

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة الاعمال

قسم / تخصص ماجستير إدارة الاعمال



عنوان البحث

تأثير ممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات في قطاع التأمين بالمملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب/ عيسى الحسين إبراهيم عسيري

إشراف/

د. الفيصل عبدالرحمن

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في بيئات الأعمال تتطلب من المؤسسات العمل على تبني الممارسات الإدارية والتنظيمية المتقدمة، لتحسين قدرتها على تقديم الخدمات العامة بكفاءة وفعالية وبمستوى عالي من الجودة، والذي يعد أحد الأهداف الرئيسة وخاصة في القطاعات الحيوية التي تمس الجوانب المالية للمستفيدين، ومن هذا المنطلق برزت ممارسات الحوكمة المؤسسية كواحدة من الأدوات الأساسية القادرة على تعزيز كفاءة المؤسسات.

وتعتبر الحوكمة المؤسسية من المصطلحات التي برزت منذ أواخر القرن الماضي نتيجة لظهور العديد من المشاكل الإدارية في قطاعات مختلفة، والتي تطلبت وجود العديد من المبادئ والإجراءات التي تلزم الشركات على احترام حقوق المساهمين وأصحاب المصالح (بيومي، 2025، ص. 713). إذ إن تطبيق الحوكمة المؤسسية يعد الأسلوب الأكثر كفاءة وفاعلية لضمان تقديم الخدمات عالية الجودة للمستفيدين، وضمان تطبيق مبادئ العدالة لتحقيق مستويات متقدمة من التنمية البشرية والاقتصادية على المدى الطويل (البسام، 2019، ص 177).

وتشير الحوكمة المؤسسية إلى شراك جميع الأطراف في المؤسسة في عملية اتخاذ القرار، بحيث ألا يكون القرار مقتصرًا على مجموعة معينة في المؤسسة الواحدة، وكذلك أن تتوفر المعلومات لجميع الأطراف بشفافية، ووضوح وتحديد المسؤولية والحقوق والواجبات لجميع المسؤولين عن إدارة المؤسسة، وذلك لتجنب حدوث حالات الفساد الإداري، كما تهدف ممارسات الحوكمة إلى التأكد من أن المؤسسات تدار بطريقة سليمة وإنها تخضع للرقابة والمتابعة والمساءلة (أحمد، 2019، ص 4).

ومن ثم تتجلى أهمية ممارسات الحوكمة المؤسسية في القطاعات العامة، ولاسيما قطاع التأمين، فالحوكمة المؤسسية بمثابة أداة سيطرة وضبط للممارسات والأعمال والتصرفات الجارية داخل المؤسسة لضمان الوصول للأهداف المنشودة، كما تلعب الممارسات الداخلية والخارجية للحوكمة دورًا بارزًا في الحد من الفساد الإداري والمالي، والعمل على مكافحته، وبالتالي ضمان حصول المستفيدين على عائد مُجز على استثماراتهم، وزيادة النمو وتعظيم حقوق أصحاب المصالح، وضمان تحقيق قدر ملائم من الطمأنينة وتعظيم القيمة السوقية للأسهم (الشهيري وآخرون، 2019، ص 190).

وتتعدد ممارسات الحوكمة المؤسسية في القطاعات العامة، وتتكامل لضمان الأداء الفعال والسليم للمؤسسات وتساعد على حسن إدارتها، ومنها ممارسات داخلية تتعلق بالقواعد والتعليمات والأسس التي تحدد شكل وأسلوب القرارات داخل المؤسسة وتوزيع المهام والسلطات، وممارسات خارجية تتعلق بالمناخ العام وكفاءة الأجهزة الرقابية (توفيق، 2024، ص 73).

ومن أبرز هذه الممارسات، مجلس الإدارة الفعالة، إذ يعد مجلس الإدارة السلطة العليا لاتخاذ القرارات، ويضطلع بمسؤولية الإشراف والقيادة والسيطرة على المؤسسة وأعمالها، ويرسم الاستراتيجيات والسياسات، ويحدد الأهداف ويتابع سير الأعمال ويشرف عليها، ويوجه الإرشادات اللازمة للتنفيذ وبلوغ الأهداف (الصانوت، 2022، ص 346).

والشفافية والإفصاح التي تقوم على تقديم الصورة الواضحة والحقيقية للوضع القائم بالفعل، بما يضمن تحقيق الثقة والنزاهة والموضوعية في الإجراءات الإدارية بالمؤسسة، كما يتضمن الإفصاح السليم في الوقت المناسب عن الموضوعات المهمة بما يحقق الصالح العام لجميع الأطراف ذات المصلحة (علي، 2018، ص 566).

بالإضافة إلى المساءلة والرقابة الداخلية التي تعد بمثابة خط دفاع رئيسي للوقاية من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها القطاعات الحكومية مثل الخطأ أو الغش، والتي تكون على شكل تشريعات وسياسات وقوانين لتحقيق الأهداف بشكل أخلاقي ومهني وبكل شفافية ونزاهة، وفق آليات للمتابعة والتقييم ونظام للمساءلة لضمان فعالية وكفاءة الأداء وضمان تحقيق النتائج المطلوبة من قبل الأطراف ذات العلاقة (القصاب وحمودي، 2023، ص 223).

وكذلك حماية حقوق المساهمين من خلال إحكام الرقابة على الأداء الفعلي للمؤسسة بما يضمن حماية حقوق المساهمين وكافة الأطراف ذات العلاقة، والعمل على الحد من استخدام السلطة الإدارية في مصلحة طرف على حساب طرف آخر، وترسيخ المعاملات المالية بما يحقق المصالح العامة والحقوق الخاصة (الغامدي، 2024، ص 56).

وتلعب شركات التأمين دورًا حيويًا في حماية مصالح أصحاب المصلحة المتنوعين، الذين لا يشاركون مباشرة في إدارة الأنشطة أو العمليات اليومية للشركة، ولتقليل فرص تضارب المصالح والنزاعات المحتملة وإدارة المطالبات بين هؤلاء الأطراف، تقوم شركات التأمين بممارسات حوكمة الشركات بشكل شامل وفعال، حيث تساهم ممارسات حوكمة الشركات في ضمان الشفافية والنزاهة في اتخاذ القرارات، وتساعد في توزيع المسؤوليات بشكل واضح، مما يقلل من احتمالات الوقوع في خلافات أو نزاعات قد تؤثر على استقرار الشركة وسمعتها، ويُعد وسيلة فعالة لتعزيز الثقة بين أصحاب المصلحة، وتحقيق استقرار واستدامة القطاع التأميني على المدى الطويل (Mbelenga, 2018, p. 38).

فقد باتت شركات التأمين تواجه تحديات مزدوجة تتمثل في المنافسة في السوق، وفي نفس الوقت يطلب منها باستمرار تحسين أدائها من أجل تلبية توقعات العملاء المتمثلة في أن تستغرق عملياتها دورة تشغيل قصيرة، وتعتبر تسوية مطالبات التأمين واحدة من أهم العمليات في شركات التأمين، نظرًا لتأثيرها المباشر في مستوى رضا العملاء (زكي والشريبي، 2022، ص 72). وتعد إدارة المطالبات من أبرز العمليات الحيوية التي تبرز مدى موثوقية شركات التأمين، وتعني كفاءة إدارة المطالبات القدرة على استقبال المطالبات والوفاء بالالتزامات تجاه المشاركين من المؤمن عليهم، والذي يفرض ضرورة وجود أنظمة وضوابط دقيقة لتقييم المطالبات، والتحقق من صحتها وتحديد مبالغ التسوية بدقة، واتخاذ إجراءات فعالة للحد من الاحتيال أو صرف تعويضات غير مستحقة (علي، 2017، ص 617).

ومن ثم تفرض ممارسات الحوكمة الرقابة الصارمة من الهيئات التنظيمية والجمعيات المهنية التزامًا صارمًا بممارسات إدارة المخاطر وحوكمة إدارة المطالبات، لضمان أن تتبع شركات التأمين سياسات وإجراءات شفافة وفعالة، مما يؤثر بشكل إيجابي على جودة وكفاءة إدارة المطالبات، ويعزز من استقرار القطاع المالي، ويكتسب ثقة الجمهور في القطاع التأميني بوجه عام (Nafiu et al., 2023, p. 104). أيضًا في سياق إدارة المطالبات، يتعين على شركات التأمين تطبيق ممارسات حوكمة الشركات لتعزيز الاستجابة للعملاء بشكل سريع ومنصف، مع مراعاة الحساسية والشفافية في جميع الأوقات، والحرص على توضيح إجراءات المطالبات بطريقة مفهومة وواضحة. من شأن هذا النهج أن يقلل من احتمالية حدوث سوء فهم قد يؤثر سلبًا على العلاقة بين شركة التأمين وحامل الوثيقة (giráldez-puig et al., 2025, p. 20).

كما تؤثر ممارسات حوكمة الشركات بشكل فعال في خفض النزاعات من خلال تطبيق المبادئ والسياسات والإجراءات التي تُحدد بشكل شفاف المسؤوليات والمحاسبة داخل شركات التأمين، وذلك بهدف التعامل مع تضارب المصالح الذي قد ينشأ ضمن هيكل الشركة، كما تساهم حوكمة الشركات في تقليل مشكلة الوكالة بين المديرين والمساهمين، من خلال توضيح الأدوار والمسؤوليات وتعزيز الشفافية. ويؤدي إرساء مبادئ حوكمة قوية إلى تحسين أداء الشركة، وزيادة فاعليتها، وتعزيز الثقة بين جميع أصحاب المصلحة (mahamud, 2021, p. 9).

وفي الإطار المحلي، يُعد قطاع التأمين السعودي من القطاعات الواعدة التي تشهد تطورًا متسارعًا، انطلاقًا من رؤية المملكة 2030 التي تسعى إلى تنمية القطاعات غير النفطية وزيادة مساهمتها في الناتج المحلي، وعلى الرغم من هذا التوسع، إلا أن القطاع لا يزال بحاجة إلى المزيد من الجهود التنظيمية والتشريعية لتعزيز كفاءته وفاعليته، خصوصًا في ظل تزايد حجم العمليات وتنوع الخدمات التي يقدمها (الشهري والزميع، 2021، ص. 211).

ومن هذا المنطلق، وفي ضوء ما يشهده قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية من تطورات تنظيمية، ونظرًا لما تحتله ممارسات الحوكمة المؤسسية من أهمية وضرورة لتحقيق الاستدامة وتقليل النزاعات، تكتسب الدراسة الحالية أهميتها انطلاقًا من هدفها الرئيس الذي يتعلق بالكشف عن أثر ممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

تحتل الحوكمة المؤسسية في ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئات الأعمال باهتمام متزايد، وباتت تشكل ضرورة حتمية تفرضها التحديات التي تواجه المؤسسات المختلفة من النواحي الرقابية والاقتصادية والتقنية، وخاصة في قطاعات حيوية مثل قطاع التأمين الذي يقوم على مبدأ الثقة المتبادلة بين الأطراف المختلفة.

ويعد قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية من الركائز الأساسية التي شهدت توسعًا وتطورًا كبيرًا، سواء في مجال النشاط أو الحجم أو تنوع الخدمات التأمينية المقدمة، وصاحب ذلك التطور والتوسع التعقيد والتشابك في العمليات الإدارية على مختلف المستويات، والذي استدعى ضرورة وجود ممارسات للرقابة وآليات جديدة تضمن تحقيق الأهداف وتنظيم العلاقة بين الأطراف ذات الصلة ومنها الحوكمة المؤسسية، فالمملكة العربية السعودية من الدول التي تمر بمرحلة تحول إداري واقتصادي في ظل رؤية 2030، والذي يتطلب تعزيز حوكمة القطاع العام لتحقيق

مستهدفات الرؤية وأهدافها، التي تركز في مجملها على تحقيق الفعالية والكفاءة في الأداء الحكومي المؤسسي (البسام، 2019).

وعلى الرغم من ذلك توصلت دراسة الدوسري (2020) إلى وجود ضعف في اهتمام الجهات الحكومية الرقابية بتطبيق حوكمة شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، إلى جانب عدم توافر آليات واضحة للمساءلة، بالإضافة إلى أن تدريب الموظفين فيما يتعلق بالحوكمة داخل المؤسسة محدود، كما أن البرامج التدريبية التي تدعم تطبيق مبادئ الحوكمة غير فعالة، علاوة على ذلك بعض القوانين الخاصة بأنظمة شركات التأمين ليست واضحة، ومعاونة المراجع سواء الداخلي أو الخارجي من نقص في الاستقلالية، اتضح أن اهتمام الجهات الحكومية المختصة بتطبيق حوكمة شركات التأمين ضعيف.

كما يعاني قطاع التأمين من جملة من التحديات البنيوية والفنية التي تعيق تقديم خدمات تأمينية ذات جودة وكفاءة، فقد أشار مركز البحوث والتواصل المعرفي (2017) إلى أن قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية يواجه مشكلات وتحديات تعوقه عن تقييم خدمات ذات كفاية للمستفيدين، ومنها انخفاض وعي الأفراد والمنشآت بأنواع الخدمات المتاحة من قبل شركات التأمين في المملكة، وانخفاض الكوادر الفنية المؤهلة في معظم شركات التأمين لممارسة أعمال التأمين باحترافية وفي مقدمتها تسوية المطالبات.

وهو ما أكدته دراسة الشهري والزميع (2021) عن ضعف الوعي التأميني لدى الأفراد، وعدم تبني البرامج الجذابة للأفراد لتغطية المخاطر التي يتعرضون لها، ووجود ثقافة مجتمعية تحد من إقبال المواطنين على طلب الخدمات التأمينية، إلى جانب قلة البيئة التشريعية المناسبة والمشجعة على التفاعل بين شركات التأمين والمواطنين، عدم ثقة المواطن بجدية شركات التأمين في دفع التعويضات المتفق عليها، وقصور البيئة الرقابية الذي ساعد على التلاعب والمماطلة في سداد التعويضات المستحقة للمستفيدين، وحاجة قطاع التأمين بالكامل إلى إعادة الهيكلة والتطوير.

ويضاف إلى ذلك، ما شهدته السوق التأمينية السعودية من أزمات حادة أدت إلى خروج بعض الشركات من السوق نتيجة عجزها في تغطية نشاطها التأميني، وهو ما أشارت له دراسة سجيبي (2022) التي أكدت على حاجة قطاع التأمين السعودي إلى إعادة الهيكلة والتطوير وفق أطر الحوكمة المؤسسية الرشيدة.

في ضوء ما سبق، يتضح أن قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية مازال يواجه جملة من التحديات التشغيلية والتنظيمية، إلى جانب وجود فجوة واضحة بين المستهدفات التنموية لرؤية المملكة 2030 ومتطلبات هذا القطاع الحيوي، لذا تتمحور مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيس التالي: ما تأثير ممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة على المستوى النظري والتطبيقي في النقاط التالية:

• الأهمية النظرية:

1. تنبع أهمية الدراسة العلمية من أهمية موضوعها الذي يدعم الأدب النظري المرتبط بممارسات الحوكمة المؤسسية، والتي تمثل الإطار الشامل لضبط الأداء بالمؤسسات من خلال تحقيق المساءلة والشفافية والعدالة.
2. تساعد الدراسة في تعزيز الأدبيات حول كفاءة إدارة المطالبات، والتي تمثل مؤشراً هاماً لرضا العملاء ومدى جودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين، وتساعد في تقييم التدابير الإدارية.
3. تسليط الضوء على ضرورة تقليل النزاعات عبر تفعيل ممارسات الحوكمة المؤسسية، والتي تمثل تحدياً تشغيلياً يواجه قطاع التأمين وينعكس على الصورة الذهنية للقطاع.
4. تعد الدراسة بمثابة مرجعاً علمياً حديثاً في البيئة العربية يمكن أن يستفاد منه من قبل الدارسين والباحثين في مجالات التأمين والإدارة والحوكمة.
5. إثراء المكتبات العربية وبخاصة المكتبة السعودية من خلال رصد قطاع التأمين المحلي وتحليل ممارساته التنظيمية.

• الأهمية التطبيقية:

1. تكتسب الدراسة أهميتها العملية من خلال محاولة تقديم مؤشرات عملية حول آليات تحسين كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات عبر تفعيل ممارسات الحوكمة المؤسسية بما يفيد صنّاع القرار والمسؤولين في قطاع التأمين السعودي.
2. التأكيد على ضرورة تطوير الأطر الرقابية والإشرافية على شركات التأمين بما يتواءم مع معايير الحوكمة المؤسسية الحديثة.
3. تقديم مجموعة من التوصيات العملية القابلة للتطبيق الفعلي من قبل الإدارات العليا لتعزيز كفاءة العمل المؤسسي في شركات التأمين.
4. قد تسهم نتائج الدراسة في الحد من النزاعات التأمينية، مما ينعكس بدوره على تحقيق جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الآتي:

1. التعرف على مستوى تطبيق ممارسات الحوكمة المؤسسية في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية.
2. قياس مستوى كفاءة إدارة المطالبات التأمينية في شركات التأمين السعودية.
3. التعرف على مستوى فعالية الإجراءات المتبعة في تقليل النزاعات التأمينية داخل شركات التأمين.
4. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد العينة حول ممارسات الحوكمة المؤسسية وكفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، الشركة).
5. الكشف عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات التأمينية.
6. الكشف عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لممارسات الحوكمة المؤسسية على تقليل النزاعات التأمينية.

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى تطبيق ممارسات الحوكمة المؤسسية في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى كفاءة إدارة المطالبات التأمينية في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية؟
3. ما مدى فاعلية الإجراءات المتبعة في شركات التأمين في تقليل النزاعات التأمينية وتسوية الشكاوى بطرق فعالة؟
4. هل يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات التأمينية في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية؟
5. هل يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لممارسات الحوكمة المؤسسية على تقليل النزاعات التأمينية في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول ممارسات الحوكمة المؤسسية وكفاءة إدارة المطالبات التأمينية وتقليل النزاعات التأمينية، تُعزى لمتغيرات الدراسة؟

فروض الدراسة:

• الفرضية الرئيسية الأولى:

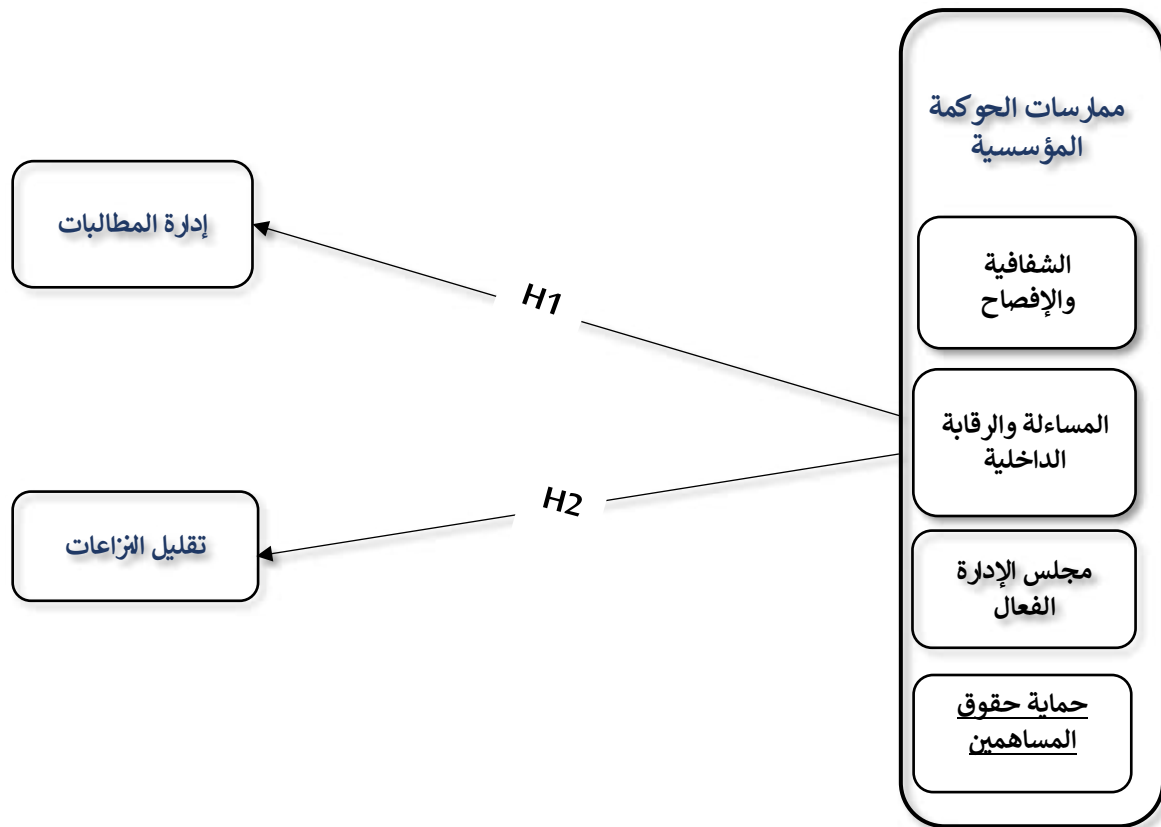
يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لممارسات الحوكمة المؤسسية بأبعادها (الشفافية والإفصاح، المساءلة والرقابة الداخلية، مجلس الإدارة الفعّال، حماية حقوق المساهمين) على كفاءة إدارة المطالبات التأمينية في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمستوى الشفافية والإفصاح على كفاءة إدارة المطالبات.
2. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للمساءلة والرقابة الداخلية على كفاءة إدارة المطالبات.
3. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لفعالية مجلس الإدارة على كفاءة إدارة المطالبات.
4. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لحماية حقوق المساهمين على كفاءة إدارة المطالبات.

• الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لممارسات الحوكمة المؤسسية بأبعادها (الشفافية والإفصاح، المساءلة والرقابة الداخلية، مجلس الإدارة الفعّال، حماية حقوق المساهمين) على تقليل النزاعات التأمينية في شركات التأمين بالمملكة العربية السعودية، وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لمستوى الشفافية والإفصاح على تقليل النزاعات التأمينية.
2. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للمساءلة والرقابة الداخلية على تقليل النزاعات التأمينية.
3. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لفعالية مجلس الإدارة على تقليل النزاعات التأمينية.
4. يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لحماية حقوق المساهمين على تقليل النزاعات التأمينية.



الشكل (1) نموذج الدراسة وفقاً لفرضياتها (إعداد الباحث)

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة

يشتمل هذا الجزء على الدراسات والبحوث العربية والأجنبية المتصلة بموضوع الدراسة والتي تم الاطلاع عليها، وذلك بهدف الاستفادة منها في توضيح الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية وتحديد منهجها. هذا فضلاً عن معرفة ما توصلت إليه من نتائج قد تفيد في بناء الدراسة الحالية، وتأصيل إطارها النظري، وأخيراً إبراز موقع الدراسة الحالية بالنسبة للدراسات السابقة، وما يمكن أن تسهم به في هذا المجال وفي تلك المرحلة.

أولاً: الدراسات العربية

هدفت دراسة العصلاني (2024) بعنوان " الفصل في المنازعات التأمينية في المملكة العربية السعودية (دراسة تحليلية)" إلى التعرف على المنازعات التأمينية ومعرفة جهة الفصل فيها، والتعرف على الأسس النظامية لإنشاء وتشكيل جهة الفصل في المنازعات التأمينية، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي كمنهج للدراسة القائم على تحليل نصوص الأنظمة والقرارات المتعلقة بالقطاع التأميني في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى قواعد وإجراءات عمل لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن الأنظمة السعودية لم تتضمن تعريفاً صريحاً للمنازعات التأمينية بل تمت الإشارة إليها ضمناً في نظام مراقبة شركات التأمين التعاوني، كما تبين أن لجان الفصل الابتدائية في المنازعات والمخالفات التأمينية تختص بالفصل الابتدائي في هذه النزاعات وفق اختصاصها الولائي والمكاني بينما تختص اللجنة الاستئنافية بالنظر في التظلمات المرفوعة على قرارات اللجنة الابتدائية وتصدر قرارات نهائية، كما اتضح أن هذه اللجان تُعد لجائناً شبه قضائية؛ حيث روعي في إجراءات رفع

الدعوى التأمينية وقواعد عملها التوافق مع نظام المرافعات الشرعية مع مراعاة خصوصية طبيعة المنازعات التأمينية بما يضمن إطاراً نظامياً واضحاً للفصل في هذه النزاعات، وقد أوصت الدراسة بضرورة النظر في إمكانية تعديل المادة الحادية عشرة من قواعد وإجراءات الفصل في المنازعات التأمينية بتحديد نوع التقويم المعتمد ليكون التقويم الميلادي.

سعت دراسة بلهتهات وكواش (2020) بعنوان " الحوكمة المؤسسية في شركات التأمين التكافلي " إلى التعرف على حوكمة شركات التأمين التكافلي، والتعرف على معايير حوكمة شركات التأمين التكافلي وآليات إرسائها في شركات التأمين التكافلي، واستخدمت الدراسة المنهج الوثائقي القائم على مراجعة الأدبيات السابقة التي تتعلق بأسس وضوابط الحوكمة كمنهج للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أظهرت نتائج الدراسة أن التأمين التكافلي يختلف جوهرياً عن التأمين التقليدي في طبيعة عقود وممارساته القائمة على مبادئ الشريعة الإسلامية، وأن الحوكمة بمبادئها من شفافية وعدل ومساءلة تمثل صمام أمان لشركات التأمين التكافلي من خلال حماية جميع الأطراف ذوي المصلحة وضمان سلامة الأداء، كما تبين أن تعدد صيغ الإدارة مثل المضاربة والوكالة والوقف يمنح هذه الشركات مرونة في إدارة عملياتها وتسويق منتجاتها، وأن اعتماد أسس الحوكمة الشرعية المدعومة بمعايير صادرة عن هيئات دولية كهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية يسهم في ضبط أدائها، وأكدت النتائج أهمية دور الرقابة والتدقيق الشرعي في كشف المخالفات وتقليل المخاطر، مستفيدة من تجارب دول كماليزيا وقطر والسعودية وباكستان التي اعتمدت الحوكمة الشرعية لتعزيز نمو شركات التأمين التكافلي وتحسين أدائها وضمان استمراريته، كما أوصت الدراسة بضرورة العمل على توحيد معايير الحوكمة الشرعية من قبل الجهات الداعمة للصناعة المالية الإسلامية، ويتم تطبيقها من قبل كل المؤسسات المالية الإسلامية في العالم.

تقصت دراسة محمد ومحمد (2018) بعنوان " أثر إدارة المخاطر على تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية- دراسة تطبيقية 2017م " الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التأمين، والكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التأمين، وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الإدارة الفنية وقسم الإصدار وقسم المطالبات بشركات التأمين السودانية في ولاية الخرطوم، واشتملت عينة الدراسة على (13) عاملين في شركات التأمين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعان بالاستبانة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية؛ حيث تبين أن الالتزام بالسياسات الاكتتابية المدروسة، والاعتماد على الخبرة الفنية في تقييم الأخطار، واستخدام قواعد بيانات دقيقة يقلل من مخاطر الاحتيال، كلها عوامل تسهم في تحسين جودة الاكتتاب مما ينعكس إيجاباً على سهولة وفعالية تسوية المطالبات وحماية أموال شركات التأمين، كما تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التأمين السودانية؛ حيث تبين أن الاعتماد على خبرة الخبراء في وضع الأسعار بطريقة علمية، واستخدام أسعار عادلة تتناسب مع حجم المطالبات المتوقعة وتحديثها وفق خبرة الشركة، ويسهم في جودة الاكتتاب وتوفير القدرة المالية اللازمة لتسوية المطالبات بسهولة بينما يؤدي التسعير غير المدروس لأغراض المنافسة إلى انعكاسات سلبية على عملية التسوية، وقد أوصت الدراسة بضرورة،

وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة قيام شركات التأمين السودانية بقبول الأخطار وفقاً لسياستها الاكتتابية ويتم انتقاء الأخطار بصورة علمية حتى يتم استبعاد الأخطار المركزة مالياً.

هدفت دراسة الأملعي (2018) بعنوان " أثر حوكمة الشركات على الأداء المالي في الشركات المساهمة السعودية دراسة تطبيقية على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية" إلى التعرف على أثر حوكمة الشركات على الأداء المالي في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات المساهمة العامة في المملكة العربية السعودية، واشتملت عينة الدراسة على (33) شركة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، واستعان بالترقيات المالية المنشورة كأداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود أثر لكلاً من (حجم مجلس الإدارة لوجود أعضاء تنفيذيين في مجلس الإدارة، وجود أعضاء غير تنفيذيين في مجلس الإدارة، وعدد اجتماعات مجلس الإدارة، عدد أعضاء لجنة المراجعة، عدد اجتماعات لجنة المراجعة) على الأداء المالي في شركات التأمين (العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية)، ومن أبرز التوصيات ضرورة أن تقوم إدارات شركات التأمين بزيادة الالتزام بمتطلبات حوكمة الشركات بهدف الوصول إلى أفضل نسبة مثلى لتطبيق قواعد حوكمة الشركات وذلك لضمان التأثير الإيجابي لقواعد الحوكمة على الأداء المالي.

اهتمت دراسة عثمان (2018) بعنوان " أثر التحكيم في فض النزاعات الناشئة عن عقود التأمين: دراسة مقارنة" بالتعرف على دور التحكيم في منازعات عقود شركات التأمين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، القائم على وصف وتحليل للمراجع والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث لدعم النتائج وتفسيرها، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن التحكيم يُعد آلية فعالة لتسوية منازعات عقود التأمين؛ حيث يسهم في حل النزاعات بسرعة وكفاءة مقارنة بالقضاء التقليدي، ويزيد من مستوى الثقة بين شركات التأمين والمؤمن لهم بما يدعم استقرار سوق التأمين، كما تبين أن التحكيم في السودان لم يُنظم بقانون مستقل إلا في عام 2005 رغم ظهوره سابقاً في المجالات التجارية مما يبرز الحاجة إلى تقنينه بشكل أوضح، وأكدت النتائج أهمية التحكيم في القضايا الفنية المتعلقة بالتأمين لقدرته على الاستعانة بالخبراء المتخصصين لإصدار أحكام عادلة مع ضرورة رفع الوعي بأهمية إدراج شرط التحكيم في عقود التأمين لتحقيق تسوية فعالة وسريعة للنزاعات، وقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ضرورة إنشاء مراكز تحكيم بمواصفات عالمية خاصة بعد تطور التجارة الخارجية والاستيراد والتصدير ووثائق التأمين والتحكيم لتقوم تلك المراكز بتنظيم دورات متقدمة في التحكيم والتأمين الدولي والمنازعات بين الدول.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

هدفت دراسة "فورتيفور وآخرون" (Fortyfour et al., 2024) بعنوان: "تأثير حوكمة الشركات على الأداء المالي لشركات التأمين في نيجيريا" إلى الكشف عن تأثير ممارسة حوكمة الشركات على تخفيف المخاطر، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، والنمو المستدام في شركات التأمين في نيجيريا، والكشف عن دور ملكية الأسهم التي يمتلكها المديرون في تحسين مؤشرات الأداء المالي مثل العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين، وربحية السهم، وقد تبنت الدراسة المنهج التحليلي الارتجاعي القائم على تحليل البيانات الموجودة في التقارير المالية السنوية والربع سنوية ذات الصلة ب (3) شركات تأمين مدرجة في بورصة نيجيريا في المدة ما بين 2013-2022، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد

من النتائج من أهمها: وجود دور إيجابي لممارسات حوكمة الشركات التي تشمل تفعيل الرقابة والشفافية، وتعزيز إدارة الموارد بشكل أكثر كفاءة، وتحقيق استقرار على المدى الطويل في تقليل حجم المخاطر المحتملة، وتحسين مستويات الكفاءة التشغيلية، وتوفير بيئة ملائمة للنمو المستدام في شركات التأمين في نيجيريا، مما يساهم في تعزيز مستويات الاستقرار المالي والتنظيمي على المدى الطويل، والمنافسة بشكل أكثر فاعلية في السوق العالمية، كما تبين وجود تأثير إيجابي للملكية الأسهم التي امتلكها المديرين في تحسين مؤشرات الأداء المالي مثل ربحية الأسهم والعائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين، وذلك من خلال زيادة مستويات دافعية المديرين لتحسين إدارة الشركة، وزيادة الكفاءة، حيث تربط مصلحة المديرين بشكل مباشر مع مصالح الشركة وأرباحها، مما يدفعهم لبذل قصارى جهدهم لتحقيق أعلى مستويات الأداء، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها يجب على شركات التأمين في نيجيريا وضع وتنفيذ حد أدنى لمستوى ملكية الأسهم التي يجب أن يحتفظ بها أعضاء مجلس الإدارة، كما يجب تعزيز الرقابة والمساءلة والشفافية في شركات التأمين في نيجيريا بما يعزز من الأداء المالي في الشركات.

هدفت دراسة "أبيي وداليوال" (Abebe & Dhaliwal, 2024) بعنوان: "تأثير آليات حوكمة الشركات على مخاطر التأمين: من منظور قطاع التأمين" إلى الكشف عن العلاقة بين آليات حوكمة الشركات ومخاطر التأمين في شركات التأمين الإثيوبية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات التأمين المسجلة لدى البنك الوطني الإثيوبي، بينما اشتملت عينة الدراسة على (7) شركات تأمين مسجلة لدى البنك الوطني الإثيوبي، وقد تبنت الدراسة المنهج الكمي ومنهج البحث التفسيري، كما استعانت الدراسة بتحليل (136) ملاحظة مالية ما بين عامي 1995-2020 وتحليل البيانات الموجودة في التقارير المالية السنوية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: وجود علاقة سلبية بين ممارسات حوكمة الشركات المتمثلة في وجود أعضاء مجلس إدارة مستقلين وبين وجود مخاطر التأمين في شركات التأمين الإثيوبية، حيث أدى زيادة وجود أعضاء مجلس إدارة مستقلين إلى انخفاض مخاطر التأمين في الشركات عينة الدراسة، كما تبين وجود تأثير إيجابي لزيادة عدد مرات عقد اجتماعات مجلس على تحسين مستويات مواجهة مخاطر السيولة ومخاطر التشغيل ومخاطر التأمين في شركات التأمين الإثيوبية، أيضاً أدى تنفيذ إرشادات حوكمة الشركات بشكل فعال أدى إلى تحسين كبير في إدارة المخاطر داخل شركات التأمين، كما تبين عدم وجود تأثير واضح لتنوع الجنس في مجلس الإدارة وحجم المجلس على مخاطر التأمين، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها يجب إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تهدف إلى فحص وتحليل مزيد من خصائص الحوكمة، ودورها الحاسم للحوكمة في تقليل المخاطر، وإجراء دراسات مماثلة عبر صناعات متنوعة لمقارنة النتائج وتقديم أدلة متنوعة عبر قطاعات متعددة.

هدفت دراسة "نيفو وآخرون" (Nafiu et al., 2023) بعنوان: "ممارسات إدارة المطالبات والأداء المالي: أدلة من شركات التأمين النيجيرية" إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المطالبات والأداء المالي لشركات التأمين في نيجيريا، من خلال قياس مؤشرات عائد الأصول، ونسبة صافي المطالبات، ونسبة مصاريف الاكتتاب في شركات التأمين النيجيرية، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات التأمين النيجيرية، بينما اشتملت عينة الدراسة على (5) شركات تأمين نيجيرية، وقد طبقت الدراسة أسلوب أخذ العينة العشوائية، وقد تبنت الدراسة المنهج التحليل الارتجاعي، كما استعانت بتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من تقارير القوائم المالية لشركات التأمين ما بين 2011-2020 التابعة لشركات التأمين النيجيرية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: وجود علاقة إيجابية بين

ممارسات إدارة المطالبات مثل (نسبة المطالبات الصافية ، ومعدل الكفاءة التشغيلية) وبين تحسين الأداء المالي لشركات التأمين مثل زيادة عائد الأصول وتقليل التكاليف الاكتتاب، لذا تبين أن الإدارة الفعالة لممارسات إدارة المطالبات تعزز من الأداء المالي لشركات التأمين، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها يجب على شركات التأمين في نيجيريا تعظيم جهودها لإدارة المطالبات المحتملة، للتأكد من تسوية المطالبات الحقيقية بشكل مناسب، مع التركيز على تقليل التكاليف الناجمة عن عمليات الاكتتاب غير الفعالة، مما يساهم في تحسين الأداء المالي وزيادة الكفاءة التشغيلية.

هدفت دراسة "أويدكون وأمافا" (Oyedokun & Amafa, 2022) بعنوان: "دفع المطالبات، وإدارة المخاطر، والأداء المالي لشركات تأمين مختارة في نيجيريا" إلى الكشف عن العلاقة بين إدارة المطالبات (ممارسات الاكتتاب، وتقييم الأقساط، وقيمة صافي المطالبة، ونسبة المطالبة المشتقة) وإدارة المخاطر وبين الأداء المالي لشركات التأمين المختارة في نيجيريا، وقد تكون مجتمع الدراسة من (13) شركة تأمين في نيجيريا، بينما اشتملت عينة الدراسة على (7) شركات تأمين في نيجيريا، وقد طبقت الدراسة أسلوب أخذ العينة العشوائية، وقد تبنت الدراسة منهج التحليل الارتجاعي، كما استعانت بتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من التقارير السنوية في الفترة ما بين 2010 و 2019، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: وجود علاقة إيجابية بين إدارة المطالب وبين الأداء المالي لشركات التأمين، حيث تبين أن ممارسات الاكتتاب، تقييم الأقساط، قيمة المطالبات الصافية، ونسبة المطالبات المشتقة لها أثر إيجابي وذو دلالة على إدارة المخاطر، مما يجعلها تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي لشركات التأمين، أيضاً هناك تأثير ذو دلالة إحصائية يشير إلى أن ممارسات إدارة المطالبات التي تشمل تعديل المطالبات والمزايا المدفوعة للعملاء تعزز من قيمة الاستثمار وتساعد على تحديد التكاليف المقبولة بناءً على عوامل الخطر، مما يزيد من الأداء المالي لشركات التأمين في نيجيريا، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها يجب على شركات التأمين اعتماد أساليب تقييم الأقساط لضمان استقرار الأداء المالي، بالإضافة إلى تطبيق ممارسات اكتتاب قوية تجمع معلومات استراتيجية تساهم في تحسين القرارات، كما يجب مراقبة وتعديل المطالبات بشكل دوري لتعزيز الأرباح وتقليل المخاطر، مع تبني إجراءات إدارة مخاطر فعالة تساعد على التعرف المبكر على المخاطر الداخلية والخارجية والتعامل معها بشكل استباقي للحفاظ على استقرار الشركة وتجنب الأزمات.

هدفت دراسة "كينج زاران وسيفاكاران" (Kengatharan & Sivakaran, 2019) بعنوان: "تأثير ممارسات حوكمة الشركات على المسؤولية الاجتماعية للشركات: أدلة من البنوك وشركات التمويل والتأمين المدرجة في سريلانكا" إلى الكشف عن تأثير ممارسات حوكمة الشركات (حجم مجلس الإدارة، واستقلاليته، وعدد النساء في مجلس الإدارة، وحجم لجنة التدقيق، حجم الشركة، العائد على الأصول) على المسؤولية الاجتماعية للشركات لدى البنوك وشركات التمويل والتأمين المدرجة في سريلانكا خلال الفترة من 2013 إلى 2017، وقد تبنت الدراسة المنهج التحليلي القائم على تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من التقارير المالية السنوية ومؤشرات المسؤولية الاجتماعية ذات الصلة ب(20) شركة من شركات التمويل والتأمين المدرجة في سريلانكا خلال الفترة من 2013 إلى 2017، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية تشير إلى أن ممارسات حوكمة الشركات مثل استقلال أعضاء مجلس الإدارة، وعائد الأصول، وحجم الشركة تؤثر بشكل إيجابي على المسؤولية الاجتماعية لشركات التأمين والتمويل المدرجة في بورصة سريلانكا، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تشير إلى أن ممارسات حوكمة شركات التأمين مثل حجم مجلس الإدارة، ونسبة النساء في المجلس، وحجم لجنة

التدقيق، لم تؤثر بشكل كبير على المسؤولية الاجتماعية للشركات، وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها يجب إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تهدف إلى البحث عن المزيد من التأثيرات التي تحدثها ممارسات حوكمة الشركات في تحسين مستويات المسؤولية الاجتماعية في شركات التمويل والتأمين والبنوك المدرجة في بورصة سريلانكا.

التعليق على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة التي أجريت في هذا الموضوع تم استعراض عدداً من الدراسات العربية والأجنبية ورغم أن هذه الدراسات أجريت في بيئات، وأنظمة تعليمية مختلفة إلا أنها مشابهة لمجتمع الدراسة -خاصة الدراسات العربية- ومن خلال تحليل الدراسات السابقة تم رصد أوجه الشبه، وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وأوجه استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة؛ والتي كان لها أثر في بناء الدراسة الحالية.

أولاً: أوجه الشبه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

— اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في هدف الدراسة، وهو: تناول تأثير ممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، مثل: دراسة العصلاني (2024)، ودراسة بلهتهات وكواش (2020)، ودراسة محمد ومحمد (2018)، ودراسة الألمعي (2018)، ودراسة عثمان (2018)، ودراسة "فورتيفور وآخرون" (Fortyfour et al., 2024)، ودراسة "أبيبي وداليوال" (Abebe & Dhaliwal, 2024)، ودراسة "نيفو وآخرون" (Nafiu et al., 2023)، ودراسة "أويدكون وأمافا" (Oyedokun & Amafa, 2022)، ودراسة "كينج زاران وسيفاكاران" (Kengatharan & Sivakaran, 2019).

— اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في منهج الدراسة، وهو: المنهج التحليلي الوصفي، مثل: دراسة العصلاني (2024)، ودراسة محمد ومحمد (2018)، ودراسة الألمعي (2018)، ودراسة عثمان (2018)، ودراسة "أبيبي وداليوال" (Abebe & Dhaliwal, 2024)، ودراسة "كينج زاران وسيفاكاران" (Kengatharan & Sivakaran, 2019).

— اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أداة الدراسة، وهي: الاستبانة، مثل: دراسة محمد ومحمد (2018).

— اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في عينة الدراسة، وهي: العاملين في شركات التأمين، مثل: دراسة محمد ومحمد (2018).

— ثانياً: أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

— اختلفت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في منهج الدراسة، مثل: دراسة بلهتهات وكواش (2020) اعتمدت المنهج الوثائقي، ودراسة "فورتيفور وآخرون" (Fortyfour et al., 2024) اتبعت المنهج تحليلي ارتجاعي، وكذلك دراسة "نيفو وآخرون" (Nafiu et al., 2023)، ودراسة "أويدكون وأمافا" (Oyedokun & Amafa, 2022).

— اختلفت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أداة الدراسة، مثل: دراسة الألمعي (2018) كانت تقارير، ودراسة "أبيبي وداليوال" (Abebe & Dhaliwal, 2024) كانت ملاحظات، بينما ودراسة "نيفو وآخرون" (Nafiu et al., 2023)، ودراسة "كينج زاران وسيفاكاران" (Kengatharan & Sivakaran, 2019) استعانت كلا منهم بتحليل البيانات.

— اختلفت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في عينة الدراسة، مثل: دراسة الأملعي (2018) ، و دراسة "أبيبي وداليوال" (Abebe & Dhaliwal, 2024) ، ودراسة "نيفو وآخرون" (Nafiu et al., 2023)، ودراسة "أويدكون وأمافا" (Oyedokun & Amafa, 2022) اشتملت جميعهم على عينة من شركات تأمين.

ثالثاً: أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية بأنها الدراسة الوحيدة في حدود إطلاع الباحث التي تناولت تأثير ممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، وهو ما يميز الدراسة الحالية ويسلط الضوء نحو إجراء المزيد من الدراسات العربية والأجنبية حول هذا الموضوع، نظراً لقلّة الدراسات العربية والأجنبية التي تستهدف هذا الموضوع الهام.

رابعاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في عدة أمور من أهمها:

- عرض الإطار النظري ودعّمه بالمراجع المستخدمة.
- تدعيم الإطار النظري بنتائج دراسات وأبحاث حول تأثير ممارسات الحوكمة المؤسسية على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية.
- بناء مشكلة الدراسة من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات المشابهة للدراسات السابقة بشكل ملائم.
- اختيار منهج الدراسة وبناء أداة الدراسة.
- التعرف إلى نوع المعالجات الإحصائية المناسبة للدراسة.
- تم الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة في تقديم التوصيات والمقترحات.
- ساعدت الدراسات في دراسة أسلوب استنتاج نتائج الدراسة، من خلال ما تحصل عليه من نتائج الدراسة الميدانية ورصد مدى الاتفاق، أو الاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية، والدراسات السابقة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تنطلق الدراسة الحالية من خلال مجموعة من المنطلقات النظرية التي تمثل الإطار المرجعي لتفسير العلاقة بين ممارسات الحوكمة المؤسسية وكفاءة إدارة المطالبات والقدرة على تقليل النزاعات في قطاع التأمين، والتي يمكن الإشارة لها في النقاط الآتية:

• نظرية الوكالة Agency Theory:

تعد نظرية الوكالة من أبرز النظريات التي تفسر ظاهرة العلاقات التعاقدية، والتي عرفت في ميادين كثيرة من العمل والفكر الإنساني، حيث تنشأ علاقة الوكالة بين أصحاب المصالح (كالعملاء والمساهمين) والقائمين على إدارة المؤسسة، وتفترض هذه النظرية أن أطراف الوكالة يتمتعون بالرشد بشكل نسبي، وأن تصرفاتهم وأفعالهم قائمة على تعظيم منافعهم الذاتية، وأن أهداف هذه العلاقة غير متوافقة تماماً وأن هناك مقدار من التعارض في المنافع بينهم، وعلى الرغم من هذا التعارض إلا أن هناك أمور مشتركة للطرفين تدعم بقاء العلاقة فيما بينهم، ويترتب على ذلك ضرورة توافر قدر من اللامركزية للوكيل يُمكنه من اتخاذ بعض القرارات والقيام ببعض التصرفات دون الرجوع للطرف الآخر (بن درويش، 2007، ص 73).

• النظرية المؤسسية Institutional Theory:

تمثل النظرية المؤسسية واحدة من النظريات التي تم تأسيسها لتكون مفيدة وبشكل خاص عند تفسير العمليات المتنوعة التي تحدث في سياق المؤسسات، ومن خلالها يمكن الحصول على صورة أكثر اكتمالاً لحوكمة المؤسسات، وتنظر النظرية المؤسسية إلى المؤسسات كمجموعة من القواعد والأنماط المعيارية التي تحدد السلوك المشروع، وتحقيق التوافق مع التوقعات الاجتماعية لكسب الشرعية وتعزيز الحصول على الموارد، ولا تحدث هذه العمليات من التنظيم المؤسسي تلقائياً، بل غالباً ما تنطبع في المنظمات من خلال آليات متماثلة ومتنوعة، ومن ناحية أخرى ينبغي النظر إلى التنظيم المؤسسي كعملية تدرك الجهات الفاعلة الفردية الواقع الاجتماعي والأنماط المعيارية ذات الصلة بها وتقوم ببنائها وإعادة تفسيرها، من خلال التواصل والتفاعل مع الآخرين (بوبكر ونغوين، 2019، ص 98).

• نظرية الإدارة Management Theory:

انبثقت نظرية الإدارة من مصادر متعددة ومتنوعة الجذور والمسارات والتوجهات، وارتكزت في بناء فكرتها على استيعاب الأهداف، وتطوير افتراضاتها التي يساعد تطبيقها وفق خاصية الالتزام بمبادئها الموجهة لسلوك المسؤولين الذي ينبغي تحقيق نجاح الإدارة في إنجاز أهدافها ومهامها، ونبعت فكرة النظرية من ملاحظة جوانب قصور في فن إدارة عمليات المنظمة وخاصة بعد الثورة الصناعية، فضلاً عن مواجهة الإدارة للتحديات الداخلية المرتبطة بالعمليات المؤسسية وبروز النزاعات، إلى جانب التحديات الخارجية التي تمثلت باتساع وتنوع تأثير البيئة الخارجية، لذا تركز النظرية على البحث عن مسببات وعوامل مرتبطة بمنح العمل والعمليات الداخلية الرسمية، والمسببات المرتبطة بالمسؤولين وأسلوب الإدارة (الخفاجي، 2013، ص 20).

• نظرية أصحاب المصلحة Stakeholders theory:

تستند نظرية أصحاب المصلحة على فكرة أساسية مفادها أن المؤسسة بمثابة نظام يتكون من مجموعة من أصحاب المصلحة ويعملون ضمن نظام أوسع، وهو المجتمع بشكله العام، وأن هذا النظام يوفر البنية التحتية اللازمة لممارسة المنظمة لمختلف أنشطتها، ويعني كذلك أن هناك أطراف أخرى دون المالكين لهم مصلحة في وجود المنظمة، حيث يؤثر ويتأثرون بالعمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة، وعلى المؤسسة أن تُلبي رغباتهم وتوقعاتهم ضمن دائرة اهتماماتها، وينصب تركيز النظرية على دراسة طبيعة تلك العلاقات من زاوية العمليات والنتائج لكل من المنظمة وأصحاب المصلحة على حد سواء، لذا من المؤكد أهمية قيام المنظمة بصياغة استراتيجياتها بالطريقة التي تضمن فيها الاستجابة لاهتمامات ورغبات مختلف أصحاب المصلحة التي تمثل بدورها قيمة داخلية للمنظمة (رشيد وجلاب، 2015، ص 82).

المنهجية وطرق البحث:

سوف تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف توصيف ممارسات الحوكمة المؤسسية السائدة في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية، وتحليل أثرها المتوقع على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات، وسيُستخدم هذا المنهج باعتباره مناسباً لدراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة، واستخلاص المؤشرات الإحصائية التي تساعد على بناء توصيات عملية قابلة للتطبيق، وسيتم تبني المنهج الكمي في جمع البيانات وتحليلها، لما له من قدرة على توفير نتائج دقيقة قابلة للتعميم من خلال استخدام أدوات قياس موضوعية ومعالجة إحصائية منظمة. كما سيتم تصميم أداة قياس مناسبة لجمع البيانات من عينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

أدوات الدراسة:

ستعتمد هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، بهدف التعرف على وجهات نظرهم حول ممارسات الحوكمة المؤسسية، وأثرها على كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات في قطاع التأمين بالمملكة العربية السعودية.

سيتم إعداد الاستبيان استناداً إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، وسيتضمن ثلاثة محاور رئيسية تمثل متغيرات الدراسة، وهي:

- ممارسات الحوكمة المؤسسية (المتغير المستقل)
- كفاءة إدارة المطالبات التأمينية (متغير تابع)
- تقليل النزاعات التأمينية (متغير تابع)

وسيتم بناء العبارات وفق مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = لا أوافق بشدة، إلى 5 = أوافق بشدة).

كما سيتضمن الاستبيان قسمًا للبيانات الديموغرافية يشمل: الجنس، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، المسعى الوظيفي، الشركة، وسيتم التأكد من صدق وثبات الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين والخبراء، ثم تطبيقها على عينة استطلاعية لاختبار الثبات الداخلي.

حدود الدراسة:

يتحدد نطاق الدراسة الحالية في الحدود الرئيسة التالية:

- **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة الحالية على تحليل أثر ممارسات الحوكمة المؤسسية على كل من كفاءة إدارة المطالبات وتقليل النزاعات داخل قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية.
- **الحدود البشرية:** سوف تقتصر الدراسة الحالية على عينة من العاملين في شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية.
- **الحدود المكانية:** تُجرى الدراسة ضمن نطاق عدد من شركات التأمين الحاصلة على ترخيص من قبل البنك المركزي السعودي داخل المملكة.
- **الحدود الزمنية:** سوف تغطي الدراسة الفترة الزمنية الممتدة خلال العام الأكاديمي الحالي 2025م.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أحمد، رقية الطيب علي. (2019). دور الحوكمة في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية وأثرها على جودة المعلومات المحاسبية: دراسة تطبيقية. *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، 7(1)، 1-16.
- الألمعي، علي فايح المزاح. (2018). أثر حوكمة الشركات على الأداء المالي في الشركات المساهمة السعودية دراسة تطبيقية على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 2(14)، 1-32.
- البسام، بسام بن عبدالله حمد. (2019). إطار مقترح لتبني الحوكمة في القطاع العام. *مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية*، 28(2)، 175-203.
- بلهتات، أسماء؛ كواش، خالد. (2020). الحوكمة المؤسسية في شركات التأمين التكافلي. *مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي*، 3(14)، 1-15.
- بن درويش، عدنان بن حيدر. (2007). *حوكمة الشركات ودور مجلس الإدارة*. بيروت - لبنان: اتحاد المصارف العربية بوبكر، صبري؛ نغوين، ودوك دونغ. (2019). *حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية للشركات: التركيز على الأسواق الناشئة*. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث والدراسات.
- بيومي، ايمن محمد عبد الغفار محمد. (2025). أثر تطبيق الآليات الخارجية لحوكمة الشركات على تحقيق القيمة الاقتصادية المضافة. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 1(1)، 711-738.
- توفيق، مبروك عطية مبروك. (2024). أثر تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة على الأداء الاستراتيجي للعمليات في الشركات العائلية: دراسة تطبيقية على عينة من الشركات العائلية العاملة في السوق المصري. *المجلة العربية للإدارة*، 44(4)، 69-108.
- الخفاجي، نعمة عباس. (2013). *نظرية الإدارة: تفكير تأملي*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الدوسري، سند سعيد. (2020). دور آليات الحوكمة في تحسين الأداء المالي لشركات التأمين في المملكة العربية السعودية بحث تطبيقي على الشركة التعاونية للتأمين في مدينة الرياض. *المجلة العلمية لكلية التجارة جامعة أسيوط*، 70(7)، 129-148.
- رشيد، صالح عبد الرضا؛ جلاب، إحسان دهش. (2015). *الإدارة الإستراتيجية وتحديات الألفية الثالثة*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- زكي، مها محمد؛ الشرييني، منى البشير. (2022). أثر تطبيق منهجية سيجما ستة على تخفيض زمن معالجة مطالبات تأمينات الحياة: بالتطبيق على شركات التأمين المصرية. *مجلة الدراسات المالية والتجارية*، 3(3)، 68-99.
- سجيني، طلال بن إبراهيم عرابي. (2022). أثر استخدام التحليل المالي على تقييم أداء شركات التأمين السعودية: دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة بجامعة الأزهر*، 28(2)، 89-138.
- الشهري، عامر محمد؛ الزميع، تركي سليم. (2021). تحديات قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية: وجهة نظر أصحاب المصالح. *مجلة جامعة الجوف للعلوم الإنسانية*، 11(1)، 209-245.

الشهبي، عزيزة؛ التارقي، فدوى؛ الجهاني، افططيطم. (2019). مدى توافر آليات حوكمة الشركات للحد من الفساد المالي والإداري بقطاع التأمين دراسة تطبيقية على شركات التأمين الواقعة بنطاق منطقة بنغازي. *مجلة الدراسات الاقتصادية*، 2(2)، 183-211.

الصانوت، محمد فوزان عبدالله. (2022). الهيكل المتوازن لمجلس الإدارة كأحد ملامح الحوكمة في الشركات. *مجلة البحوث القانونية والاقتصادية بجامعة المنوفية*، (55)، 345-388.

عثمان، اشراقه مصطفى ميرغني. (2018). أثر التحكيم في فض النزاعات الناشئة عن عقود التأمين: دراسة مقارنة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم درمان الإسلامية: السودان.

العصلاي، عبد الله بن معيش. (2024). الفصل في المنازعات التأمينية في المملكة العربية السعودية" دراسة تحليلية". *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، 5(59)، 80-92.

علي، سامح سلامة. (2018). دور الشفافية والإفصاح كأحد متطلبات الحوكمة في تحقيق التميز الإداري. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية بجامعة قناة السويس*، 9(1)، 563-579.

علي، مها محمد زكي. (2017). أسس عمل شركات التأمين التكافلي وتحليل الأداء المالي لها. *المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة بجامعة الأزهر*، (17)، 605-638.

الغامدي، محمد بن عبدالله آل عبدالعزيز. (2024). آليات ومعايير تطبيق الحوكمة في الشركات العائلية. *مجلة البحوث والدراسات الشرعية*، 13(172)، 55-72.

القصا، عمر كمال الدين مصطفى؛ حمودي، كبرى محمد طاهر. (2023). إجراءات الرقابة الداخلية لإعادة التأهيل للوحدات الحكومية وفقا لمبادئ الحوكمة في الوحدات الحكومية: دراسة في مديرية تربية محافظة نينوى. *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 15(4)، 222-245.

محمد، عبد الله محمد؛ محمد، صديق جادين بابكر. (2018). أثر المخاطر على تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية – دراسة تطبيقية 2017م. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، 2(2)، 59-75.

مركز البحوث والتواصل المعرفي. (2017). قطاع التأمين في السعودية في ظل رؤية 2030. *مجلة مكاشفات*، 1(1)، 1-28.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abebe, N. A., & Dhaliwal, N. K. (2024). The Impact of the Corporate Governance Mechanisms on Insurance Risk: Perspective from Insurance Industry. *Review of Middle East Economics and Finance*, 20(2), 129-152.
- Fortyfour, M. Y., Ogbuu, c. U., & Tonga, e. A. (2024). Effect of corporate governance on the financial performance of insurance firms in nigeria. *Fulafia international journal of business and allied studies*, 2(2), 84-97.
- giráldez-puig, p., moreno, i., perez-calero, l., & guerrero villegas, j. (2025). Esg controversies and insolvency risk: evidence from the insurance industry. *Management decision*, 63(2), 1-31.
- Kengatharan, L., & Sivakaran, T. (2019). Impact of corporate governance practices on corporate social responsibility: evidence from listed banks, finance and insurance companies in Sri Lanka. *Asia-Pacific Management Accounting Journal (APMAJ)*, 14(2), 115-138.

- mahamud, s. (2021). *The corporate governance influence on profitability: a study on insurance company of Bangladesh*. (Unpublished Bachelor thesis) of business administration united international university, Bangladesh
- Mbelenga, k. L. (2018). Effect of corporate governance practices on the market value of listed insurance firms in Kenya. *(Unpublished master's dissertation)*. University of Nairobi, Kenya.
- Nafiu, N. A., Raji, O. A., Adisa, T. A., & Akintayo, A. A. (2023). Management of Claims Practices and Financial Performance: Evidence from Nigerian Insurers' Firms. *LAFIA JOURNAL OF ECONOMICS AND MANAGEMENT SCIENCES*, 8, 94-107.
- Nafiu, n. A., raji, o. A., adisa, t. A., & Akintayo, a. A. (2023). Management of claims practices and financial performance: evidence from nigerian insurers' firms. *Lafia journal of economics and management sciences*, 8, 94-107.
- Oyedokun, G. E., & Amafa, E. O. (2022). Claims payment, risk management and financial performance of selected insurance companies in Nigeria. *Journal of Insurance and Financial Management*, 6(3), 81-115.