

عنوان البحث

أثر إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين
في المملكة العربية السعودية

The impact of risk management in improving the performance of
insurance companies
in KSA

إعداد:	الرقم الأكاديمي	
شوق محمد بوحليقة	222001497	القائدة
وائل عبد الحافظ محسن سالم	222000263	مشارك
عائشة سلطان الزومان	222000304	مشاركة
إشراف الدكتور: وليد سليمان		
العام الدراسي 2023		

فصل الحزب

إهداء

الحمد لله، لك الحمد حمداً يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك
الحمد لله ما تم جهد ولا ختم إلا بفضلته، وما تخطى العبد من عقبات وصعوبات إلا بتوفيقه
ومعونته، نختتم هذا اليوم الخميس تاريخ 1445/06/08 هـ الموافق 21 ديسمبر 2023م بحثنا
الموسوم بـ " دور إدارة المخاطر في تحسين إداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية"
وأصل هذا البحث هي رسالة لنيل درجة الماجستير بتخصص إدارة المخاطر. ولأن من لا
يشكر الناس لا يشكر الله نتقدم بجزيل الشكر والعرفان والامتنان لجامعة ميدأوشن ولجميع
منسوبيها من أكاديميين، وإداريين، وعلى رأسهم مشرف هذا البحث الدكتور الفاضل/ وليد
سليمان فجزاه الله عنا خير الجزاء، فلطالما كان يحثنا دائماً على الجهد والإتقان والمثابرة لنل
أعلى الدرجات حفظه الله وأمدّه بالصحة والعافية، ثم من أي أبواب الشكر والثناء ادخل، إلى
والديّ الكريمين أهدي لكما هذا البحث وما كنت لأصل إلى ما وصلت إليه - بعد فضل الله - لولا
رعايتكم، واهتمامكم، وعطائكم، وسهركم، ودعائكم، وتوجيهاتكم، فجزاكم الله عنا خير الجزاء،
وجعل ما نقدّمه من علم ونفع في ميزان حسناتكم، فمنكم نستمد قوتنا ونجتهد لترونا في أعلى
المراتب، لعلنا ندرك القدر اليسير لرد شيء مما بذلتموه لنا، حفظكما الله وأطال بعمركم، ولا
شيء أقرب من الوالدين كالإخوة، فبهم نتكئ، هم السند، والداعم، والمحفز، كما نهدي هذا
البحث إلى كلّ المقربين من قلوبنا والداعمين لنا، وإلى كلّ من علّمنا حرفاً، أو أهدى إلينا
نصيحة، أو دعا لنا في ظهر الغيب، وإلى كلّ من له الفضل علينا.

• فهرس المحتوى:

العنوان	الجزء
بسملة	الجزء الأول: تمهيد
الإهداء	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
الملخص	
الفصل الأول: المقدمة مشكلة الدراسة أهداف الدراسة أهمية الدراسة فرضيات الدراسة الدراسات السابقة هيكل الدراسة	الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة
الفصل الثاني: المتغير الأول	
الفصل الثالث: المتغير الثاني	
الفصل الرابع: منهجية الدراسة أدوات الدراسة حدود الدراسة الإجراءات المنهجية للدراسة نتائج الدراسة التوصيات الخاتمة	الجزء الثالث: الدراسة والنتائج
مراجع ملاحق ملخص الدراسة باللغة العربية ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

• فهرس الجداول:

م	موضوع الجدول
١	معامل الصدق
٢	معامل ألفا كرونباخ
٣	مقياس ليكارت الخماسي
٤	العمر
٥	الجنس
٦	الدرجة العلمية
٧	مستوى الخبرة
٨	المسمى الوظيفي
٩	المعرفة
١٠	التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المحور الأول
١١	التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المحور الثاني
١٢	التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد العينة المحور الثالث
١٣	المتوسطات الحسابية والمنوال والانحرافات المعيارية والتباين
١٤	الإحصاء الوصفي
١٥	الارتباطات
١٦	تحليل أنوفا

• فهرس الملاحق

١	استبانة الدراسة
---	-----------------

الملخص Abstract:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين السعودية، وذلك لما تلعبه من دور هام في تحديد الخطر الذي يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ورصدها على نحو مهيكل. وجب على شركات التأمين التنبؤ بالمخاطر التي تتعرض لها، والمحيط بها، والتعرف على مدى تأثيرها، وأسبابها، نظراً للبيئة المتقلبة التي تنشط فيها والمتضمنة لمجموعة من المعوقات مما يجعلها تواجه مخاطر قد تكون سبباً في فشلها وضعف أدائها. وبالتالي هي ملزمة باتباع طرق وأساليب تمكنها من إدارة مخاطرها بشكل مناسب، ونهدف من هذه الدراسة إلى إبراز أهم المخاطر التي تواجه شركات التأمين السعودية وكيفية إدارة هذه المخاطر وتوضيح الأساليب المتبعة لمواجهتها.

This study aims to know the role of risk management in improving the performance of insurance companies in KSA, due to the important role it plays in determining the risk that can affect achieving goals analyzing, evaluating, treating, and monitoring them in a structured manner. Insurance companies must predict the risk they are exposed to and surrounding them and identify their waste, given the volatile environment in which they operate, including a set of obstacles, which causes them to face risks that may be the cause of their failure and poor performance. accordingly, they are obliged to follow ways and methods to manage their risks appropriately. This study aims to highlight the most important risks faced by insurance companies in KSA and how to manage these risks and to clarify the methods used to address them.

الفصل الأول

المقدمة:

لقد أدى تنوع المخاطر وتكاثرها، وانتشار الكوارث وتعددتها، وزيادة المخاوف إلى سعي الإنسان من خلال مؤسساته التعاونية والتجارية، ومشاريعه المختلفة وشركاته المحدودة والغير المحدودة، للبحث عن وسائل وطرق لتجنب تلك الكوارث والأضرار وتشتيت الأخطار أو توزيعها ونشرها على مساحة أوسع تخفيفاً لعبئها واستيعاباً لضغطها. (1)

فإن لإدارة المخاطر أهمية كبيرة في مواجهة الخطر، فالإنسان يسعى إلى استخدام أساليب علمية حديثة لمواجهة المخاطر الجديدة التي يواجهها ويعتبر التأمين من أهم وسائل مواجهة المخاطر لما له من مزايا عديدة، فهو يعمل على توفير التغطية التأمينية للأفراد والمنشآت من أخطار كثيرة قد تتعرض لها المؤسسات والأشخاص عموماً، ووسائل الإنتاج والعمل خصوصاً، وبذلك ترفع شركات التأمين عبء إدارة المخاطر عن كامل الوحدات الإنتاجية في المؤسسات تاركة للمسؤولين عبء إدارة الأعمال ووضع إستراتيجية لإدارة المخاطر من أجل حماية ووقاية موارد المؤسسة من كل خطر قد يهددها، وأن نجاح إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة سينعكس إيجاباً.

تقوم شركات التأمين بدور كبير في إدارة المخاطر التي قد تتعرض لها المؤسسات والأفراد ولكن هذا لا يمنع أن تكون شركات التأمين نفسها معرضة للمخاطر كباقي المؤسسات الاقتصادية فهي تسعى لتحقيق أهدافها المتعددة (2)، ولكن بالمقابل هناك عوائق ومخاطر تتعرض لها، لذلك تحتاج إلى إستراتيجية فعالة لإدارة هذه المخاطر، ويجب أن تتعامل بطريقة منهجية مع جميع الأخطار التي تحيط بأنشطتها، والتركيز على مخلفات هذه المخاطر في مختلف الجوانب وذلك بدراستها وتقييمها ومحاولة التنبؤ بها بقصد التخلص أو التخفيف من أثارها نظراً لمكانة الأدوار التي تلعبها في تأمين الأخطار التي يتعرض لها الأفراد والمؤسسات، فأن المخاطر التي تواجهها تشكل مصدر تهديد دائم.

إدارة المخاطر بشركات التأمين عنصر أساسي من عناصر الإدارة والمساءلة، فهي أسلوب ومنهج يطبق على كامل إدارات الشركة، لزيادة فاعلية نظم حوكمة الشركات والالتزام، مما يدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية من خلال تحديد المخاطر وتحليلها، وتقييمها، وتحديد الأولويات المتعلقة بها، ومراقبتها للمساعدة على ضمان استدامة عمل الشركة، وتمكينها من تحقيق أهدافها. لا يقتصر دور إدارة المخاطر فقط من أجل بقاء وربحية صناعة التأمين، ولكن أيضاً لنمو وتطور الاقتصاد بأكمله. وباعتبارها شركات تأمين للمخاطر الرئيسية، تحتاج شركات التأمين إلى اعتماد إستراتيجيات في إدارة جميع أنواع المخاطر. حيث يؤدي سوء إدارة المخاطر، من قبل شركات التأمين، إلى تراكم المطالبات من العملاء مما يؤدي إلى زيادة الخسائر وبالتالي ضعف الأداء المالي.

تركز هذه الدراسة على التعرف على إدارة المخاطر ومراحلها، والطرق المختلفة لإدارة الأخطار، وكذلك استعراض الإطار التشريعي لإدارة المخاطر في قطاع التأمين السعودي، فضلاً عن تزويد المشاركين بأدوات تحليل مفاهيم تقبل المخاطر واستخداماتها، وكيفية إعداد خطة الطوارئ، لتحسين ادائها ولاستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.

وعلى هذا الأساس هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية للحد من المخاطر التي تتعرض لها بنفسها والمؤسسات التي تعتمد عليها كوسيلة لمواجهة الخطر.

مشكلة الدراسة:

هناك علاقة بين إدارة المخاطر والأداء تمت ملاحظتها من المسؤولين منذ فترة طويلة، ولكن بسبب أن العلاقة بين المخاطر والأداء لا يتم التحقق منها في شركات كاملة. في هذه الأثناء انتشرت نظم الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر بين الشركات للحد من المخاطر وتحسين الأداء. في البداية، حافظت إدارة المخاطر على نهج قائم على المخاطر المالية فقط، ولكنها عانت من الحد من إدارة خطر واحد في حين أن المخاطر مترابطة خاصة في الشركات الكبيرة التي تواجه ازمتات مالية. وعلى ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو أثر إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

أهمية وأهداف الدراسة:

إن أهمية قياس المخاطر مفيد لشركات التأمين لعدة أسباب. يساعد قياس المخاطر في نمو الأرباح وثبات أسعار الأسهم، وزيادة كفاءة رأس المال، وخفض تكاليف رأس المال. تشير نظرية إدارة المخاطر إلى أن الشركات التي لديها إدارة أفضل للمخاطر يجب أن تكون قادرة على إدارة مخاطرها بشكل أكثر فعالية، وبالتالي تقليل تأثير الأزمة على أداء الشركة.

لذلك نهدف من هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين السعودية، وذلك لما تلعبه من دور هام في تحديد الخطر الذي يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ورصدها بالتطرق إلى الدور الذي تلعبه في زيادة القدرة التنافسية والنمو مع جميع المتغيرات ومع التوجه الجديد للمملكة العربية السعودية وحرصها على النهوض بجميع قطاعات الدولة، فيتوقع أن تشهد الفترة المقبلة طفرة في أداء شركات التأمين، وذلك تزامناً مع النمو المتوقع في جميع جوانب الاقتصاد المحلي. كما أن شركات التأمين ستستفيد من ذلك

يمكننا تلخيص الأهداف المراد الوصول لها من خلال الدراسة فيما يلي:

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على إدارة المخاطر وفهم الاختلافات بين متغيراتها
- التعرف على أهمية إدارة المخاطر بالنسبة لشركات التأمين السعودية
- إبراز كيفية تعامل شركة التأمين مع مختلف المخاطر التي تتعرض لها
- تقديم توصيات تساعد في تحسين حالة إدارة المخاطر.

تساؤلات الدراسة:

ومن أجل الإجابة على الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تقوم شركات التأمين بالأخذ بعين الاعتبار إدارة المخاطر في عملية تحسين الأداء؟
- إلى أي مدى يمكن أن تساهم إدارة المخاطر في نجاح شركات التأمين؟
- هل تطبق شركات التأمين استراتيجيات لإدارة مخاطرهم؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات الفرعية نقوم بطرح الفرضيات التالية:

الفرضية العامة: إدارة المخاطر لها دور في تحسين أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

الفرضيات الفرعية:

- تأخذ شركات التأمين بعين الاعتبار إدارة المخاطر في عملية تحسين الأداء.
- إدارة المخاطر تلعب دور كبير في تحسين الأداء.
- شركات التأمين لها استراتيجيات ومعايير خاصة في عملية تقييم الأداء.

الدراسات السابقة:

- 1- خليل بوداود. أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين -دراسة تحليلية-. تتلخص أهمية هذا البحث في معرفة دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين، وذلك لما تلعبه من دور هام في تحديد الخطر الذي يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ورصدها على نحو مهيكلة.
- 2- بولفار دلال وبارش يسرى، إدارة المخاطر في شركات التأمين، حيث عالجت الدراسة الإشكالية: ما هو دور إدارة المخاطر في شركات التأمين؟ حيث استخدمت المنهج الوصفي والتحليلي، وخلصت الدراسة إلى أن استراتيجية إدارة المخاطر هي عبارة عن قدرتها على الكشف المبكر لمسببات الخطر ومقدار شدته ثم تحديد طبيعته ونوعه وبعدها يتم تقييمه وتحليله بناء على عدة طرق ليتم الأخير معالجتها والسيطرة عليها.
- 3- نورة بلحودي، إستراتيجية إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين. مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة 2014، وقد تناولت الدراسة مختلف المفاهيم المتعلقة بالتأمين وانتهت إليه بأن التأمين وسيلة تعمل على توزيع المخاطر على مجموعة من الأفراد بدل أن يتحملها فرد واحد، وأن إدارة المخاطر تعد من الإدارات ذات الأهمية الكبيرة في المؤسسات باعتبارها الإدارة التي تضمن البقاء والتطور المتواصل من خلال التنبؤ بالمخاطر ووضع خطة مستقبلية.
- 4- نجا شاكور محمود، استراتيجية إدارة المخاطر في شركات التأمين التعاوني الإسلامي، استندت هذه الدراسة على المنهج الاستكشافي الذي يصف الظاهرة من خلال الرجوع إلى الأدبيات السابقة من البحوث والدراسات، واستندت أيضاً على المنهج الاستدلالي الذي يعتمد على تحليل المعلومات والبيانات الخاصة بإدارة مخاطر التأمين التكافلي الإسلامي.
- 5- عقون حكيم، إدارة المخاطر في شركة التأمين. أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية حيث تناولت هذه الدراسة مختلف المفاهيم المتعلقة بإدارة المخاطر وأهدافها إضافة إلى التطرق لنشاط التأمين بصفة عامة والمخاطر التي تهدد شركات التأمين.

هيكل الدراسة:

من أجل محاولة الفهم والتعمق والإلمام بجوانب الموضوع، سنقوم بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول منها فصلين نظري وفصل تطبيقي، وذلك على النحو الآتي:

سنتطرق في الفصل الأول عن دراسة نظرية إدارة المخاطر، مفهوم إدارة المخاطر، نشأتها وأهدافها، القواعد التي تحكمها، خطواتها، وسائلها، سياستها، وإدارة الالتزام أو الأزمات.

كما إنه سنتطرق في الفصل الثاني عن دراسة نظرية لمفاهيم التأمين بصفة عامة، ويأتي ما تطرقنا له عن إدارة المخاطر وأثرها على شركات التأمين السعودية

وفي الأخير يأتي الفصل الثالث الذي تطرقنا فيه عن تقديم عام لشركات التأمين في المملكة العربية السعودية، وتقييم أداء إدارة المخاطر وأثرها في تحسين أداء شركات التأمين السعودية

الفصل الثاني

تمهيد:

تنشط المؤسسة الاقتصادية في بيئة متقلبة وهذا ما يهدد استقرارها ويجعلها عرضة لمختلف المخاطر التي تهدد إنجاز أهدافها، وقد تؤثر سلباً على استمرارية المؤسسة التي تسعى إلى تحقيق أهدافها المتنوعة، ومع مرور الزمن ازدادت حدة المنافسة وتشابكت بشدة ارتباطات المؤسسة مع محيطها القريب والبعيد، كما زادت التغيرات التي تكون في بعض الأحيان مفاجئة. مما سمح بتعاظم الأخطار وتعددتها، وتنوعها، واستمرارها، إضافة إلى ذلك فإن عدم استقرار المحيط واحتدام المنافسة في محيط يتسم بالتقلب والتغير جعل من الصعب إجراء تقديرات دقيقة لها أو التحكم في تسييرها. ما يفسر لنا هذا اتجاه مسيري اليوم نحو تسيير الأخطار بأفضل السبل والأساليب لإنجاح المؤسسة وضمان لها مكانة لائقة وسط منافسيها، ومما سبق يتضح لنا ضرورة تحديد مفهوم دقيق وواضح لإدارة المخاطر بالإضافة إلى ضرورة إيجاد طريقة فعالة هدفها إدارة هذه المخاطر ومحاولة رسم رؤية مستقبلية للمؤسسة تمكنها من تفادي المخاطر.

وهذا ما حاولنا التعرض له في هذا الفصل:

المبحث الأول: مفهوم الخطر

المبحث الثاني: مفهوم إدارة المخاطر

المبحث الثالث: مفهوم إدارة الالتزام أو الازمات

المبحث الأول: الخطر

1. مفهوم الخطر:

الخسارة المادية المحتملة والخسارة المعنوية التي يمكن قياسها نتيجة لوقوع حادث معين مع الأخذ في الاعتبار جميع العوامل المساعدة في وقوع الخسارة المادية المحتملة والخسارة المعنوية التي يمكن قياسها نتيجة لوقوع حادث معين مع الأخذ في الاعتبار جميع العوامل المساعدة لوقوع الخسارة.

من تعريفات الخطر أيضاً:

الخطر: يعرف على أنه التعبير عن احتمال وتأثير غير مؤكد مفاجئ ومتطرف الحدث الذي في حالة حدوثه قد يكون له تأثير إيجابي (الفرصة) أو سلبي (التهديد) على تحقيق هدف مشروع أو برنامج.

الخطر: فرص لحدوث شيء ما من شأنه أن يؤثر على الأهداف.

الخطر: هو حدث مستقبلي محتمل الوقوع لا يتوقف على إرادة أي من الطرفين.

الخطر: لقد حاول الاقتصاديون والإحصائيون وأصحاب نظريات القرار ومنظرو التأمين طويلاً مناقشة مفهوم الخطر وحالة عدم التأكد كما كانت هناك اختلافات عديدة بينهم في وضع مفهوم شامل للخطر غير أن هذه الاختلافات كانت متوجهة نحو الشمول وتقليل العيوب التي وردت في سابقتها من التعاريف.

المفهوم اللغوي للخطر:

لغةً: إن كلمة خطر مستوحاة من المصطلح اللاتيني RESCASS أي RISQUE والذي يدل على الارتفاع في التوازن

وحدوث تغير ما مقارنة مع ما كان منتظراً والانحراف المتوقع. (3)

اصطلاحاً: هو ذلك الالتزام الذي يحمل في جوانبه الريبة وعدم التأكد المرفقين باحتمال وقوع النفع أو الضرر حيث يكون هذا الأخير أما تدهوراً أو خسارة. (4)

المفهوم الاقتصادي للخطر:

لقد تطرق له العديد من الكتاب والباحثون مما نتج عنه اختلافات عديدة فيما بين هذه المفاهيم الخاصة بالخطر والتي سنتطرق إليها.

يعرف كل من ويليامز وهابنز (WILYAIMZ ET HAITNS) الخطر بأنه: الشك الموضوعي فيما يتعلق بنتيجة موقف

معين أي أن الخطر هو حالة عدم التأكد. (5)

كما عرّف البروفيسور الاقتصادي نايت (NHIGHT) الخطر على أنه: حالة عدم التأكد الممكن قياسها ٤ هذا التعريف على الرغم من أنه يعطي لوضع عدم التأكد عند الفرد أساساً لتحديد الخطر إلا أنه يشترط ضرورة قياس هذه الحالة والتي ليست في جميع الحالات يمكننا ذلك لأن التغيرات المحددة لحالة عدم التأكد تحكمها في كثير من الأحيان أمور معنوية تنطوي على تصرفات شخصية بحثة يصعب قياسها.

يعرّف الخطر أيضاً على أنه: الخسارة المادية المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين (5) وقد حدد هذا التعريف نوع الخسارة محتملة الوقوع بأنها مادية في حين أنها قد تكون مادية ومعنوية في آن واحد. ويعرّف أيضاً على أنه: توقع اختلافات في العائد بين المخطط والمطلوب والمتوقع حدوثه. ويعرّف أيضاً على أنه: احتمال الفشل في العائد المتوقع.

كذلك يمكن تعريف الخطر على أنه: الخسارة المحتملة في الدخل أو الثروة نتيجة وقوع حادث معين حيث يضيف هذا التعريف عبارة الدخل أو الثروة دلالة على أن الخسارة المحتملة تشمل أكثر الأشخاص أو الممتلكات أو أي شكل من أشكال الثروة.

نستنتج من كل هذه التعاريف والإسهامات أن الخطر يمكن تعريفه بأنه: حالة عدم التأكد والتي تلازم الشخص صاحب القرار أو متخذ القرار نتيجة صعوبة التنبؤ وعدم التأكد من نتيجة قراراته والتي قد ينتج عنها خسائر مادية أو معنوية أو معاً.

2 . العوامل المساعدة للخطر:

وهي العوامل التي تؤدي إلى وقوع الخطر أو تزيد من احتمال وقوعه، ويمكن أن تزيد من حجم الخسارة المادية المتوقعة الناتجة من مسبب خطر أيضاً معين أو كليهما معاً. ويمكن تقسيم العوامل المساعدة إلى ثلاثة أقسام: العوامل المساعدة الموضوعية أو المادية: وتتكون من خصائص الشيء موضوع الخطر والتي تزيد من احتمال وقوع الخسارة أو تزيد من حجم الخسارة المادية أو كليهما معاً. العوامل المساعدة الأخلاقية: عوامل تشير إلى زيادة أو نقص احتمالية وقوع الخطر أو في التحكم في حجم الخسائر المادية المتوقعة نتيجة لبعض الصفات الشخصية الأخلاقية المرتبطة بالشخص نفسه، التي تنتج عن الخصائص الشخصية للمؤمن له مثل الخسارة المتعمدة الغش، وغيرها. توجه المؤمن له لإهمال، لأنه يشعر بالتأمين فتقل نسبة اهتمامه بالأشياء. (4) العوامل المساعدة الطبيعية: وهي العوامل التي تزيد من احتمال وقوع الخطر بأنواعه المختلفة، وذلك نتيجة لوقوع أو حدوث ظاهرة طبيعية، السمة الطبيعية فيها هو الدمار والتخريب كوقوع الفيضانات والراكين والزلازل والأعاصير والعواصف الكبيرة، فمثلاً إنشاء أحد المباني الكبرى التجارية في مناطق زلزالية، وبالتالي فإن خطر الكوارث الطبيعية خارجة عن إرادة الإنسان ولا يستطيع التحكم بها أو التأثير فيها، ولكنه يحاول أن يحتاط منها ويستعد لمواجهةها.

3 . أنواع المخاطر:

هدفها الأساسي هو توفير المعلومات الخاصة في الخطر التي قد تحدث مستقبلاً وذلك للمساعدة في اتخاذ القرار الأنسب والأمثل عن طرق تحديد وقياس تلك الأخطار ووضع الضوابط المطلوبة لتقليل احتمالية حدوثها أو تقليل وتخفيف الأثر في حالة وقوعها. (5)

المخاطر المعنوية: هي تلك المخاطر التي يؤدي تحقيقها إلى وقوع خسائر غير مادية مباشرة في التأمين، ولكن يكون لها وقع نفسي سيئ على الشخص متحمل الخطر والمتضررة منه وعادة ما يكون هذا النوع من المخاطر لا يخضع لمبدأ القياس والتقييم ولا يمكن تحديد أبعاده وخسارته المتوقعة فهي مرتبطة بأمور متغيرة قد يتغير قياسها كمياً، حيث تحكمه محددات معظمها معنوية ونفسية تختلف من شخص لآخر.

المخاطر المادية هي تلك المخاطر التي يتولد عنها خسائر مادية ومالية وتصيب الأشخاص في مركزهم المالي نتيجة تحقق أو حدوث خطر وتشمل هذه الأخطار: أخطار مباشرة تمثل قيمة الخطر الفعلية أخطار غير مباشرة: وهي التي تنشأ وتتأثر بحجم الخسارة الفعلية وتسمى أحيانا الأخطار الإضافية ومن الخسائر غير المباشرة.

المبحث الثاني: مفهوم إدارة الخطر

1 . مفهوم إدارة المخاطر:

التعامل مع المخاطر ومواجهتها ومعالجتها عن طريق نظم متابعة ومنهجية علمية أو مجموعة إجراءات أو نظم متابعة تتضمن عناصر مواجهة المخاطر لتحديد وتحليل المخاطر والاستجابة لها.

إدارة المخاطر: عبارة عن تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة الخطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق: اكتشاف الخطر، تحليله، قياسه.

تحديد وسائل مواجهته ثم اختيار انسب وسيلة للمواجهة وعُرفت إدارة المخاطر بأنها جميع القرارات التي يمكن أن تؤثر في القيمة السوقية. وهي تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب.

يقصد بإدارة المخاطر: عملية قياس وتقييم خطر ما، وبعد ذلك يتم تطوير الاستراتيجيات لإدارة الخطر الذي تم قياسه عموماً الاستراتيجيات استخدمت لتضمن تحويل الخطر إلى نقطة أخرى أو يتم تجنب الخطر بحيث يتم التخفيض من التأثير السلبي من الخطر، وفي بعض الحالات يمكن أن يقبل البعض أو كل النتائج لخطر معين وإدارة المخاطر هي منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم إجراءات وتنفيذها حتى تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع الحد الأدنى.

إدارة المخاطر: عبارة عن إجراء منتظم للتخطيط من أجل تحديد وتحليل الاستجابة ومتابعة المخاطر المتعلقة بأي مشروع وتتضمن الإجراءات والتقنيات التي تساعد مدير المشروع على تعظيم إمكانية وأسباب تحقيق نتائج ايجابية وتخفيض إمكانية وأسباب تحقيق نتائج غير ملائمة.

لقد تعددت واختلقت المفاهيم المرتبطة بإدارة المخاطر وذلك نظراً لاختلاف الزوايا التي ينظر منها وكذا لارتباطها بمفاهيم أخرى كالتأمين وغيره بالإضافة إلى التطورات التي طرأت على التعريف نتيجة ما مر به من مراحل تاريخية ساهمت في بلورته على عدة أشكال.

هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب: (6)

وتعرف أيضاً على أنها: عملية اتخاذ القرار الذي عن طريقه يستطيع الفرد أو المنظمة تخفيض الإحساس السلبي الناتج عن وجود الخطر. (7)

توصف أيضاً على أنها إحكام الرقابة والسيطرة على المخاطر في الأنشطة والأعمال التي ترتبط أصولها بها. (8)

وتعرف أيضاً على أنها: عملية الحد من الخسائر الحادثة في نشاطات المؤسسة الحاصلة عن انحراف النتائج عن الخطط التجارية والمالية والاجتماعية داخل المؤسسة. (5)

ومن خلال كل هذه التعاريف يمكننا إعطاء لإدارة المخاطر مفهوماً شاملاً وهو: إدارة المخاطر هي عبارة عن منهج علمي يعالج المخاطر عن طريق التوقع والرقابة والسيطرة على الخسائر المتوقعة أو المحتملة وكذا تصميم وتنفيذ إجراءات وحلول من شأنها أن تجنبنا الخسارة والتقليل من حدتها.

المفاهيم المتداخلة مع إدارة المخاطر إن المتأمل لمفهوم إدارة المخاطر يتبادر لذهنه العديد من المصطلحات الأخرى التي لها علاقة بهذا المفهوم وتوقعه في حيرة من أمره اتجاه التفرقة بين هذه المصطلحات من حيث المعنى و المحتوى كون أن مصطلح المخاطرة تتقاطع فيه الكثير من الموضوعات ذات الصلة مع بعضها البعض والتي تستعمل في محتواها وموضوعها مفهوم الخطر والتي جعلت منه مادتها الأساسية ومكونها الرئيسي في التحليل والمعالجة، ومن هذه المصطلحات: الأمن الصناعي، نظام الوقاية، إدارة الأزمات وسنحاول من خلال هذا المطلب تحديد مفهوم كل مصطلح على حدة بهدف توضيح الفروق بينها وبين مفهوم إدارة المخاطر.

2. تاريخ ونشأة إدارة المخاطر:

إن الاستخدام العام لإدارة المخاطر بدأ في أوائل الخمسينات وكان من بين المطبوعات المبتكرة التي أشير فيها للمصطلح مجلة هارفارد بيزنس ريفيو حيث طرح المؤلف ما بدا في ذلك الحين أنه فكرة جديدة وهي أن شخصاً ما داخل المنظمة ينبغي أن يكون مسؤولاً عن إدارة المخاطر المنظمة البحثية كما إن أول ظهور لإدارة المخاطر كان من اندماج تطبيقات الهندسة في البرامج العسكرية والقضائية ومن بين أولى المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطرها وممارسة إدارة المخاطر هي: البنوك التي ركزت على إدارة الأصول والخصوم وتبين أن هناك طرق أنجع لإدارة المخاطر تمنع حدوث الخسائر والحد من نتائجها عند استحالة تفاديها. (4)

وفي ذلك الوقت كان يوجد لدى عدد كبير من الشركات الكبرى بالفعل مركز وظيفي يشار له باسم مدير التأمين وكانت هذه التسمية ملائمة لأن المنصب كان يستلزم عادة شراء ومسك ودفع مقابل الحصول على وثائق التأمين من أجل مصلحة الشركة وتم توظيف مديري التأمين الأوائل على يد المؤسسات العملاقة آنذاك وهي شركات السكك الحديدية والصلب ومع تنامي الاستثمار الرأسمالي في الصناعات الأخرى أصبح التأمين لكبرى الشركات العملاقة اجتماعا في بوسطن لمناقشة المشكلات ذات الاهتمام المشترك وخلصوا إلى ضرورة إيجاد طرق فعالة أكثر للتعامل مع المخاطر الناتجة عن المحيط وفي عام 1931 قامت رابطة الإدارة الأمريكية بتأسيس قسم تابع لها بهدف تبادل المعلومات بين الأعضاء ونشر الأخبار والمعلومات موضع الاهتمام لكي يتطلع عليها مسئولو التأمين في الشركات بحيث تعطي لهم ولو صورة بسيطة عم جملة المخاطر الموجودة في البيئة الخارجية ولقد كان التأمين دائما هو المدخل المعياري للتعامل مع المخاطر ورغم أن إدارة التأمين شملت تقنيات بخلاف التأمين كالاتحفاظ ومنع الخسارة والسيطرة عليها إلا أن هذه التقنيات كانت تعتبر بالأساس بدائل للتأمين وكان مدير التأمين ينظر إلى التأمين على أنه قاعدة مقبولة أو منهج قياسي أمثل للتعامل مع المخاطر لقد كان التغيير في الاتجاه حيال التأمين والتحول إلى فلسفة إدارة المخاطر أن ينتظر علم الإدارة لما له من تركيز على تحليل التكلفة والعائد والقيمة المتوقعة والمنهج العلمي في اتخاذ قرار في ظل الظروف عدم التأكد وقد حدث الانتقال من إدارة التأمين إلى إدارة المخاطر عبر فترة من الزمن وسار بشكل مواز لتطور علم الإدارة الأكاديمي .

لقد بدت فلسفة إدارة المخاطر منطقية ومعقولة وانتشرت من مؤسسة لأخرى وعندما قررت رابطة مشتري التأمين تغيير اسمها إلى جمعية إدارة المخاطر والتأمين في 1975م كان التغيير إشارة إلى أن تحولاً ما يجري حيث بدأت جمعية إدارة المخاطر والتأمين بنشر مجلة تحت اسم إدارة المخاطر كما كان يقوم قسم التأمين في رابطة الإدارة الأمريكية بنشر مجموعة عريضة من التقارير والدراسات لمساعدة مديري المخاطر بالإضافة إلى ذلك قام معهد التأمين الأمريكي بوضع برنامج تعليمي في إدارة المخاطر ويتضمن سلسلة من الامتحانات يحصل فيها الناجحين على دبلوم أو شهادة في إدارة المخاطر وقد تم تعديل المنهج الدراسي لهذا البرنامج في 1973م وأصبح الاسم المهني للمتخرجين من البرنامج زميل إدارة المخاطر لأنه في الواقع كثير من المفاهيم التي نشأت في قاعدة الدراسات الأكاديمية تم نقلها إلى عالم الأعمال وتطبيقها فيه .

ولقد أصبحت السيطرة على المخاطر والتقليل من حدتها من العوامل الرئيسية في إدارة المخاطر، حيث أدت إلى زيادة التركيز على التحكم أو السيطرة التي تتجاوز تغيير احتمال حدوث الخسارة مبدأ أساسيا في سيرة مؤسسات الشركات وقد كان الاستنتاج الذي تم التوصل إليه هو أن الخطر يمكن أن يدار ويحصر في أضيق الحدود الممكنة، ولكن دون التحكم فيه كليا.

3 . وسائل وخطوات إدارة المخاطر:

تتكون خطوات إدارة المخاطر على مجموعة من الإجراءات التي تتخذها الشركة من أجل مواجهة المخاطر المحتملة أو القائمة ففي هذه الحالة يتم تحليل المخاطر وتحديد تأثيرها ويتم تحديد خطة عمل للاستجابة

المخاطر والحد منها، و تحتل وظيفة إدارة المخاطر أهمية كبيرة في المؤسسة باعتبارها الركن الأساسي الذي تكون من ورائه المؤسسة في مأمن من التعرض للأخطار المحيطة بها ،لذلك فإن هذه الوظيفة تحتاج إلى جملة من الأدوات الفعالة والقادرة على جعل الخطر في أدنى مستوى ممكن من خلال إتباع قواعد مضبوطة هدفها جعل إدارة المخاطر عملية مبنية على العقل وأكثر منهجية وذلك عن طريق وضع جملة من المراحل والخطوات الرشيدة ،والتي من ورائها يمكن تتبع مسار الخطر والقضاء عليه ،أو تحويله في صالح خدمة أهداف المؤسسة وفق سياسات واستراتيجيات فعالة وبناءة .

أدوات وقواعد إدارة المخاطر:

إن جوهر وأساس وظيفة إدارة المخاطر يتمثل في تصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها التقليل من إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي المترتب على الخسائر المتكبدة إلى الحد الأدنى ولقد أشار ذلك إلى أداتين مهمتين لإدارة المخاطر هما:

أداة التحكم في المخاطرة:

يمكن التحكم في الخطر من خلال الأساليب التي تمنع الخسائر من الحدوث أو التقليل من حدتها وتتضمن أساليب التحكم في الخطر ما يلي:

التجنب: ويعني أنه لا يتم التعرض للخسارة أو استبعاد حالة التعرض لخسارة موجودة: فمثلا تجنب المؤسسة لبناء مصنع جديد في مكان فيه فيضانات، وأيضا يمكن لشركة أو مجمع لصناعة الأدوية ألا يسوق أدوية ذات الآثار الجانبية الخطيرة ويسحبها من السوق وهذا يعتبر تجنب نهائي للخسارة. الميزة الأساسية في التجنب هي أن فرصة الخسارة تقل إلى الصفر إذا لم يتم التعرض للخسارة، فمثلا أن تستبعد المؤسسة نشاط أو إنتاج يسبب لها الخسارة

وبالرغم من ذلك فإن للتجنب عيبين هما: قد لا تتجنب المؤسسة كل الخسائر، فمثلا الإصابات الكثيرة للعاملين، وأيضا قد لا يجدي أو لا يكون عمليا تجنب اقتناء وحدات تتعرض للخسارة، فمثلا لا يمكن لمصنع الدهانات أن يتجنب الخسائر الناتجة عن إنتاج الدهانات بالتوقف عن العمل نهائيا.

التحكم في الخسارة: له اتجاهين هما: منع الخسارة وتخفيضها، حيث يشير اتجاه منع الخسارة إلى المقاييس التي تخفض تكرار خسارة معينة، على سبيل المثال: المقاييس التي تخفض حوادث السيارات تتضمن فحص للسيارة وكذا التأكيد على قواعد السلامة المرورية.

ويشير اتجاه تخفيض الخسارة إلى المقاييس التي تخفض من حجم الخسارة بعد حدوثها، مثل تركيب نظام إطفاء للتدخل الفوري في حالة حدوث حريق، أو فصل الوحدات المعرضة للخطر، أو امتلاك مخازن سلع متفرقة. (5)

إن التحكم في الخسارة يكون بالفعل ناجحا بشكل خاص في تقليل الحوادث المرتبطة بالعمل والتي يمكن أن تؤدي إلى مطالبات بتعويضات باهظة في إصابات العمل، وقد تبين أن أسلوب التحكم في خسارة يمكن أن يخفض التكاليف بشكل كبير.

حيث قامت شركة أمريكية مختصة في تحليل الأخطار والخسائر، بدراسة معتمدة في ذلك على جملة الخدمات التي تقدمها إلى زبائنهم والتي تتضمن الكثير من الخدمات كخدمات الأمان والصحة، من خلال تصميم برامج الأمان وكذا مراقبة الصحة المهنية والصناعية.

أثبتت الأبحاث أن لكل شركة ذات رواتب مليون دولار (حوالي 30 عاملا) بلغ عدد المستوى السنوي مطالبات بتعويضات إصابات العمل حوالي 12% بدون برامج تحكم في الخسارة ومع وجود هذه البرامج انخفض إلى حوالي 9%.

ازدادت أرقام متوسط المطالبة والذي ارتفع من 881 دولار لهؤلاء مع التحكم في الخسارة، إلى 2062 دولار لهذه المؤسسات دون التحكم في الخسارة. كما أن التكاليف السنوية الإجمالية كانت 8234 دولار بدون برامج تحكم في الخسارة أما بعدها أي بتفعيل برامج التحكم في الخسارة فقد قدرت بـ 6647 دولار للسنة.

أداة التمويل:

يشير أسلوب تمويل الخطر إلى المصادر التي توفر اعتمادات مالية للخسارة بعد حدوثها، أو ضمان إتاحة الأموال لتعويض الخسارة التي وقعت، وتتضمن أساليب تمويل الخطر ما يلي:

الاحتفاظ: فالاحتفاظ الفعال للخطر هو أن المؤسسة على دراية مسبقة بحالات التعرض للخطر وتخطط للاحتفاظ (الإبقاء) بجزء منها أو كلها مثل: الاحتفاظ بخسائر تصادم سيارات الشركة في حوادث المرور، أما الاحتفاظ غير الفعال فهو الإخفاق في التصرف مثال: أن يخفق مدير المخاطر في التعرف على كل أصول الشركة التي يمكن أن تتلف في فيضان.

ويمكن أن يستخدم الاحتفاظ بفعالية في برامج إدارة المخاطر في ظل الشروط التالية:

• في حالة لا يوجد فيها طريقة أخرى متاحة لمعالجة الخطر.

• ألا تكون أسوأ خسارة ممكنة خطيرة.

• إمكانية التنبؤ بالخسارة بدرجة عالية.

لذلك يجب على مدير المخاطر أن يحدد مستوى الاحتفاظ للمؤسسة، في المؤسسة ذات المركز المالي القوي يكون مستوى احتفاظها أعلى من تلك التي يكون مركزها المالي ضعيف، ويمكن تلخيص طرق تحديد مستوى الاحتفاظ في طريقتين هما:

(5)

1 - يمكن للمؤسسة تحديد أقصى خسارة غير مؤمن عليها ويمكن أن تستوعبها بدون أن تتأثر إيراداتها عكسيا من خلال وضع أقصى احتفاظ ممكن.

2 - ويمكن للمؤسسة تحديد الاحتفاظ الأقصى على أنه نسبة مئوية من رأس مال العمل الصافي للمؤسسة، وبالرغم من أن هذه الطريقة لا تعكس الوضع المالي العمومي لاستيعاب خسارة ما، إلا أنها تقيس قدرة المؤسسة على تمويل الخسارة.

وإذا تم استخدام الاحتفاظ فإنه يجب على مدير المخاطر إيجاد طريقة ما لسداد الخسائر ويمكنه استخدام أحد الطرق التالية:

الدخل الصافي الجاري: من خلاله يمكن للمؤسسة أو الشركة أن تسدد خسائرها وتعالجها على أنها نفقات لهذه السنة، ومع ذلك من الممكن أن تفوق الخسائر عن الدخل الجاري، فقد يلزم تحويل أصول أخرى لسدادها.

احتياطي غير مخصص له اعتماد مالي: وهو مسك دفتر محاسبي تقيد فيه الخسائر الفعلية والمتوقعة في حالة التعرض للخسارة احتياطي مخصص له اعتماد مالي: وهو وضع مبالغ مالية سائلة مخصصة لسداد الخسائر خط الائتمان: يمكن إنشاء خط ائتمان مع البنك يكون من خلاله تسديد الخسائر عندما تقع

ونجد أن لأسلوب الاحتفاظ مزايا وعيوب هي:

1 - المزايا الرئيسية:

توفير الأموال: حيث يمكن للمؤسسة أن توفر أموالاً على المدى الطويل إذا كانت خسائرها الفعلية أقل من خسائرها المتوقعة. نفقات أقل: الخدمات التي يقدمها المؤمن (شركة التأمين) قد تقدمها المؤسسة لنفسها بأقل تكلفة. تشجيع منع الخسارة: حيث إن النصيب المالي المحتفظ به قد يكون حافز أكبر على منع خسارته. زيادة التدفق النقدي: قد يزيد التدفق النقدي لأنه يمكن للمؤسسة أن تستخدم المبالغ المالية التي تسدد بشكل طبيعي للمؤمن عند بداية فترة التغطية.

2- عيوب أسلوب الاحتفاظ:

قد تكون المبالغ المخصصة للخسارة المحتفظ بها في المؤسسة أعلى من حجم الخسارة الشيء الذي يسبب خسارة أعلى. قد يتطلب أسلوب الاحتفاظ نفقات أعلى نتيجة سوء التقدير. قد يترتب أيضاً عنه ضرائب أعلى باعتبار أن المساهمات في احتياطي مخصص له اعتماد مالي لا يقتطع من ضريبة الدخل. النقل بغير التأمين: وهو أسلوب آخر للتمويل الخاص بالخطر، حيث يتم نقل الخطر إلى طرف آخر ومن أمثلة النقل بغير تأمين في العقود والإيجارات وغيرها.

وفي برامج إدارة المخاطر الناقلون بغير التأمين لهم عدة مزايا منها:

- يستطيع مدير المخاطر نقل بعض الخسائر المحتملة والتي تكون غير قابلة للتأمين التجاري. يكلف النقل بغير التأمين عادة أقل من التأمين.

يسمح النقل بغير التأمين بتحويل الخسارة المحتملة إلى شخص يكون في وضع أفضل على التدريب على التحكم في الخسارة. يكون خيار تمويل الخطر اختيارياً، مما يخلق تحكم أكثر في المطالبات. يضمن إجراءات وقائية ذات جودة عالية.

وكما للنقل بغير التأمين مزايا، فإن له عيوب منها:

قد يفشل نقل الخسارة المحتملة بسبب أن لغة العقد تكون مبهمّة.

إذا كان الطرف الذي تم نقل الخسارة المحتملة إليه غير قادر على سداد الخسارة، فإنها ستكون خسارة للمؤسسة.

النقل بغير التأمين قد لا يخفف دائماً التكاليف، لأن المؤمن قد لا يعطي انتماء للناقلين.

التأمين: يستخدم التأمين التجاري أيضاً في برامج إدارة المخاطر، ويعتبر من بين أهم العوامل في البرامج فعند استخدام مدير المخاطر للتأمين فيجب عليه التركيز على النقاط التالية:

• اختيار المؤمن.

• اختيار تغطيات التأمين.

• التفاوض حول البنود.

• تحديد المعلومات المتعلقة بتغطيات التأمين.

• المراجعة الدورية للبنود.

وكل هذه الإجراءات تساعد المؤسسة في تأمين ممتلكاتها المادية والبشرية، ويكون هذا بإتباع جملة من القواعد، والتي من شأنها تجعل قرارات إدارة المخاطر أكثر دقة وتميز.

4. مراحل إدارة المخاطر:

تحديد المخاطر: في البداية يجب على الشركة تحديد المخاطر التي تواجهها في بيئة التشغيل ورصد أكبر عدد ممكن من عوامل الخطر والتي يجب أن تشمل جميع ما يمكن أن يضر بالمؤسسة بما في ذلك المخاطر التكنولوجية.

إن عملية تحديد المخاطر تتم بشكل روتيني فيتم فحص العوامل المسببة له في الشركة.

ويعد إنشاء سجل مخاطر يعمل كقاعدة بيانات مستمرة للمخاطر المحتملة في الشركة أمر ضروري.

تحليل المخاطر:

يمكن للشركة إنشاء رابط بين تلك المخاطر ومختلف العوامل بها لأن هذا سيساعدك على فهم عدد وظائف العمل التي تؤثر عليها المخاطر إذ يزداد الخطر كلما زاد عدد الوظائف.

تقييم المخاطر:

يتم ترتيب كل خطر وتحديد أولوياته اعتماداً على شدته وبالتالي يتمكن فريق إدارة المخاطر من فهم مدى تعرض المؤسسة للخطر.

وللمزيد من التوضيح عن ترتيب المخاطر طبقاً لشدتها فإن المخاطر ذات الأضرار البسيطة توضع في مركز متأخر في ترتيب الأولويات على عكس المخاطر التي يمكن أن تسبب فهي توضع في المقدمة ومن المهم ترتيب المخاطر لأنها تسمح للمنظمة بالحصول على رؤية شاملة للتعرض لها فبعض الأعمال تكون عرضة للعديد من المخاطر منخفضة المستوى لكنها لا تتطلب تدخل عاليًا في حين أن المخاطر الأشد تأثيراً تحتاج إلى تدخل فوري.

علاج المخاطر:

يتم وضع خطة لعلاج المخاطر للقضاء على كل خطر قدر الإمكان ففي حالة المخاطر ذات الأولوية القصوى يجب على الشركة علاج تلك المخاطر، أو على الأقل التخفيف منها حتى لا تضر الشركة ويقوم فريق المخاطر بمراقبة التقدم بانتظام الأمر الذي بدوره يتطلب تحديث سجل المخاطر.

مراقبة المخاطر:

تتم مراقبة ومراجعة نتائج التخفيف من المخاطر بانتظام لتحديد إذا كانت الخطة كافية، أو إذا كانت بحاجة إلى إجراء تغييرات وبالتالي يجب على فريق المخاطر القيام في خطة جديدة.

5 . سياسة إدارة المخاطر:

تحديد الطريقة الخاصة بإدارة المخاطر وفيما يلي المبادئ الأساسية التي تحدد طريقة المؤسسة في إدارة المخاطر تتبنى المؤسسة طريقة مفتوحة من أجل إدارة المخاطر. تعتبر إدارة المخاطر أمراً هاماً وضرورياً بالنسبة لعمل المؤسسة وليس فقط مجرد مسألة التزام، وتلعب إدارة المخاطر دوراً مهماً ونشطاً أكثر من كونها مجرد ردة فعل.

توضح السياسة تعريف الخطر وإدارة المخاطر والغرض من إدارة المخاطر وتفسر السياسة الطريقة الخاصة في إدارة المخاطر وتعتبر سياسة إدارة المخاطر جزءاً من المهام وتصف السياسة دور إجراء إدارة المخاطر في كامل النظام وتحديد الإجراءات الرئيسية، وتشرح الإجراء الذي سيتم اتخاذه من أجل ذلك.

إن تواجد المؤسسة في المحيط واحتكاكها بعناصره يستوجب عليها أن تؤمن نفسها من كل أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها سواء كانت داخلية (من داخل المؤسسة) أو خارجية (من المحيط) من خلال الاعتماد على مبدأ الحد من الخطر وبحثها الدائم عن المرونة الاستراتيجية وهذا ما فرض عليها ضرورة إيجاد وسائل وسياسات من أجل أن يكون التعامل مع المخاطر فعالاً وذات كفاءة عالية بهدف حصر الخطر والحد من تأثيره ويمكن تقسيم هذه الوسائل تبعاً لمدى تأثير كل وسيلة على الخطر وعناصر المختلفة إلى مجموعتين هما: (6)

المجموعة الأولى: وهي تتمثل في مجموعة وسائل إدارة المخاطر التي لا تؤثر في عناصر الخطر وتشمل السياسات التالية:

السياسة الأولى: سياسة تحمل الخطر

السياسة الثانية: سياسة تحويل الخطر

المجموعة الثانية: وهي تتمثل في مجموعة وسائل إدارة المخاطر التي تؤثر في عناصر الخطر وتشمل السياسات التالية:

السياسة الأولى: سياسة الوقاية والمنع.

السياسة الثانية: سياسة التجزئة والتنويع.

السياسة الثالثة: سياسة المجتمع.

السياسة الرابعة: سياسة التأمين.

الفرع الأول: سياسة تحمل الخطر: ويقصد بها أن يعتمد صاحب إدارة الخطر على نفسه في مواجهة الآثار المترتبة عن حدوث الخطر، فمتى نتبع هذه السياسة:

نتبع هذه السياسة إذا كانت الخسائر المتوقعة صغيرة الحجم مع توافر القدرة المالية على مواجهتها أو في حالة عدم وجود سياسات يمكن لأصاحب المخاطر اتباعها ويتم تحمل المخاطر بإحدى الطريقتين:

الطريقة الأولى: طريقة تحمل المخاطر بدون تخطيط، وتستخدم هذه الطريقة إذا كانت الخسارة المتوقعة الناتجة عن مسبب الخطر خسارة صغيرة القيمة وغير متكررة ومن بين أهم شروط تطبيق هذه الطريقة ضرورة توفير إيراد جاري لتغطية الخسارة المتوقعة.

الطريقة الثانية: طريقة تحمل المخاطر مع وجود تخطيط، وتستخدم هذه الطريقة في حال إذا كانت الخسارة المتوقعة الناتجة عن مسبب الخطر متكررة ويمكن حساب قيمتها مقدما وبدقة وتعتمد هذه الطريقة 1 على تكوين مخصص لمواجهة الخسارة المتوقعة.

الفرع الثاني: سياسة تحويل الخطر: يقصد بهذه السياسة تحويل عبء الخطر إلى الشخص أو الجهة الأقدر على مواجهة هذا الخطر من الشخص صاحب الخطر مقابل تكلفة معينة يتفق عليها مقدما، ويظم تحويل الخطر من الناحية القانونية 2 عقد يتم فيه تحديد المخاطر التي يتم تحويلها، وطرفي العقد والتزامات كل طرف. وبعد الانتهاء من عرضنا للمجموعة الأولى والتي تضم سياسات إدارة المخاطر التي تؤثر في الخطر وعناصره سننتقل إلى المجموعة الثانية.

الفرع الثالث: سياسة الوقاية والمنع: ويقصد بها اتخاذ جميع إجراءات الوقاية الممكنة لمنع والتقليل من فرص وقوع مسببات الخطر في صورة حادث والحد من الآثار الناتجة في حال تحقق هذا الخطر، ويتضمن ذلك استخدام مختلف الأساليب العلمية والفكرية، والتي قد تكون: تحسين في طرق التفكير أو ترشيد لطرق الأداء، كما تعتمد على استخدام بعض المعدات والأجهزة الفنية التي تمكن من تحقيق أهداف هذه المؤسسة.

إن استخدام هذه السياسة لا يقتصر على الشخص الطبيعي أو المؤسسات أيا كان نوع نشاطها: زراعي، أو تجاري، أو صناعي، أو خدمي، بل يمتد هذا الاستخدام ليكون على مستوى الدولة وحتى على مستوى العالم. وتعتمد إجراءات الوقاية والمنع على تحليل علاقات الأفراد المرتبطين بوحدة المخاطر بما يمكن الوصول إلى المؤثرات الشخصية التي تؤثر على هذه المخاطر، كما تعتمد أيضا على تحليل وحدة الخطر تحليلا فنيا وموضوعيا وذلك للوصول إلى معرفة مكونات وتأثير كل منها.

الفرع الرابع: سياسة التجزئة والتنويع: ويقصد بهذه السياسة تجزئة الشيء المعرض للخطر بشكل يضمن عدم تعرض جميع أجزائه في وقت واحد نتيجة تحقق سبب الخطر، بما يحقق انتشاراً للمخاطر على المستوى المالي والجغرافي، كل ذلك يكون بشرط قابلية وحدة المخاطر للشيء المعرض للخطر والتجزئة. ومن الأمثلة التطبيقية لهذه السياسة قيام صاحب المشروع بتوزيع مجال نشاطه على عدة أماكن وقيام المستثمر بتوزيع استثماراته على عدة مجالات، وقيام أمين المخزن بتجزئة المواد، التي يقوم بتخزينها حسب أنواعها، والهدف من هذه السياسة هو تقليل حجم الخسارة المتوقعة كنتيجة لتقليل حجم الخسارة 1 المتوقعة المركزة في شيء واحد.

الفرع الخامس: سياسة التجميع: ويقصد بها تجميع أكبر عدد ممكن من وحدات العمل المتماثلة المعرضة لنفس الخطر وتوزيع عبء الخسارة الناتجة، والتي لحقت بوحدة أو أكثر من وحدات العمل على جميع وحدات العمل المشتركة في هذا التجميع. وتقوم المؤسسة على بديهية أساسية تقر بأن القدرة الفردية في مجابهة الأخطار محدودة وأن القدرة على مجابهة المخاطر تزداد تدريجيا مع تكاتف وتضافر وحدات العمل أكثر وأكثر عند مجابهة الخطر المشترك، ومن مميزات هذه السياسة أنها تعزز مبدأ السلامة والأمن أكثر.

الفرع السادس: سياسة التأمين: وتعتمد سياسة التأمين على وجود جهة متخصصة في إدارة المخاطر تتمتع بالثقة المالية وتتعهد في إطار التزام تعاقدى بتحمل عبء المخاطر المنقولة إلى تلك الجهة مقابل حصول هذه الجهة على كلفة تتناسب مع هذا العبء، وينظم الالتزامات والحقوق المتبادلة عقد يسمى "عقد التأمين"، ومن أهم مميزات التأمين ما يلي:

يتم بموجب هذه السياسة تحويل المخاطر من صاحب الخطر إلى المؤمن الذي يقوم بإتباع التجزئة والتنويع والتجميع. يعتبر التزام المؤمن تجاه المخاطر التزاما اجتماعيا، بمعنى أن المؤمن هو الذي يعطي الحماية التأمينية لكافة أصحاب المخاطر خلال مدة التأمين، لذلك فهو ملزم فقط بتعويض وحدات العمل المؤمن عليها والتي أصيبت خلال هذه المدة. المقابل الذي يلتزم بسداها أصحاب المخاطر هو قسط التأمين ويسدد مقدما بحيث يتوقف سريان حجم التغطية التأمينية على هذا السداد.

ينظم الالتزامات والحقوق القانونية المتقابلة بين صاحب المخاطر والمؤمن عقد التأمين وهذا العقد يخضع للقواعد القانونية العامة للتقاعد.

يحكم عمل المؤمن بعض القواعد الفنية التي تقوم عليها العملية التأمينية وتميزها عن غيرها من العمليات الأخرى.

6 . قواعد وأدوات إدارة المخاطر

إن من أشهر أدوات قياس التحليل الاستراتيجي تحليل سوات الرباعي SWOT أو ما يُعرف بـ «مصفوفة السوات» أو «أداة التحليل الرباعي»: هو إطار تحليل يُستخدم لتقييم موقع الشركة التنافسي ويحدد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات التي تتعرض لها الأعمال التجارية على وجه التحديد. يُعدّ تحليل سوات نموذجًا تقييميًا أساسيًا يقيس ما يمكن/لا يمكن للمنظمة القيام به، بالإضافة إلى فرصها والتهديدات المحتملة التي تواجهها.

ما هي أهمية تحليل سوات SWOT للشركات؟

تكمن أهمية التحليل الرباعي SWOT في أنه يساعد المؤسسات على تحسين موقعها في السوق من خلال:

التعرّف على نقاط القوة وتعظيم الاستفادة منها لتحقيق أهداف العمل.

يُظهر نقاط ضعف الشركة ويمنح أصحابها فرصة لقلبها لمصلحتهم.

يستكشف الفرص التي تظهر أمام الشركة للاستفادة منها في صياغة الترتيبات التطويرية الحيوية.

يساعد على دراسة التهديدات المحتملة للأعمال، وإدخال التحسينات الأساسية على ترتيبات العمل وخطط التطوير.

يشجع على وضع الخطط التكميلية أو البديلة، والترتيبات لحالات الطوارئ.

تقوم منهجية تحليل سوات SWOT بالكامل على تسليط الضوء على موارد الشركة، وهي إلى ذلك تضيف أفكارًا خلاقة وإبداعية إلى استراتيجيات التسويق لتساعد على مواجهة الصعاب.

عناصر تحليل سوات SWOT الداخلية والخارجية

كلمة SWOT هي اختصار لأربع كلمات بالإنجليزية تمثل العناصر الأربع التي تقوم عليها عملية تحليل سوات، والتي ظهرت نتيجة البحوث التي أجريت في معهد ستانفورد للبحوث عام 1960، تتعلق تلك الكلمات بتحليل البيئة الداخلية والخارجية وهي:

- نقاط القوة Strengths.

- نقاط الضعف Weaknesses.

- الفرص Opportunities.

- التهديدات Threats.

1- نقاط القوة Strengths

تصف نقاط القوة القدرات الأساسية للعمل التجاري، والعوامل الاستراتيجية التي قد تجعل مشروعًا معينًا أكثر احتمالية للنجاح من غيره، والمجالات التي قد يكون فيها النشاط التجاري مميزًا مقارنةً بالأعمال المشابهة الأخرى، وكل ما تتفوق عليه المنظمة وتجعلها مميزة مقارنة بالأنشطة المشابهة. أشياء مثل:

علامة تجارية قوية.

قاعدة عملاء موالين.

ميزانية عمومية قوية.

تكنولوجيا فريدة، وما إلى ذلك.

الشركات التي تدرك نقاط قوتها هي أفضل قدرة على تحسينها واستغلالها لمصلحتها.

نقاط الضعف Weaknesses

هي العناصر التي يمكن أن تجعل مشروعًا معينًا أقل احتمالًا للنجاح، التي تفتقر إليها الشركة وتمنعها من الأداء عند المستوى الأمثل، وهي ما تحتاج الشركة إلى تحسينها لتبقى قادرة على المنافسة.

على سبيل المثال، قد تكون شركة جديدة غير معروفة لمعظم المستهلكين؛ انخفاض الوعي بالعلامة التجارية وضالة قاعدة العملاء ذوي الولاء يمكن أن تكون نقاط الضعف، بمجرد تحديد نقاط الضعف، يجب أن تتخذ الشركة خطوات لتقليل التأثير أو تحويلها إلى نقاط قوة.

الفرص Opportunities

تشير الفرص إلى العوامل الخارجية المواتية التي يمكن أن تستخدمها الشركة لمنحها ميزة تنافسية، وهي تلك العناصر التي تمنح الشركة فرصة لزيادة الأرباح والإنتاجية أو الاستفادة من الأعمال التجارية بطريقة أخرى، وتشمل الفرص أيضاً عوامل خارجية أخرى مواتية، مثل التغييرات في اللوائح الحكومية التي تُسهّل على الشركات تحقيق الربح. على سبيل المثال قد تكون الشركة قادرة على تصدير منتجاتها لأسواق جديدة، ممّا قد يزيد من مبيعاتها وحصتها في السوق العالمي إذا تم تخفيض الرسوم الجمركية في بلد ما بشكل كبير.

التحديات Threats

وتشير إلى العوامل التي لديها القدرة على إلحاق الضرر بالشركة، على سبيل المثال: أن تكون الموزع الوحيد لمنتج ما في السوق، ثم ظهور منافس جديد قوي. تغييرات غير مواتية في القوانين والضرائب. تغييرات حادة في تفضيلات المستهلكين. ارتفاع تكاليف المدخلات. يساعد تحديد التهديد أصحاب الأعمال على الحد من تأثيرها.

المبحث الثالث: إدارة الالتزام والأزمات

1 . إدارة الالتزام والأزمات:

الالتزام لغة: الالتزام في اللغة من اللزوم؛ أي الثبات والدوام، لزمه الشيء؛ أي صار واجباً ثابتاً عليه. الالتزام في اصطلاح الشركات: يُعنى بتلبية جميع متطلبات الالتزام سواءً متطلبات إلزامية مثل (التشريعات، والأنظمة) أو متطلبات اختيارية (مثل: السياسات الداخلية للمنشأة، المعايير المتبعة في القطاع) حيث تعمل أنشطة الالتزام على تحديد، وتقييم، وتقديم النصح، والمشورة، والمراقبة، وإعداد التقارير حول مخاطر عدم الالتزام في المنشأة، المتعلقة بتعرضها لعقوبات نظامية، أو إدارية، أو خسائر مالية، أو بما يؤدي للإضرار بسمعة المنشأة نتيجة لإخفائها في متطلبات الالتزام. وقبل الحديث عن دور إدارة الالتزام في الشركات، ونظراً لأهمية هذه الإدارة في المؤسسات المالية كالبانوك، وشركات التمويل، وشركات التأمين، فقد أصدر البنك المركزي السعودي – مؤسسة النقد العربي السعودي سابقاً – في سبتمبر لعام 2020م مبادئ الالتزام للبنوك والمصارف التجارية، ذلك في إشارة واضحة إلى ضرورة وجود إدارة يقتصر عملها ودورها في التأكد من التزام الشركة للمتطلبات النظامية والتشريعية مما يعني بالضرورة وجود إمام لدى مسؤول الالتزام في قانون البلد، وقانون النشاط الذي يعمل به، لذا نجد كثير من الجهات عند رغبتها بتعيين مسؤول لهذه الإدارة تفضل أن يكون محام، أو مستشار قانوني، نظراً لإمامهما بالأنظمة ولما يحمله من مؤهلات قانونية تساعد في تولي مهام إدارة الالتزام.

2 . متطلبات الالتزام:

يمكن تصنيف متطلبات الالتزام للمنشأة وفقاً للآتي:

المتطلبات الخارجية:

1-الأنظمة والقوانين.

2-التصاريح والرخص.

3-قرارات وتعليمات أو أحكام قضائية.

4-المعايير والقواعد المتبعة في القطاع.

المتطلبات الداخلية:

1-العقود والاتفاقيات.

2-السياسات والإجراءات التنظيمية.

3-اللوائح الداخلية للمنشأة.

3 . مهام وظيفة إدارة الالتزام:

- درء مخاطر عدم الالتزام وبوجه خاص المخاطر النظامية ومخاطر السمعة ومخاطر العقوبات المالية.

-توطيد العلاقة مع الجهات الرقابية.

-إرساء مبادئ نهج الإدارة السليمة في المؤسسات المالية.

-إيجاد الآليات والأطر التي تكفل مواجهة الجرائم وبوجه خاص مسؤوليتها عن مكافحة الجرائم المالية.

-المحافظة على القيم والممارسات المهنية.

واستكمالاً لأهمية إدارة الالتزام في المؤسسات المالية، يجب أن يكون الالتزام جزءاً أصيلاً من ثقافة شركات التأمين، وعدم اعتبارها مجرد مهام لموظفين قسم الالتزام وحسب، ولا ينال من ذلك أهمية وجود إدارة مختصة تراقب مدى التزام المؤسسة المالية للأنظمة والقوانين.

ماذا لو لم توجد إدارة مهتمة بالالتزام أو بمعنى آخر ماهي مخاطر عدم الالتزام؟

يشير مصطلح مخاطر عدم الالتزام بأنها المخاطر التي تنجم عنها عقوبات وإجراءات نظامية، أو خسائر مالية، أو إساءة للسمعة، نتيجة لإخفاقها في تطبيق الأنظمة والتعليمات والقواعد والتعاميم والقيم السلوكية والأخلاقية، ويمكن إيجاز مخاطر عدم الالتزام وتداعياتها فيما يلي:

- الغرامات والخسائر المالية والعقوبات والجزاءات.

- الأضرار التي تلحق بالسمعة وعدم القدرة على المنافسة.

- فقدان العملاء وخسارة في الحصة السوقية.

- الدخول في دعاوى قضائية مع الجهات الرقابية والتنظيمية.

- فقدان ترخيص مزاولة المهنة.

- إغلاق المنشأة بقوة النظام.

وقد أشار المنظم السعودي إلى وظيفة مراقبة الالتزام في لائحة حوكمة شركات التأمين الصادرة من البنك المركزي السعودي حيث ذكر في المادة 123 " تتولى وظيفة مراقبة الالتزام مسؤولية مراقبة التزام الشركة بجميع الأنظمة، واللوائح، والتعليمات ذات العلاقة الصادرة عن البنك المركزي السعودي، أو الجهات الرقابية الأخرى ذات العلاقة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين مستوى الالتزام النظامي بالشركة.

4. مفهوم الأزمة وإدارة الأزمات:

إن النهضة السريعة على مستوى الشركات والمؤسسات وعلى مستوى التكنولوجيا تحتم وجود أنواع متعددة من المواقف الأكثر تعقيداً وغموضاً والتي يطلق عليها الأزمات، والتي يجب التعامل معها للتخلص منها والحد من تأثيرها على البشر أولاً والمؤسسات والأموال ثانياً.

من الصعب التوصل لمفهوم موحد للأزمة خصوصاً وأن الأزمات يختلف مفهومها بحسب طبيعتها، إلا أنها تشترك دائماً مع بعضها في مجموعة خصائص مثل التهديد للموارد، والقيم، والأهداف، وضيق الوقت المتاح لاتخاذ القرار، ونقص المعلومات وعدم دقتها، وهي بلا شك أمر غير مرغوب، ولكن إذا تم التعامل معها بشكل جيد فقد تكون نقطة تحول للأفضل، وتستفيد منها المؤسسات أيما استفادة.

تتعدد التعريفات التي تناولت مفهوم الأزمة كنتيجة مباشرة للتغيرات البيئية الداخلية والخارجية السريعة والمتلاحقة، والتي تعمل في إطارها المنظمات سواء كانت إنتاجية، أو خدمية، ويمكن تعريف الأزمة بأنها لحظة حرجية وحاسمة تتعلق بمصير الكيان القانوني - على مستوى المؤسسات - ومشكلة تمثل صعوبة حادة أمام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة، فيصبح أي قرار يتخذه داخل دائرة عدم اليقين، وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج والتداعيات المتلاحقة الذي تزيد درجة المجهول في تطورات ما قد ينجم عن الأزمة

وفي تعريف آخر فإن الأزمة: هي تحول فجائي عن السلوك المعتاد تعني تداعي سلسلة من التفاعلات يترتب عليها نشوء موقف فجائي ينطوي على تهديد مباشر للقيم أو مصالح الجوهرية للدولة مما يستلزم معه ضرورة اتخاذ قرارات سريعة في وقت ضيق وفي ظروف عدم التأكد وذلك حتى لا تنفجر الأزمة (9)

وقد عرفها Mitroff بأن الأزمة هي العملية التي تتضمن خمس مراحل أساسية، هي اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والاستعداد والتأهب للوقاية من الأزمة واحتواء الخطر والتقليل من الآثار السلبية، وزيادة الإيجابيات واستعادة النشاط، وفي النهاية التعلم واكتساب الخبرة (10)

ولما كانت هذه الأزمات تحتاج لإدارة رشيدة تتعامل معها فقد ظهر في الآونة الأخيرة بما يعرف بعلم إدارة الأزمات وهو أحد العلوم الإنسانية الحديثة التي ازدادت أهميتها في عصرنا الحاضر، وقد أوردت الموسوعة الإدارية تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها " المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة.

وقد تم تعريف مفهوم إدارة الأزمات أيضاً "بأنها تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث أثارها في كافة المجالات (11)

ويمكن النظر إلى إدارة الأزمات بأنها:

1) مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة.

2) (فن إدارة السيطرة من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجأة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها.

3) عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة الشركة، وربحياتها أو بقاؤها في السوق.

4) القدرة على إدارة الشركة قبل وأثناء وبعد حدوث الأزمة.

وبالحديث عن الأزمات فالآراء تتعدد حول أنواع وتصنيفات الأزمات وبالأستقراء نجد أن أبرز التقسيمات تلخصت في الآتي: (مدى تكرارها - حدتها - تأثيرها - شدتها - محاورها) (12)

1-تكرار الأزمة: بعد التكرار من أهم الأسس في تصنيف الأزمات وعلى الرغم من أن حدوثها الدوري يتيح رصد مقدماتها وتجنبها، فإن أي كيان إداري سواء كان فرداً أو مؤسسة أو دولة، لا يستطيع تلافيها على ما يملك من أجهزة وقائية ويمكن تقسيمها إلى :

أ-أزمات دورية متكررة: وهي أزمات جرت العادة على حدوثها بشكل دوري، وغالباً ما تحدث في دورات اقتصادية ومواسم يمكن التنبؤ بها، وبالدراسة والبحث والتقصي يمكن تحديد متى ستقع الأزمة ومدى تأثيرها ومن أمثلتها: انخفاض الطلب على المشروبات الباردة في الشتاء، شح الوحدات السكنية الفندقية في مواسم معينة، قلة الأيدي العاملة في مواسم الحصاد.

ب-أزمات وحيدة أو غير متكررة: تمتاز هذه الأزمات بأنها فجائية، ويصعب التنبؤ بها بحدوثها، وعادةً ما تكون هناك أسباب خارجة عن الإرادة أدت إلى حدوثها ومن أمثلتها: امطار عنيفة تصحبها سيول تؤدي إلى هدم المنشآت والمنازل، زلازل تؤدي إلى تدمير البنية التحتية.

2-حدة الأزمات:

وتقيس حدة الأزمة مدى تأثير المنشأة بها وحجم الخسائر التي ألحقها بها ومدى توغلها في الكيان إلى قسمين أساسيين هما:

أ-الأزمات السطحية: تحدث هذه الأزمات فجأة وتنقضي بسرعة إذا احسنت المنشأة التعامل معها، وهي لا تشكل خطراً جسيماً إذا عولجت أسبابها وهي تنجم عن الشائعات الكاذبة.

ب-الأزمات العميقة: قد تؤدي هذه الأزمات إلى تدمير الكيان إذا لم تحسن المنشأة التعامل معها، وهي من أخطر الأزمات على الكيانات لارتباطها ببنيان الكيان .

3-تأثير الأزمات:

وهي تمثل النتائج التي أحدثتها الأزمة في الكيان، ويمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين هما:

أ-أزمات محدودة التأثير: تنشأ في ظروف معينة، وعادةً لا تحدث بصمات واضحة على الكيان الذي حدث فيه الأزمة، مثل أزمة عدم توفير سلعة تموينية معينة، ولديها بديل يحل محلها بالكامل ومتوفر بالأسواق.

ب-أزمات جوهرية: يؤثر هذا النوع من الأزمات تأثيراً واضحاً ومؤكد في بنية الكيان الذي يحل به مما ينعكس على أدائه، كما لا يمكن تجاهل هذا النوع من الأزمات ويجب العمل على مواجهتها وحلها وتجاوزها بأسرع وقت، لأن تجاهلها قد يسفر إلى نتائج صعبة، وقاسية، ومن أمثلة هذه الأزمات نقص الغذاء، أو المياه، أو الوقود.

كما يمكن أيضاً تقسيم الأزمات إلى:

أ-أزمات مادية: تدور حول محور مادي، مثل أزمة الغذاء، أو السيول، أزمة انخفاض المبيعات، ونقصد بالأزمات المادية هي تلك الأزمات الملموسة.

ب-أزمات معنوية: وهي التي تدور حول محور غير موضوعي يرتبط بذاتية الأشخاص المحيطين بالأزمة مثل أزمة الثقة أو المصادقية، وأزمة الولاء والانتماء... الخ، وهذه الأزمات جميعها تدور حول محور معنوي شخصي غير ملموس، لا يمكن الإمساك به مادياً أو لمسه، وإنما التعامل معه يتم من خلال إدراكه المضمون. (13)

ج-الأزمات المزدوجة: يتمثل هذا النوع في المشكلات الدولية والمحلية، مثل أزمات الرهائن، وأزمة الإرهاب وهي ذات جانبين أحدهما مادي ملموس هو الواقع المادي الذي أحدثته أو نتجت منه وهو الأشخاص المختطفون أو الخسائر والأضرار المادية، والآخر معنوي يتمثل في ردود الفعل العنيفة المصاحبة للأعمال الإرهابية.

ووفقاً لهذا الأساس يمكن التفرقة بين نوعين من الأزمات (14)

أ- الأزمات الشاملة: تصيب الدولة وتؤثر في المجتمع كله فهي أزمات شاملة سواء في أسبابها ونتائجها وكذلك متطلبات علاجها، ولهذا النوع من الأزمات تداخلات وأبعاد مختلفة التأثير ويشمل الأزمات المتصلة ببنية الدولة وأدائها الاقتصادي والسياسي أو وضعها الأمني الداخلي أو الخارجي، فضلاً عن سيادتها واستقرارها السياسي والاجتماعي وهذه الأزمات تتطلب

مواجهتها جهداً كبيراً، بل تتطلب معونات ودعمًا خارجياً، وغالبا ما تحاول الدولة أو المنظمة بتجنب الانهيار التام في التوازن داخل المنظمة والتوفيق بين الحاجة أو حماية المصالح المعرضة للخطر والرغبة في تجنب التصعيد غير المرغوب فيه للأزمة لتصبح أزمة شاملة.

ب - الأزمات الجزئية: تمثل في أزمات المشروعات أو الوحدات الإنتاجية أو قطاع بعينه وينحصر تأثيرها فيها إلا أنه قد يمتد إلى المشروعات الأخرى المرتبطة بها، بل يطول الدولة برمتها إن لم يكن السيطرة عليه، وهذا النوع من الأزمات يتميز بالتنوع والتعدد، طبقا للكيان الذي قد ينشأ فيه إضافة إلى التأثيرات المتباينة للأزمات والمتمثلة في عوامل انتشارها وتكاملها ونشوتها، وفي هذا النوع من الأزمات يجب تدخل الدولة لمواجهة الأزمة واحتوائها، إن لم يتمكن الكيان الإداري الذي تأثر بها من مواجهتها.

خاتمة الفصل الثاني:

تلعب إدارة المخاطر "Risk Management" دوراً فعالاً في المؤسسات المالية كالبنوك، وشركات التأمين، وجميع الشركات والمؤسسات الموجودة في سوق العمل والأعمال، ومما تمتاز به هذه الإدارة أن وجودها مطلب رئيسي في جميع أنواع المؤسسات وذلك يعود لسبب بسيط وهو أن كل الأعمال تتعرض للمخاطر، والأزمات، من خلال هذا الفصل يتبين أن إدارة المخاطر أصبحت تعد من الإدارات ذات الأهمية الكبرى في المشروع الاقتصادي باعتبارها الأداة الوحيدة و عنصر البقاء والتطور المتواصل والمستمر من خلال فتح الطريق أمامها لكي تبصر ما يخفيه المستقبل من أحداث، هذا الأمر التي أوجب على شركات التأمين وأصحاب الوحدات الاقتصادية أن تجعل إستراتيجية إدارة المخاطر من أولوية الأولويات وأن ترقى بها إلى مراتب عالية على مستوى الإدارة العليا فإن كانت الإدارة المالية تعمل على تدعيم المركز المالي للوحدة الاقتصادية فإن إدارة المخاطر حافطة لبقاء الموارد واستمرار الحياة للكيان وضمان الأمان للاستمرار والتطور الحاصل في عالم الاقتصاد والمال.

الفصل الثالث

تمهيد:

تعتبر الأخطار دائمة الوجود طالما ان حياتنا محدودة بمجموعة من المتغيرات التي تتقلب من حين الى اخر، فأصبح من الصعب التحكم والتنبؤ باتجاهاتها، لذلك من الضروري أن يسعى الإنسان بقدر الامكان لمنع هذه الأخطار او التقليل من خطورتها، فلجأ الي التأمين الذي يعتبر من أنجح طرق مواجهة الخطر. فأن الهدف الرئيسي من التأمين وهو تقديم الضمان ضد المخاطر التي لا يمكن توقعها ولا معرفة درجة خطورتها. وقد تكون آثار هذه المخاطر جسيمة للغاية سواء بفعل الإنسان كالحريق، أو السرقة، أو الاعتداء الجسماني، أو لدواعي وظروف مختلفة، وقد يرجع السبب فيها للكوارث الطبيعية.

قد تم تقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الأول: التعريف بالتأمين

المبحث الثاني: التأمين في المملكة العربية السعودية

المبحث الثالث: أثر إدارة المخاطر في تحسين اداء شركات التأمين

المبحث الأول: التعريف بالتأمين

تستند فكرة التأمين إلى التعاون بين أفراد المجتمع الواحد على تحمّل الضرر الذي يصيب أحدهم، وتوزيعه على المجموعة ومن هذه الحقيقة يمكننا أن نستنتج أن التأمين في أشكاله البسيطة قد تمت مزاويلته تلقائياً منذ أن عرف الإنسان الحياة

1. ظهور ونشأة التأمين:

يعتبر نشاط شركات التأمين ضروري لتغطية المخاطر المؤكدة والغير مؤكدة التي تواجه الإنسان. وبالرغم من عدم وجود معلومات مؤكدة لدى الباحثين توضح بالتحديد نشأة التأمين، إلا ان أقدم انواع التأمين قد نشأ في إطار النقل البحري. من خلال التبادل التجاري البحري حيث ظهر ما يسمى القرض البحري حتى العصور الوسطى وساعد في ازدهار التجارة والتبادل الدولي وتطور إلى الصورة التي يوجد عليها التأمين البحري الان بصور قانون التأمين البحري الانجليزي سنة ١٦٠١م، ثم ظهرت بعدها أهمية تأمين الحريق عام ١٦٦٦م، الذي كان نقطة انطلاق نشوء التأمين ضد الحريق، ثم بعد ذلك أنواع أخرى من التأمين منذ أواخر القرن الثامن عشر وفي بداية القرن العشرين بدأ الاهتمام بتأمين السيارات والتأمين الاجتماعي، وفي الوقت الراهن أصبح سوق التأمين يستحوذ على مقدار كبير من الثورة الاقتصادية الوطنية، لذلك فقد تنامت أهمية المنظومة التأمينية بالنسبة للدول. (15)

2. تعريف التأمين

- تعريف التأمين لغةً: التأمين مشتق من الأمن وهو طمأنينة النفس وزوال الخوف.
- التأمين اصطلاحاً: التأمين هو نشاط تجاري غرضه أن يحصل تأمين الأفراد والشركات من بعض ما يخافون من المكاره مقابل عوض مالي. (16)
- ويعرّف التأمين أيضاً على انه: أسلوب أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية الناشئة عن تحقق الأخطار المحتملة الحدوث والتي يمكن أن تقع مستقبلاً وتسبب خسائر يمكن قياسها مادياً، ولا دخل لإرادة الأفراد او الهيئات في حدوثها.

3. خصائص التأمين

- تجميع الخسائر أو المشاركة فيها:
- يقصد بتجميع الخسائر هو توزيع الخسائر التي تحدث لعدد قليل على جميع المشتركين في نظام التأمين، وبالتالي يتم تعويض الخسائر الفعلية بمتوسط الخسائر وذلك باستخدام قانون الأعداد الكبيرة، أي تجميع عدد كبير من الوحدات المعرضة للخطر، من أجل التوقع بشكل قريب من الدقة بالخسائر المتوقعة مستقبلاً.
- دفع قيمة الخسائر العارضة:
- هي الخسائر غير المنظومة والغير متوقعة التي تحدث نتيجة الصدفة وبصورة عشوائية.
- تحويل الخطر من المؤمن له إلى المؤمن:
- يعتبر تحويل الخطر أحد العناصر المهمة، حيث تتضمن خطة التأمين نقل الخطر الحقيقي من المؤمن له إلى المؤمن، الذي يكون عادة مركز مالي أقوى وأقدر على تحمل الخسائر الناتجة عنه من المؤمن له.
- التعويض:

ويقصد بالتعويض إعادة المؤمن له إلا الوضع المالي الذي كان عليه قبل وقوع الخسارة، فالتعويض يعني أن تدفع شركة التأمين كل ما ترتب عليه من مسؤولية نتيجة هذا الخطر.

- شروط الخطر القابل للتأمين:

إن أساس عملية التأمين أنها تحمي المؤمن له من النتائج الغير متوقعة من الحوادث وبطبيعتها غير مؤكدة الحدوث، وليس هناك إمكانية التأمين على الحوادث مؤكدة الحدوث.

خصائص كامله (17)

4. أهمية التأمين

- من الناحية الاجتماعية:

يقوم التأمين على مفهوم التعاون بين مجموعة من الأفراد أو الأشخاص بهدف ضمان خطر معين، فيقوم كل منهم بدفع قسط لتغطية الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها أي أحد منهم.

- من الناحية النفسية:

تتمثل في توفير الأمان وإزالة الخوف من فكر المؤمن له من الأخطار التي قد تحدث له، وحتى يشعر بنوع من الطمأنينة على مستقبله.

- من الناحية الاقتصادية:

يعد التأمين من وسائل الادخار وذلك عن طريق تجميع رؤوس الأموال من الأقساط واشتراكات المؤمن لهم التي يعتبر رصيد هام لتغطية المخاطر، وهذا الرصيد يستخدم في عمليات استثمارية تجارية، حيث يعتبر عاملاً مشجعاً للمستثمرين للقيام بعمليات عابرة للحدود دون الخوف مما قد يترتب عن ذلك من أخطار تجارية أو سياسية أو طبيعية.

5. فوائد صناعة التأمين

- راحة البال:

إن قسط التأمين المدفوع هو نفقة معلومة، ومقابل ذلك يتلقى حملة وثائق التأمين وعداً بأنه في حالة وقوع أحداث معينة فإنهم سوف يتلقون تعويضاً مالياً، وبذلك يدفعون نفقة صغيرة نسبياً مقابل التقاضي المحتمل لنفقة أكبر غير معلومة

- تخفيض الخطر

غالبا ما توحد شركات التأمين جهودها وتستثمر مبالغ طائلة لمحاولة تقليل معدل تكرار الخسائر ودرجة خطورتها. فهم يستثمرون، ويبحثون طرقاً جديدة؛ لتحري الخسائر، وتجربة وتطوير معدات مكافحة الحرائق، وأساليب جديدة في الإصلاح، واستخدام المواد المقاومة للحريق في السلع الاستهلاكية، وأيضاً طرق إصلاح السيارات، واختبارات التصادم إلخ. ويتم ذلك بالتعاون مع أطراف أخرى لها نفس الاهتمام (مثل: المصانع، والحكومات، ومكافحي الحرائق). وأحياناً

ويشارك المؤمنون حملة الوثائق لديهم هذه المعرفة عندما ينصحونهم بكيفية تجنب أو تقليل الأخطار التي قد تواجههم. ويؤدي ذلك إلى خفض تكاليف المطالبات، وبالتالي خفض الأقساط. ومن المزايا الإضافية الأخرى هي أن قلة المطالبات تعني قلة الحوادث ومن ثم قلة المعاناة الشخصية وانخفاض حجم الخسارة.

المطلب الثاني:

1. تعريفات عقد التأمين:

- عقد يتعهد بمقتضاه المؤمن (شركة التأمين) بأن يعوض المؤمن له أو المستفيد الذي أشرط التأمين لصالحه عند حدوث الضرر أو الخسارة المغطاة في العقد (الوثيقة)، وذلك مقابل القسط (الاشتراك) الذي يدفعه المؤمن له. وعقد التأمين يشترك مع بعض أنواع العقود بخصائص عامة، يُمكن إيجازها بأن عقد التأمين: مُلزم للطرفين، رضائي، مُعاضة، وزمني.

- فكرة التعاونية أساسها أن مجموعة من الناس معرضة لأن تلحق ببعض أفرادها خسارة ما، فيتعاون جميع المشتركين في تحمل الخسارة التي قد تقع لهذا البعض.

- وهو عقد تعاون يقدم المؤمن له بمقتضاه أقساط أو أي دفعة مالية أخرى لمواجهة حادث أو خطر معين ينزل بأي من المؤمن له فيكون على المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد مبلغاً من المال أو إيراداً أو مرتباً أو أي أداء مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد.

2 . خصائص عقد التأمين:

أولاً: عقد احتمالي

هو العقد الذي يتوقف تحديد التزامات أطرافه على أمر خارجي قد يتحقق وقد لا يتحقق وغير معروف وقت تحققه. أي أن الالتزامات المتبادلة لطرفي العقد غير متساوية عند إبرام العقد، فلا يُمكن لأي من طرفي العقد عند إبرام العقد تحديد مقدار الربح الذي يُمكن أن يُحققه أو مقدار الخسارة التي يُمكن أن تلحق به، لتوقف ذلك على واقعة أو حادثة غير مُحققة الحدوث وغير معروف وقت وقوعها، فال التزام المؤمن بتعويض المؤمن له يتوقف على حدوث ضرر أو خسارة للخطر المُغطاة بعقد التأمين، كاحتراق مصنع، أو تلف بضاعة مشحونة على متن سفينة مثلاً. وبالرغم من ذلك، فقد تكون التزامات الطرفين متوقعة على واقعة أو حادثة مُحققة الحدوث لكن غير معروف وقت وقوعها، مثل وفاة المؤمن له في عقد التأمين على الحياة.

ثانياً: عقد إذعان

هو العقد الذي وضع شروطه الجوهرية مُسبقاً أحد طرفيه (الطرف الداعن)، ليقيد بها كل من يرغب في التعامل معه (الطرف المُدعن). والطرف الداعن أقوى من الطرف المُدعن في عقد الإذعان، حيث إن له أن يُعلي من الشروط ما يشاء، في حدود النظام بطبيعة الحال، ولا يحق للطرف المُدعن مفاوضاته أو مناقشته، بل له قبول التعاقد كما هو عليه أو رفضه، ولذا، وصفت مثل هذه العقود "بالإذعان". وفي عقد التأمين، فإن المؤمن هو الطرف الداعن، حيث إنه يُعلي بصفة منفردة جميع الشروط والأحكام والاستثناءات، وذلك في شكل صياغات موحدة بالنسبة لكل نوع من أنواع التأمين، وبهذا المفهوم، يُفترض أن المؤمن قد راعى كل مصالحه عند صياغته لهذه العقود، ويكون المؤمن له هو الطرف المُدعن ولا خيار له إلا قبول عقد التأمين كما هو عليه أو رفضه.

ثالثاً: عقود حُسن النية

نصيب حُسن النية ودوره في عقود التأمين أوسع نطاقاً مقارنةً بأي عقد آخر، حيث إن التأمين يقوم بصفة أساسية على مبدأ مهم للغاية وهو مبدأ منتهى حسن النية، لدرجة أن عقود التأمين وصفت بعقود منتهى حُسن النية، ويقضي هذا المبدأ بأن يكون التعامل بين المؤمن والمؤمن له بصدق وشفافية وأن يُظهر كل منهما عند التعاقد كل الحقائق المُتعلقة بالتأمين، ولا يُخفي أحد الطرفين أمراً جوهرياً عن الطرف الآخر، وقد يستمر هذا الالتزام أثناء سريان العقد، وفي حالة الإخلال به من قبل أي من الطرفين يحق للطرف الآخر فسخ العقد.

رابعاً: عقد التأمين يغلب على أحكامه الصفة العرفية، فأغلب أحكام عقود التأمين تنحدر من قواعد عرفية انبثقت من العادات التأمينية التي أتبعها المؤمنون في عقودهم التأمينية في العصور القديمة.

خامساً: عقد زمني

العقد محدد بمدة معينة يكون الالتزام قائم عليها، على دفعة، أو دفعات، ويترتب على ذلك أنه إن فُسخ أو انفسخ العقد قبل انتهاء مدته فإنه ينحل من وقت الفسخ أو الانفساخ بدون أثر رجعي ويبقى ما نفذ منه قبل الفسخ قائماً، ويترتب عليه أنه إن انتهت مدته فلا يجدد من تلقاء نفسه، ولا يجدد ضمناً، وإنما يُتفق صراحة على تجديده).

3 . أنواع التأمين

هناك أنواع كثيرة من التأمين، ويمكننا أن نميز أنواع مختلفة من التقسيم في فئات نلخصها في الآتي:

التقسيم بناء على المؤمن لهم:

تأمينات الأشخاص:

تشمل أنواع التأمين ضد الأخطار التي تصيب الأشخاص مباشرة في حياتهم أو صحتهم، مثل التأمين على الحياة، التأمين الطبي، التأمين ضد البطالة وغيرها.

تأمينات الممتلكات:

تشمل أنواع التأمين ضد الأخطار التي تصيب ممتلكات الشخص وبذلك يدخل في هذا النوع التأمين البحري، التأمين ضد السرقة، التأمين ضد الحريق.

تأمين المسؤولية المدنية:

تشمل أنواع التأمين ضد الأخطار التي تصيب شخص معين ويكون المسؤول شخص آخر، مثل: تأمين الأخطاء المهنية وتأمين لأصحاب السفن والطائرات.

التقسيم بناء على غرض التأمين:

التأمينات الاختيارية:

وهي التي يكون فيها التعاقد بإرادة المؤمن له دون أي نوع من الإجبار، وقد تستعمل شركات التأمين أساليب الدعاية والإعلان عن مزايا التأمين ومن أمثلته: التأمين على الحياة، والتأمين ضد الحريق.

التأمينات الإجبارية

وهي التي يكون أساس التعاقد هو الإجبار، حيث يلتزم الأفراد وأصحاب العمل بهذا النوع من التأمين بدافع مصلحة العامة ومن أمثلته: التأمينات الاجتماعية والتأمين الطبي وتأمين السيارات.

التقسيم بناء على المؤمن:

التأمين التجاري:

هو تأمين يتفق عليه عدد من الأشخاص وعندما يتعرض أح منهم لخطر معين، يساهموا جميعاً في تكون رصيد لتعويض الخسارة التي تقع، ومع اتفاق لتوزيع الأرباح التي تتحقق من إجراء نشاطهم جميعاً.

التأمين التعاوني:

جمعيات تنشأ فقط لغرض التأمين، ويكون الغرض منها التعاون وليس الربح

التأمين الحكومي:

تقوم الحكومة بدور المؤمن في حال كانت شركات التأمين ترفع من أقساطها وتفرض شروط لا يتمكن المؤمن له من توفيرها، حيث تعتبرها الحكومة ضرورة اجتماعية مثل التأمين ضد الحروب.

فقيام الدولة بهذا الدور يعود أساساً إلى اتساع مفهومها ونطاق عملها، فلقد أصبحت تشمل تحقيق التكافل الاجتماعي بين المواطنين وضمان الحياة ولهذا تقوم الحكومة في كثير من الدول بتنظيم تأمين اجتماعي يشمل التأمين ضد البطالة والمرض

التأمين الذاتي:

بعض أصحاب العمل يفضلون تكوين احتياطي خاص يعوضون منه على أنفسهم الخسائر المالية التي تلحق بهم نتيجة وقوع الخطر، على أن يدفعوا أقساط لشركات التأمين ولكي يتخلصوا من الإجراءات المختلفة لمطالبة شركات التأمين بالتعويض في حال وقوع الخسارة

الأنواع كاملة (18)

المطلب الرابع:

1. نشأة التأمين في المملكة العربية السعودية:

يحتل قطاع التأمين في دول مجلس التعاون الخليجي، وعلى وجه الخصوص المملكة العربية السعودية موقعاً متقدماً بالنسبة للنمو المستمر، وذلك بسبب الفجوة الكبيرة في اختراق السوق مقارنة باقتصادات الأسواق المتقدمة. ويظهر ذلك في ربحية الأقساط، والمنافسة العالية، والإطار التنظيمي. لذلك، فإن على الشركات تقديم حلول تأمينية قائمة على التكنولوجيا، والاستراتيجيات التي تتمحور حول المستهلك وتنويع المنتجات وذلك من شأنه أن يحقق نمواً أكبر للقطاع بالإضافة إلى الفرص المتاحة لخطوط التأمين التي من الممكن أن يتم إلزام بها.

بدأ نشاط التأمين في المملكة العربية السعودية من خلال وكالات وفروع لشركات أجنبية وكان ذلك قبل عام 1974م. في بداية السبعينات تأسست شركة التأمين السعودية وفي عام 1974م تأسست شركة البحر الأحمر ثم الشركة السعودية المتحدة للتأمين في عام 1976م. وفي عام 1977م صدر قرار رقم 51 عن هيئة كبار العلماء وقررت أن التأمين التعاوني (التبادلي) هو صورة من عقود التبرع واعتبرته مقبولاً في الشريعة الإسلامية وبذلك تأسست الشركة الوطنية للتأمين في عام 1986م، والتي سميت بعد ذلك بالشركة التعاونية للتأمين بهدف التأمين على المشروعات الكبرى والاحتفاظ بنسبة كبيرة من أقساط التأمين داخل المملكة، وأصبح التأمين التعاوني هو الشكل الذي يقدم من خلاله التأمين بالمملكة العربية السعودية وذلك لجوازه من الناحية الشرعية بخلاف التأمين التجاري واستمرت شركات التأمين الأجنبية في العمل داخل السعودية كوسيط بين المفوض عليهم وشركات إعادة التأمين في الخارج. وفي عام 1999م صدر المرسوم الملكي رقم م/10 والمتعلق بنظام الضمان الصحي التعاوني، وصدر قرار مجلس الوزراء رقم 222 والمتضمن نظام التأمين على رخص السائقين وذلك في عام 2001م. وفي عام 2005م صدر المرسوم الملكي رقم م/32 والمتعلق بنظام مراقبة شركات التأمين التعاوني واشتمل القرار على تحديد الإطار العام لممارسة التأمين في السعودية وهو التأمين التعاوني وتحديد الجهة المسؤولة عن تطبيق النظام وهي مؤسسة النقد العربي السعودي وفي نفس العام صدر قرار 415 المتعلق بشأن منح فترة انتقالية مدتها 3 سنوات لشركات التأمين القائمة لتوفيق أوضاعها لمزاولة نشاط التأمين التعاوني وأدى ذلك بتقديم شركات جديدة للحصول على الترخيص وفقاً لنظام التأمين التعاوني .

تعتمد مؤسسة النقد نشر تقرير قطاع التأمين بصفة سنوية، مع الاستمرار في نشر مؤشرات الأداء الرئيسية للقطاع على نحو ربع سنوي ابتداءً من هذا الربع. حيث يقارن هذا التقرير أداء قطاع التأمين للربع الأول من عام 2020م مع الربع المماثل من العام السابق. وتأتي هذه الخطوة، كجزء من التزام مؤسسة النقد بتوفير معلومات دقيقة وحديثة عن أداء قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.

2. أداء قطاع التأمين

شهد قطاع التأمين عددًا من التطورات الإيجابية خلال الربع الأول من عام 2020م. حيث أظهر نمو إجمالي أقساط التأمين المكتتبة بأكثر من 6 % مقارنة بالربع الأول من عام 2019م، فيما انخفض المعدل المجمع إلى أقل من 100 % على عكس الربع الأول من عام 2019م. كما أشار التقرير إلى انخفاض بشكل ملحوظ لمعدل خسائر التأمين الصحي، والذي يمثل أكبر حصة من قطاع التأمين، بينما تحسن هامش الملاءة المالية. ومن ناحية أخرى، بيّن التقرير الربعي ارتفاع معدل خسارة التأمين على المركبات مع استمرار حدة المنافسة، وكذلك انخفاض صافي الدخل للقطاع مدفوعًا بانخفاض دخل الاستثمار بلغ عدد شركات التأمين المرخصة من قبل الهيئة عشر شركات مع نهاية العام 2022م، وقد حققت المحفظة التأمينية انخفاضاً خلال الربع الرابع من العام 2022 عن سابقه بنسبة بلغت 5 %، ونموًا بما نسبته 3 % مقارنة مع الربع المناظر من العام 2021م، ويأتي ذلك في سياق التذبذب الطبيعي لإجمالي أقساط التأمين المكتتبة ما بين الأرباع. من جهة أخرى، شهد إجمالي استثمارات شركات التأمين نموًا بما نسبته 8 % عن الربع السابق، وكذلك نموًا نسبته 7 % مقارنة مع نهاية الربع المناظر. كذلك شهد صافي التعويضات المتكبدة نهاية الربع الرابع من العام 2022 انخفاضًا بما نسبته 5 % مقارنة مع الربع السابق، وانخفاضًا بما نسبته 4 % مقارنة مع الربع المناظر من العام 2021. (19) كما يشهد سوق التأمين السعودي نموًا كبيرًا في السنوات الأخيرة إلى الآن سنة ٢٠٢٣م، وذلك يرجع لعدة عوامل، منها:

زيادة الوعي بأهمية التأمين:

لوحظ بأن هناك ازدياد في الوعي بأهمية التأمين بين المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية، حيث أصبح الغالبية مدركين لأهمية وجود التأمين بجميع أنواعه في حماية أنفسهم وممتلكاتهم من المخاطر.

النمو الاقتصادي والازدهار الاجتماعي:

شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الأخيرة نموًا اقتصاديًا وازدهارًا اجتماعيًا كبيرًا، مما أدى ذلك إلى زيادة الطلب على التأمين وضرورة تواجده في الحياة اليومية، ومن أهم القطاعات التي شهدت نموًا في سوق التأمين السعودي هو قطاع التأمين الصحي، ويشمل بذلك التأمين الشخصي للأفراد وتأمين أصحاب الشركات لموظفيهم، وقد يستمر القطاع الصحي في ازدياد نموه خلال السنوات القادمة.

التقدم التكنولوجي:

التقدم التكنولوجي من أهم الأمور التي تلعب دورًا مهمًا في نمو سوق التأمين، كما تؤدي التقنيات الجديدة إلى تغيير وتسهيل الطرق والأساليب المستخدمة بين شركات التأمين والتي يتفاعل بها العملاء.

ومن أهم التقنيات التي تؤثر على سوق التأمين:

التكنولوجيا الرقمية: حيث ستسمح التكنولوجيا الرقمية للعملاء بالتفاعل مع شركات التأمين بطرق أسهل وأسرع من السابق، من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي، وذلك من أجل شراء المنتجات أو الحصول على المعلومات أو إدارة مطالباتهم بشكل عام.

الذكاء الاصطناعي: يمكن أن يُستخدم الذكاء الاصطناعي في مساعدة سوق التأمين على النمو، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية لشركات التأمين. كمعرفة العوائق المترتبة ومحاولة تحسينها، بالإضافة إلى معالجة المطالبات بشكل تلقائي، أيضًا تحسين دقة التسعير لتقديم منتجات وخدمات أكثر ملاءمة للعميل، مع إمكانية تحديد الاحتيال والحد من تواجده.

زيادة المخاطر المحتملة:

من أهم الأسباب أيضًا التي تساعد على اتخاذ قرار شراء التأمين، هو وجود ازدياد في المخاطر المحتملة على الفرد نفسه أو على أحد ممتلكاته، وذلك بسبب عدة عوامل، منها:

النمو السكاني: يؤدي النمو السكاني إلى زيادة عدد الأشخاص المعرضين للمخاطر، مما سيزيد من الطلب على التأمين لحماية أنفسهم من المخاطر.

التقدم التكنولوجي: يُعد التقدم التكنولوجي من أهم الأمور في المخاطر المحتملة، مثل: الهجمات الإلكترونية واستخدام أساليب جديدة في الاحتيال، وهذه المخاطر يمكن أن تكون باهظة الثمن، فلذلك تزيد الحاجة إلى التأمين في هذه الأمور.

التغيرات المناخية: تؤدي التغيرات المناخية إلى احتمالية زيادة الكوارث الطبيعية، مثل الحرائق والفيضانات والزلازل وغيرها...، مما يمكن أن تؤدي هذه التغيرات إلى خسائر مالية كبيرة على الأفراد، والشركات، ويمكن أن تؤدي أيضاً إلى زيادة انتشار الأمراض المعدية، وذلك مما يزيد من احتمالية الطلب على التأمين الصحي.

ويساهم نمو السوق في المملكة العربية السعودية على تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية عدة، منها:

تعزيز الاستثمارات: يساهم ذلك في جذب الاستثمارات الأجنبية المباشرة إلى المملكة العربية السعودية، حيث إن المستثمرين بطبعهم يبحثون عن فرص استثمارية تساهم في زيادة نمو قطاع التأمين مما سينعكس ذلك على زيادة معدل أرباحهم السنوية.

خلق فرص عمل جديدة: من المرجح أن يكون أي قطاع قابل للنمو بأن يساهم بخلق فرص عمل جديدة في المملكة العربية السعودية، وذلك لاحتياج القطاع للمزيد من الموظفين والعاملين من كلا الجنسين في مختلف التخصصات.

التقليل من المخاطر: يساعد وجود التأمين بين الأفراد والشركات على تقليل المخاطر المحتمل أن يتعرضوا لها، من خلال مساهمته في تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي.

ومن المتوقع أن يستمر سوق التأمين في النمو للسنوات القادمة، حيث سيستمر الأشخاص في البحث عن الحماية المالية من المخاطر، مما سيدفع ذلك شركات التأمين لزيادة الابتكار والتجديد في طرح الخدمات والمزيد من المنتجات مع التطور الحاصل وفق رؤية المملكة 2030. (20)

3. أبرز التحديات التي تواجه قطاع التأمين

في ظل انفتاح المملكة العربية السعودية على العالم، والذي بدوره يقود الى محاكاة النظام العالمي لمواكبة التطور الذي تشهده دول العالم، وخصوصا الدول المتقدمة. من أوجه مواكبة التطور، هو الاهتمام بالاستثمار وبإنسان والمجتمع، بالإضافة الى المحافظة على النمو الاقتصادي. والاستثمار اليوم ليس كما كان في الماضي. في الماضي، المستثمر يتحمل مخاطر الخسارة بشكل كامل. أما اليوم، المستثمر هدفه الربح، مع تحمل نسبة من المخاطر من ضمنها مخاطر الخسارة المعقولة، أما الخسارة التي تكون بسبب ظروف وعوامل وكوارث خارجية، فيحاول قدر الإمكان تجنبها. ومن هنا تأتي أهمية تطوير أنظمة قطاع التأمين في المملكة.

عند الحديث عن التأمين من حيث تطبيقاته الواسعة، فنجد أن الكثير من جوانب الحياة يمكن التأمين عليها، يمكن التأمين على الحياة مثلاً، يمكن أيضاً التأمين على الجسد كما هو الحال مع اللاعبين الرياضيين الذي يعتبرون قوتهم وصحتهم الجسدية هي مصدر دخلهم واستثمارهم، التأمين على الممتلكات، التأمين على النقل، تأمين الممارسين الصحيين، التأمين الصحي، التأمين في القطاع المالي والمنتجات البنكية والبطاقات الائتمانية، الخ. وهذا يعني وجود قوانين، لوائح، سياسات، وادلة استرشادية من أجل ضبط العملية التأمينية وضمان حقوق كلا من المستفيدين وشركات التأمين.

في المملكة، وعلى الرغم من العمل الدؤوب لتطوير المنظومة التشريعية، والأخذ بيد البيئة الاستثمارية، وبناء نظام متكامل لرفع جودة حياة المواطن والمقيم، فقطاع التأمين يعتبر من أكثر القطاعات التي تعاني بشدة من الغموض في قوانينه، وعدم تنظيم الكثير من مجالات التأمين على الرغم من أن بعض شركات التأمين لدينا تقدم خدماتها في هذا الجانب.

عند البحث عن اللوائح المنظمة لقطاع التأمين في السعودية، يوجد نوعان من التأمين والتي يوجد لهما لوائح تنفيذية واضحة إلى حد ما، وهما التأمين الصحي التعاوني والتأمين على المركبات. ولنلاحظ، أن التأمين الصحي التعاوني يشمل فقط العاملين في القطاع الخاص، كما انه يحتاج الى اعادة مراجعة وصياغة. كما انه بالتأكيد لن يكون صالحاً للتطبيق بعدما يتم خصخصة القطاع الصحي والذي يستدعي التأمين لجميع المواطنين. كما أن لائحة التأمين على المركبات فهي لائحة مختصة بالمركبات الحكومية. أما المركبات الخاصة فلها إطار تنظيمي للتأمين الشامل، وثيقة التأمين الإلزامي للمركبات، والتي بدورها بها الكثير من المواضع التي تعاني من الغموض وعدم الوضوح. مثل الإجراءات اللازم تطبيقها للحصول التأمين في حالة تعرض المركبة لقوة قاهرة أدت إلى تلفها مثل الكوارث الطبيعية. كذلك، يوجد مدونة السوابق القضائية للجنة الاستئنافية للفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، والتي بدورها تعتبر مساعدة للممارسين القانونيين والمستفيدين من خدمات التأمين، إلا أنها لا تزال هزيلة خصوصاً في أنواع التأمين التي تعاني من عدم وضوح في القواعد الأساسية التي تحمي طرفي العلاقة العقدية في عقود التأمين مثل التأمين على الحياة التأمين على الإصابات الجسدية، التأمين على النقل.. الخ.

إن كثير من شركات التأمين السعودية تكافح من أجل الاستمرار في السوق، وقوائمها المالية تتحدث عن خسائر وقليل من شركات التأمين السعودية تحقق أرباحاً، على الرغم من أن شركات التأمين تعتبر من أكثر الشركات الرباحة في العالم، إذ إن نسبة العملاء عالية، في حين أن نسبة التعويضات لا تقارن بدخل الشركة. بالطبع هذا الامر يمتد لقواعد التسعير، ومنها إلى أنظمة المنافسة، ومنها إلى المنازعات التأمينية. من الجانب الآخر، العميل أيضاً يتخوف من التأمين خصوصاً في ظل عدم وضوح القواعد الصادرة من المظّم، والتي توضح ماله وما عليه، عدم وجود الوعي بأهمية التأمين خصوصاً في أن الشخص لديه استثمار سواء كان هذا الاستثمار في مشروع، أو مهنة، أو رياضة، أو ممتلكات ذات قيمة متزايدة مع مرور الوقت.

إن قطاع التأمين يعتبر من القطاعات المتشعبة، وربما من أكثر القطاعات التي تحتوي على تفاصيل تمثل تحديات قانونية جوهرية تقف في وجه المنظم. ولكن القاعدة التشريعية في قطاع التأمين تعتمد على ركنين. الركن الأول يقف على تشريعات أساسية توجه سياسات التأمين، والركن الثاني هي لوائح تنفيذية وسياسات وأدلة استرشادية لتنظيم التفاصيل الكبير والصغيرة التي تواجه القطاع وأصحاب المصلحة في هذا القطاع. لذلك من المهم بمكان الالتفات لتنمية قطاع التأمين لا سيما وأنه سيكون رافداً قوياً للاقتصاد في ظل انفتاح المملكة على العالم.

4. أهداف مراقبة وتنظيم صناعة التأمين:

لقد كانت دائماً الأهداف الرئيسية لتنظيم التأمين عبر التاريخ هي: الحفاظ على الملاء المالية لشركات التأمين وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها الطويلة الأجل تجاه حملة وثائقها ودفع المطالبات. ضمان التعامل العادل من قبل شركات ووسطاء التأمين تجاه الوثائق الحاليين والمستقبليين والمستفيدين من التأمين الحاجة إلى جعل بعض أنواع التأمين إلزامياً كوسيلة لتحقيق الحماية الواسعة لكافة شرائح المجتمع

هيئة التأمين:

هي الجهة المعنية بتنظيم قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية. أنشئت بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (85) في بتاريخ 1445/1/28 هـ.

تهدف الهيئة إلى تنظيم قطاع التأمين في المملكة والإشراف والرقابة عليه بما يدعمه ويعزز من فاعليته، وتعمل على تنمية الوعي التأميني، وحماية حقوق المؤمن لهم والمستفيدين، واستقرار قطاع التأمين، والمساهمة في الاستقرار المالي، وتعزيز وتنمية قطاع التأمين، والعمل على ترسيخ مبادئ العلاقة التعاقدية التأمينية واركائها. تجدر الإشارة إلى الدور الهام والمحوري التي تقوم به مؤسسة النقد العربي السعودي ومجلس الضمان الصحي فيما يتعلق بتطوير قطاع التأمين، بجانب تنظيم آلية العمل في هذا القطاع، الأمر الذي يساهم بصورة فعالة وحيوية في تحقيق رؤية المملكة 2030 لمرحلة ما بعد النفط.

يشهد قطاع التأمين تطوراً إيجابياً على مستوى الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى جودتها، بجانب أرباح الشركات التشغيلية مع مستوى الرقابة المفروضة، مما يشكل اختلاف ونقطة محورية في خارطة قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية. تبذل المملكة العربية السعودية جهودها بصورة كاملة كي تستطيع تحقيق رؤية 2030 ولهذا السبب أصبحت الحاجة ملحة إلى إنشاء هيئة متخصصة تعني بشؤون قطاع التأمين، حيث ينبغي أن تساهم بصورة ملموسة في تنظيم القطاع ومعالجة وإيجاد حلول لجميع المعوقات والمشكلات، بالإضافة إلى حصر التحديات.

ستكون هيئة التأمين تحت إشراف مؤسسة النقد السعودي حيث تعتبر هيئة التأمين ذراعاً مهماً، من أجل تنفيذ خطط وسياسات ورؤى مؤسسة النقد، الأمر الذي يؤدي إلى الحفاظ على مصادر قوة قطاع التأمين، بجانب تعزيز وتطوير أدوات القطاع.

دور هيئة التأمين

سينتج عن إنشاء هيئة التأمين تحقيق فوائد مهمة لقطاع التأمين بصورة عامة، وسنتطرق إلى ذكر هذه الفوائد فيما يلي: يكمن دور هيئة التأمين الأساسي في تحقيق رؤية المملكة 2030 حيث تعد الهيئة أداة قوية تهدف إلى دعم الاقتصاد السعودي. تساهم هيئة التأمين في سن التشريعات المحفزة، بالإضافة إلى تعزيز إجراءات الرقابة والمتابعة. تساعد هيئة التأمين في تطوير القطاع على جميع الأصعدة.

تعمل هيئة التأمين على حصر التحديات التي تواجه شركات التأمين بصورة عامة، بجانب البحث عن حلول فعالة لمعالجة هذه التحديات والعراقيل.

يمكن أن تساهم هيئة التأمين في تأسيس وإنشاء لجان فرعية متخصصة، بالإضافة إلى إقامة العديد من ورش العمل. تساعد هيئة التأمين بصورة فعالة وبشكل قوي في خلق وتوفير فرص عمل في قطاع التأمين وذلك بالتنسيق والتعاون مع هيئة توليد الوظائف.

تعمل هيئة التأمين على تحفيز وإنعاش سوق الاستثمارات، بالإضافة إلى توجيه رؤوس الأموال للاستثمار في هذا القطاع المحوري.

تقوم هيئة التأمين برفع مستوى الكوادر البشرية العاملة في هذا القطاع، وذلك من خلال التأهيل والتدريب الفعال. تساهم هيئة التأمين في رفع مستوى الخدمات المقدمة للعملاء، بجانب الارتقاء بجودة هذه الخدمات. تعمل هيئة التأمين على الإشراف على شركات التأمين من حيث إلزام هذه الشركات بقواعد ممارسة المهنة وآدابها، من أجل زيادة قدرة الشركات على تقديم الخدمات الأفضل للمستخدمين وللمستفيدين.

تقوم هيئة التأمين باقتراح البرامج والخطط بهدف تطوير التأمين في جميع المجالات، بالإضافة إلى تنمية الوعي التأميني مع إعداد الدراسات والبحوث المرتبطة بأعمال التأمين وتعميمها.

تساهم هيئة التأمين في توثيق وتعزيز روابط وأواصر التكامل والتعاون مع هيئات تنظيم قطاع التأمين على الصعيد العربي والعالمي.

تتلقى هيئة التأمين طلبات إنشاء وفتح فروع ومكاتب تمثيل خاصة بشركات التأمين، بالإضافة إلى إعادة التأمين ووكلاء التأمين والمهن المتعلقة بها مع إصدار التراخيص اللازمة لها.

تقوم هيئة التأمين بتحديد المخاطر التي يكون فيها التأمين إلزامياً وإجبارياً.

(21)

المبحث الثاني: مخاطر شركة التأمين

المطلب الأول: شركات التأمين

تعد شركات التأمين جانب من قطاع التأمين وهي إحدى أهم المؤسسات المالية التي تلعب دوراً مهماً بالترويج عن فكرة التأمين والمنظم لضمان الاستقرار وبعث الطمأنينة

مفهوم شركات التأمين:

1. تعريف شركات التأمين

شركة التأمين هي مؤسسات مالية تأمينية تقوم بتحصيل الأقساط من المؤمن لهم لإعادة استثمارها في أوجه مختلفة لتحقيق أرباح وعوائد بهدف توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات.

لقد اختلفت التعاريف المقدمة لشركات التأمين منها :

يمكن تعريفها على أنها منشأة تجارية تهدف لتحقيق الربح، حيث تقوم هذه الشركة أو المنشأة بتجميع الأقساط من المؤمن لهم واستثمارها في أوجه استثمارية مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند تحقق المخاطر المؤمن ضدها وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب .

كما يمكن تعريفها بأنها نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دوراً مزدوجاً، فهي شركة للتأمين تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها تقوم بتحصيل الأموال من المؤمن لهم في شكل أقساط لتعيد استثمارها في مقابل تحقيق عوائد .

كما يعرفها البعض على أنها هيئات تتكون من مؤمنين الذين يأخذون على عاتقهم مسؤولية تقديم الخدمات التأمينية للأفراد والمنشآت، حيث تتولي هذه الهيئات دفع مبلغ التأمين أو التعويض للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده وتتنوع هيئات التأمين حسب الشروط أو طبيعة تكوينها من ناحية، وحسب طريقة تنظيمها وإدارتها والهدف منها من ناحية أخرى.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن شركات التأمين هي:

مؤسسة مالية تقوم بدور مزدوج حيث تقدم خدمة التأمين لمن يطلبها مقابل تلقي أقساط من المؤمن لهم، إذن هي أداة تأمين، كما أنها تقوم باستثمار الاقساط المتحصل عليها من المؤمن لهم نيابة عنهم مقابل عائد وهذا بغرض توفير الأموال اللازمة بدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند تحقق المخاطر المؤمن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب.

2. تصنيف شركات التأمين

التصنيف وفقاً للنشاط التأميني

شركات التأمين على الحياة: تشمل كافة التأمينات المتعلقة بالوفاة أو حياة المؤمن له أو التي تجمع بين الاثنين.

شركات التأمين العام: تختص بالتأمين على الممتلكات وعادة تغطي أخطار الحريق، والسرقة، وتأمين النقل، وغيرها.

صناديق الضمان الاجتماعي: تعمل على تغطية تكاليف علاج المؤمن له، حيث يلتزم الآخر بتحمل حد أدنى من تكاليف علاجه.

الشركات الشاملة: تصدر كافة أنواع وثائق التأمين وتكون غير مختصة في نوع معين.

التصنيف وفقاً للشكل القانوني

شركات المساهمة: تكون الملكية في يد حملة الأسهم العادية ويختارون مجلس الإدارة الذي يتولى التسيير، ولهم الحق في الربح الصافي الذي تحققه.

شركات الصناديق: تشبه شركات الاستثمار لأنها تتميز بضخامة الحجم، وملكيته تكون في يد حملة الوثائق التأمينية، وهي لا تصدر اسمها، بل تحل محلها وثائق تأمين المكتتب فيها وتدار من قبل خبراء (22)

3 . خصائص شركات التأمين

القدرة على توفير الموارد المالية

تأتي هذه الميزة من الفترة التي تمر بين تجميع أقساط التأمين إلى تاريخ استحقاق التأمين خلال هذه الفترة باستثمار حصة الأقساط بشراء أوراق مالية تصدرها منشآت الأعمال والحكومات لغرض أنشطتها، وأيضاً القروض التي تقدمها الشركة للأفراد بغرض شراء عقار مقابل رهن والقروض التي تقدمها شركات التأمين على حياة المؤمن له.

تنمية وتشجيع الادخار

إن للتأمين على الحياة وظيفتين رئيسيتين: وظيفة تأمينية، وأخرى ادخارية، تقوم بدور مماثل للدور الذي تقوم به المؤسسات المالية الأخرى كالبنوك التجارية، والأقساط المجمعة لديها تمثل مدخرات يتم استثمارها ليتحقق لها في النهاية حصة تعادل مبلغ التأمين.

4 . أهداف شركات التأمين

تتنوع أهداف شركات التأمين الخاصة ومنها تعظيم الربح وتجنب الخسائر، في حين أن التأمين الاجتماعي ليس هدفه الربح، بل يتمثل في مساعدة طبقات المجتمع الضعيفة على مواجهة الأخطار التي تتعرض لها.

5 . وظائف شركات التأمين

وظيفة التسعير :

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفائه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده وبالتالي وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة واحتمال تحقق الخطر، ومع مبلغ التأمين والظروف المحيطة بالخطر المؤمن ضده .

والشخص الذي يحدد أسعار التأمين هو الاكتواري، ويراعي أن يكون سعر التأمين منافساً من جهة وكافياً لتغطية الخطر المؤمن ضده كما أنه يدر بعض الربح من جهة أخرى .

وظيفة الاكتتاب :

تهتم هذه الوظيفة بتبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين بما يحقق أهدافها وغاياتها، ويهدف الاكتتاب إلى تجميع محفظة من وثائق التأمين المختلفة، وبذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق المتوقع أن ينتج عنها أرباح وترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر، وتقوم إدارة الشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تنمائي مع غاياتها .

وظيفة الإنتاج :

يقصد بالإنتاج في مجال التأمين المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين، أي عملية بيع الخدمة التأمينية، وكثيراً ما يطلق على الدائرة المختصة بالإنتاج اسم دائرة المبيعات .

وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الممتلكات والمسؤولية توجد دوائر للتسويق، ويقوم موظفو هذه الدوائر بشرح البرامج التأمينية لجمهور المؤمن لهم .

وظيفة تسوية المطالبات :

وهي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده، وفي شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة وتحديد مدي التعويض المستحق، من خلال تسوية الخسائر والشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو " مسوي الخسائر "

وظيفة إعادة التأمين :

ويقصد بإعادة التأمين نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر على تحمل هذا الخطر، وغالباً ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين .

وظيفة الاستثمار :

كون أقساط التأمين يتم تجميعها في بداية العملية التأمينية، فإنه سيتوافر لدى شركة التأمين مبالغ مالية ضخمة تستطيع استثمارها

وحسب مبدأ الملائمة في الاستثمار فإن شركات التأمين التي تمارس التأمين على الحياة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية طويلة الأجل، وذلك كون الالتزامات المتوقعة تكون لأجل طويلة، أما الاستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين التي تمارس أعمال التأمينات للممتلكات، فغالباً ما تكون قصيرة الأجل سنة فما أقل، وحسب مبدأ الملائمة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية قصيرة الأجل وشديدة السيولة، كالاستثمار في الأسهم وأذونات الخزينة وشهادات الإيداع .

المطلب الثاني: إدارة مخاطر شركات التأمين

تعريف الخطر في شركات التأمين:

يمثل الخطر الذي تواجهه شركات التأمين هو أن تصبح في لحظة ما مطالبة بالوفاء بالتزامات تفوق قدرتها المالية حيث إن شركة التأمين تقوم بحساب معدل الخسارة الفعلي الذي على أساسه تحسب أقساط التأمين مقدماً وتحصيلها في معظم الأحوال مقدماً وبالتالي فإن الخطر بالنسبة لها يتعلق بعملها بشكل أساسي.

تعريف إدارة المخاطر في شركات التأمين:

إن إدارة الخطر يقصد بها التوصل إلى وسائل التحكم في الخطر، والحد من تكراره، والتقليل من الخسائر، مما يترتب تخفيض الخطر والتقليل من حجم الخسائر. (23)

دور إدارة المخاطر لشركات التأمين:

بالنسبة للمؤمن له (العميل):

دراسة الأخطار: تقوم الإدارة باكتشاف الأخطار المختلفة التي يتعرض لها العميل ثم تصنيف وفرز هذه الأخطار وتحديد الأخطار القابلة للتأمين والأخطار غير القابلة للتأمين. إعداد دليل علمي: في هذا الدليل يتم تحديد الأخطار التي يتعرض لها العميل ومسبباتها وكذلك تحديد الخسائر المباشرة الناتجة عن تحقق ظواهر الخطر المختلفة وكذلك الخسائر غير المباشرة. دراسة مراحل النشاط للعميل: ويتم تحديد الأخطار القابلة للتأمين التي يتعرض لها وتوجيهه إلى أنسب السياسات والوسائل لمواجهة الأخطار.

معاينة الأخطار المراد التأمين عليها: ويتم تحديد خطورتها واتخاذ القرار المناسب بالنسبة للتأمين عليها وإرشاد العميل إلى وسائل الوقاية.

دراسة وسائل الوقاية: تحديد مدى كفايتها وكفاءتها لمواجهة الأخطار المخصصة وتحديد القصور ومعالجتها، ومساعدة العميل في اختيار السياسة المثلى لإدارة أخطاره، حيث إنه في هذا المجال يقع على الإدارة عبء إرشاد العميل إلى أنسب سياسة يمكن اتباعها لمواجهة أخطاره.

إدارة الأخطار للتأمينات الإجبارية على العميل ودراسة هذه التأمينات وتحديد القصور فيها وطرق معالجتها مثل التأمينات الاجتماعية

بالنسبة للمؤمن (شركات التأمين)

تركيب محفظة الشركة وطبيعتها من حيث أنواع التأمين المختلفة والمكونة لها من حيث حجمها وتجانس المتخطيات في كل نوع.

تقسيم الأخطار على أسس فنية بوعي كامل لخطورة هذه العملية، والتي تقع على مستوى القرار المالي الذي يترتب عليه تحديد الالتزامات.

تحديد هيكل إعادة التأمين بما يتفق وتركيب الأخطار المقبولة حدودها وشروطها.

تحديد احتفاظ الشركة العام من كل نوع من أنواع التأمين ومن كل خطر.

مراجعة تقديرات المطالبات المباشرة للخصصات الفنية من كفايتها لمقابلة التزامات الشركة المستقبلية المستخدمة في ذلك.

المبحث الثالث: دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين

تواجه شركات التأمين مجموعة من المخاطر تهدد استقرارها، وتحقيق أهدافها، وبالتالي هي ملزمة بإتباع طرق وأساليب تمكنها من إدارة مخاطرها بشكل مناسب، ومن المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين وطرق إدارتها، منها:

١- **المخاطر الاكتوارية:** تنشأ هذه المخاطر من ارتفاع تكاليف إصدار وثائق التأمين والالتزامات الأخرى، عندما تسدد الشركة التعويضات المستحقة عليها بقيم أكبر، بمعنى آخر هي المخاطر التي تنجم عن استقبال الشركة مبالغ من الأموال أقل مقارنة بالأخطار التي توافق على تحملها، فإذا استثمرت الشركة أموالها في أوراق مالية مسوقة بكفاءة، ينبغي أن تتوقع الحصول على ربح مناسب. وإذا عوضت للمؤمن لهم بحد كبير مقارنة بتلك الأموال، فلا تستطيع أن تتوقع ربحاً على المدى الطويل، لأن خسائر الاكتتاب ستتجاوز تصورها لها وهذا قد يحدث لسببين، هما: (24)

- توقعاتها قد تكون معتمدة على معرفة غير ملائمة لتوزيع الخسارة،

- الخسائر قد تتجاوز توقعاتها في السير الطبيعي لأعمالها، وبالتالي فإن الخسائر ستتقلب حول متوسطها، ودرجة الخسائر ستتعلق بالطبع بخصائص توزيع الخسارة، والذي يتعلق بطبيعة الخطر المؤمن ضده

كيفية إدارة المخاطر الاكتوارية: تهدف المخاطر الاكتوارية إلى السيطرة على المخاطر المرتبطة بتصميم وتسعير المنتجات واستخدام النماذج وتغير الخيارات على وثائق التأمين على الحياة، بحيث تستخدم عدة تقنيات على النحو التالي:

- أسعار مرنة لاستيعاب التغيرات في أسعار الفائدة المطبقة.
- القيود في الاكتتاب للحد من التعرض للمخاطر..
- وضع رقابة شاملة والتحكم في طبيعة خصائص وجودة التأمين.
- وضع تصميم للسياسات التسعيرية.

٢- المخاطر المنتظمة: ويقصد بها المخاطر الخارجية، وهي تنشأ من علاقة الاستثمار الخاص للمنشأة بالنشاط الاقتصادي ككل (السوق)، حيث يتأثر العائد صعوداً وهبوطاً بالتغيرات في العائد السوقي. وهي مخاطر تغيرات قيمة الخصوم والأصول المرتبطة بعوامل نظامية؛ قد يعود ذلك لمخاطر السوق مثلاً، حيث يمكن أن تغطي لكن لا يمكن تنويعها بشكل كامل، وبالتالي فالمخاطر المنتظمة يمكن اعتبارها مخاطر غير قابلة للتنويع. وكل المستثمرين يقبلون هذا النوع من المخاطر أين تكون الأصول المملوكة أو الحقوق المصدرة معرضة للتغير في القيمة كنتيجة لعوامل اقتصادية كثيرة . وبالنسبة لقطاع التأمين قد تتمثل المخاطر المنتظمة في انخفاض سعر الفائدة للأصول المستثمر فيها، وقد يتعلق ذلك بتغير في المستوى العام لنسب الفائدة، أو بالتضخم، وخاصة بالنسبة لشركات التأمين على الممتلكات والمسؤوليات. لأن المؤمنين الذين يعتمدون هذه العوامل المنتظمة غالبيتهم يحاولون تقدير أثر هذه المخاطر المنتظمة الهامة على الأداء وتغطيتها، وبالتالي تحديد حساسية أدائها المالي للتغير في العوامل غير القابلة للتنويع.

كيفية إدارة المخاطر المنتظمة: لإدارة مخاطر أسعار الفائدة، يجب أن يكون لدى الشركة فكرة واضحة عن المبالغ التي يمكن أن تتعرض لهذه المخاطر، آثار تقلبات سعر الفائدة على الوضعية المالية. وللقيام بذلك، تحتاج شركات التأمين على الأشخاص إلى الحصول على بيانات اللازمة والتي تمكنها من اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب، حيث يجب عليها تنفيذ آليات ونظم معلومات فعالة وشاملة لإدارة ومراقبة درجة التعرض لمخاطر أسعار الفائدة. وشركات التأمين على الأشخاص تملك العديد من الخيارات على كلا الجانبين من ميزانياتها الأصول والخصوم). حيث تملك العديد من خيارات الشراء والبيع وفق ظروف السوق (سعر الفائدة)، وأيضاً يمكنها مقارنة التدفقات النقدية للأصول مع الأهداف الاستثمارية. ويمكن تحديد تطور التدفقات النقدية للأصول من خلال مختلف التقارير الواردة للشركة من قطاع الاستثمار، هذه المقارنة تسمح بتحديد السنوات التي سيكون فيها خلل في السيولة

ومن العوامل المهمة أيضاً في إدارة مخاطر أسعار الفائدة أمر أساسي لإدارة سليمة لشركات التأمين، فهي تتطلب إدارة حذرة للأصول والخصوم، من أجل السيطرة على تقلبات أسعار الفائدة وذلك من خلال تبني إستراتيجية مناسبة وفي الوقت المناسب.

٣- مخاطر الائتمان: تعد مخاطر الائتمان من أهم المخاطر التي تواجهها المؤسسات المالية. ومن تعريفات مخاطر الائتمان هي احتمال عدم وفاء أحد المقرضين، أو الطرف المقابل بالتزاماته وفقاً للشروط المتفق عليها. وعليه فهي مخاطر عدم أداء المقرض التزاماته وتنشأ مخاطر الائتمان من عدم قدرة او عدم رغبة المقرض في السداد وفقاً للاتفاق، وهذا يؤثر على المستثمرين، أو على مالك القرض. ويرتبط هذا الخطر بالموجودات واحتمال التخلف عن السداد، وبسبب هذا الخطر هناك عدم تأكد من صافي الدخل والقيمة السوقية لحقوق الملكية الناشئة عن عدم الدفع وتأخر سداد أصل الدين والفائدة. والخطر الحقيقي من الائتمان في أداء المحفظة عن قيمها المتوقعة. وبناء عليه، فإن مخاطر الائتمان قابلة للتنويع، ولكن صعب إلغاؤها تماماً، لأن معدلات التخلف عن السداد نفسها تظهر الكثير من التذبذب وهذا لأن جزءاً من مخاطر عدم سداد القرض قد ينجم في الواقع عن المخاطر المنتظمة، وعلى الرغم من الأثر المفيد للتنويع على عدم التأكد الكلي، لا تزال الخسائر تمثل مشكلة بالنسبة للدائنين. وهذا ينطبق بشكل خاص على شركات التأمين التي تعتمد بشكل كبير على الموجودات غير السائلة، وفي هذه الحالة لا يمكن نقل أو تحويل مخاطر الائتمان بسهولة ومن الصعب تقدير حجم الخسائر بدقة.

كيفية إدارة مخاطر الائتمان: هي مخاطر خسارة تنشأ من توظيف غير منتج أو ذي عيوب، وإدارتها تركز على احترام معايير سياسة التوظيف عن طريق تقييم القرض كتحديد أقصى حد من السندات التي يمكن اقتناؤها من مصدر واحد، وتنويع الأصول الثابتة، واستثمارها، وممارسة الرقابة الدائمة لضمان احترام هذه المعايير والخطوط الإدارية، ويقدم تقرير كل ثلاثي للجنة التوظيفات.

٤- مخاطر السيولة: تنشأ من الفشل أو العجز عن الوفاء بالالتزامات المالية الحالية والمستقبلية من سبب نقص في النقد أو ما يعده من الأصول النقدية، وبالتالي تحدث مخاطر السيولة عند العجز عن الوفاء بالاحتياجات الفورية من السحب في الأجل قصير، أول في حالة قصور التدفقات الداخلة عن طريق مقابلة التدفقات النقدية الخارجة، وعليه فمخاطر السيولة تتلخص في العجز عن تسهيل أي أصل من الأصول، بسرعة وبدون أي خسائر

أما بالنسبة لشركات التأمين فيمكن وصف مخاطر السيولة على أنها مخاطر أزمات التوظيف، ففي بعض الحالات ينظر إليها بدقة أكبر كاحتمال لأزمات التوظيف، وفي حالات أخرى لا يمكن تجنبها لأنها مرتبطة بحدث غير متوقع مثل مطالبات التعويضات الكبيرة أو انخفاض قيمة الأصول أو الخسارة الناجمة عن أزمات الثقة أو أزمات قانونية، لأن المؤمنين يتعاملون في الأسواق أين يمكن أن يتلقوا المطالبات مجمعة تعود لحوادث طبيعية، أو طلبات كبيرة لاسترداد أو التنازل عن وثائق التأمين على الحياة بصفة خاصة والتي تعود لتغير نسبة الفائدة.

كيفية إدارة مخاطر السيولة: مصادر السيولة لشركات التأمين هي أقساط التأمين، وعوائد الاستثمار ومبيعات الأصول وتنتج عن نقص الأموال للوفاء بالتزامات المؤمن لهم، وتزايد عندما يكون هناك عدم تطابق بين التدفقات الداخلة والخارجة من رأس المال والفوائد ذات الصلة بالأصول والخصوم في الميزانية، ومن السياسات الفعالة لإدارة مخاطر السيولة هي سياسة التنويع، ويمكن أن تشمل التنويع الإقليمي، ويتم استخدام الاختبارات التحليلية والسيناريوهات لإدارة وتقييم مخاطر السيولة من الخيارات الاستثمارية.

٥-المخاطر التشغيلية: تظهر هذه المخاطر نتيجة عدم الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة أو ارتكاب الأخطاء أو فشل أنظمة التشغيل في استجابة التعليمات، أو القوانين، أو نتيجة الخداع، أو الاحتيال، وتعرف المخاطر التشغيلية بأنها احتمال الخسارة التي تنشأ عن فشل أو عدم كفاية العمليات الداخلية، أو من الأشخاص، أو الأنظمة، أو بسبب أحداث خارجية.

كيفية إدارة المخاطر التشغيلية: تعد من المخاطر المكلفة لشركات التأمين، حيث تسبب في الإفلاس وذلك راجع لعدم توفر تنظيم ملائم، وترتبط هذه الخسائر بنقص الرقابة الداخلية. والطريقة الأكثر فعالية لمواجهة هذه المخاطر هي تنفيذ إجراءات الرقابة الداخلية، مع عمليات التدقيق الداخلي.

٦-المخاطر القانونية: ترتبط المخاطر بعدم وضع العقود المالية موضع التنفيذ أي أنها ترتبط بالنظام الأساسي والتشريعات والأوامر الرقابية التي تحكم الالتزام بالعقود والصفقات، وربما تكون طبيعة هذه المخاطر خارجية مثل الضوابط الرقابية التي تؤثر في بعض الأنشطة التي تمارسها المؤسسة، كما يمكن أن تكون ذات طبيعة داخلية ذات صلة بالإدارة والموظفين مثل الاحتيال وعدم الالتزام بالضوابط والقوانين، وتعتبر جزء من المخاطر التشغيلية.

كيفية إدارة المخاطر القانونية: تكون المخاطر ناجمة عن العقود التي وقعتها شركات التأمين وإدارة هذه المخاطر، يجب على الشركة إنشاء قسم مستقل مختص في هذه المخاطر ويعمل على الامتثال لمختلف التغيرات المستجدة القانونية.

٧-مخاطر السوق: تتعرض شركات التأمين لمخاطر السوق خلال ممارستها أنشطتها وتمويلها وإدارة حقوق الملكية والديون، مثل مخاطر أسعار الفائدة والأنشطة المرتبطة بها، ومخاطر صرف العملات الأجنبية المتعلقة بالأنشطة التشغيلية، وأيضاً إدارة المخاطر المتعلقة بصرف العملات الأجنبية وديون الشركات القابضة.

كيفية إدارة مخاطر السوق: من سياسات إدارة مخاطر السوق لدى شركات التأمين، يتم تكييفها وفقاً لأنواع منتجات التأمين والمخاطر ذات الصلة، ويتم تغطية مخاطر السوق عن طريق قياس متطلبات رأس مال الملاءة وفق النموذج الداخلي أو الرقابة الداخلية، مع وضع إستراتيجية المجموعة الاستثمارية التي تحكمها إدارة الأصول بهدف ضمان الوفاء بالتزامات اتجاه حاملي الوثائق في جميع الأوقات.

خاتمة الفصل الثالث:

في الأخير يمكن القول أن هناك علاقة ترابط وتداخل بين مختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين، حيث بمجرد التعرض لخطر ما، يمكن أن يؤدي ذلك بالشركة إلى مخاطر أخرى، وبالتالي شركات التأمين ملزمة بإتباع نظام مناسب ودقيق لإدارة مخاطرها بصورة جيدة تسمح بالسيطرة على مجمل المخاطر التي تواجهها، فبعد قيام شركة التأمين بتحديد المخاطر التي تواجهها، فإنه يجب عليها تحديد الطريقة أو الآلية المناسبة التي سيتم التعامل بها مع هذه المخاطر.

ويمكن توضيح أهم النتائج المتوصل إليها:

إدارة المخاطر هي عملية مستمرة ومتواصلة يتم فيها تحليل المخاطر التي تواجهها المؤسسة، تقييم، معالجة، ورصد المخاطر باستخدام أدوات وطرق مناسبة، والهدف الرئيسي لإدارة المخاطر هو دعم الإدارة لتتمكن من تحديد المخاطر تحديداً صحيحاً وقياسها وبالتالي الحد منها ومراقبتها بشكل صحيح.

شركات التأمين منشآت تجارية تهدف إلى تحقيق الربح، حيث تقوم هذه الشركات بتجميع الأقساط من المؤمن لهم واستثمارها في أوجه استثمارية مضمونة، بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين وبالتالي تتعرض عند قيامها بأنشطتها لمجموعة من المخاطر، وأهم المخاطر التي تواجه شركات التأمين هي: المخاطر الإكتوارية، مخاطر السوق، مخاطر السيولة والمخاطر التشغيلية وغيرها.

تتبع شركات التأمين مجموعة من الطرق والأساليب لمواجهة المخاطر، وذلك بإتباع إستراتيجية استثمارية مناسبة، تهدف إلى مان الوفاء بالتزامات اتجاه حاملي الوثائق.

الفصل الرابع

الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية

المنهجية وطرق البحث:

المنهجية:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لواقع قطاع التأمين، ولقد تم اختيار هذا المنهج لاعتماده على وصف الحالة ولمناسبتها أيضاً موضوع الدراسة، كما وأن المنهج الوصفي يعتمد بشكل كبير على دراسة الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً ويتم البحث الوصفي من خلال استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة جودتها.

طرق البحث:

اعتمد الباحثون في طرق البحث على الآتي:

المصدر الأول: الاستبانة

المصادر الثانية: تتمثل في الكتب، والمراجع العلمية، والرسائل العلمية، والجامعية، والبحثية، والنشرات، والدورات، والمجلات، والتقارير والمواقع الإلكترونية، والأوراق غير المنشورة.

أدوات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وموجهة إلى العاملين بقطاع التأمين (موظفين بمختلف المستويات) وهي ذات ٣ محاور، المحور الأول يتضمن توضيح إدارة المخاطر في الشركة، والمحور الثاني دور إدارة المخاطر في شركات التأمين، والمحور الثالث عن علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركات التأمين.

معامل ألفا كرونباخ

تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ للحكم على دقة قياس مفاهيم الدراسة، أي بمعنى أنه عند قيام باحث آخر بالدراسة نفسها يتوصل إلى النتائج نفسها، وكذلك من أجل قياس مدى توافق الإجابات مع بعضها البعض بالنسبة للمتغيرات المدروسة وموثوقية النتائج

وعند حساب معامل ألفا كرونباخ من أجل مجموعة من المتغيرات فيجب أن تكون قيمته أكبر من (٠.٧) حتى نستطيع القول بأنه يمكن الوثوق بالنتائج، فإذا لم يكن هنالك ثبات في البيانات تأخذ قيمة المعامل صفر، ويزيد ثبات البيانات كلما اتجهت قيمة المعامل نحو الواحد صحيح، وفيها يلي اختبار ثبات البيانات

قيمة معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبانة:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.836	22

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معامل ألفا كرونباخ (٠.٨٣٦) وهو مرتفع مما يدل على ثبات الاستبانة ومن ثم صلاحيتها للقياس

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
كلمة خطر متداولة داخل الشركة	40.92	35.814	.247	.835
وجود وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة	40.98	33.570	.457	.827
شركتكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية	40.83	34.142	.543	.824
شركتكم يمكنها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر	40.85	33.446	.562	.822
شركتكم لا يمكنها كشف الخطر	37.94	39.530	-.256	.863
شركتكم معرضة لمختلف المخاطر	40.57	37.428	-.007	.845
لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر	40.74	33.817	.581	.822
هل تلقيتم التدريب للتعامل مع أي خطر	40.68	32.808	.486	.825
هل تعتقد أنه من الضروري أن تقوم شركتكم بتدريبكم للتعامل مع المخاطر المختلفة	40.89	36.631	.154	.838
هل تعتقد انكم تواجهون مشكلة في التعامل مع بعض المخاطر	40.72	38.299	-.131	.853
تستخدم شركتكم طرق تكنولوجيا للتعامل مع المخاطر التي تواجهها	40.77	32.744	.626	.819
تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج خالية لإدارة المخاطر	40.75	32.923	.591	.820
تقوم الشركة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار	40.79	33.181	.652	.819
تعتمد الشركة على خبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر	40.79	33.233	.620	.820
تعتمد إدارة المخاطر على معلومات سابقة لكشف الخطر	40.78	34.244	.471	.827
تهدف الشركة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها	40.86	33.789	.529	.824
تواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل الشركة مهم جداً	40.88	35.853	.276	.834
تتبع الشركة معايير في تقييم أداؤها	40.91	33.781	.542	.824
تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المخاطر المعرضة لها	40.88	33.875	.537	.824
تقوم إدارة المخاطر بمساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييم أداؤها	40.84	34.167	.489	.826
تلعب إدارة المخاطر على زيادة القدرة التنافسية للشركة	40.85	34.446	.483	.826
تضع إدارة الشركة استراتيجيات لإدارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة	40.83	33.252	.588	.821

مقياس ليكارت الخماسي

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي للخمسة خيارات (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة) حسب الأوزان التالية:

الوزن	الاختيار
١	أوافق بشدة
٢	أوافق
٣	محايد
٤	لا أوافق
٥	لا أوافق بشدة

حدود الدراسة:

تبحث دراستنا في تأثير إدارة المخاطر على شركات التأمين السعودية في تحسين أدائها لإدارة مخاطرها لإيجاد طريقة مناسبة وذات تأثير فعال لتمكينها من تخطي مختلف العقبات.

ولذلك تنحصر دراستنا من حيث:

الحدود المكانية: مكان تطبيقها على المملكة العربية السعودية

الحدود الزمنية: عام ٢٠٢١-٢٠٢٣.

الحدود البشرية: سيتم التركيز على موظفي قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية

الحدود الموضوعية: ستتحصر الدراسة على متغيرين رئيسيين وهما المتغير التابع الذي تتمحور حوله الدراسة وهو شركات التأمين السعودية التي تبلغ إلى يومنا هذا ٣٣ شركة. أما المتغير المستقل التي تتحقق الدراسة من تأثيره على المتغير التابع وهو إدارة المخاطر.

الإجراءات المنهجية للدراسة

استخدمت الدراسة برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف باسم SPSS وهو اختصار ل (statistical package for social scienses) وهو أحد أهم وأشهر حزم البرامج الجاهزة في مجال المعالجة الإحصائية إذ يتمتع هذا البرنامج بالعديد من الخصائص الفريدة التي تميزه عن باقي البرامج المماثلة، وأهم هذه الخصائص هي بساطة الاستخدام وسهولة الفهم، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختيارات الإحصائية. وتم من خلاله تفريغ البيانات بدقة بعد مراجعتها وتحليل النتائج واستخدمته الدراسة أيضاً في معالجة البيانات للإجابة عن فقرات أداة الدراسة واختبار فرضياتها لوصف خصائص عينة الدراسة وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة، حساب تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة، وتأثير المتغير المستقل على التابع واختبار التباين واختبار الفا كرونباخ لقياس الثبات والاتساق التدخلي لفقرات الاستبانة، التكرارات، النسبة المئوية للإجابات، العروض البيانية، المدى، الوسيط، اختبار تي للدلالة للفروق بين المجموعات، معامل الارتباط وإيضاً استخدام الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

اختبار الصدق

اختبار الثبات

الإحصاء الوصفي

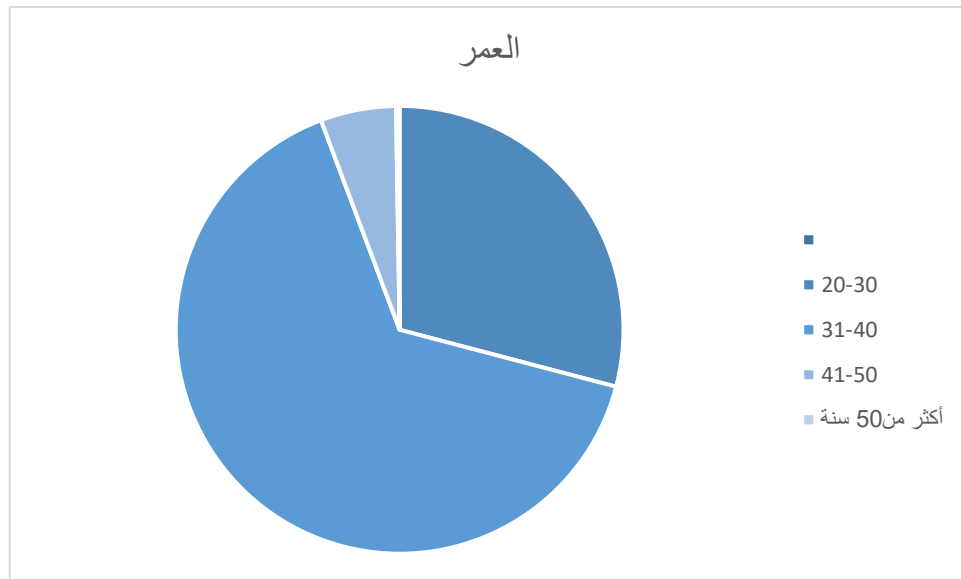
تحليل التباين

نتائج الدراسة:

أولاً: البيانات الشخصية

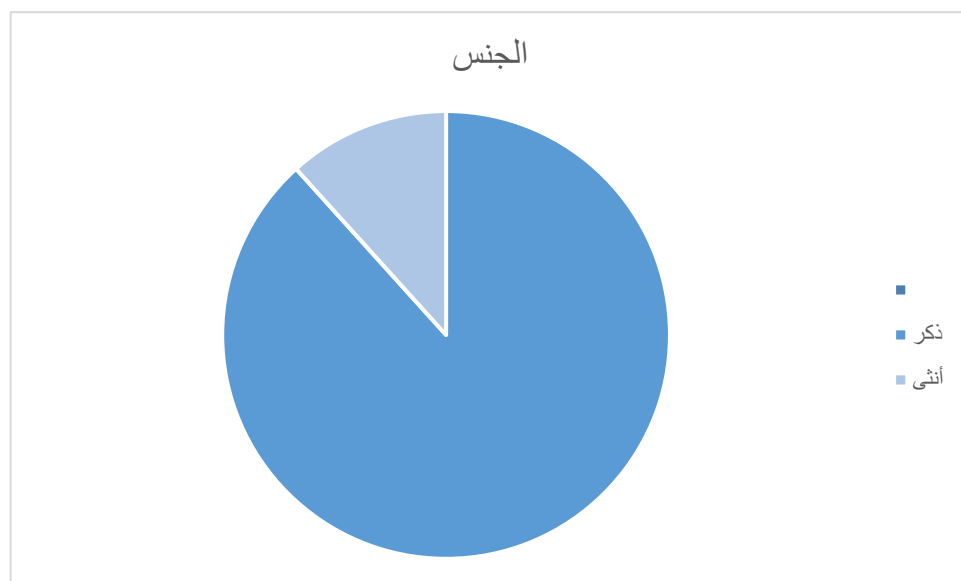
العمر

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	112	29.1	29.1	29.1
	31-40	251	65.2	65.2	94.3
	41-50	21	5.5	5.5	99.7
	أكثر من 50 سنة	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	



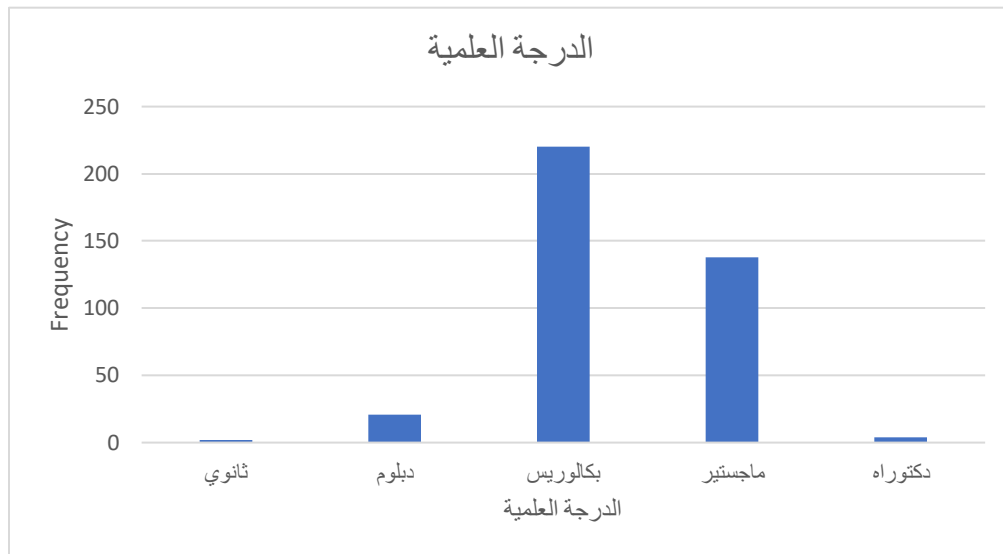
الجنس

		الجنس			
			Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر		340	88.3	88.3
	أنثى		45	11.7	100.0
Total			385	100.0	100.0



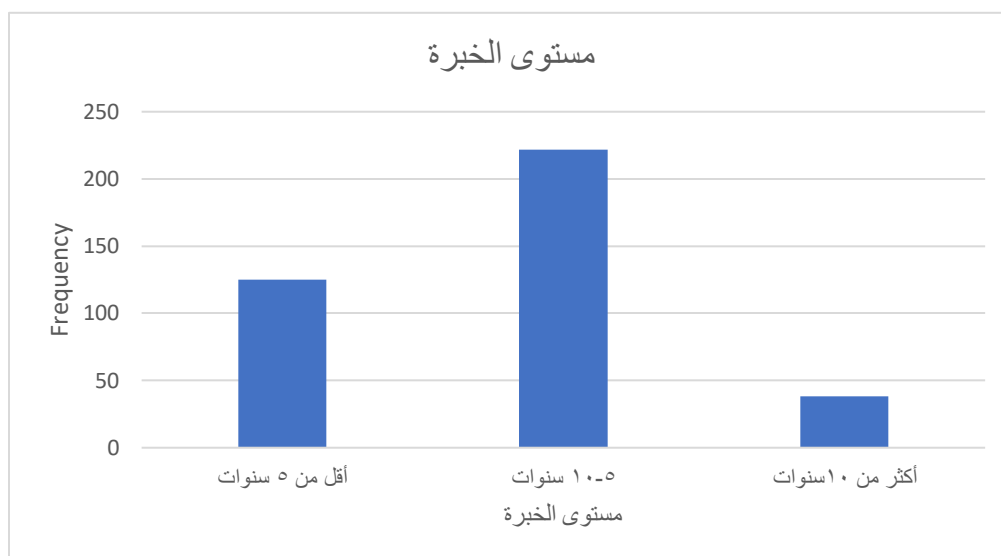
الدرجة العلمية

		الدرجة العلمية		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	2	.5	.5
	دبلوم	21	5.5	6.0
	بكالوريوس	220	57.1	63.1
	ماجستير	138	35.8	99.0
	دكتوراه	4	1.0	100.0
	Total	385	100.0	



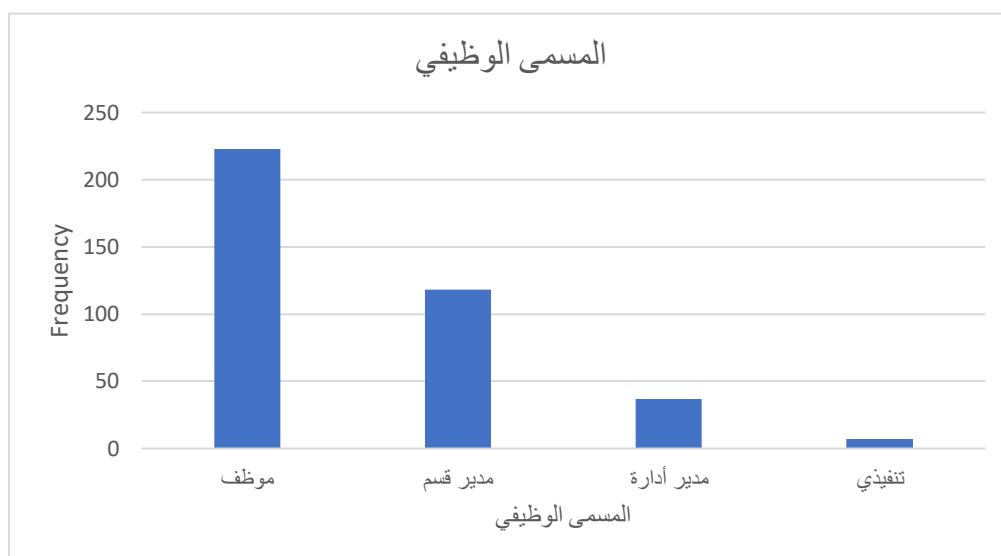
مستوى الخبرة

		مستوى الخبرة		
		Frequency	Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ٥ سنوات	125	32.5	32.5
	٥-١٠ سنوات	222	57.7	90.1
	أكثر من ١٠ سنوات	38	9.9	100.0
	Total	385	100.0	100.0



المسمى الوظيفي

		المسمى الوظيفي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف	223	57.9	57.9	57.9
	مدير قسم	118	30.6	30.6	88.6
	مدير إدارة	37	9.6	9.6	98.2
	تنفيذي	7	1.8	1.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	



المعرفة

هل لديك خبرة/معرفة في إدارة المخاطر؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	370	96.1	96.1	96.1
	لا	15	3.9	3.9	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

هل لديك خبرة/معرفة في التأمين؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	383	99.5	99.5	99.5
	لا	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

المعرفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poor Knowledge	23	6.0	6.0	6.0
	Good Knowledge	362	94.0	94.0	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

المحور الأول: إدارة المخاطر في الشركة

السؤال الأول

كلمة خطر متداولة داخل الشركة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	128	33.2	33.2	33.2
	وافق	245	63.6	63.6	96.9
	حايد	11	2.9	2.9	99.7
	لا أوافق	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثاني

وجود وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	171	44.4	44.4	44.4
	وافق	190	49.4	49.4	93.8
	حايد	16	4.2	4.2	97.9
	لا أوافق	6	1.6	1.6	99.5
	لا أوافق بشدة	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

المحور الثاني: دور إدارة المخاطر في الشركة

السؤال الأول

شركتكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	96	24.9	24.9	24.9
	وافق	276	71.7	71.7	96.6
	حايد	10	2.6	2.6	99.2
	لا أوافق	3	.8	.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثاني

شركتكم يمكنها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	115	29.9	29.9	29.9
	وافق	250	64.9	64.9	94.8
	حايد	13	3.4	3.4	98.2
	لا أوافق	7	1.8	1.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثالث

شركتكم لا يمكنها كشف الخطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	3	.8	.8	.8
	وافق	11	2.9	2.9	3.6
	حايد	17	4.4	4.4	8.1
	لا أوافق	42	10.9	10.9	19.0
	لا أوافق بشدة	312	81.0	81.0	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الرابع

شركتكم معرضة لمختلف المخاطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	38	9.9	9.9	9.9
	وافق	295	76.6	76.6	86.5
	حايد	48	12.5	12.5	99.0
	لا أوافق	2	.5	.5	99.5
	لا أوافق بشدة	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الخامس

لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	74	19.2	19.2	19.2
	وافق	290	75.3	75.3	94.5
	حايد	15	3.9	3.9	98.4
	لا أوافق	6	1.6	1.6	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال السادس

هل تلقىتم التدريب للتعامل مع أي خطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	83	21.6	21.6	21.6
	وافق	271	70.4	70.4	91.9
	حايد	10	2.6	2.6	94.5
	لا أوافق	11	2.9	2.9	97.4
	لا أوافق بشدة	10	2.6	2.6	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال السابع

هل تعتقد أنه من الضروري أن تقوم شركتكم بتدريبكم للتعامل مع المخاطر المختلفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	104	27.0	27.0	27.0
	وافق	280	72.7	72.7	99.7
	حايد	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثامن

هل تعتقد انكم تواجهون مشكلة في التعامل مع بعض المخاطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	85	22.1	22.1	22.1
	وافق	269	69.9	69.9	91.9
	حايد	19	4.9	4.9	96.9
	لا أوافق	10	2.6	2.6	99.5
	لا أوافق بشدة	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال التاسع

تستخدم شركتكم طرق تكنولوجية للتعامل مع المخاطر التي تواجهها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	96	24.9	24.9	24.9
	وافق	263	68.3	68.3	93.2
	حايد	16	4.2	4.2	97.4
	لا أوافق	8	2.1	2.1	99.5
	لا أوافق بشدة	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال العاشر

تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج حالية لإدارة المخاطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	91	23.6	23.6	23.6
	وافق	264	68.6	68.6	92.2
	حايد	21	5.5	5.5	97.7
	لا أوافق	6	1.6	1.6	99.2
	لا أوافق بشدة	3	.8	.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الحادي عشر

تقوم الشركة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	88	22.9	22.9	22.9
	وافق	282	73.2	73.2	96.1
	حايد	11	2.9	2.9	99.0
	لا أوافق	1	.3	.3	99.2
	لا أوافق بشدة	3	.8	.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثاني عشر

تعتمد الشركة على خبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	93	24.2	24.2	24.2
	وافق	272	70.6	70.6	94.8
	حايد	15	3.9	3.9	98.7
	لا أوافق	3	.8	.8	99.5
	لا أوافق بشدة	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثالث عشر

تعتمد إدارة المخاطر على معلومات سابقة لكشف الخطر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	90	23.4	23.4	23.4
	وافق	273	70.9	70.9	94.3
	حايد	17	4.4	4.4	98.7
	لا أوافق	4	1.0	1.0	99.7
	لا أوافق بشدة	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الرابع عشر

تهدف الشركة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	110	28.6	28.6	28.6
	وافق	263	68.3	68.3	96.9
	حايد	8	2.1	2.1	99.0
	لا أوافق	1	.3	.3	99.2
	لا أوافق بشدة	3	.8	.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

المحور الثالث: علاقة إدارة المخاطر بتحسين اداء شركات التأمين

السؤال الأول

تواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل الشركة مهم جداً

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	105	27.3	27.3	27.3
	وافق	278	72.2	72.2	99.5
	حايد	1	.3	.3	99.7
	لا أوافق بشدة	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثاني

تتبع الشركة معايير في تقييم ادائها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	127	33.0	33.0	33.0
	وافق	247	64.2	64.2	97.1
	حايد	7	1.8	1.8	99.0
	لا أوافق	3	.8	.8	99.7
	لا أوافق بشدة	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الثالث

تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المخاطر المعرضة لها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	114	29.6	29.6	29.6
	وافق	261	67.8	67.8	97.4
	حايد	5	1.3	1.3	98.7
	لا أوافق	4	1.0	1.0	99.7
	لا أوافق بشدة	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الرابع

تقوم إدارة المخاطر بمساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييم أدائها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	105	27.3	27.3	27.3
	وافق	264	68.6	68.6	95.8
	حايد	12	3.1	3.1	99.0
	لا أوافق	3	.8	.8	99.7
	لا أوافق بشدة	1	.3	.3	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال الخامس

تلعب إدارة المخاطر على زيادة القدرة التنافسية للشركة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	104	27.0	27.0	27.0
	وافق	267	69.4	69.4	96.4
	حايد	12	3.1	3.1	99.5
	لا أوافق	2	.5	.5	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

السؤال السادس

تضع إدارة الشركة استراتيجيات لإدارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق بشدة	104	27.0	27.0	27.0
	وافق	267	69.4	69.4	96.4
	حايد	7	1.8	1.8	98.2
	لا أوافق	4	1.0	1.0	99.2
	لا أوافق بشدة	3	.8	.8	100.0
	Total	385	100.0	100.0	

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	الانحراف المعياري	التباين
١	كلمة خطر متداولة داخل الشركة	1.70	2	2	0.532	0.283
٢	وجود وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة	1.64	2	2	0.685	0.469
٣	شركتكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية	1.79	2	2	0.514	0.264
٤	شركتكم يمكنها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر	1.77	2	2	0.595	0.354
٥	شركتكم لا يمكنها كشف الخطر	4.69	5	5	0.755	0.570
٦	شركتكم معرضة لمختلف المخاطر	2.05	2	2	0.538	0.289
٧	لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر	1.88	2	2	0.529	0.279
٨	هل تلقيتم التدريب للتعامل مع أي خطر	1.95	2	2	0.767	0.588
٩	هل تعتقد أنه من الضروري أن تقوم شركتكم بتدريبكم للتعامل مع المخاطر المختلفة	1.73	2	2	0.499	0.202
١٠	هل تعتقد انكم تواجهون مشكلة في التعامل مع بعض المخاطر	1.90	2	2	0.641	0.411
١١	تستخدم شركتكم طرق تكنولوجيا للتعامل مع المخاطر التي تواجهها	1.85	2	2	0.632	0.399
١٢	تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج خالية لإدارة المخاطر	1.87	2	2	0.639	0.408
١٣	تقوم الشركة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار	1.83	2	2	0.556	0.309
١٤	تعتمد الشركة على خبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر	1.83	2	2	0.574	0.330
١٥	تعتمد إدارة المخاطر على معلومات سابقة لكشف الخطر	1.84	2	2	0.564	0.318
١٦	تهدف الشركة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها	1.76	2	2	0.576	0.332
١٧	تواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل الشركة مهم جداً	1.74	2	2	0.480	0.230
١٨	تتبع الشركة معايير في تقييم ادائها	1.71	2	2	0.566	0.320
١٩	تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المخاطر المعرضة لها	1.75	2	2	0.557	0.310
٢٠	تقوم إدارة المخاطر بمساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييم أدائها	1.78	2	2	0.588	0.312
٢١	تلعب إدارة المخاطر على زيادة القدرة التنافسية للشركة	1.77	2	2	0.520	0.271
٢٢	تضع إدارة الشركة استراتيجيات لإدارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة	1.79	2	2	0.598	0.358

Correlations

		إدابة المخاطر في الشركة
Spearman's rho	كلمة خطر متداولة داخل الشركة	.715**
	Correlation Coefficient	
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
	وجود وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة	.835**
	Correlation Coefficient	
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385

دور إدارة المخاطر في الشركة		
شركتكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية	Pearson Correlation	.609**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
شركتكم يمكنها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
شركتكم لا يمكنها كشف الخطر	Pearson Correlation	-.113*
	Sig. (2-tailed)	.026
	N	385
شركتكم معرضة لمختلف المخاطر	Pearson Correlation	.139**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	385
لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
هل تلقيتم التدريب للتعامل مع أي خطر	Pearson Correlation	.587**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
هل تعتقد أنه من الضروري أن تقوم شركتكم بتدريبكم للتعامل مع المخاطر المختلفة	Pearson Correlation	.234**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
هل تعتقد انكم تواجهون مشكلة في التعامل مع بعض المخاطر	Pearson Correlation	.037
	Sig. (2-tailed)	.465
	N	385
تستخدم شركتكم طرق تكنولوجية للتعامل مع المخاطر التي تواجهها	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج خالية لادارة المخاطر	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	<.001

	N	385
تقوم الشركة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار	Pearson Correlation	.713**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تعتمد الشركة على خبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر	Pearson Correlation	.693**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تعتمد إدارة المخاطر على معلومات سابقة لكشف الخطر	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تهدف الشركة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها	Pearson Correlation	.614**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
دور إدارة المخاطر في الشركة	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	385

Correlations		
	علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركات التأمين	
تواجد وظيفة ادارة المخاطر داخل الشركة مهم جداً	Pearson Correlation	.503**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تتبع الشركة معايير في تقييم ادائها	Pearson Correlation	.676**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الادارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المخاطر المعرضة لها	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تقوم إدارة المخاطر بمساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييم أدائها	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تلعب إدارة المخاطر على زيادة القدرة التنافسية للشركة	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
تضع إدارة الشركة استراتيجيات لادارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	<.001
	N	385
علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركات التأمين	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	385

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
دور إدارة المخاطر في الشركة	2.0525	.28293	385
علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركات التأمين	1.7567	.36201	385

Correlations

	دور إدارة المخاطر في الشركة	علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركات التأمين
Pearson Correlation	1.000	.667
	.667	1.000
Sig. (1-tailed)	.	<.001
	.000	.
N	385	385
	385	385

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركات التأمين ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: دور إدارة المخاطر في الشركة

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.667 ^a	.444	.443	.21119	.444	306.191	1	383	<.001

a. Predictors: (Constant), علاقة إدارة المخاطر بتحسين اداء شركات التأمين

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13.657	1	13.657	306.191	<.001 ^b
Residual	17.083	383	.045		
Total	30.740	384			

a. Dependent Variable: دور إدارة المخاطر في الشركة

b. Predictors: (Constant), علاقة إدارة المخاطر بتحسين اداء شركات التأمين

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
1 (Constant)	1.137		21.301	<.001
علاقة إدارة المخاطر بتحسين اداء شركات التأمين	.521	.667	17.498	<.001

a. Dependent Variable: دور إدارة المخاطر في الشركة

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Tests of Normality		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
وجود وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة	.271	385	<.001	.726	385	<.001
كلمة خطر متداولة داخل الشركة	.380	385	<.001	.691	385	<.001
شركتكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية	.408	385	<.001	.651	385	<.001
شركتكم يمكنها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر	.351	385	<.001	.703	385	<.001
شركتكم لا يمكنها كشف الخطر	.472	385	<.001	.478	385	<.001
شركتكم معرضة لمختلف المخاطر	.403	385	<.001	.653	385	<.001
لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر	.399	385	<.001	.642	385	<.001
هل تلقيتم التدريب للتعامل مع أي خطر	.391	385	<.001	.640	385	<.001
هل تعتقد أنه من الضروري أن تقوم شركتكم بتدريبكم للتعامل مع المخاطر المختلفة	.454	385	<.001	.571	385	<.001
هل تعتقد انكم تواجهون مشكلة في التعامل مع بعض المخاطر	.355	385	<.001	.689	385	<.001
تستخدم شركتكم طرق تكنولوجية للتعامل مع المخاطر التي تواجهها	.345	385	<.001	.688	385	<.001
تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج خالية لإدارة المخاطر	.343	385	<.001	.692	385	<.001
تقوم الشركة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار	.393	385	<.001	.617	385	<.001
تعتمد الشركة على خبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر	.376	385	<.001	.663	385	<.001
تعتمد إدارة المخاطر على معلومات سابقة لكشف الخطر	.379	385	<.001	.676	385	<.001
تهدف الشركة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها	.373	385	<.001	.637	385	<.001
تواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل الشركة مهم جداً	.435	385	<.001	.576	385	<.001
تتبع الشركة معايير في تقييم ادائها	.365	385	<.001	.672	385	<.001
تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المخاطر المعرضة لها	.380	385	<.001	.648	385	<.001

تقوم إدارة المخاطر بمساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييم أدائها	.379	385	<.001	.672	385	<.001
تلعب إدارة المخاطر على زيادة القدرة التنافسية للشركة	.400	385	<.001	.671	385	<.001
تضع إدارة الشركة استراتيجيات لإدارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة	.366	385	<.001	.637	385	<.001

a. Lilliefors Significance Correction

Group Statistics

المسمى الوظيفي	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
مدیر إدارة لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر	37	1.78	.417	.069
تنفيذي	7	1.86	1.069	.404
مدیر إدارة تستخدم شركتكم طرق تكنولوجيا للتعامل مع المخاطر التي تواجهها	37	1.76	.683	.112
تنفيذي	7	2.14	1.464	.553
مدیر إدارة تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج خالية لإدارة المخاطر	37	1.76	.548	.090
تنفيذي	7	2.14	1.464	.553
مدیر إدارة تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المخاطر المعرضة لها	37	1.59	.498	.082
تنفيذي	7	1.29	.488	.184
مدیر إدارة تتبع الشركة معايير في تقييم أدائها	37	1.57	.502	.083
تنفيذي	7	1.71	1.113	.421
مدیر إدارة تضع إدارة الشركة استراتيجيات لإدارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة	37	1.62	.492	.081
تنفيذي	7	2.14	1.345	.508
مدیر إدارة تقوم إدارة المخاطر بمساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييم أدائها	37	1.57	.555	.091
تنفيذي	7	1.29	.488	.184
مدیر إدارة تلعب إدارة المخاطر على زيادة القدرة التنافسية للشركة	37	1.65	.484	.080
تنفيذي	7	1.71	1.113	.421

Independent Samples Effect Sizes					
95% Confidence Interval					
		Standardizer ^a	Point Estimate	Lower	Upper
لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر	Cohen's d	.559	-.131	-.939	.678
	Hedges' correction	.569	-.129	-.922	.666
	Glass's delta	1.069	-.069	-.875	.743
تستخدم شركتكم طرق تكنولوجيا للتعامل مع المخاطر التي تواجهها	Cohen's d	.840	-.459	-1.270	.357
	Hedges' correction	.856	-.451	-1.248	.351
	Glass's delta	1.464	-.264	-1.074	.568
تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج خالية لإدارة المخاطر	Cohen's d	.751	-.514	-1.327	.304
	Hedges' correction	.764	-.505	-1.303	.298
	Glass's delta	1.464	-.264	-1.074	.568
تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المخاطر المعرضة لها	Cohen's d	.496	.622	-.200	1.437
	Hedges' correction	.505	.611	-.196	1.412
	Glass's delta	.488	.633	-.269	1.492
تتبع الشركة معايير في تقييم أدائها	Cohen's d	.627	-.234	-1.042	.577
	Hedges' correction	.638	-.230	-1.023	.566
	Glass's delta	1.113	-.132	-.938	.685
تضع إدارة الشركة استراتيجيات لإدارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة	Cohen's d	.682	-.764	-1.584	.065
	Hedges' correction	.695	-.750	-1.555	.063
	Glass's delta	1.345	-.387	-1.209	.463
تقوم إدارة المخاطر بمساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييم أدائها	Cohen's d	.546	.516	-.302	1.329
	Hedges' correction	.556	.507	-.296	1.305
	Glass's delta	.488	.578	-.311	1.426
تلعب إدارة المخاطر على زيادة القدرة التنافسية للشركة	Cohen's d	.615	-.107	-.914	.702
	Hedges' correction	.626	-.105	-.898	.689
	Glass's delta	1.113	-.059	-.865	.752

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the pooled standard deviation.

Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.

Glass's delta uses the sample standard deviation of the control (i.e., the second) group.

تم إصدار النتائج من برنامج spss من قبل الطالبة شوق

النتائج:

من خلال ما جاء من هذه الدراسة يتبين لنا أن شركات التأمين تتعرض للمخاطر، ولكننا واعيية فيها وتتمكن من التنبؤ بها واكتشافها والاستعداد لها قبل حدوثها، كما أن إدارة المخاطر تدخل في المراقبة الإدارية واستراتيجيات الشركة التأمينية وتساعد على تحقيق أهداف الشركة، كما أنه تضع إدارة الشركة استراتيجيات لإدارة المخاطر التي تتعرض لها الشركة وتستعين في الخبراء والمخاطر السابقة لاكتشاف الخطر. لاحظنا أن شركات التأمين تتبع عدة تقنيات وطرق لإدارة المخاطر توضح الدراسة أيضاً أن هناك وعي بالمخاطر التي تحيط بالشركة في مختلف مستويات العمل وهذا أمر جيد جداً، وهناك من يتلقى التدريب للتعامل مع أخطار الشركة. وفي النهاية كما تبين من نتائج الاستبانة، قطاع التأمين السعودي يأخذ مجرى التطور المستمر بدلالة استخدام إدارة المخاطر.

التوصيات:

- 1 - تطوير إطار سياسات إدارة المخاطر ليشمل كافة المخاطر الناتجة وبناء القدرات والأدوات لإدارة المخاطر في شركة التأمين وتخفيف الآثار الناجمة عنها.
- 2 - التركيز على أهمية عملية التقييم الداخلي لشركة التأمين وتطويرها وتوضيح نقاط الضعف واتخاذ الإجراءات الاستباقية في مواجهة الأحداث نادرة الحدوث وشديدة الأثر مع التطوير المستمر لخطط التعافي.
- 3 - يتم اتخاذ دراسة إدارة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية.
- 4 - يجب وضع خطه في التعامل مع جميع المخاطر وتلقي التدريب للتعامل مع أي خطر.
- 5 - استحداث قسم لإدارة المخاطر في الهيكل التنظيمي للشركة
- 6 - ضرورة اعتماد شركات التأمين على تقنيات إدارة المخاطر في التنبؤ بالأخطار باعتبارها كنظام إنذار مبكر للآزمات
- 7 - ضرورة إرساء نظام اتصال فعال بين إدارة المخاطر والإدارات الوظيفية المختلفة في الشركة يضمن تبادل المعلومات، وإيصال مقترحات وانشغالات المتعلقة بأي خطر في كل مستويات الشركة
- 8 - ضرورة بناء مخطط عملي مسبق يضم مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة وكذا المراحل العملية لمعالجتها، أي أن يكون هناك دليل ترجع إليه الشركة حين تعرضها لأي خطر

الخاتمة:

إن لقطاع التأمين دور مهم وأساسي في بناء الاقتصاد الوطني، ذلك عن طريق شركات التأمين الناشطة فيه، من خلال الوظائف التي تؤديها ومن أهمها أنها تكفل الأمان للمؤمن له وتخلق له جو الراحة والطمأنينة مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية له، وزيادة كفاءتها الإنتاجية هذا من جهة، من جهة أخرى تساهم في تمويل المشاريع، وذلك من خلال الأقساط المجمعة وتوظيفها في صور عديدة وزيادة الكفاية الإنتاجية.

رأينا من خلال الجانب النظري أن إدارة المخاطر تلعب دوراً هاماً وفعالاً في حماية نشاط الشركات من خلال تطبيق خطواتها وانتهاج سياساتها بدقة

إدارة المخاطر في شركات التأمين يقع على عاتقها وضع حلول عملية وخطط إستراتيجية يتخللها تحليل المخاط وتقييمها بهدف ربط احتمالية حدوث والتأثير عن حدوثها الناتج عن حدوثها وكيف يمكن التحكم فيها والتقليل من تأثيرها السلبية.

وفي الأخير يمكن القول إن هناك علاقة ترابط وتداخل بين مختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين، حيث بمجرد التعرض لمخاطرة ما، يمكن أن يؤدي ذلك بالشركة إلى مخاطر أخرى أي تحقق مخاطرة ما، يكون في نفس الوقت سبباً لتحقيق مخاطر أخرى. وبالتالي فشركة التأمين ملزمة بإتباع نظام مناسب ودقيق لإدارة مخاطرها بصورة جيدة تسمح بالسيطرة على مجمل المخاطر التي تواجهها، فبعد قيام شركة التأمين بتحديد المخاطر التي تواجهها، فإنه يجب عليها تحديد الطريقة أو الآلية المناسبة التي سيتم التعامل بها مع هذه المخاطر.

مراجع:

1. شراوط طاهر و عبدالنور فندوشي. إدارة المخاطر في شركات التأمين دراسة تطبيقية لوكالة التأمين وإعادة التأمين. المدينة : اسم غير معروف، ٢٠٢٠.
2. بولفخار دلال و يسرى بارش. إدارة المخاطر في شركات التأمين دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات. ميله : اسم غير معروف، ٢٠٢١.
3. صوار يوسف. محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض التنقيطي والتقنية العصبية الاطناعية بالبنوك الجزائرية، جامعة تلمسان. ٢٠٠٨.
4. عبدلي لطيفة. دور وكالة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، جامعة تلمسان. ٢٠١٢.
5. بوزيدي لمجد. إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. جامعة بومرداس : اسم غير معروف، ٢٠٠٩. صفحة ٨٢.
6. أسامة عزمي و نوري موسى شقيري. إدارة الخطر والتأمين . عمان : دار حامد للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.
7. محمد توفيق البلقيني و جمال عبد الباقي واصف. مبادئ إدارة الخطر والتأمين. مصر : دار الكتاب اكاديمية، ٢٠٠٤.
8. نائل محمد مومني. إدارة الكوارث والأزمات. عمان : مطبعة الروزنا ، ٢٠٠٧.
9. **Laurence Barton**. *Crisis in Organization Managing & Communicating in the 2 heat of chaos*. south western, U.S.A : s.n., 1993.
10. **Persone Mitroff &**. *Programs frame work and services, center management for Crisis* 3. 1991.
11. محمود جاد الله. إدارة الأزمات. مكان غير معروف : دار أسامة للنشر والتوزيع، ٢٠١٠.
12. **Vilma luoma - aho and piet verhoven**. *crisis responds strategies in Finland spain journal of contingencies and crisis management*. 2017.
13. حسن رشاد. "إدارة الأزمات في قطاع السياحة" ، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي السادس عشر لإدارة الأزمات والكوارث. مكان غير معروف : كلية التجارة، جامعة عين شمس، ١٩٩٣.
14. توفيق عبدالرحمن. إدارة الأزمات: التخطيط لما قد يحدث. القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة، ٢٠١١.
15. طارق فندوز أبو مازن. الخطر والتأمين. الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع، ٢٠١٦. صفحة ١٢٠.
16. عز الدين فلاح. التأمين مبادئه وأنواعه. عمان : دار سماة للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨.
17. عيد أحمد ابو بكر، وليد اسماعيل. إدارة الخطر والتأمين. عمان : دار الازوري العلمية للنشر، ٢٠١٩.
18. عبد العزيز فهمي هيك. مبادئ في التأمين. لبنان : الدراسي الجامعية، ٢٠١٢.

19. البنك المركزي السعودي. تقارير قطاع التأمين. [متصل] ٢٠٢١.
20. بي كير. نمو سوق التأمين في المملكة العربية السعودية. [متصل] ٢٠٢٣. <https://blog.bcare.com.sa/2023/12/14/growth-of-the-insurance-market-in-the-kingdom-of-saudi-arabia/#:~:text=%D8%B4%D9%87%D8%AF%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%85%D9%84%D9%83%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%B1%D8%A8%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D8%B9%D9%88>
21. هيئة التأمين. [متصل] ٢٠٢٣. <https://www.ia.gov.sa>
22. حنفي عبدالغفار، سمية. أسواق التأمين. الإسكندرية : الدار الجامعية، ٢٠٠٠.
23. سلامة عبدالله سلامة. الخطر والتأمين. القاهرة : الأصول العملية والعلمية، ١٩٧٤.
24. **David F. Babbel and Anthony M. Santomero.** *Risk Management by Insurers: An Analysis of The Process ; The Journal of Risk and Insurance.* s.l. : The Wharton School; University of Pennsylvania, 1997.

ملاحق:

قمنا بإجراء دراسة ميدانية للعاملين في قطاع التأمين وغيرهم من موظفي القطاع الخاص، كان الهدف من ذلك قياس مدى إلمام المنظمات والمنشآت التجارية بأهمية إدارة المخاطر والتحوط منها، وسعينا أن نضع في هذه الدراسة جميع الأسئلة التي تخدم البحث، بفضل الله تمكنا من التأكد من العينة المختارة للدراسة رغم صعوبة ذلك، تكاتف أعضاء هذا البحث للحصول على دراسة ميدانية واقعية للإجابة على تساؤلاتنا وكانت أسئلة الدراسة على النحو الآتي :

أولاً: بيانات العينة:

الإجابة					السؤال
-	أكبر من 50	50 - 41	40 - 31	30 - 20	العمر؟
-	-	-	أنثى	ذكر	الجنس؟
دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	ثانوي	الدرجة العلمية؟
-	-	أكثر من 10 سنوات	5 - 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	مستوى الخبرة؟
-	تنفيذي	مدير إدارة	مدير قسم	موظف	المسمى الوظيفي؟
-	-	-	لا	نعم	هل لديك خبرة/معرفة في إدارة المخاطر؟
-	-	-	لا	نعم	هل لديك خبرة/معرفة في التأمين؟

ثانياً: إدارة المخاطر في الشركة:

السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
كلمة خطر متداولة داخل الشركة؟					
وجود وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة؟					

ثالثاً: دور إدارة المخاطر في الشركة:

السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
شركتكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية؟					
شركتكم يمكنها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر؟					
شركتكم لا يمكنها كشف الخطر؟					
شركتكم معرضة لمختلف المخاطر؟					
لدى شركتكم خطة في التعامل مع جميع المخاطر؟					
هل تلقيتم التدريب للتعامل مع أي خطر؟					
هل تعتقد أنه من الضروري أن تقوم شركتكم بتدريبكم					

					للتعامل مع المخاطر المختلفة؟
					هل تعتقد أنكم تواجهون مشكلة في التعامل مع بعض المخاطر؟
					تستخدم شركتكم طرق تكنولوجية للتعامل مع المخاطر التي تواجهها؟
					تعطي الشركة أهمية لتأسيس برامج حالية لإدارة المخاطر؟
					تقوم الشركة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار؟
					تعتمد الشركة على خبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر؟
					تعتمد إدارة المخاطر على معلومات سابقة لكشف الخطر؟
					تهدف الشركة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها؟

بِسْمِ اللَّهِ