغيلية والاستجابة للتغيرات السريعة، وحماية الشركات من المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على استمراريته وسمعتها في السوق.

يتركز دور شركات الوساطة التأمينية في تفهم ما يحتاج إليه العميل من خدمة تأمينية ثم نقله لشركة التأمين بصورة تحمي حقوقه عند وقوع المطالبة، فهناك قضايا عديدة في لجنة فصل المنازعات في مؤسسة النقد العربي السعودي أغلبيتها اختلافات بين العميل وشركات التأمين، وكل ذلك يعود إلى جهل العميل ببنود الوثيقة وعدم استخدامه وسيطا مخصصا لهذه التعاملات (السبيعي، 2020).

رغم ما تقوم به شركات وساطة التأمين في تقديم خدمات تأمينية تتوافق مع احتياجات السوق السعودي، إلا أنها تواجه تحديات عديدة تتطلب تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بشكل فعال وتنوع هذه التحديات من ضغوط السوق، والتغيرات التنظيمية، والتطورات التكنولوجية، إلى التهديدات المرتبطة بالأمن السيبراني.

وقد تؤدي هذه التحديات إلى تعرض شركات الوساطة لمخاطر قد تؤثر سلباً على استمراريته وقدرتها على المنافسة في السوق حيث تتسم سوق التأمين في السعودية بمنافسة شديدة بين شركات الوساطة، بالإضافة إلى شركات التأمين المباشر التي تسعى أيضاً للحصول على حصة من السوق. هذه المنافسة تفرض تحديات كبيرة في مما يجعل شركات الوساطة تضطر إلى تخفيض أسعار خدماتها، مما يؤثر على هامش الربح وتزايد المنافسة، تصبح عملية جذب العملاء والاحتفاظ بهم أكثر صعوبة، ما يتطلب من الشركات تطوير استراتيجيات مبتكرة لتمييز نفسها عن المنافسين.

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول الآليات والاستراتيجيات التي تعتمد عليها شركات وساطة التأمين في المملكة في إدارة المخاطر، والتعرف على مدى فاعلية هذه الاستراتيجيات في مواجهة التحديات، وكذلك تقييم تأثير إدارة المخاطر على تحسين أداء هذه الشركات وقدرتها على النمو والاستدامة في ظل بيئة عمل متغيرة من هنا تتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما هو دور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية؟

أسئلة الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيس للدراسة، تمت صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما أثر إدارة المخاطر على أداء شركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات؟
2. ما الاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر بشركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات؟
3. ما توصيات المقترحة لتحسين ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز استدامة أداء شركات وساطة التأمين؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية.

ويتفرع من الهدف الرئيس؛ عدة أهداف فرعية على النحو التالي:

1. التعرف على أثر إدارة المخاطر على أداء شركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات

2. تحليل الاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر بشركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات
3. تقديم توصيات لتحسين ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز استدامة أداء شركات وساطة التأمين

أهمية الدراسة:

جاءت هذه الدراسة متممة لما سبقها من دراسات محلية ودولية تناولت إدارة المخاطر ويمكن توضيح هذه الأهمية على النحو التالي:

أولاً - الأهمية النظرية

1. أهمية نشر ثقافة إدارة المخاطر لتحسين وتعزيز أداء الشركات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية
2. تمثل إدارة المخاطر مطلباً وهدفاً أساسياً تسعى كافة القطاعات الحيوية بالدولة للوصول من خلاله إلى التميز في الأداء المؤسسي؛ فقد أصبح لغة العصر للمؤسسات التي تطمح للوصول للقيمة
3. تأتي أهمية الدراسة من الناحية النظرية من أهمية الموضوع وهو إدارة المخاطر وعلاقته بمواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية، ومن ثم تحسين الخدمات المقدمة داخل مؤسسات الدولة
4. تتيح الدراسة الحالية تكوين إطار نظري يهتم بجميع الجوانب التي تخص العلاقة بين متغيري الدراسة؛ مما يوفر مرجعاً علمياً لها.

ثانياً: الأهمية العملية

1. تحديد العوامل التي تؤثر على إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية
2. مقارنة أفضل الممارسات الدولية في مجال إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه الشركات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية
3. تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه الشركات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتمثل في تأثير المتغير المستقل (إدارة المخاطر) في المتغير التابع المتمثل في (في مواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية).
- **الحدود المنهجية:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب لهذه الدراسة نظراً لما يتمتع به من خصائص حيث يمكن للباحث العلمي جمع بعض المعلومات الأكثر دقة ووضوحاً عن الظواهر في البحث العلمي ووصفها تفصيلاً وحقيقياً لجميع الإجراءات العلمية التي تتم خلال المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال إجراء مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة بإدارة المخاطر، مع التركيز على السياق السعودي وذلك لجمع البيانات الأولية ويتمثل في الاطلاع على البحوث والدراسات المنشورة والحصول على البيانات الثانوية المرتبطة بموضوع البحث

وتحديد متغيرات الدراسة بغرض بناء الإطار النظري لموضوع البحث ودراسة آراء بعض المتخصصين في مجال وساطة التأمين.

• **الحدود المكانية:** يقتصر تطبيق هذا البحث على شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية.

• **الحدود الزمنية:** يتم تطبيق الدراسة عام 1446هـ، 2024م

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة المقدمة

بعد الإطار النظري والدراسات السابقة حجر الزاوية في أي بحث علمي، إذ يوفر الأساس الذي تبنى عليه الدراسة. وفي هذا الفصل، يتناول هذا الفصل دور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية. وذلك من خلال عرض الإطار النظري والدراسات السابقة حيث يشتمل على المبحث الأول: إدارة المخاطر ويتناول في تعريف إدارة المخاطر وأهميتها وطبيعة عملها والعوامل التي أدت إلى زيادة أهميتها والمبحث الثاني تناول شركات التأمين وتعريفها وأهميتها ومبادئها وتحدياتها وعناصرها والتعقيب عليها.

كما سنناقش الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وتقرن بين نتائجها، مما يمكننا من تحديد الفجوات المعرفية التي يسعى هذا البحث لمملئها، وأخيراً، نوضح دور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية.

المبحث الأول: إدارة المخاطر

1- تعريف إدارة المخاطر

أن المخاطر هي ظاهرة مركبة تنطوي على عدم التأكد الممكن قياسه بطريقة موضوعية من تجاوز الخسارة المادية الفعلية للخسارة المحتملة نتيجة وقوع حادث مفاجئ. وهذا يركز على السمات الأساسية للخطر وهي ظاهرة مركبة من عناصر شخصية وموضوعية، فالجانب الشخصي يتجلى في إحساس الفرد أو الشخص نتيجة تعرضه لموقف معين أو عند اتخاذ قرار معين وتقديراته الشخصية للنتائج الممكنة. أما الجانب الموضوعي فهو يتعلق بالظروف المحيطة بالموقف أو متخذ القرار وسلوك الظواهر المسببة للمخاطر (الطاهري، 2019)

يمكن تعريف إدارة المخاطر في عملية تغطية المخاطر التي تواجه الفرد أو المشروع بأقل التكاليف الممكنة ، وبذلك فإن إدارة المخاطر يقصد بها التحكم في المخاطر عن طريق الحد من تكرار حدوثه من ناحية والتقليل من حجم الخسائر المتوقعة من ناحية أخرى وذلك بأقل تكلفة ممكنة ، وبذلك يكون من مسؤولية القائم على إدارة المخاطر اتخاذ القرارات الخاصة بها وأن يكتشف المخاطر أولاً ثم القيام بتحليل وتصنيف تلك المخاطر ، ثم قياس هذه المخاطر من خلال حساب احتمال تحقق المخاطر وحساب حجم الخسائر المتوقعة في حال وقوع المخاطر ، ثم اختيار أنسب الوسائل للتعامل مع هذه المخاطر والحد من أثارها المالية ، وأخيراً إجراء المراجعة والتقييم المستمر لبرنامج إدارة المخاطر (أبو شيد، 2013)

2- أسباب ظهور إدارة المخاطر

أن هنالك مجموعة كبيرة من الأسباب التي أدت إلى ظهور إدارة المخاطر حيث توصل إليها الباحث من خلال القراءات والمصادر المتاحة أمامه ولم يكن هنالك مصدر معين بهذا الصدد وهي كالآتي: (الشهراني، 2020)

- 1- أن التطور الهائل في القطاع المشاريع المدنية وكثرة الاستثمارات الصغيرة والكبيرة في قطاعات مختلفة أدى إلى أن تصبح مساحة واسعة للإنتاج، وبذلك سوف يؤدي إلى كثرة احتمالات حدوث المخاطر التي تؤدي إلى الخسائر.
 - 2- ومن خلال التطور الحاصل سوف تخلق حوادث تصيب العاملين داخل بيئة العمل، مما يؤدي إلى التفكير لدى أصحاب العمل إلى ضرورة وجود حماية للعاملين.
 - 3- إدراك المجتمع إلى أهمية دراسة المخاطر من أجل مواجهة المخاطر في المستقبل. أن تدخل الدولة في شؤون العمل أستوجب توافر الحماية للعاملين في المشاريع.
 - 4- أن التطور الهائل في الاستثمارات والمكائن أدى إلى ارتفاع أقساط التأمين مما أدى إلى التفكير بوسائل أخرى للحد من المخاطر وبدورها تؤدي إلى تقليل التكلفة.
- يتضح مما سبق أن إدارة المخاطر من الإدارات المعقدة وذلك لأن وجود أي منظمة واستقرارها مرهون بوجودها ونجاحها لكونها تواجه كل ما يمكن أن تتعرض له المنظمة من مخاطر ومحاولات الابتعاد عنها، وكذلك يمكن القول أنت إدارة المخاطر تختلف عن غيرها من الإدارات كونها تتسم بشمولية، أن كل نشاط من أنشطة المنظمة أو المنشأة ذات طابع تخصصي.

3- أهداف إدارة المخاطر.

تعمل إدارة المخاطر على التخفيف من حدة التهديدات التي تعرقل سير العمل وتتحول إلى مخاطر ويمكن تلخيص أهداف إدارة المخاطر في:

1. التخطيط الاستراتيجية مناسبة لإدارة كل نوع من أنواع المخاطر.
2. القيام بدراسة بيانات المخاطر من خلال تحديد مكان تواجد المخاطر
3. تعمل على تحديد ومعرفة التهديدات وفهمها، وتحليل المخاطر المناظرة لها.
4. ضمان كفاية الموارد عند حدوث الخسارة وتقليل تكلفة التعامل مع المخاطر إلى أدنى حد.
5. المحافظة على الفعالية التشغيلية للمؤسسة وتفاذي الخسائر والإفلاس.
6. حماية الموظفين من الإصابات الخطيرة وأداء الالتزامات في حالة الوفاة
7. العمل على تقدير حجم المخاطر وطبيعتها، وتقدير الزمن التوقعي للتصرف والعمل لتحديد أفضل الوسائل المتوفرة لمواجهتها ومنع تطورها وانتشارها.
8. تحديد المخاطر المشتركة والمتداخلة وتحسين التواصل والمناقشة بين الإدارات في المؤسسة. تمكين الإدارة من تحديد المخاطر الرئيسية وترتيب أولوياتها استناداً إلى معرفة المخاطر التي يكون لها تأثير على نطاق المؤسسة (أبو شيد، 2013).

4- أهمية إدارة المخاطر

تتمثل أهمية إدارة المخاطر في:

- 1- تطوير أساليب اتخاذ القرار والتخطيط وتحديد الأولويات عن طريق الإدراك الشامل والمنظم لأنشطة المؤسسة والتغييرات والفرص السلبية والإيجابية المتاحة.
- 2- تقديم إطار عمل للمؤسسة بغرض دعم تنفيذ الأنشطة المستقبلية بأسلوب متناسق ومتحكم فيه.
- 3- حماية وتطوير أصول وسمعة المؤسسة.
- 4- تطوير ودعم القوي البشرية وقاعدة معلومات المؤسسة.
- 5- المساهمة في الاستخدام والتخصيص الفعال لرأس المال والموارد المتاحة
- 6- تحديد التصرفات والإجراءات التي يتعين على القيام بها فيما يتعلق بمخاطر معينة.
- 7- إعداد دراسات قبل وبعد حدوث المخاطر وذلك بغرض منع أو تقليل الخسائر المحتملة مع محاولة تحديد أية مخاطر يتعين السيطرة عليها، واستخدام الأدوات التي تعمل على منع حدوث أو تكرار مثل هذه المخاطر (جبر، 2015).

5- وظائف إدارة المخاطر:

- 1- قياس وتحليل المخاطر وتصنيفها
- 2- تحديد وسائل للتحكم في الخطر والحد من تكرار تحقق الحادث
- 3- تقليل من حجم الخسائر في حالة حدوث الخطر
- 4- الحد من ظاهرة عدم التأكد وإيجاد البرامج الملائمة في إدارة هذه المخاطر وتحديد طرائق مواجهتها ومتابعة البرامج التي تستخدمها إدارة المخاطر (صبري، 2013).

6- أساليب إدارة المخاطر

- يتم اللجوء إلى اختيار أساليب مناسبة للتعامل مع المخاطر قصد توجيهها، ومن ثم التحكم فيها والسيطرة عليها، ومن أهم الأساليب التي يتم اللجوء إليها للعمل على إدارة المخاطر نذكر ما يلي:
- 1- **أسلوب الوقاية والمنع** يهدف هذا الأسلوب إلى العمل على منع الخطر كلياً إن أمكن ذلك أو الحد من الخسائر التي يسببها إن وقع وذلك عن طريق استخدام وسائل الوقاية لتقليل أي خطر، فمثلاً عن طريق تدريب العمال وإتباع تعليمات الأمن يمكن التقليل من التعرض للخطر وكذا وقوع حوادث ومخاطر تمس بأمن التنظيمات والأفراد.
 - 2- **أسلوب التجزئة والتنويع** يحتوي هذا الأسلوب هو العمل من خلاله على تجزئة الشيء المعرض للخطر، بشكل يضمن عدم تعرض جميع الأجزاء في وقت واحد لنفس سبب الخطر.

3- **أسلوب التحويل** بمقتضى هذه الطريقة فإنه يتم مواجهة الخطر بتحويله إلى طرف آخر بشرط أن يكون الضرر الذي يلحق بهذا الأخير أخف مما يلحق بالطرف الأول الذي ظهر فيه الخطر الوهد بقاءه أو استمراره، أو أثر على عمله.

4- **أسلوب اختزال الخطر** من خلال هذه الطريقة يتم اللجوء إلى أسلوبين مختلفين هما: أسلوب التمسك بالهدف المحاولة اختزال احتمالية حدوث الخطر، والثاني هو التعامل مع الأثر، ومن ثم لدينا عدد من الخيارات على مستويات مختلفة، ولأن الجهد المبذول للتمسك بالهدف أو التخفيف من الخطر لا يعادل مستوى الوقاية، وربما تستفيد الأنظمة فقط عند تزويدها بنظام الأمن البشري وبأساليب النظم التي تطرحها الأبحاث الإجرائية (البلداوي، 2018).

المبحث الثاني: شركات التأمين (شركات وساطة نموذجاً)

تمهيد

أن شركات وساطة التأمين صرح لها بالعمل بناء على نظام مراقبة شركات التأمين ولائحتها التنفيذية، والذي بموجبه أصبحت مؤسسة النقد العربي السعودي هي الجهة المشرفة على هذا النشاط. فمن المعلوم أن شركات وساطة التأمين تساعد العميل في حال وقوع مطالبة لحريق أو حادث أثناء سريان بوليصة التأمين في الحصول على مستحقاته، هذا علاوة على أنها تقدم للعميل خدمات واستشارات حسب احتياجاته فهي تعد مستشاراً للعميل دون عبء مالي إضافي على قيمة الوثيقة. لذا فإن شركات الوساطة أصبحت طرفاً أساسياً في حال رغبة العميل في التأمين، حيث إن من مهامها شرح بنود الوثيقة واختيار وعاء التأمين المناسب للعميل. وحيث إن نشاط وساطة التأمين أصبح ركيزة رئيسية لدعم نشاط التأمين واستمراره وتطوره.

1- تعريف التأمين:

توجد العديد من التعاريف للتأمين، حيث ستوقف في دراستنا عند التعاريف التي تتميز بالشمولية ومن أهمها ما يلي: التأمين هو نتيجة اتفاق عدة أطراف على دفع مبالغ مالية لحماية الأطراف المشاركة من المخاطر، والتي قد تصيب أحد الأطراف والتعويض الذي يقدم له يقلل من حجم خسائره (هايل، 2010)

كما يعرف على أنه "عقد تأمين يتم بين مجموعة من الأشخاص يلتزم بموجبه كل مشترك فيه بدفع مبلغ معين من المال على أساس الدروع والك قصد تعويض الخسائر التي قد يتعرض لها المشتركين في الصندوق على أساس التكافل والتضامن عند تحقق الخطر المؤمن له، وتقوم الشركة بإدارة هذه العمليات التأمينية على أساس الوكالة بأخر معلوم (الصباغ، 2010).

حيث يدفع مبلغ معين في سبيل التبرع لصالح حساب التأمين على أن يدفع له عند وقوع الخطر ويختلف التأمين الإسلامي عن التأمين البسيط والمركب من حيث الهيكلية الإدارية والفنية، على أساس الوكالة بدون أجر أو بأجر (عمران، 2014).

2- أهداف شركات التأمين:

تسعى شركات التأمين إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال احتفائها لهذه الصناعة المالية الإسلامية، وتتمثل هاته الأهداف في:

1. تحقيق الأمان والوقاية بهدف التأمين الحماية المشتركين من المخاطر المستقبلية الممكن مصادقتها، والوقاية تتحقق نتيجة التعاون والتآزر بين المشتركين من خلال مساهماتهم بما يخفف الأضرار الممكن مواجهتها في المستقبل نتيجة تقسيم هذا الضرر على جميع المنتسبين الآخرين (دوابه، 2016).
2. الاستثمار والإدارة للأموال تكون في المجالات التي لا تعارض أحكام الشريعة الإسلامية ما يميز التأمين التكافلي عن غيره هو عدم معارضته الأحكام الشريعة الإسلامية ويكون وفق الضوابط الشرعية، حيث يتقيد وبسير أعماله ونشاطاته وفق الضوابط والتعاليم الإسلامية في كل مراحل تطبيقه.
3. التوسع بإضافة مشتركين جدد يعمل التأمين على جذب مشتركين حدد بطرح المنتجات التأمينية وفق ضوابط الشريعة الإسلامية ومبادئها التنظيمية.
4. تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية التأمين بنشاطاته المتمثلة في استثمار أموال المشتركين يحقق أرباح الشركات التأمين وهذه الأرباح تساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية.

3- مبادئ التي تقوم عليها شركات التأمين:

- من أجل تحقق عقد التأمين لا بد من وجود مجموعة من المبادئ التي يركز عليها، نورد أهمها فيما يلي:
1. **التعاون:** أساس عمل شركات التأمين هو التعاون والتكافل بين كل المشتركين في حالة أي ضرر أو خسارة أو خطر يصيب أي مشترك من المشتركين.
 2. **الالتزام:** في حالة تعرض أي مشترك من المشتركين لخطر أو خسارة يتم التبرع بالقسط المدفوع من قبل المشتركين، وهذا ما يقلل الخسائر والأضرار.
 3. **تجنب المقامرة والمراهنة** يكون القسط الذي يدفعه المشترك ملكا له ما لم يتحقق خطر أو خسارة يمس أحد المشتركين يدفعه للتبرع، بالإضافة إلى أنه يمكن أن يحصل على تعويضات مصدرها تبرعات المشتركين الآخرين في إطار التكافل والتعاون.

4- تحديات شركات التأمين في السعودية:

- تواجه شركات التأمين في السعودية عدة من التحديات والعراقيل، سواء في الجوانب القانونية أو الإدارية أو من جانب عدم مخالفة الشريعة الإسلامية (شنب، 2017) وهي على النحو الآتي:
1. **المنافسة السعرية في السوق:** نظرا لوجود عدد كبير من الشركات الممارسة النشاط التأمين بالمملكة خاصة الصغيرة منها، فإن هذه الأخيرة تعتمد إلى تخفيض تسعيرة منتجاتها التأمينية بهدف زيادة الإنتاج، وهذا يجعلها لاحقا غير قادرة على التحكم في الأخطار ويجعلها عرضة للإفلاس، وهذا لا يلبي احتياجات الاقتصاد السعودي الذي يتصف في كثير من نشاطاته بارتفاع التكاليف وارتفاع درجة الخطر، إذ أن تلاعب هذه الشركات بالتغطيات التأمينية يفقد التأمين الدور المناط له ويفقد ثقة المتعاملين الاقتصاديين بالخدمات التأمينية المحلية.
 2. **غياب العنصر البشري المؤهل للعمل في القطاع** على الرغم من أن بعض شركات التأمين الرائدة في المملكة تقدم دورات تأهيلية عالية بالشراكة مع شركات التأمين، إلا أن عدم وجود مؤسسات وبرامج تدريبية

متخصصة للممارسين في صناعة التأمين أدى إلى المستوى نقص الموارد البشرية المؤهلة في قطاع التأمين التعاوني الأكاديمية المصرفية السعودية وأكاديمية البحرين المصرفية .

3. **محدودية شركات إعادة التأمين:** أجرت المملكة العربية السعودية تحقيقاً توج بتسمية مجموعة من معيدي التأمين حذرت من التعامل معهم بسبب ممارستهم تجارة غير مشروعة أو لديهم أعمال أو اتفاقيات مع شركات تمارس معاملات محظورة

4. **الوازع الديني ونقص الوعي التأميني:** من بين التحديات كذلك بعد سيادة النظرة التحريمية للتعامل مع شركات التأمين ومنتجاتها، الأمر الذي أدى إلى تفور شريحة كبيرة من المجتمع السعودي من التأمين لتحسب الوقوع في شبهة المعاملات التأمينية، إضافة إلى نقص الوعي التأميني الغياب آليات نشر الثقافة التأمينية اللازمة.

الدراسات السابقة والتعليق عليها:

أ- دراسات تناولت الحد من المخاطر

1- **دراسة البلداوي (2018)** هدف البحث التعرف على مدى كفاءة إدارة المخاطر بمختلف مسمياتها في مطار بغداد الدولي في مواجهة المخاطر المختلفة (المالية - الفنية - البشرية - الطبيعية) التي تواجه عينة البحث المؤسسة العامة للطيران المدني وشركة الخطوط الجوية العراقية حيث حدد الباحث الفرضية التي تلخص وجود علاقة ارتباط معنوية بين إدارة المخاطر وإدارة المخاطر ومراجعة المخاطر وتقييمها. استخدم الباحث وسائل البحث من الملاحظة والمقابلات مع المسؤولين المعنيين في هذا المجال، واستنتج الباحث من ذلك إلى صحة الفرضية في وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين إدارة المخاطر وإدارة المخاطر في المطارات المدنية - مطار بغداد الدولي عينة البحث على المستوى الكلي وأن إدارة المخاطر دوراً كبيراً في مستقبل المطار من خلال رسمه للرؤية المستقبلية وتحديد رسالة وأهداف المنظمة وقدرتها على التفكير والتحليل الاستراتيجي واتخاذ القرار الاستراتيجي.

2- **دراسة بولفراخ (2023)** هدف البحث إلى دراسة مدى مساهمة المدقق الداخلي في تقييم وتحسين عمليات إدارة المخاطر في المؤسسات العمومية الاقتصادية في الشرق الجزائري، وشملت عينة الدراسة من المؤسسات العمومية الاقتصادية بالشرق الجزائري (28 مؤسسة)، حيث قمنا بإعداد استبيان اعتماداً مراحل مهمة التدقيق القائم على المخاطر (تقييم المخاطر، التخطيط، التنفيذ والتقرير)، وتوزيعه على مجموعة من المدققين الداخليين (43 مدقق داخلي) العاملين بهذه المؤسسات، حيث وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: يقوم المدقق الداخلي بتقييم مستوى إدارة المخاطر قبل الشروع في عملية التخطيط لمهمة التدقيق ويأخذ المدقق الداخلي عملية إدارة المخاطر بعين الاعتبار عند قيامه بالتخطيط لمهمة التدقيق.

3- **دراسة الطاهري (2019)** هدفت هذه دراسة الوقوف على واقع تطبيق إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية مع الإسقاط على حالة الجزائر ذلك أن إدارة المخاطر تعتبر عنصراً أساسياً من عناصر الإدارة والمساءلة في مؤسسات القطاع الصحي فهي أسلوب منهجي يطبق على نطاق المؤسسة الأمر الذي يدعم تحقيقها لأهدافها الإستراتيجية من خلال أعمال نهج استباقي في تحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها وتحديد الأولويات المتعلقة بها ومراقبتها، وبما أنها تساعد المؤسسة في الاستعداد الأفضل للمستقبل والتعامل مع حالات عدم التيقن، فلا يمكن فصلها عن آليات تحديد الأولويات والتخطيط.

4- دراسة (2014) Boateng. J. & Arthur. Y. هدفت هذه الدراسة الوقوف على تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة في تقديم الرعاية الصحية في المنطقة مدينة أكرا وكشفت نتائج الدراسة أن المستشفيات الخاصة نفذت المزيد من ممارسات إدارة المخاطر وقد أثر هذا بشكل إيجابي على جودة خدماتهم من وجهة نظر الموظفين والمرضى. عام لم تمارس المستشفيات إدارة المخاطر بشكل فعال مما انعكس سلباً على جودة الخدمة الأداء من وجهة نظر المرضى. وتبين الدراسة أن الدعم الإداري والالتزام هو مهم جداً لجميع استراتيجيات إدارة المخاطر ويجب على المديرين في مجال الصحة العامة الالتزام بالمزيد الموارد التنظيمية نحو التنفيذ الفعال لمبادرات تحسين الجودة.

ب- دراسات تناولت شركات التأمين:

1- دراسة فلاح السبيعي (2020) هدف هذا البحث إلى تقييم أثر شركات وساطة التأمين على نشاط سوق التأمين التعاوني. وفي سبيل تحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، حيث صمم الباحث استبانة توافق هدف الدراسة للتعرف على تأثير مهنة وساطة التأمين على نشاط التأمين التعاوني وأجريت الدراسة على عدد من شركات وساطة التأمين في منطقة الرياض وذلك لمعرفة وجهات نظر موظفي تلك الشركات. وتم تصميم استبانة خاصة لغايات الدراسة وتوزيعها على عينة عشوائية وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى أن شركات الوساطة تؤثر على نشاط سوق التأمين التعاوني بالمملكة؛ وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خصائص عينة الدراسة وعناصر الخدمة المقدمة من الشركات موضع البحث وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تم اقتراح عدد من التوصيات منها تطوير اللائحة التنفيذية الخاصة بوسطاء التأمين من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي، مشاركة وسطاء التأمين في اتخاذ القرارات المتعلقة بوساطة التأمين، الاهتمام بالوعي التأميني و تثقيف المجتمع حول التأمين، تأسيس أقسام للتأمين بالجامعات، وإجراء المزيد من البحوث حول الموضوع.

2- دراسة نجلاء عبد الرحمن (2020) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل المستقلة على الأداء المالي لشركات التأمين السعودية للفترة (2009-2019)، وتم تحليل البيانات من خلال اعتماد الأداة الإحصائية SPSS ، بمعامل الانحدار، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود أثر للرفع المالي على الأداء المالي للشركات المقاس بالعائد على الأصول، بينما لا يوجد أثر للرفع المالي للأداء المالي المقاس بالعائد على حقوق الملكية. وترى الباحثتان أن السبب في هذه النتيجة هو توجه معظم إدارات الشركات إلى الاستثمار في اقتناء أصول جديدة، بالإضافة لعدم وجود علاقة بين حجم الشركة وأدائها المالي سواء كان مقاس بالعائد على الأصول أو العائد على حقوق الملكية. وتوصي الدراسة بأن تقوم إدارة الشركات عند تحديد الرفع المالي بإيجاد درجة من التوازن بين العوائد المراد تحقيقها للمساهمين مع العوائد المراد تحقيقها للأصول، وكذلك زيادة درجة الرفع المالي للشركات لتحسين الأداء المالي لتحقيق عوائد المساهمين، كما تؤكد الدراسة على ضرورة أن تحاول الشركات تخفيض تكلفة الافتراض بحيث يكون أقل من العائد على الأصول لتكوين عوائد يمكن إضافتها لحقوق الملكية.

3- دراسة أشواق الشهراني (2020) هدف البحث إلى التعرف على العوامل المؤثرة في تحديد قيمة البوليصة التأمينية، واستخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من أفراد الدراسة، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل وذلك بتطبيق البحث على جميع شركات التأمين في المملكة العربية السعودية والبالغ عددهم 27 شركة، وتمثلت عينة الدراسة بـ 200 موظفاً، وتوصل البحث إلى عدة نتائج أهمها تختلف بوليصة التأمين باختلاف نوع العقد مما يؤثر على قيمة بوليصة التأمين بوزن نسبي 83.، كما يؤثر الوعي التأميني لدى الأفراد على قبولهم فكرة التأمين الصحي والالتزام بدفع قيمة قسط

التأمين الصحي بوزن نسبي 82.60، كما يؤثر حجم الخطر على تحديد بوليصة التأمين ويوصي البحث بضرورة الاهتمام بالتأمين الصحي وضرورة عمل توعية لجميع المواطنين بأهمية التأمين الصحي، كما يجب على شركات التأمين التخفيف من أقساط التأمين وأن يكون القسط شامل جزء كبير من تكلفة الخدمات الصحية.

4- دراسة فيصل الصاعدي (2021) هدفت الدراسة الى اختبار أثر العوامل الداخلية (التخطيط المالي، الرقابة الداخلية، الكفاءة الإدارية) والعوامل الخارجية (البيئة القانونية، البيئة الاقتصادية، البيئة التنافسية) على الأداء المالي لشركات التأمين مقاسا بالعائد على الأصول والعائد على الملكية، فقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من 31 شركة تأمين مدرجة بسوق الاسهم السعودي وعينة الدراسة في ثلاثة من المدراء في كل شركة، حيث انه تم الاعتماد على الاستبانة في اخذ آراء المدراء بحيث وزعت على كل شركة ثلاثة استبانات بعدد إجمالي 93 وتم جمع عدد 78 استبانة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعي وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: قبول الفرضية الاولى أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند للعوامل الداخلية (التخطيط المالي، الرقابة الداخلية، الكفاءة الإدارية) مجتمعة على الاداء المالي لشركات التأمين في السعودية مقاسا (بالعائد على الأصول)، وقبول الفرضية الثانية انه لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند للعوامل الخارجية (البيئة القانونية، البيئة الاقتصادية، البيئة التنافسية) مجتمعة على الاداء المالي لشركات التأمين في السعودية مقاسا (بالعائد على الاصول)

التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية:

1- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة وخطواتها.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد خطوات إدارة المخاطر.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية إدارة المخاطر بالهيئات والمؤسسات.

2- أوجه الشبه مع الدراسات السابقة:

- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات من حيث استخدام المنهج النوعي التحليلي.
- كما تتفق الدراسة الحالية مع تلك الدراسات في تناول بعضها شركات التأمين والبعض تناول إدارة المخاطر.

3- أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

لا توجد دراسة في حدود -علم الباحث - تناولت دور إدارة المخاطر في مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية.

4- الفجوة البحثية:

تتمثل في عدم وجود دراسة تتشابه مع الدراسة الحالية والتي تهدف إلى الوقوف على دور إدارة المخاطر في مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

المقدمة

بعد هذا الفصل أحد الفصول الرئيسية في هذه الدراسة حيث يتناول منهجية البحث والإجراءات التي تم اتباعها الجمع البيانات وتحليلها. يهدف هذا الفصل إلى تقديم صورة شاملة عن المنهج الوصفي التحليلي المستخدم والذي يمكن من إجراء المقارنات والتحليل والتقويمات اللازمة لبعض الظواهر المرتبطة بإدارة المخاطر وشركات وساطة التأمين ويتم التركيز في هذا الفصل على مصادر البيانات التي تشمل المراجع الأدبية والأبحاث السابقة والتقارير والدوريات، بالإضافة إلى توضيح إجراءات جمع البيانات وتحليلها والتي تتضمن البحث المكتبي والإلكتروني. كما سيتم توضيح خطوات البحث التي تشتمل على جمع المعلومات من الأدبيات المختلفة، مراجعتها وتصنيفها، ومن ثم مقارنة الدراسات السابقة للوصول إلى استنتاجات حول دور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات التي تواجه شركات وساطة التأمين.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم عرض الاستنتاجات المستخلصة من الدراسة بناء على المعلومات النظرية المتاحة وضمانات جودة البحث التي تتضمن الشمولية والموثوقية. يهدف هذا الفصل إلى توفير إطار عمل دقيق ومنظم يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية وعملية

ويتناول هذا الفصل مصادر البيانات وأسلوب جمعها وخطوات البحث، كما يتضمن استنتاجات وتوصيات وضمانات جودة البحث وحيث أن هذا المنهج يساهم بشكل كبير في تقديم معلومات وبيانات تساعد على دقة الوصول إلى النتائج وتقديم التوصيات.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب لهذه الدراسة نظراً لما يتمتع به من خصائص الذي يعرف بأنه " أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية تنسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة" (عبيدات وآخرون، 2021) وهو المنهج الذي يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية، الأمر الذي يتطلب استطلاع آراء أفراد العينة، ثم جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها والخروج بنتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة حيث يمكن للباحث العلمي جمع بعض المعلومات الأكثر دقة ووضوحاً عن الظواهر في البحث العلمي ووصفها تفصيلاً وحقيقياً لجميع الإجراءات العلمية التي تتم خلال المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال إجراء مراجعة شاملة للأدبيات المتعلقة بإدارة المخاطر، مع التركيز على السياق السعودي وذلك لجمع البيانات الأولية ويتمثل في الاطلاع على البحوث والدارسات المنشورة والحصول على البيانات الثانوية المرتبطة بموضوع البحث وتحديد متغيرات الدراسة بغرض بناء الإطار النظري لموضوع البحث ودراسة آراء بعض المتخصصين في مجال وساطة التأمين.

مصادر المعلومات:

اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للمعلومات وهما:

1. **المصادر الأولية:** اعتمد الباحث في جمع البيانات على تحليل الأدبيات النظرية ذات الصلة بالدراسة والمقابلات الشخصية مع عينة الدراسة واستخدام الباحث طريقة المقابلات الشخصية غير منظمة وتسجيلها للحصول على إجابات عن أسئلة الدراسة.
2. **المصادر الثانوية:** اتخذ الباحث لمعالجة الإطار النظري إلى الاستعانة بمصادر البيانات الثانوية المتمثلة في الكتب، والدوريات والمنشورات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناول موضوع الدراسة وبعد البحث والاطلاع على مواقع الانترنت ذات علاقة بموضوع الدراسة، كما تم الاستعانة بالمراجع العربية والأجنبية التي أسهمت في إثراء هذه الدراسة.
- مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جميع شركات وساطة للتأمين ويتم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية وهي تبني على أساس الاختيار من خلال خبرة الباحث ومعرفته بأن المقابلات تقوم على أساس أنها تمثل مجتمع الدراسة وتحقق أغراضها.
- أداة الدراسة:** اعتمدت الدراسة على المقابلات الشخصية مع عينة الدراسة واستخدام الباحث طريقة المقابلات الشخصية غير منظمة وتسجيلها للحصول على إجابات عن أسئلة الدراسة والتي تتمثل فيما يلي:
 1. ما أثر إدارة المخاطر على أداء شركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات؟
 2. ما الاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر بشركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات؟
 3. ما توصيات المقترحة لتحسين ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز استدامة أداء شركات وساطة التأمين؟

إجراءات الدراسة:

اتبعت الدراسة الإجراءات التالية:

1. تحديد أسئلة الدراسة وأهدافها.
2. المراجعة الموضوعية والاستفادة من الدراسات السابقة ذات الصلة.
3. استخدام المقابلة كأداة للدراسة.
4. عرض البيانات والمعلومات، ولم يتم التعديل عليه في ضوء رأيه ومقترحه.
5. جمع البيانات وتفرغها لغرض الدراسة.
6. إجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.
7. تحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها.
8. تقديم التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج الدراسة.

الفصل الرابع : نتائج الدراسة ومناقشتها

المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى تقديم تحليل ومناقشة شاملة للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال البحث والدراسة. بعد عرض المنهجية ونتائج جمع البيانات في الفصول السابقة، يأتي هذا الفصل ليربط بين هذه النتائج والمفاهيم التي تم استعراضها في الأدبيات السابقة، ويسلط الضوء على مدى تحقيق أهداف الدراسة. ويتم عرض

نتائج الدراسة التي أسفرت عنها الدراسة من خلال استعراض الباحث لإجابات الاستبيان ومعالجة بياناته إحصائياً من خلال برنامج spss وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة. كما نقوم بمقارنة النتائج المستخلصة من البحث مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، وتحليل مدى توافقها أو تباينها مع ما هو موجود في الأدبيات العلمية. كما يتم تسليط الضوء على التحديات والقيود التي واجهتها الدراسة، وكيفية التعامل معها، بالإضافة إلى تقديم رؤى حول المجالات التي قد تستفيد من مزيد من البحث في المستقبل. يهدف هذا الفصل إلى تقديم تفسير عميق للنتائج والتوصيات المستخلصة، وتوضيح مساهمة الدراسة في فهم أفضل لدور إدارة المخاطر في مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين، كما نسعى من خلال هذا الفصل، إلى تقديم إجابات واضحة ومبينة على الأدلة حول الأسئلة البحثية المطروحة وتقديم توصيات عملية ومبينة على البراهين والأدلة المنطقية.

تحليل نتائج المقابلات الشخصية:

أجرى الباحث مقابلة علمية مع عدد من المختصين في المجال، وفق الحوار الآتي:

السؤال الأول

الباحث / ما أثر إدارة المخاطر على أداء شركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات؟

المسؤول/

- إدارة المخاطر تُعد أداة حيوية لتحسين أداء شركات وساطة التأمين وتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات. فيما يلي توضيح لأبرز تأثيرات إدارة المخاطر على هذا النوع من الشركات:
- 1. تعزيز الاستقرار المالي:** من خلال إدارة المخاطر بشكل فعال، يمكن لشركات الوساطة تقليل الخسائر المحتملة الناتجة عن المخاطر غير المتوقعة. وهذا يساهم في استقرار التدفقات النقدية والربحية، مما يعزز من قدرتها على البقاء والتوسع.
 - 2. تحسين اتخاذ القرارات:** إدارة المخاطر توفر إطاراً تحليلياً لاتخاذ قرارات مستنيرة. الشركات التي تتبع استراتيجيات إدارة المخاطر تكون أكثر قدرة على تحليل المخاطر المحتملة واختيار الحلول المناسبة، ما يُساعد في اتخاذ قرارات تصب في مصلحة الشركة على المدى الطويل.
 - 3. رفع مستوى الثقة لدى العملاء:** وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يُعزز من ثقة العملاء بشركات الوساطة. عندما يشعر العملاء بأن الشركة مدركة للمخاطر وقادرة على إدارتها، فإن ذلك يزيد من احتمالية استمرارهم في التعامل معها.
 - 4. التكيف مع التغيرات في السوق:** توفر إدارة المخاطر مرونة أكبر في التعامل مع التحديات والتغيرات السريعة في سوق التأمين. في حالات الأزمات المالية أو التغيرات في التشريعات، تكون الشركات التي لديها خطط مخاطر أكثر قدرة على التأقلم بسرعة، مما يحافظ على تنافسيتها.
 - 5. الامتثال للتشريعات والمتطلبات:** تساعد إدارة المخاطر شركات الوساطة على الالتزام بالمتطلبات القانونية والمعايير التنظيمية، وهو أمر ضروري للحد من العقوبات والغرامات التي قد تؤثر على الأداء المالي للشركة.
 - 6. تحسين صورة الشركة في السوق:** الشركات التي تلتزم بإدارة المخاطر تكون أكثر مصداقية وموثوقية في السوق، وهذا يُحسن من صورتها وسمعتها أمام الجمهور والمستثمرين.
- بالتالي، فإن إدارة المخاطر ليست فقط أداة لتجنب الخسائر، بل هي استراتيجية شاملة تساهم في تحسين الأداء العام لشركات الوساطة وزيادة قدرتها على مواجهة التحديات المتغيرة في السوق.

السؤال الثاني

الباحث/ ما الاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر بشركات وساطة التأمين وقدرتها على مواجهة التحديات؟المسؤول/

تعد إدارة المخاطر في شركات وساطة التأمين من أهم الوظائف التي تساهم في استمرارية ونجاح هذه الشركات، حيث تركز على تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة ووضع استراتيجيات للحد من تأثيرها السلبي، وفيما يلي أبرز الاستراتيجيات المتبعة في إدارة المخاطر لدى شركات وساطة التأمين:

1- التعرف على المخاطر وتحليلها

- التقييم الشامل: تشمل عملية التعرف على المخاطر تقييم جميع أنواع المخاطر التي قد تواجه الشركة، مثل المخاطر المالية والتشغيلية والقانونية والائتمانية.
- استخدام أدوات التحليل الكمي والنوعي: استخدام الأدوات الإحصائية والنماذج لتقدير احتمالية حدوث المخاطر وتأثيرها على الشركة

2- التأمين ضد المخاطر

- توفير برامج تأمين ملائمة: يتم توفير حلول تأمينية للشركة لحمايتها من الخسائر المحتملة عبر مجموعة من العقود التأمينية مع شركات التأمين.
- إعادة التأمين: تلجأ شركات الوساطة أحياناً إلى إعادة التأمين مع شركات تأمين أكبر لضمان توزيع المخاطر بشكل أكبر وتقليل العبء المالي على الشركة.

3- تنوع الأعمال:

- تقديم منتجات تأمينية متنوعة: التنوع في منتجات التأمين التي يتم تقديمها للعملاء يقلل من التركيز على نوع واحد من المخاطر، مما يقلل من تأثير أي خسارة.
- التوسع الجغرافي: التنوع في المناطق الجغرافية يقلل من المخاطر المرتبطة بالأحداث الإقليمية.

4- التدقيق والمراقبة المستمرة

- التدقيق الدوري: إجراء تدقيق داخلي دوري لتقييم المخاطر الحالية والمستقبلية.
- تحديث سياسات المخاطر: مراجعة وتحديث سياسات وإجراءات إدارة المخاطر بانتظام لمواكبة التغيرات في بيئة العمل.

5- التدريب والتوعية

- تدريب الموظفين: تزويد الموظفين بالمهارات والأدوات اللازمة لفهم المخاطر التي قد يواجهونها في عملهم اليومي وكيفية التعامل معها.
- ثقافة المخاطر: إنشاء ثقافة مؤسسية تعتمد على الوعي بالمخاطر واحترام سياسات وإجراءات إدارة المخاطر.

6- الابتكار واستخدام التكنولوجيا

- استخدام التكنولوجيا في التقييم: استخدام أدوات التحليل التكنولوجي، مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، لتقييم المخاطر بشكل أكثر دقة
- التحول الرقمي: تبني أنظمة إلكترونية لحماية البيانات وتخفيض الأخطاء البشرية

7- القدرة على مواجهة التحديات

- تساعد هذه الاستراتيجيات شركات وساطة التأمين في تعزيز قدرتها على مواجهة تحديات عدة، منها:
- التغيرات الاقتصادية: مثل التضخم وتغير أسعار الفائدة، حيث يكون للشركات قدرة أكبر على التكيف مع هذه المتغيرات.

- **التغيرات التشريعية:** حيث تتيح إدارة المخاطر الجيدة الاستجابة السريعة للمتطلبات التنظيمية الجديدة.
- **التغيرات التكنولوجية:** مثل الهجمات الإلكترونية، مما يجعل الشركات أكثر استعدادًا للحفاظ على بيانات العملاء وأمنها.

ويتضح للباحث أن هذه الاستراتيجيات تساهم في تعزيز مرونة شركات وساطة التأمين وقدرتها على الصمود والتكيف مع التحديات المختلفة، مما يعزز ثقة العملاء والمستثمرين

السؤال الثالث

الباحث/ ما توصيات المقترحة لتحسين ممارسات إدارة المخاطر في تعزيز استدامة أداء شركات وساطة التأمين؟
المسؤول/

لتحسين ممارسات إدارة المخاطر وتعزيز استدامة أداء شركات وساطة التأمين، هناك عدة توصيات مقترحة يمكن أن تساعد في تقليل التهديدات والمخاطر التي تواجهها الشركات وتدعم أداءها واستدامتها على المدى الطويل:

1. **تطوير هيكل قوي لإدارة المخاطر:** ينبغي على شركات وساطة التأمين إنشاء قسم مخصص لإدارة المخاطر، يكون مسؤولاً عن تحديد وتحليل وإدارة المخاطر المحتملة ينبغي أن يتبع هذا القسم نهجاً استباقياً ويعمل بالتعاون مع جميع الإدارات لتقييم المخاطر وتخفيفها.
2. **تحسين التوعية وتدريب الموظفين:** يجب على الشركات توفير دورات تدريبية شاملة حول إدارة المخاطر لموظفيها على جميع المستويات. تعزيز الثقافة المؤسسية التي تقدر أهمية إدارة المخاطر سيسهم في تحفيز الموظفين على المشاركة الفعالة في جهود تقليل المخاطر.
3. **تبني التكنولوجيا والرقمية:** يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دوراً محورياً في إدارة المخاطر؛ حيث يمكن لأدوات التحليل والذكاء الاصطناعي تحليل البيانات الضخمة والتنبؤ بالمخاطر بشكل أفضل. كما يمكن أن تساعد في تحسين عمليات المتابعة والمراقبة المستمرة للتعامل مع التغيرات السريعة في السوق.
4. **التخطيط للطوارئ وتطوير خطط التعافي من الأزمات:** يجب أن تكون لدى شركات وساطة التأمين خطط طوارئ واضحة وخطط للتعافي من الأزمات. هذه الخطط تساعد في تقليل الأضرار المحتملة في حال وقوع حوادث أو أزمات غير متوقعة، سواء كانت مرتبطة بالكوارث الطبيعية أو الأزمات الاقتصادية.
5. **تحسين الشفافية والإفصاح:** تعزيز الشفافية في عمليات إدارة المخاطر والتقارير المالية يساعد في بناء ثقة العملاء والمستثمرين ومن الضروري أن تكون المعلومات حول المخاطر المحتملة والإجراءات الوقائية واضحة ومتاحة بشكل دوري.
6. **التعاون مع الخبراء والاستشاريين:** يمكن أن تستفيد شركات وساطة التأمين من الاستعانة بخبراء في إدارة المخاطر والتأمين لتحليل ومراجعة عملياتها وإجراءاتها هذا وقد يساعد هذا في كشف نقاط الضعف وتقديم استراتيجيات عملية لتحسينها.
7. **الالتزام بالمعايير والقوانين الدولية:** يجب على شركات الوساطة الالتزام بالمعايير الدولية لإدارة المخاطر والامتثال للوائح المحلية والعالمية وهذا الالتزام يقلل من المخاطر القانونية والتنظيمية ويساهم في تعزيز سمعة الشركة.
8. **مراجعة دورية للسياسات والإجراءات:** يتطلب السوق المالي ولتأميني تغيرات متسارعة، لذا من الضروري مراجعة السياسات والإجراءات بانتظام لضمان توافقها مع البيئة الخارجية والتحديات المستجدة.
9. **تنويع المنتجات والخدمات:** تنويع المنتجات التأمينية التي تقدمها شركات الوساطة قد يساعد في تقليل المخاطر المالية الناجمة عن التركيز على نوع واحد من الخدمات أو الأسواق.

10. **التركيز على تجربة العملاء:** تحسين تجربة العملاء وإدارة المخاطر المرتبطة بشكاوى العملاء أو فقدانهم يمكن أن يساهم في تعزيز استدامة الشركة، حيث أن رضا العملاء يمثل عنصرًا أساسيًا لنجاح شركات الوساطة على المدى الطويل.

بتطبيق هذه التوصيات، يمكن لشركات وساطة التأمين تقوية نظم إدارة المخاطر لديها، مما يعزز قدرتها على الاستدامة والنمو في بيئة مليئة بالتحديات.

الفصل الخامس : النتائج والتوصيات والتحديات

المقدمة

في هذا الفصل، يتم التركيز على استعراض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بناءً على تحليل الأدبيات والدراسات السابقة التي تم تناولها في الفصلين الأول والثاني يهدف الفصل الخامس إلى تقديم فهم شامل لدور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات شركات وساطة التأمين من خلال تحليل البيانات النظرية والاستفادة من الدراسات السابقة، ويتم تقديم إجابات على الأسئلة البحثية وتعرض النتائج بشكل مفصل ودقيق لتوضيح العلاقات والتأثيرات المختلفة بين دور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات شركات وساطة التأمين ، مما يساهم في تقديم رؤية واضحة وشاملة حول موضوع الدراسة.

1- النتائج التي توصلت لها الدراسة:

1. توصلت نتائج الدراسة أن إدارة المخاطر تُعد أداة حيوية لتحسين أداء شركات وساطة التأمين وتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات.

2. توصلت نتائج الدراسة أن إدارة المخاطر الفعالة تساعد في الحد من الخسائر المالية التي قد تتعرض لها شركات الوساطة بسبب المخاطر المحتملة وذلك من خلال تحديد المخاطر وتقييمها مسبقًا، يمكن للشركات اتخاذ الإجراءات اللازمة لتجنب التهديدات المالية.

3. توصلت نتائج الدراسة أن شركات الوساطة التي تعتمد نهجًا منظمًا لإدارة المخاطر تستطيع تقليل المخاطر التشغيلية، مثل مخاطر تعطل الأنظمة أو الفساد الإداري، مما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة المقدمة.

4. توصلت نتائج الدراسة أن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة ومدعومة بتحليلات للمخاطر المحتملة، مما يزيد من فرص النجاح وتقليل الفشل.

5. توصلت نتائج الدراسة أن الشركات التي تتبنى استراتيجيات لإدارة المخاطر تتمكن من بناء بيئة مستقرة ومستدامة للنمو على المدى الطويل، وذلك لأنها تكون أكثر استعدادًا للتعامل مع الأزمات والصدمات المفاجئة.

6. توصلت نتائج الدراسة أن إدارة المخاطر تساهم في تحفيز الشركات على الابتكار، حيث تساهم في تحديد المخاطر المتعلقة بالمنتجات الجديدة أو العمليات المبتكرة، مما يدفع الشركات إلى تحسين خدماتها ومنتجاتها بطريقة محسوبة ومنظمة.

2- التوصيات:

1. تقديم برامج تدريبية مكثفة للموظفين في جميع المستويات حول أفضل الممارسات في إدارة المخاطر. هذا من شأنه تعزيز الثقافة المؤسسية لإدارة المخاطر وتطوير مهارات الموظفين.
2. ضرورة زيادة العناية بنظام إدارة المخاطر، لما له من دور فعال في دعم التحديات والصعوبات وإحكام الرقابة على الأداء الإداري في شركات وساطة للتأمين.
3. ضرورة الاستفادة من التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحديد المخاطر بشكل استباقي وتحليلها بكفاءة عالية.
4. ضرورة تطوير خطط للطوارئ واستمرارية الأعمال للتعامل مع الأزمات غير المتوقعة. هذه الخطط تشمل وضع استراتيجيات استجابة فعالة للحفاظ على العمليات الحيوية عند وقوع أزمات.

3- التحديات والصعوبات في عمل الدراسة:

- قلة الدراسات السابقة المرتبطة كلياً أو جزئياً بموضوع إدارة المخاطر في ضوء مواجهة تحديات شركات وساطة التأمين.
- يتطلب تقييم فاعلية دور إدارة المخاطر في مواجهة التحديات المرتبطة بعمليات شركات وساطة التأمين.

4- التوجهات البحثية المستقبلية:

1. دراسة مقارنة بين قطاعات متنوعة باستخدام المتغير المستقل والمتغير التابع لهذه الدراسة.
2. قياس أثر إدارة المخاطر على تحسين الأداء المالي والإداري في شركات وساطة التأمين.
3. قياس أثر التنمية المستدامة على تحسين أداء شركات وساطة التأمين.
4. دور المراجعة الداخلية في تخفيض التكاليف وزيادة الربحية في شركات الوساطة التأمين.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو شنب، ماجد محمد علي (2017) أثر التحديات الميدانية على صناعة التأمين التكافلي بالمملكة العربية السعودية، رسالة دكتوراه، تخصص كلية الاقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة.
- أبو شيد، عبد الناصر براني (2013) إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، دار النفائس، ط1، عمان.
- البلداوي، علاء عبد الكريم (2018). دور برامج إدارة المخاطر في مواجهة المخاطر بالمطارات الدولية: بحث تطبيقي في مطار بغداد الدولي. مجلة دراسات محاسبية ومالية.
- بوبكري، فريدة (2013) دور التدريب في إدارة المخاطر والأزمات - دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية لحماية المدنية جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل جامعة جيجل.
- بو لفراف، سارة زكي. (2023). دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في المؤسسات الجزائرية: دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الحكومية بالجزائر.
- جبر، كمال محمود (2015) التأمين وإدارة المخاطر، دار النشر، ط1، الأردن.
- دوابه، محمد (2016). رؤية استراتيجية لمواجهة تحديات شركات التأمين Islamic economie is vi finance 06. dergisi
- ذوقان عبيدات - كايد عبد الحق - عبد الرحمن عدس (2021) البحث العلمي مفهومه وادواته واساليبه، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.
- السبيعي، فلاح بن فرج. (2020). تأثير وسيط التأمين على نشاط التأمين التعاوني من وجهة نظر موظفي شركات وساطة التأمين في مدينة الرياض. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. (31)
- الشهراني، أشواق سفر ال شويل. (2020). العوامل المؤثرة في تحديد قيمة البوليصة التأمينية (دراسة استطلاعية على شركات التأمين الصحي السعودية). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية 4(12). 156-179.
- الصاعدي، فيصل فهد محمد. (2021). تقييم الأداء المالي لشركات التأمين المدرجة بسوق الأسهم السعودي- دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية. 20-1. 2(2).
- طاهري، أحمد شكيب. (2019). إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الجامعية.
- عبد الرحمن، نجلاء إبراهيم. (2020). العوامل المؤثرة على الأداء المالي في شركات التأمين المساهمة السعودية- دراسة تطبيقية على أكبر ثلاث شركات تأمين في المملكة العربية السعودية-. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية 4(15)
- عمران، كرمية عيد (2014) التأمين الاسلامي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية. عمان، الأردن: دار اسامة للنشر والتوزيع

غناية، مصطفى العربي (2017) صناعة التأمين الواقع والتحديات البحوث الاقتصادية المتقدمة.
المسعود، ربيع. (2018) شركات التأمين مجلة الحقوق والعلوم الانسانية - دراسات اقتصادية، 149-171
ثانيا: المراجع الأجنبية

Boating. J. & Arthur. Y. (2014). Influence of risk management practices on service quality in health care delivery. Journal of Economics and Sustainable Development. 5(14). 176-185.

Susanne. Durst. Christoph. Hinter egger. Malgorzata. Zueva. (2019): The linkage between knowledge risk management and organizational performance. Journal of Business Research. Vol. (105). pp. 1-10.

Yasir. Fodal and Bella. Barhom and Said. Elbanna (2015). The mediating role of the strategic planning on the relationship between slack resources and organizational performance Management decision Vol53. No. 5 7