

أثر إدارة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين

إعداد الطالب/

بدر محمد أبونيان

241001746

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

المحتويات

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
7	تساؤلات الدراسة:
8	فروض الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
21	المنطلقات النظرية للدراسة:
22	المنهجية وطرق البحث:
22	مصادر البيانات:
23	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
24	ثانيا: الإحصاء التحليلي:
24	حدود الدراسة:
26	المراجع:

مقدمة:

تشكل إدارة المخاطر التشغيلية جزءاً لا يتجزأ من بنية شركات التأمين، حيث تسهم بشكل فعال في تحقيق الاستقرار والنجاح المستدام لهذه الشركات، تتناول إدارة المخاطر التشغيلية جميع الجوانب المتعلقة بالعمليات الداخلية والموارد البشرية والتكنولوجيا والبنية التحتية، حيث تسعى إلى تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر التي قد تؤدي إلى خسائر مالية أو إضرار بسمعة الشركة في سوق التأمين، يمكن أن تكون المخاطر التشغيلية متنوعة ومعقدة، وتتطلب استراتيجيات شاملة وفعالة للتعامل معها.

تتجسد أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في سوق التأمين في قدرتها على تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء والإخفاقات التشغيلية، تتنوع هذه المخاطر من أخطاء في الإجراءات الداخلية إلى الفشل في النظام التكنولوجي، مروراً بالتحديات المتعلقة بالامتثال التنظيمي والخسائر الناجمة عن الاحتيال تمثل هذه العوامل مجتمعة تحدياً كبيراً للشركات، حيث يمكن أن تؤدي إلى خسائر مالية جسيمة وتآكل الثقة بين العملاء والمستثمرين.

تسهم إدارة المخاطر التشغيلية في تعزيز الامتثال للمعايير التنظيمية والقوانين المحلية والدولية، مما يقلل من التعرض للعقوبات والغرامات القانونية، في هذا السياق، تصبح الشركات قادرة على تحقيق مستويات أعلى من الشفافية والنزاهة، مما يعزز من ثقة الأطراف المعنية ويزيد من جاذبية الشركات للعملاء والمستثمرين بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين استجابة الشركات للأزمات والطوارئ، مما يعزز من قدرتها على التعافي السريع وتقليل تأثير الأزمات على العمليات اليومية.

يتمثل أحد التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة المخاطر التشغيلية في سوق التأمين في التكيف مع التغيرات التكنولوجية المتسارعة مع ظهور تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة، تزداد فرص تحسين إدارة المخاطر التشغيلية بفضل القدرة على تحليل كميات هائلة من البيانات واستخلاص الأنماط والتنبؤ بالمخاطر المحتملة، تعزز هذه التقنيات من قدرة الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة وفعالة، مما يسهم في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة.

علاوة على ذلك، يمكن لإدارة المخاطر التشغيلية الفعالة أن تحسن من تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات أكثر موثوقية وسرعة في معالجة المطالبات، يؤدي ذلك إلى تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم للشركة، مما يسهم في نمو الأعمال وتوسيع قاعدة العملاء بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين السمعة العامة للشركة من خلال تقليل الحوادث والأخطاء التشغيلية، مما يزيد من ثقة المستثمرين ويعزز من استقرار أسعار الأسهم.

كما تلعب إدارة المخاطر التشغيلية دوراً حيوياً في سوق التأمين، حيث تساهم في تحقيق الاستقرار المالي والامتثال التنظيمي وتحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تبني استراتيجيات متقدمة وتقنيات حديثة، يمكن لشركات التأمين تعزيز قدرتها على التعامل مع التحديات والمخاطر المتنوعة، مما يسهم في تحقيق نمو مستدام وزيادة الثقة بين العملاء والمستثمرين، يعد هذا الأمر بالغ الأهمية لضمان استمرارية الأعمال وتحقيق النجاح في بيئة الأعمال المعقدة والديناميكية لسوق التأمين.

مشكلة الدراسة:

يشهد سوق التأمين في المملكة العربية السعودية نمواً ملحوظاً وتطوراً سريعاً في السنوات الأخيرة، متأثراً بالإصلاحات الاقتصادية والتشريعية الواسعة على الرغم من هذا النمو، تواجه شركات

التأمين تحديات كبيرة تتعلق بالمخاطر التشغيلية، والتي تشمل الأخطاء الإدارية، الاحتمالات، الأعطال التقنية، وتغيرات البيئة التنظيمية. يمكن أن تؤدي هذه المخاطر إلى خسائر مالية كبيرة، تآكل الثقة بين العملاء والمستثمرين، وتقليل الكفاءة التشغيلية للشركات.

في ضوء ذلك، تبرز الحاجة الملحة لفهم تأثير هذه المخاطر التشغيلية على استقرار ونمو سوق التأمين في المملكة العربية السعودية، تركّز الدراسة على دور إدارة المخاطر التشغيلية في تحديد وتقييم ومعالجة هذه المخاطر، وتحليل كيفية تأثيرها على الأداء العام لشركات التأمين، تسعى الدراسة إلى استكشاف الاستراتيجيات والتقنيات الفعالة التي يمكن تبنيها لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وزيادة الثقة بين العملاء والمستثمرين.

وقد قام الباحث بإجراء عدة مقابلات مع مجموعة من العاملين في سوق التأمين وقد قام باستطلاع آرائهم من خلال مجموعة من الأسئلة والاجابة عليها وقد انتهت المقابلة بعدد من النتائج تتمثل أهمها في الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة المخاطر في نمو واستقرار سوق التأمين بالمملكة العربية السعودية، علاوة على قلة المراجع التي تناولت مثل هذه الدراسة، ومن ثم جاءت الحاجة إلى هذه الدراسة، فجاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها إحدى الموضوعات الحيوية في العصر الحديث حيث تناولت أثر إدارة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية، والتي لم تتم دراستها بشكل كاف لذلك، من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مجلة علمية حديثة، وتكون هدفاً للباحثين

لإجراء الدراسات المتعلقة بنوع الدراسات الحالية، كما تكمن أهمية الدراسات في معالجتها المخاطر التشغيلية، سوق التأمين.

• الأهمية العملية:

تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من كونها أثر إدارة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية، مما يساعد العاملين في سوق التأمين في السعودية على الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تحقيق مدى فاعلية تطبيق هذه الأنظمة في مؤسساتهم، ومن هنا فإن هذه الدراسة تساعد العاملين على تبني سياسات واضحة ومناسبة، واتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بتفعيل بأثر إدارة المخاطر التشغيلية، وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار التوصيات التي قدمتها هذه الدراسة.

• الأهمية العلمية:

تكمن أهمية الدراسة العلمية في أنها تساهم في توضيح الأطر النظرية لجميع المتغيرات التي تناولتها الدراسة من جهة، وفي تفصيل كيفية قياس تلك المتغيرات من جهة أخرى، وتتبع أهميتها مما يلي: تلقي الدراسة الضوء على مفاهيم إدارة المخاطر التشغيلية، سوق التأمين بهذه المواضيع على وجه الخصوص، يقدم توصيات تتعلق بأثر إدارة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين

أهداف الدراسة:

يكمن الهدف الرئيسي في هذه الدراسة في التعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر - معالجة المخاطر - مراقبة المخاطر) على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

➤ التعرف على مدى تأثير تحديد وتقييم المخاطر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

➤ معرفة مدى تأثير معالجة المخاطر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

➤ التعرف على مدى تأثير مراقبة المخاطر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية .

تساؤلات الدراسة:

بناءا على مشكلة الدراسة ومن منطلق هدفها يتم تحديد مجموعة من الأسئلة الخاصة بالدراسة وتتمثل أهم هذه اسئلة فيما يلي:

السؤال الرئيسي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر - معالجة المخاطر - مراقبة المخاطر التشغيلية) على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع منها مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

➤ السؤال الفرعي الأول: ما هو مدى تأثير تحديد وتقييم المخاطر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثاني: إلى أي مدى تؤثر معالجة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين بالمملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: ما مدى تأثير مراقبة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين بالمملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لإدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر - معالجة المخاطر - مراقبة المخاطر التشغيلية) على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية التي تتمثل فيما يلي:

➤ الفرضية الفرعية الأولى: : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

لتحديد وتقييم إدارة المخاطر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

➤ الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

لمعالجة إدارة المخاطر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

➤ الفرضية الفرعية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

لمراقبة إدارة المخاطر على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة:

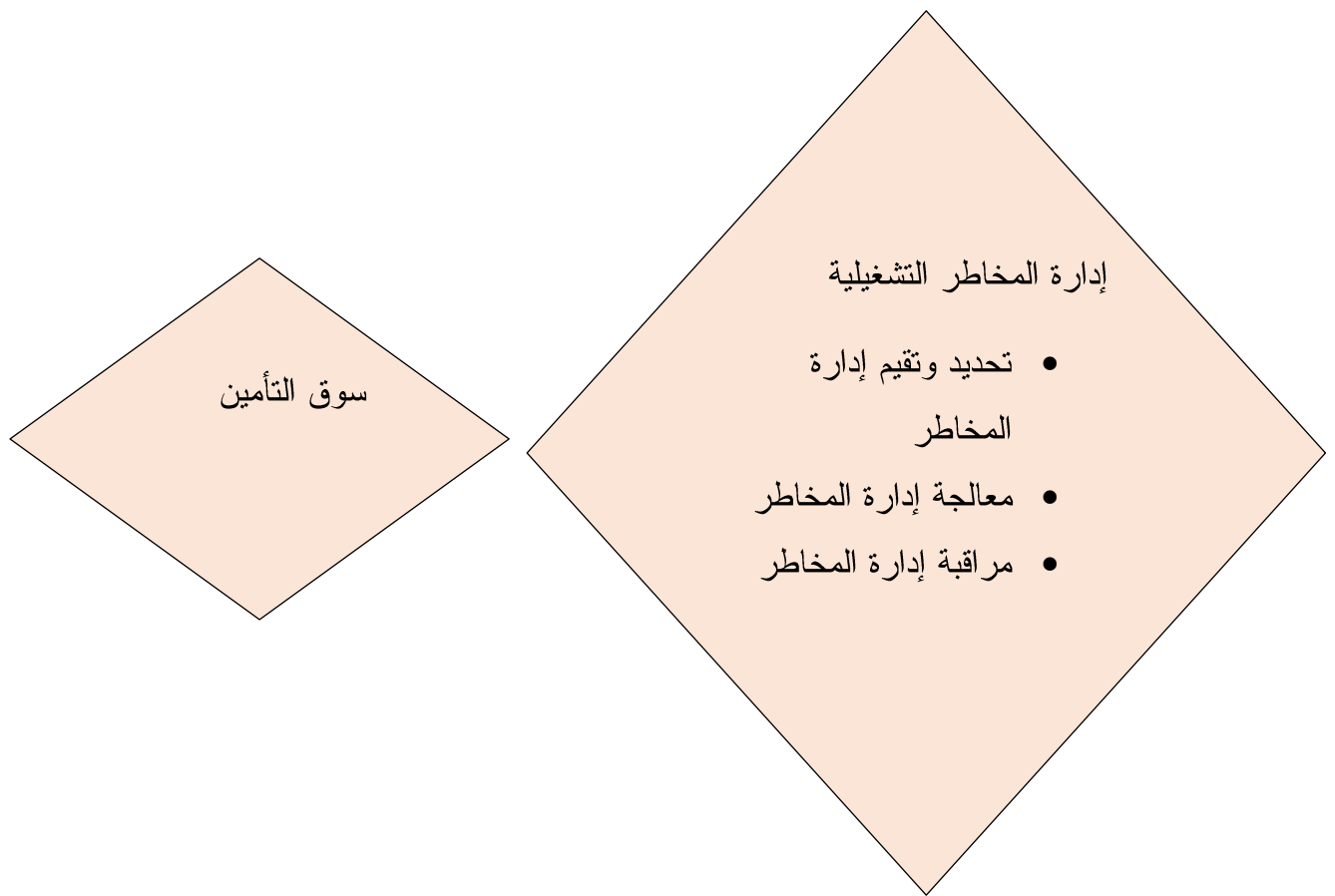
يهدف هذا النموذج إلى قياس أثر إدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر -

معالجة المخاطر - مراقبة المخاطر) على سوق التأمين بالمملكة العربية السعودية.

المتغير المستقل: إدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر - معالجة المخاطر -

مراقبة المخاطر)

المتغير التابع: سوق التأمين.



من إعداد الباحث

الدراسات السابقة:

دراسة (حافظ، 2019)، بعنوان أثر خصائص لجنة المراجعة على المخاطر التشغيلية: دراسة

تطبيقية

استهدفت الدراسة قياس أثر خصائص لجنة المراجعة (حجم لجنة المراجعة، واستقلال لجنة المراجعة، وخبرة أعضاء لجنة المراجعة، وعدد اجتماعات لجنة المراجعة) على المخاطر التشغيلية، وتم تحقيق ذلك من خلال دراسة تطبيقية تمت على عينة من البنوك المسجلة ببورصة الأوراق المالية المصرية خلال الفترة الزمنية 2014-2017، وقد بلغ حجم العينة 44 مشاهدة، وقد تم تجميع البيانات اعتماداً على القوائم المالية المنشورة لبنوك العينة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد، وذلك بغرض اختبار العلاقة بين المتغيرات التي يتضمنها النموذج البحثي، وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات أن هناك تأثير سالب معنوي لكل من حجم لجنة المراجعة وخبرة أعضاء لجنة المراجعة واستقلال لجنة المراجعة على المخاطر التشغيلية، كما أوضحت وجود علاقة غير معنوية بين اجتماعات لجنة المراجعة والمخاطر التشغيلية.

دراسة (المعاينة، 2023)، أثر إدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على

البنوك التجارية العاملة في الأردن

هدفت هذه الدراسة للكشف عن أثر إدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها التحديد والتقييم والمعالجة، والمراقبة في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية العاملة في الأردن ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهجي الوصفي والتحليلي، حيث تم بناء استبانة وتوزيعها على العاملين في قطاع البنوك التجارية العاملة في الأردن، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، حيث تم توزيع 144 استبانة واسترد

منها 135 استبانة واستثنى منها 5 استبانات لعدم صلاحيتهم للتحليل؛ فكان عدد الاستبانات التي أجري عليها التحليل 130 استبانة ولغرض تحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام العديد من الاختبارات الإحصائية التي تتلائم مع الدراسة من خلال برمجية (SPSS)، منها مقاييس الإحصاء الوصفي المتمثل بالانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، واختبار التباين الأحادي لاختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها تبين وجود أثر وعلاقة تفسيرية قوية بين إدارة المخاطر التشغيلية بإبعادها التحديد والتقييم، والمعالجة، والمراقبة في دعم الميزة التنافسية للبنوك. التجارية العاملة في الأردن وتبين أن متغير تحديد وتقييم إدارة المخاطر التشغيلية هو الأكثر تأثيراً في دعم الميزة التنافسية بينما الأقل تأثيراً هو متغير المعالجة إدارة المخاطر التشغيلية، كما وأظهرت النتائج لعدم وجود فروقات للمتغيرات الديموغرافية في إجابات العاملين في البنوك التجارية العاملة في الأردن.

وأوصت الباحثة بمجموعة من التوصيات، أهمها ضرورة قيام الإدارة العليا ومجلس الادارة بوضع اجراءات والاستراتيجيات لتطوير المخاطر التشغيلية ووضع نظام ادارة المخاطر التشغيلية المراقبة شاملة وفعالة من اجل تحديد وتقيم المخاطر المحتملة والحالية والسعي لتحسين إطار عمل ادارة المخاطر التشغيلية والتحديد السليم لتلك المخاطر ومراقبتها من أجل التخفيف منها ويتالي تحقيق ميزة تنافسية عالية .

دراسة (الفهداوي، 2023)، دور لجان التدقيق في الحد من المخاطر التشغيلية للمؤسسات الحكومية:

دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الحكومية العراقية

يهدف إلى التعرف على دور لجان التدقيق في الحد من المخاطر التشغيلية للمؤسسات الحكومية العراقية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة فضلاً عن أن أداة الدراسة كانت

استمارة استبيان حيث تم توزيع ٣٨٤ استمارة استبيان على الشركات عينة البحث، وتمثلت عينة ومجتمع البحث من ٢٢ مؤسسة حكومية، تضم كل منها عدة مديريات ومؤسسات ووكالات، ونظراً لتعقيد واتساع المجتمع، من الصعب توفير تعداد شامل أو تغطية، اختار الباحث عينة الدراسة المتمثلة ب (٥) مؤسسات حكومية وكان سبب اختيارها لوجود لجان تدقيق عاملة فيها، وأبرز ما توصل إليه البحث هناك أثر ذو دلالة إحصائية للجان التدقيق في الحد من مخاطر العمل التشغيلي في المؤسسات الحكومية، وللتدقيق الخارجي له تأثير ذو مغزى إحصائياً وأخلاقياً على التخفيف من مخاطر التشغيلية، ويوجد جانب مهم في التخفيض من المخاطر التشغيلية ضمن المؤسسات محل الدراسة، وهذا يتم من خلال الحد من الأخطاء التي يرتكبها العاملون، وتطوير نظام المعلومات في المؤسسة، وخلوه من الأخطاء، والصيانة الدورية للتكنولوجيا في المؤسسات من أجل تجنب الوقوع في أخطاء تشغيلية ويوصي البحث الحالي بمجموعة من التوصيات وهي ضرورة قيام المدقق الخارجي بتحقيق شروط الإفصاح والشفافية والنزاهة المحاسبية، وإلمام بالأساليب الشائعة لإدارة الأرباح في قطاع عمل الشركة ونماذج التحريف المرتبطة، فضلاً عن ضرورة تعزيز بعد ضوابط التشكيل، من خلال الاختيار الدقيق لأعضاء لجان التدقيق في المؤسسات وتنظيم الشؤون الراعية لعملها.

دراسة (آغا، 2020)، أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية البنوك الإسلامية الأردنية

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية البنوك الإسلامية المدرجة في بورصة عمان للفترة الممتدة من (2013-2018)، تم استخدام برنامج Eviews للتحليل الإحصائي، وانتهجت هذه الدراسة الأسلوب الإحصائي الوصفي التحليلي، كما تم استخدام panel data لاختبار فرضيات الدراسة؛ ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اختيار المؤشرات التالية (مخاطر الائتمان، مخاطر سعر الفائدة، مخاطر السيولة، مخاطر كفاية رأس

المال) للتعبير عن المخاطر المالية، كما تم استخدام المؤشرات الآتية للتعبير عن الأداء المالي (العائد على الأصول، العائد على حقوق الملكية)؛ حيث تمثلت مشكلة الدراسة في تزايد هذه المخاطر بشكل كبير بسبب التطور التكنولوجي وظهور أدوات مالية جديدة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي للمخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك الإسلامية الأردنية. وعلى ضوء النتائج السابقة خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: ضرورة تبني البنوك الإسلامية الأردنية لاستراتيجية واضحة في إدارة المخاطر بطريقة ترفع مستوى الأداء المالي بالإضافة إلى تطوير نظم الرقابة الداخلية الوقائية والعلاجية، كما أوصت إلى ضرورة استخدام الزيادة في حقوق الملكية لتكون منطلق للاستثمار والتمويل المصرفي بشكل يعظم العائد من خلال التوسع في منح الائتمان.

دراسة (الأجنف، 2018)، أثر المخاطر التشغيلية في الأداء المالي للمصارف الإسلامية العاملة بمملكة البحرين

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر المخاطر التشغيلية في الأداء المالي للمصارف الإسلامية العاملة بالبحرين خلال الفترة (2015-2006). ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم اختيار المخاطر التشغيلية متغيراً مستقلاً، ودراسة أثره في المتغير التابع الأداء المالي، حيث قاست الدراسة المتغير التابع (الأداء المالي) من خلال: معدل العائد على حقوق الملكية، ومعدل الكفاءة التشغيلية، ومعدل الرفع المالي، وتم قياس المتغير المستقل (المخاطر التشغيلية) باستخدام طريقة المؤشر الأساسي في حساب المخاطر التشغيلية والمتبعة في المصارف عينة الدراسة، وذلك حسب تعليمات المصرف المركزي البحريني، كما تم إدخال متغير ضابط للدراسة هو حجم المصرف مقياساً بإجمالي الموجودات. هذا وقد شملت عينة الدراسة مصرف السلام - البحرين، ومصرف البركة، ومصرف البحرين

الإسلامي، حيث تم جمع البيانات من واقع التقارير المالية الصادرة عن المصارف عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي إيجابي للمخاطر التشغيلية في معدل العائد على حقوق الملكية، ومعدل الكفاءة التشغيلية، ومعدل الرفع المالي في المصارف الإسلامية العاملة بالبحرين. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن الاهتمام بمسببات المخاطر التشغيلية التي تختص بها المصارف الإسلامية نظراً لطبيعتها التي تختلف بها عن المصارف التقليدية، له دور كبير في معالجة هذه المسببات وهذا بدوره يقود إلى تحقيق أعلى معدلات الأداء.

دراسة (أحمد، 2022)، أثر التوريق على سوق تأمين الكوارث الطبيعية

إن التزايد المستمر في عدد الكوارث الطبيعية، وجسامة الخسائر الناتجة عنها دفع أسواق التأمين للبحث عن أدوات جديدة تمكنها من مواجهة هذه الأخطار وخاصة في ظل الدورات الاقتصادية لسوق إعادة التأمين، وتحقيق ذلك من خلال آلية التوريق التي تعمل على تحويل مخاطر التأمين إلى أوراق مالية يتم تداولها في الأسواق المالية. يهدف هذا البحث إلى التعريف بآلية توريق التأمين وطبيعته ودوافعه وأدواته، ومدى تأثير توريق التأمين على نسبة الخسائر المؤمنة للكوارث الطبيعية بالنسبة للكوارث الاقتصادية. وقد توصل البحث إلى أن توريق التأمين يوفر الكثير من الأدوات التي تلعب دوراً مهماً في تمويل خسائر الكوارث الطبيعية سواء ذلك قبل تحقق الخسارة أم بعدها؛ حيث أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توريق التأمين ونسبة الخسائر المؤمنة للكوارث الطبيعية بالنسبة للكوارث الاقتصادية عند مستوى معنوية 0.01 و 0.05 وهو ارتباط طردي قوي؛ مما يعني كلما زادت إصدارات التوريق زادت نسبة الخسائر المؤمنة بالنسبة للكوارث الاقتصادية، وهذا يوضح الدور المهم الذي يلعبه التوريق في زيادة توفير التغطية المتاحة لخطر الكوارث الطبيعية.

دراسة (الصالح، 2023)، أثر عدم تماثل المعلومات على سوق التأمين الجزائري: دراسة

ميدانية على عينة من شركات التأمين بولاية المسيلة

يهدف هذا البحث إلى إبراز التأثيرات التي تخلفها ظاهرة عدم تماثل المعلومات من خلال مخاطرها المختلفة على نشاط سوق التأمين في الجزائر، وتمثل مجتمع الدراسة من الموظفين داخل شركات التأمين على الأضرار في ولاية المسيلة، تم اختيار عينة تتكون من 70 موظف، تم تصميم استبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات، وعليه من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة تم معالجة هاته البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي Spss26، لقياس هاته المشكلة وتأثيراتها على سوق التأمين، وعليه فقد توصلت الدراسة أن مشكلة عدم تماثل المعلومات من خلال مخاطرها المختلفة الاختيار العكسي والخطر الأخلاقي)، ساهمت في التأثير بشكل سلبي على النشاط العام لشركات التأمين على الأضرار لولاية المسيلة من خلال عقود التأمين على السيارات، وهذا بنسبة (11%، 10 %) على التوالي.

دراسة (الختم، 2019)، أثر الاكتتاب على إعادة التأمين وسلامة المركز المالي لشركات التأمين:

دراسة حالة سوق التأمين السوداني في الفترة من 2010-2015 م.

تناول هذا البحث أثر الاكتتاب على إعادة التأمين وسلامة المركز المالي في شركات التأمين، تمثلت مشكلة البحث في ما هو أثر زيادة حجم الاكتتاب على عملية إعادة التأمين وأثر الاكتتاب على سلامة المركز المالي لشركات التأمين تمثلت أهمية البحث في إعداد بحث علمية يستفاد منها في مجال الاكتتاب، المساهمة في إثراء المكتبة العلمية فيما يتعلق بالاكتتاب وأثره على إعادة التأمين وسلامة المركز المالي. يهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر الاكتتاب على إعادة التأمين. التعرف على أثر التزامات شركات التأمين على التزامات معيد التأمين. أختبر البحث عدد من الفرضيات وهي توجد

علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة حجم الاكتتاب وعملية إعادة التأمين. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم التزامات شركات التأمين وحجم التزام معيد التأمين. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم الاكتتاب وسلامة المركز المالي لشركات التأمين. اتبعت الدراسة المنهج التحليلي الوصفي في أساليب جمع البيانات ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث أثبتت الدراسة أن هنالك ارتباط موجب بين إجمالي الأقساط وحجم عمليات الجزء المعاد تأمينه كلما زاد حجم الاكتتاب يزيد حجم الجزء المعاد تأمينه، أثبتت الدراسة أن هنالك ارتباط موجب بين حجم التزام شركات التأمين وحجم التزام معيد التأمين كلما زاد التزام الاكتتاب يزيد حجم التزامات معيد التأمين، كما توصل البحث إلى عدد من التوصيات من أهمها على شركات التأمين إتباع سياسات إدارة مخاطر جيدة لفحص الأخطار لتقليل حجم الالتزامات، على شركات التأمين السودانية استخدام سياسات اكتتابيه جيدة حتى يكون لها أثر إيجابي على مركزها المالي.

دراسة (الخليفة، 2019)، أثر جودة خدمات التأمين على رضا العملاء بالتطبيق على سوق

التأمين السوداني

تمثلت مشكلة البحث في التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين من وجهة نظر عملائها والعمل على تطويرها وتعد جودة الخدمة من المجالات الأكثر أهمية في قطاع الخدمات التأمينية إذ أن البحث في مستوى جودة الخدمات العامة، والخدمات التأمينية خاصة، يقوم على أسلوب البحث العلمي الذي جرى عن طريق استخدام مقياس جودة الخدمة والتي تترجم مظاهر جودة الخدمة، وذلك لقياس الخدمات التأمينية في شركات التأمين السودانية وأثرها على رضا الزبائن عن الخدمة المقدمة لتعزيز قرار عودة الزبون للتعامل مع مقدم الخدمة وبالتالي تكرار الشراء باعتبار أن رضا الزبائن يمثل التغذية العكسية لمستوى الخدمات المقدمة مما يساعد مقدم الخدمة على تطوير

وتحسين هذه الخدمة. هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الخدمات التأمينية من خلال التعرف على مدى إمكانية تطبيق نموذج جودة الخدمات في مجال بيئة العمل في قطاع الخدمات بالذات وهو قطاع التأمين وكانت فرضيات البحث: توجد علاقة إحصائية بين كفاءة الخدمة المقدمة وتوقعات العملاء، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مؤشر الاستجابة وتعامل العملاء مع الشركة، هنالك علاقة إحصائية ذات دلالة إحصائية بين مدى توفر الخدمة من حيث الزمان والمكان ورضا العملاء توصل البحث إلى استنتاجات مهمة من أبرزها، أن لجودة الخدمة التأمينية دور مهم في تحقيق رضا الزبون، وفي أن بلوغ رضا الزبون يتأثر بجودة الخدمة المقدمة. وقدم البحث توصيات من شأنها أن تعزز التطور الحاصل في القطاع التأمين، وتقدم انطباع إيجابي عن الخدمات التأمينية.

دراسة (خالد، 2018)، اثر تسوية مطالبات تأمين السيارات على التسويق في شركات التأمين

السودانية: دراسة حالة سوق التأمين السوداني لعام 2018 م.

تناولت الدراسة أثر تسوية مطالبات تأمين السيارات على التسويق في شركات التأمين السودانية. أثبتت الدراسات السابقة أن معظم شركات التأمين تهتم بتأمين السيارات دون التأمينات الأخرى بنسبة 92% ولذلك تمثلت مشكلة البحث بالإجابة على السؤال الرئيسي: ما أثر تسوية مطالبات تأمين السيارات على التسويق في شركات التأمين السودانية. للإجابة على هذا السؤال تبنت الدراسة الأسئلة التالية: هل هنالك علاقة بين تسوية المطالبات في تأمين السيارات والتسويق في شركات التأمين السودانية. هل سرعه سداد المطالبات في تأمين السيارات يؤثر في تسويق الخدمات التأمينية هل أداء العاملين في شركات التأمين يؤثر في تسويق الخدمات التأمينية. وأهمية البحث العلمية (النظرية)، ترسيخ الدور الذي يلعبه التأمين بالنسبة للعملاء وذلك فيما يتعلق بالأمان والاطمئنان على أنفسهم وممتلكاتهم من مخاطر الحياة والطبيعة، ترسيخ الدور الذي يلعبه تسويق

الخدمات التأمينية فيما يتعلق بإقناع العميل وبالتالي زيادة المحفظة التأمينية والعمل على تسوية المطالبات. والعملية (التطبيقية)، جذب الانتباه للتركيز على جانب تسويق الخدمات التأمينية وذلك لأن صعوبة إقناع العميل على خدمة مستقبلية وغير ملموسة في الحاضر تحتاج إلى جهود تسويقية مكثفة، جذب الانتباه لأهمية تسوية المطالبات بالنسبة للمؤسسة التأمينية وذلك لان تكثيف العمل في هذا الجانب يؤدي إلى التوسع في الخدمات التأمينية وبالتالي زيادة الاكتتاب في شركة التأمين، توضيح مدى استفادة شركات التأمين من هذه الدراسة. وتهدف الدراسة إلى قياس أثر تسوية المطالبات في تأمين السيارات على تسويق خدمات التأمين والتعرف على العلاقة بين تسوية المطالبات وتسويق خدمات التأمين واختبار العلاقة بين سرعه سداد المطالبات وتسويق خدمات التأمين واختبار العلاقة بين أداء العاملين في شركات التأمين وتسويق خدمات التأمين، وانتهج البحث المنهج التاريخي لعرض الدراسات السابقة يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف ظاهرة خدمات تسوية المطالبات وتسويق خدمات التأمين. وتوصل البحث إلى عدة نتائج. السرعة في سداد المطالبات يحقق لشركة التأمين سمعة جيدة في سوق التأمين السوداني، شرط النسبية الموضح في عقد التأمين يخلق نزاع كبير بين أطراف التعاقد عند تسوية المطالبات. وقد توصل البحث إلى التوصيات التالية: التركيز على تسوية المطالبات بالصورة السليمة من قبل شركات التأمين تجاه حملة الوثائق ويتم من خلالها الحفاظ على العملاء القدامى ومن ثم توافد عملاء جدد على الشركة، أن تعمل شركات التأمين على خلق سمعة جيدة لها في سوق التأمين.

الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Kavitha and Shanmugars 2015)

هدفت الدراسة إلى رأس المال العامل السبب 20 شركة كبيرة و 12 شركة أدوية هندية صغيرة باستخدام طريقة المؤشر خلال العاربية 2002-2019 ، وخلصت الدراسة إلى أن الشركات الصغيرة ادارت الصولها المتداولة ورأس المال العامل بكفاءة أكثر من الشركات الكبيرة ولك خلال فترة الدراسة .

2. دراسة (Mohammed, 2022)،

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري في الفنادق، وذلك من خلال التعرف على واقع كل من الأداء البشري ونظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة بهذه الفنادق والعلاقة بينهما وبلوغ ذلك.

تم استخدام الاستبيان حيث وزعت 150 استمارة في 8 منشآت فندقية طبقت نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة من أجمالي 15 منشأة فندقية فئة 4-5 نجوم بمحافظة الإسكندرية وبلغ عدد الاستبيانات المسترجعة الصالحة للتحليل الإحصائي 125 استمارة وبعد معالجة بيانات هذه الاستبيانات باستخدام برنامج

SPSS, V21 توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشرية في الفنادق. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتطبيق متطلبات نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة (السياسة، التخطيط، التنفيذ والتشغيل، الفحص ومراجعة الإدارة) على الأداء البشرية في الفنادق.

بناء على النتائج السابقة تم تقديم الاقتراحات التالية: ضرورة حصول الفنادق على شهادات

الإصدارات الجديدة لنظام إدارة الجودة ISO 9001: 2015 ونظام الإدارة البيئية: ISO14001

2015 وخاصة مع إصدار مواصفة نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ISO45001: 2018 ، وذلك لتسهيل التكامل بينهما فهي تحتوي على نفس البنية ونفس المتطلبات الرئيسية، ضرورة توعية العاملين في الفنادق بأثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة على تحسين أداء المؤسسة بصفة عامة وأثره كمدخل لتحسين أدائها البشري بصفة خاصة.

3. دراسة (Menicucci and Paolucci, 2016)

تجلى الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في اختبار العلاقة بين العوامل الداخلية للمصرف والربحية، وتحديد دور هذه العوامل في تحقيق مستوى عالي من الربحية طبعت الدراسة على عينة مكونة من 28 مصرف موزعة على دول الاتحاد الأوروبي، وعملت الدراسة فترة عشر سنوات ممتدة بين عامي 2006 و 2015 تم تطبيق نموذج Panel Data الدراسة محددات الربحية في المصارف عينة الدراسة، حيث مثلت الربحية المتغير التابع وتم قياسها بمعمل العام على حقوق الملكية، في حين ملت كل من حجم البنك وحجم القروض الممنوحة ومعدل الودائع ونسبة رأس المال ومخاطر الائتمان المتغيرات التابعة، وتم تطبيق اختبار Hausian على البيانات المدروسة وقد اظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل من حجم البنك ورأس ماله ومعدل الودائع من جهة ومعمل العام على حقوق الملكية من جهة أخرى بالمقابل أظهرت الدراسة وجود علاقة سلبية ذات دلالة الإحصائية بين مخاطر الائتمان ومعمل العائد على حقوق الملكية في حتى بيت الدراسة علم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم القروض الممنوحة ومعمل العالم على حقوق الملكية.

4. دراسة (Maas,2016)

تناولت هذه الدراسة أهمية الإفصاح عن مخاطر السيولة لاتخاذ القرارات لدى العديد من أصحاب المصلحة مثل المستثمرين والمنظمين، وتناولت الإفصاح عن مخاطر السيولة لعدد 30 بنكا

أوروبا لعدد 6 دول، وبحثت في كيفية القياس والإفصاح عن مخاطر السيولة، ولقياس الإفصاح عن مخاطر السيولة قامت الدراسة بتأسيس إطار قائم على الخصائص النوعية للمعلومات (IASB,2010)، وتم تفعيل الإطار الدراسة العوامل التي تفسر وتشرح الإفصاح عن مخاطر السيولة من قبل البنوك، وتتم دراسة العديد من المحددات الداخلية والخارجية البيئة المؤسسية والتنظيمية حوكمة الشركات وسمعة البنك، حجم البنك. كمية معلومات المخاطر، وأخيرا مخاطر البناء كمحدد محتمل للإفصاح عن مخاطر السيولة)، وقامت بتحليل المحتوى التقارير المالية للبنوك الأوروبية، ومن الياس جودة الإفصاح عن مخاطر الصولة شتوك الأوروبية باستخدام المؤشر المقترح، وتحليل العلاقة بين جودة الإفصاح عن مخاطر السيولة والمحددات الداخلية والخارجية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

قد تختلف وتتووع النظريات في الدراسات العلمية باختلاف نوعية الدراسة ومنهجها وفي هذه الدراسة يتم اتباع نظريتين يتمثلوا في:

النظرية المعرفية: اعتمدت على مشكلة للدراسة ومحاولة حلها من خلال افتراض مجموعة من الفرضيات والوصول إلى الإجابة على صحة هذه الفرضيات من خلال الاستبيانات والتحليل الإحصائي واستخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات حول هذه الدراسة، بالإضافة إلى ذلك فقد استفاد الباحث من مجموعة من المراجع والدراسات السابقة في دراستها بهدف جمع البيانات والمعلومات التي يمكن الاستفادة منها في هذه الدراسة، ويقوم الباحث بنفسه بهذه الدراسة من خلال معرفته واكتشافه لكل التعريفات التي يحتاجها في هذه الدراسة.

النظرية البنائية: بسبب اعتماد الباحث في هذه الدراسة على مجموعة من التجارب السابقة، كالرجوع إلى كتب العلماء السابقين في نفس الموضوع، أو الاعتماد على المراجع سواء كانت (رسائل علمية سابقة - أو أحد المقالات،... الخ)، ومن بين المراجع التي اعتمد عليها في الحصول على المعلومات الواردة في دراستها والعمل على فهمها وإعادة صياغتها بطريقته الخاصة بما يحقق هدف الدراسة ويستخلص استنتاجاتها وتوصياتها.

المنهجية وطرق البحث:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها و يعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

➤ **المصادر الثانوية:** قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

➤ **المصادر الأولية:** قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر إدارة المخاطر التشغيلية على سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

➤ **القسم الأول:** وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من بالمملكة العربية السعودية والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.

➤ **القسم الثاني:** اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلة الدراسة قام الباحث باستخدام التقنيات الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS – Statistical Package for Social Sciences كما يلي:

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures:

- التكرارات: لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين عينة الدراسة.
- النسب المئوية: تم استخدامها لمعرفة التوزيعات التكرارية للعاملين عينة الدراسة.

– المتوسط الحسابي: استخدم لمعرفة متوسط إجابات العاملين عينة الدراسة عن فقرات الأبعاد.

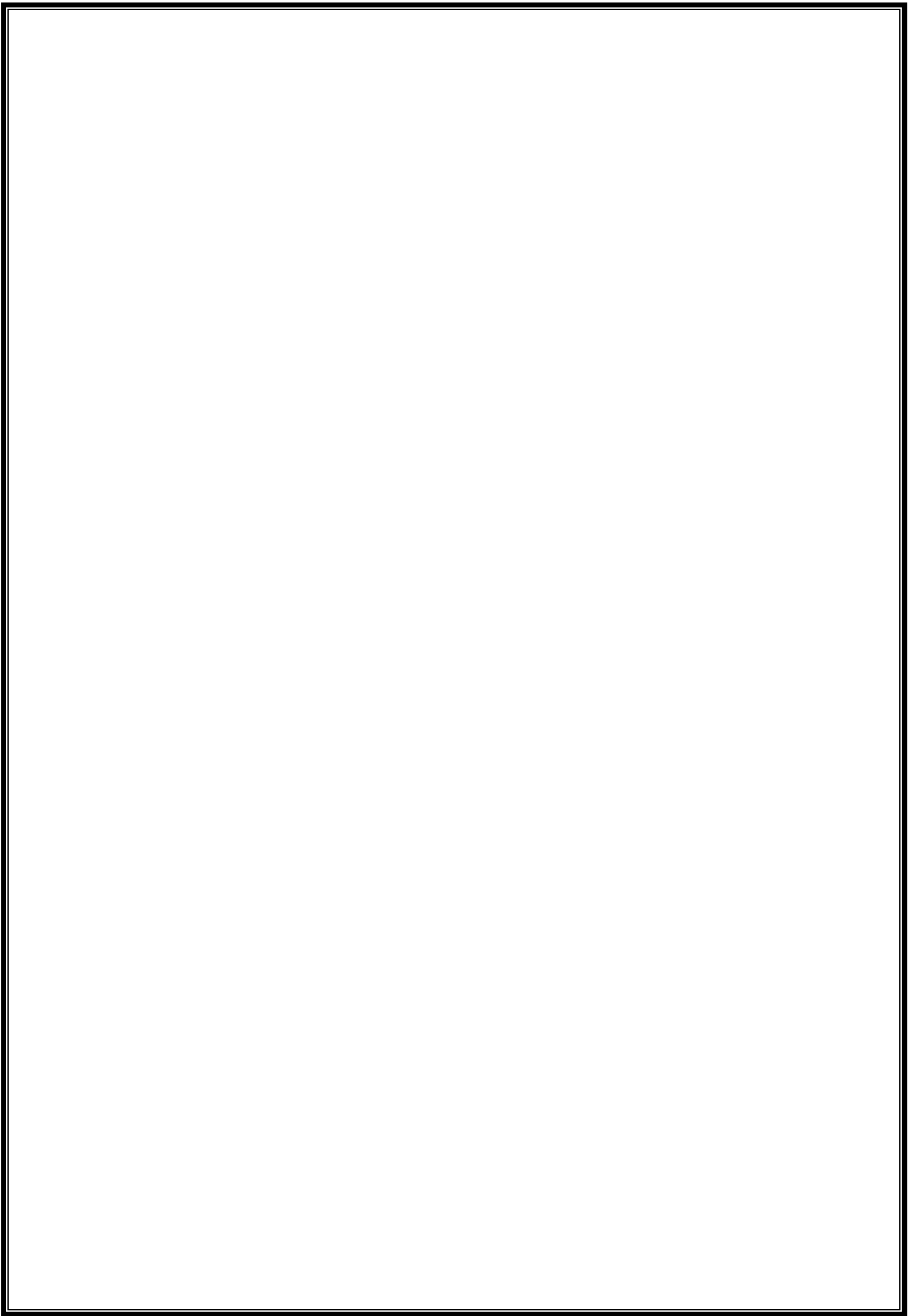
– الانحراف المعياري: استخدم لمعرفة تشتت إجابات العاملين عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.

ثانيا: الإحصاء التحليلي:

- معامل الثبات كرونباخ الفا: للتعرف على مدى ثبات محاور أداة الدراسة.
- ارتباط بيرسون: للتحقق من صدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- الانحدار البسيط: لاختبار أثر المتغير المستقل في المتغير التابع واختبار فروض الدراسة

حدود الدراسة :

- **حدود موضوعية:** قامت الدراسة بقياس أثر إدارة المخاطر التشغيلية بأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر - معالجة المخاطر - مراقبة المخاطر) على سوق التأمين بالمملكة العربية السعودية.
- **حدود مكانية:** سوق التأمين في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** العام الدراسي 2024.
- **حدود بشرية :** تم التطبيق علي العاملين في سوق التأمين بالرياض في المملكة العربية السعودية.



المراجع:

– الأجنف، أيمن محمد الفيتوري، و زائد، محمد عقيل محمد. (2018). أثر المخاطر التشغيلية في الأداء المالي للمصارف الإسلامية العاملة بيملكة البحرين. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، ع11 ، 51 - 98. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/941509>

– أحمد، بثينة مصطفى إسماعيل، أبو بكر، صفية أحمد، و مراد، أنجي فاروق أحمد. (2022). أثر التوريق على سوق تأمين الكوارث الطبيعية. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، ع76 ، 191 - 207. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1351113>

– آغا، محمد كاظم ضيف الله، و الخزعلي، أحمد سالم خالد. (2020). أثر المخاطر المالية والتشغيلية على ربحية البنوك الإسلامية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، البيت، المفرق. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1094448>

– حافظ، سماح طارق أحمد، و عبدالمجيد، إيمان محمد محمد. (2019). أثر خصائص لجنة المراجعة على المخاطر التشغيلية: دراسة تطبيقية. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج43، ع1 ، 402 - 424. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/980023>

– خالد، سهيل احمد سيد احمد، و الهاللي، مبارك عبدالقادر محمد. (2018). اثر تسوية مطالبات تأمين السيارات على التسويق في شركات التأمين السودانية: دراسة حالة سوق

التأمين السوداني لعام 2018 م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1033855>

– الختم، شيماء يحي سر، و الهلالي، مبارك عبدالقادر. (2019). أثر الاكتتاب على إعادة التأمين وسلامة المركز المالي لشركات التأمين: دراسة حالة سوق التأمين السوداني في الفترة من 2010-2015 م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1136560>

– الخليفة، طارق عمر طه، و محمد، عبدالله محمد عبدالله. (2019). أثر جودة خدمات التأمين على رضا العملاء بالتطبيق على سوق التأمين السوداني (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1105359>

– الصالح، أوصيف محمد، و مازري، عبدالحفيظ. (2023). أثر عدم تماثل المعلومات على سوق التأمين الجزائري: دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين بولاية المسيلة. مجلة البشائر الاقتصادية، مج9، ع2 ، 113 - 133. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1406801>

– الفهداوي، محمد سعد سلطان، و شعبان، أحمد رائد. (2023). دور لجان التدقيق في الحد من المخاطر التشغيلية للمؤسسات الحكومية: دراسة تحليلية لعينة من المؤسسات الحكومية العراقية. مجلة الجامعة العراقية، ع63، ج2 ، 527 - 538. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1441299>

– المعايطة، أسيل يحيى، و المخادمة، أحمد عبدالرحمن كريم. (2023). أثر إدارة المخاطر التشغيلية في دعم الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في الأردن

(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1404644>

المراجع الانجليزية:

- Kavitha, R. & Shanmugam, R. (2015). A study on working capital management efficiency International Journal of Engineering and Management Research, 5(3), pp. 196–208
- Mass, Joris (2016) The quality of liquidity risk disclosure by European banks in partial fulfillment of the requirements For the degree of Master in Science Radboud University.
- MENICUCCI, PAOLAICCI,(2016) O Factors Affecting Bank Profitability p Empirical Investigation. Afncan Josenal I of Business Manegen Vol. 10, No 19,
- Mohammed, Ezzat Aboelsoud,(2022), The Impact of Applying the Integrated Management System for Quality, Environment and Health on Human Performance in Egyptian Hotels, Journal of the Faculty of Tourism – Mansoura University – Faculty of Tourism and Hotels, No. 11, Gea, Egypt.

Mid–Ocean University

College of Management

Department of risk management



The Impact of Operational Risk Management on the Insurance Market

Preparation:

Bader Mohammed Abunayan

241001746

Supervision:

Dr. Asmaa Abo Anzah

2024