جامعة الدكتور يحـي فـارس بالمديـــة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية

وعلوم التسيير

قسم: العلوم التسيير

فاعلية تنويع استراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين

دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم التسيير.

تخصص: إدارة أعمال.

من إعداد الطلبة :

- كمال بن عيسى
- محمد سعيدي

تحت إشراف الاستاذة:

-عزيزة المهري

السنة الجامعية: 2020-2021

شكر وعرفان

لله الحمد والمنة والذي هدانا ووفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله والصلاة والسلام على أفضل خير خلق الله محمد ابن عبد الله عليه افضل الصلاة وأزكى التسليم

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بأخلص كلمات الشكر والعرفان وبأصدق معاني التقدير والاحترام إلى الأستاذة المشرفة " **المهري عزيزة**" التي لم تبخل علينا بإرشاداتها ونصائحها وتوجيهاتها السديدة التي كان لها بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل، وكذا صبرها وسعت حرصها الدائم على اتمام هذا العمل في أحسن الظروف، كما نحيي فيها روح التواضع والمعاملة الجيدة فجزاها الله كل خير.

كما نتقدم بجزيل الشكل إلى كل عمال وعاملات وكالة التأمين بقصر البخاري على استقبالنا وتقديم لنا يد العون من أجل إنجاز هذا العمل.

3DLAT.COM

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة .... إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى بسمة الحياة وسر الوجود " أمي الحبيبة "

إلى صاحب القلب الكبير والروح الطيبة " أبي الغالي"

إلى كل المعلمين والأساتذة الذي درست على يدهم

إلى كل الإخوة والأخوات

إلى كل الأصدقاء

كمال

3DLAT.COM

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

الحمد لله الذي أمر بشكره ووعد من شكره بالمزيد الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل

فمن باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله

إلى ملاكي في الحياة ونبض روحي "أمي الغالية"

إلى من أحمل اسمه بكل فخر "أبي العزيز"

إلى كل الإخوة والأخوات

إلى كل المعلمين والأساتذة الذي درست على يدهم

إلى كل الأصدقاء



محمد

ملخص:

تنشط مؤسسات التأمين في بيئة متقلبة وهذا ما يهدد استقراراها ويجعلها عرضة للمخاطر التي تعيقها عن تحقيق أهدافها، فعدم إدارة المؤسسة بطريقة صحيحة يؤدي إلى فشلها.

تقوم فكرة التأمين وإعادة التأمين على حماية الفرد والمؤسسة من الخسائر المادية المحتملة التي قد يمكن التعرض لها نتيجة لوقوع خطر معين.

تشهد شركات التأمين تغيرات وتطورات سريعة على المستوى المحلي والعالمي، مما جعل ادارة المخاطر تواكب كل التحديات والمخاطر وذلك بفضل انتهاجها لعدة استراتيجيات مكنها من مجابهة مختلف الأخطار وتقليل الخسائر المترتبة عنها، وتحقيق أهدافها المسطرة.

الكلمات المفتاحية: شركة التأمين، إدارة المخاطر، استراتيجيات إدارة المخاطر.

Summary:

Insurance institutions are active in a volatile environment, and this threatens their stability and makes them vulnerable to risks that hinder them from achieving their goals and mission. Failure to manage the institution properly leads to its failure.

The idea of insurance and reinsurance is based on protecting the individual and the organization from potential material losses that may be incurred as a result of the occurrence of a certain risk.

Insurance companies are witnessing rapid changes and developments at the local and global levels, which made risk management keep pace with all challenges and risks, thanks to the adoption of several strategies that enabled them to confront various risks, reduce losses, and achieve their established objectives.

Keywords: insurance company, risk management, risk management strategies.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
اهداء	
اهداء	
ملخص	
فهرس المحتويات	I
فهرس الجداول والأشكال	IV
فهرس الملاحق	VI
مقدمة	أ – د
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي حول التأمين وشركات التأمين	21-1
تمهيد	02
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول التأمين	03
المطلب الأول: مفهوم التأمين والشروط التي يقوم عليها	03
المطلب الثاني: أنواع التأمين وأهميته.	05
المبحث الثاني: عقد التأمين وإعادة التأمين	09
المطلب الأول: مفهوم عقد التأمين وخصائصه	10
المطلب الثاني: أركان عقد التأمين	12

المطلب الثالث: طرق إعادة التأمين	14
المبحث الثالث: شركات التأمين	16
المطلب الأول: مفهوم شركة التأمين وخصائصه.	16
المطلب الثاني: وظائف شركات التأمين	17
المطلب الثالث: مصادر الأموال في شركات التأمين	19
خلاصة الفصل	21
الفصل الثاني: إدارة المخاطر في شركات التأمين	40-22
تمهيد	23
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخطر.	24
المطلب الأول: ماهية الخطر وأنواعه	24
المطلب الثاني: مسببات الخطر	25
المبحث الثاني: عموميات حول إدارة المخاطر.	28
المطلب الأول: مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها.	28
المطلب الثاني: خطوات عملية إدارة المخاطر	30
المبحث الثالث: إدارة الخطر وسياساتها.	32
المطلب الأول: المخاطر التي تواجهها شركات التأمين	32
المطلب الثاني: انواع المخاطر في شركات التأمين	34
المطلب الثالث: استراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين	35

خلاصة	40
الفصل الثالث: دراسة حالة للشركة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري	67-41
تمهيد	42
المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين ووكالة قصر البخاري.	43
المطلب الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين (SAA).	43
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي والهيئات المسيرة للشركة الوطنية للتأمينات.	45
المطلب الثالث: أهداف الوكالة الوطنية لتأمين بقصر بوخاري.	49
المبحث الثاني: منهجية الدراسة.	50
المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.	50
المطلب الثاني: أدوات الدراسة.	50
المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.	52
المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.	56
المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة.	56
المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.	64
خلاصة الفصل	67
خاتمة	69
قائمة المراجع	71
الملاحق	75

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
جدول رقم (1)	توزيع الوكالات الوطنية للتأمين على المستوى الوطني	48
الجدول رقم (2)	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.	51
جدول رقم(3)	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.	51
الجدول رقم(4)	اختبار التوزيع الطبيعي.	53
جدول رقم(5)	اختبار الثبات للأداة الدراسة.	53
الجدول رقم (6)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور إدارة المخاطر.	54
الجدول رقم (7)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.	55
الجدول رقم(8)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.	56
الجدول رقم(9)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	57
الجدول رقم(10)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.	58
الجدول رقم(11)	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	59
الجدول رقم(12)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	60
جدول رقم(13)	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور إدارة المخاطر في الوكالة الوطنية للتأمين SAA.	62
جدول رقم(14)	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لمواجهة المخاطر.	63

جدول رقم (15)	المؤشرات الإحصائية لمستوى إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري.	64
جدول رقم (16)	المؤشرات الإحصائية لمستوى الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري لمواجهة المخاطر.	65

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
الشكل رقم (1)	تصنيف العوامل المساعدة للخطر	28
الشكل رقم (2)	يمثل الموقع الجغرافي للوكالة بقصر البخاري	44
الشكل رقم (3)	يمثل الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين على مستوى المركزي	46
الشكل رقم (4)	يمثل الهيكل التنظيمي لوكالة التأمين بقصر البخاري.	47
الشكل رقم(5)	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.	57
الشكل رقم(6)	تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر.	58
الشكل رقم(7)	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.	59
الشكل رقم(8)	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	60
الشكل رقم (9)	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	61

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
ملحق رقم (1)	الاستبيان الموجه لعينة الدراسة.
ملحق رقم (2)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.
ملحق رقم (3)	نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.
ملحق رقم (4)	نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة في محور إدارة المخاطر.
ملحق رقم (5)	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات ومحور إدارة المخاطر.
ملحق رقم (6)	نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة في محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.
ملحق رقم (7)	نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات ومحور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.
ملحق رقم (8)	نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.
ملحق رقم (9)	نتائج التحليل الوصفي للعبارات محور إدارة المخاطر.
ملحق رقم (10)	نتائج التحليل الوصفي لعبارات محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.
ملحق رقم (11)	نتائج اختبار مستوى إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري.
ملحق رقم (12)	نتائج اختبار مستوى الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري لمواجهة المخاطر

مقدمة

مقدمة:

شهد تاريخ البشرية عبر العصور تغيرات وتحولات متعددة ومتداخلة، أثرت على الإنسان بصورة مباشرة على حياته وممتلكاته، وبسبب الأخطار التي قد تنجم عن تنفيذ أي عملية اقتصادية يعتبر الخطر من أهم المشاكل التي تؤثر على المشاريع تأثيراً فعالا، مما يؤدي إلى تعرض هذه الأعمال إلى العديد من المخاطر لذلك على المؤسسات التي ترغب بالبقاء والتنافس بالكفاءة في السوق أن تبحث عن وسائل وطرق تمكنها من البقاء، وإنّ اعتماد المدخل الاستراتيجي لإدارة المخاطر يمثل أحد الوسائل التي تعمل على تقليل تعرض المنظمات لمثل هذه المخاطر.

ومن هنا نجد أن المؤسسة تحتاج إلى ما يسمى بإدارة المخاطر، حيث تساهم في تمكين الإدارة على التعامل مع ما يمكن أن تتعرض له المؤسسة من مخاطر وصعوبات في المستقبل التي يمكن أن تعرقل مسارها الاستراتيجي، وعليه فإن إدارة المخاطر تعتبر جزء أساسي من الإستراتيجية العامة لأي مؤسسة، ومع التطور التكنولوجي و العولمة الاقتصادية التي شهدها العالم فرض على المؤسسات الإقتصادية إيجاد حلول علمية للتقليل من المخاطر ومواجهتها مما فرض على الدول إلى تطوير قطاع التأمين ومن هنا ظهرت فكرة شركات التأمين التي تعكس ملامح إقتصاد الدول، حيث أصبح التأمين يحتل مكانة بارزة في إقتصاديات الدول المتقدمة لأنه يعتبر من أهم الركائز الإقتصادية، بحيث أن الدور الأساسي لشركة التأمين يكمن في حماية الأفراد من الخسائر المترتبة عن المخاطر المؤمن ضدها وبالتالي التقليل من الأثر النفسي التي تتركه تلك الحوادث في نفسية المؤمن عليه، وقد تبنت الجزائر كغيرها من الدول نظام التأمين بغية مواجهة الخطر وذلك بتطبيق عدة إستراتيجيات ذات كفاءة وفعالية بواسطة شركات التأمين.

ومن خلال هذا العمل سيتم التعرف على أبرز هذه الاستراتيجيات بالإضافة إلى مناقشة الموضوع الأساسي تحت عنوان فعالية تنويع إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين بداية من الإطار المفاهيمي حول التأمين وشركات التأمين مرورا إلى إدارة المخاطر في شركات التأمين لنصل في الأخير إلى دراسة تحليلية للشركة الوطنية للتأمين بوكالة قصر البخاري.

ومن هذا المنطلق قمنا بصياغة الإشكالية المتعلقة بهذا الموضوع على النحو التالي:

- **ما مدى فعالية تنويع إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية الرئيسية تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتأمين وفيما تتجلى خصائصه؟
- ما معنى الخطر وفيما تكمن عملية إدارة المخاطر؟
- ما المقصود بإستراتيجية إدارة المخاطر؟
- على أي أساس يتم اختيار الإستراتيجيات في إدارة المخاطر؟
- هل يوجد مستوى عالي في إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري؟
- هل يوجد مستوى عالي في الإستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لقصر البخاري لمواجهة المخاطر؟

فرضيات البحث:

- إدارة المخاطر في شركة التأمين هي التي تحدد الخطر المتوقع حدوثه في المستقبل، والذي قد يترتب عنه خسائر سواء على الأفراد والمؤسسات وتتم عملية إدارة المخاطر بالتحضير والتجديد والتعرف على المخاطر.
- إستراتيجات إدارة المخاطر هي عبارة عن عمليات التحكم في الخطر عن طريق الحد منه والتقليل من حجم الخسارة المحتملة، وذلك من خلال الإكتشاف المبكر للأخطار.

أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من خلال محاولة إظهار إستراتيجيات إدارة المخاطر والتعرف على مختلف المفاهيم الخاصة بالتأمين، عقد التأمين وشركة التأمين والخطر وإدارة الخطر وإيضاح وظائف شركة التأمين في الجزائر.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

-إلقاء نظرة شاملة على قطاع التأمين بشكل عام وبيان أهميته.

-توضيح أكثر لمختلف المخاطر التي تواجهها شركة التأمين.

-التعرف على وظيفة إدارة المخاطر في شركة التأمين وإيضاح دورها في مواجهة المخاطر.

-إبراز أهم الإستراتيجيات الخاصة بإدارة المخاطر في شركة التأمين.

أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في البحث في هذا المجال.
- قلة الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع.
- الأهمية البالغة لشركة التأمين SAA لتي تجعل الباحث يهتم بتقديم دراسة عنها والبحث فيها.

منهج الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة والتساؤلات الموضوعة سلفاً استخدمنا:

- المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة النظرية، وهذا باستخدام مختلف الكتب والمراجع والبحوث العلمية المتعلقة بمجال الدراسة.
- أما بالنسبة للجانب التطبيقي فيتضمن دراسة ميدانية على عينة من موظفي وكالة SAA، من خلال توزيع الإستبيان عليهم وتحليله اعتمادا على البرنامج الإحصائي-SPSS- .

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة في شركة التأمين SAAبقصر البخاري.
- **الحدود الزمانية:** تمت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2020-2021 لمدة ثلاث أشهر.

مصادر الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على الأدوات التالية:

- الإطلاع المستمر على المصادر ذات الصلة بالموضوع.
- الاستعانة بالكتب والأطروحات إضافة إلى المراجع الإلكترونية ذات الصلة بالموضوع.
- الزيارات الميدانية للوكالة وشركات التأمين الوطنية.

صعوبات الدراسة:

واجهنا العديد من الصعوبات أهمها:

- صعوبة الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي.
- قلة المراجع المتعلقة باستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين.
- عدة صعوبات ناجمة أساساً عن طبيعة الموضوع محل البحث وقلة المختصين في هذا المجال.

دراسات سابقة:

لقد تم تناول هذا الموضوع من قبل العديد من الكتاب والباحثين منهم:

- مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، بعنوان" التأمين ودوره في التنمية الاقتصادية دراسة حالة الشركة العامة للتأمينات"، من إعداد لزعر صليحة، جامعة الجلالي بونعامة خميس مليانة، 2016-2017، والتي طرحت إشكاليتها على النحو التالي: إلى أي مدى يساهم التأمين في تحقيق التنمية الاقصادية؟.

- وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء نظرة شاملة على قطاع التأمين بشكل عام وبيان أهميته، وإيضاح الدور الكبير لقطاع التأمين في الاقتصاد وابراز تأثير قطاع التأمين على التنمية الاقتصادية.

- مذكرة مكملة ضمن نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير بعنوان " واقع وأهمية إعادة التأمين في مواجهة إلتزامات شركات التأمين، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين"، من إعداد وحيدة مدفوني، جامعة العربي بين المهيدي أم البواقي، 2014-2015، تناولت الدراسة الاشكالية التالية: كيف تساهم عمليات إعادة التأمين في التخفيف من إلتزامات شركة التأمين؟

- وتضمنت أهداف الدراسة ما يلي: دراسة عمليات التأمين واعادة التأمين بغية الوصول إلى معرفة آثارها على شركة التأمين، والتطرق إلى الأسباب التي أدت بشركة التأمين باللجوء إلى إعادة التأمين.

- مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، تحت عنوان" دراسة تحليلية لمؤسسات التأمين في الجزائر واقع وتحديات 2011-2017، من اعداد الطلبة أيوب بالقط وصالح عمارة، يوسف جبالي، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2018-2019، تناولت الدراسة الاشكالية المصاغة على النحو التالي: ما هو واقع وآفاق مؤسسات التأمين في الجزائر؟

وشملت الدراسة الأهداف التالية: معرفة مدى مساهمة التأمين على زيادة الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال معرفة الدور الحيوي الذي يؤديه في حماية الممتلكات والأفراد من المخاطر المتوقعة، والتطرق إلى العوامل المؤثرة

على ضعف مساهمة مؤسسات التأمين في الاقتصاد الوطني، من خلال دراسة تحليلية لمؤسسات التأمين في الجزائر.

– ملتقى دولي بعنوان "استراتيجية إدارة المخطر في المؤسسة، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، والمنظم يومي 25-26 نوفمبر 2008،بجامعة الشلف، تناول الملتقى عدة مواضيع تخص الطرق والأساليب والإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر، ركزت أغلب مداخلاته على كيفية التعامل مع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات الاقتصادية، والتطرق إلى الدور الجوهري لوظيفة إدارة المخاطر في المؤسسات الجزائرية.

هيكل البحث:

من أجل الإحاطة بجوانب وأساسيات الموضوع وتحقيقاً للأهداف المحددة سابقاً قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول:

– الفصل الأول تحت عنوان: الإطار المفاهيمي حول التأمين وشركات التأمين حيث استعرضنا من خلاله الإطار المفاهيمي حول التأمين في المبحث الأول، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى الشروط الأساسية التي يقوم عليها التأمين، وفي الأخير تطرقنا إلى شركات التأمين وأهم خصائصها ووظائفها ومصادر أموالها.

– الفصل الثاني تحت عنوان: إدارة المخاطر في شركات التأمين حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مفاهيم عامة حول الخطر، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى عموميات حول إدارة المخاطر، وتناولنا في الأخير أهم استراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين.

– الفصل الثالث تحت عنوان: دراسة حالة للشركة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تقديم الشركة الوطنية للتأمين ووكلاتها بقصر البخاري، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى عرض منهجية الدراسة وتحليل ومناقشة النتائج.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي حول التأمين وشركات التأمين

تمهيد:

يتعرض الإنسان في حياته اليومية إلى أخطار إن تحققت تسببت له في خسائر مادية أو نفسية، أو كلاهما معا ولدرء هذه المخاطر ظهرت فكرة التأمين وتطورت بتطور المخاطر وهي تهدف إلى الاحتياط والحذر من حوادث المستقبل وتفادي الخسائر المتوقعة والتي يمكن للإنسان أن يتصدى لها، وأن يحدد مقدارها أو جسامتها والنتائج المترتبة عنها.

ولما كان من الصعب أن يتجمع الأفراد في المجتمعات الحديثة بعدد كافي لمجابهة المخاطر ظهرت شركات التأمين لتقوم بحمايتهم من خلال رد الخسائر ودفع التعويضات والمحافظة على الأفراد والممتلكات وتوظيف أموالهم في شتى المجالات.

ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى إعطاء نظرة شاملة على التأمين وذلك من خلال المباحث التالية:

- **المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول التأمين**
- **المبحث الثاني: عقد التأمين وإعادة التأمين**
- **المبحث الثالث: شركات التأمين**

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي حول التأمين

سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم التعاريف الموجودة للتأمين، وكذلك الشروط التي يقوم عليها التأمين.

المطلب الأول: مفهوم التأمين والشروط التي يقوم عليها

1.مفهوم التأمين.

يرجع أصل كلمة تأمين إلى اللفظة اللاتنية (securus) والتي تعني في مدلولها الأمن، وكتعريف علمي للتأمين هو تجميع للخسائر العرضية عن طريق تحويل هذه الأخطار إلى المؤمنين (شركات التأمين)، والذين يوافقون على تعويض المؤمن لهم عن هذه الخسائر أو لتوفير مزايا مالية أخرى في حالة وقوعها أو لتقديم خدمات متعلقة بالخطر[1].

كما اجتهد العديد من الباحثون في إعطاء تعريف محدد للتأمين يتضمن جوانبه المختلفة.

1.1.تعريف التأمين.

– **تعريف التأمين لغة:** التأمين في اللغة العربية مشتقا من الأمن وهو طمأنينة النفس وزوال الخوف وله معاني عديدة منها: إعطاء الأمان، مثل التأمين الحربي.

– **تعريف التأمين اصطلاحا:** اقرب معاني التأمين في المصطلح المالي المعاصر هو "إعطاء الأمن" وذلك ان التأمين هو نشاط تجاري غرضه ان يحصل تأمين الأفراد والشركات في بعض ما يخافون من المكاره مقابل عوض مالي[2].

– **المفهوم الاقتصادي للتأمين:** يعرف التأمين من الناحية الاقتصادية بأنه: أداة لتقليل الخطر الذي يواجه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة والمنزل والمستودع...الخ)، لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابله لتوقع بصفة جماعية ومن ثمة يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر، بمعنى ان فكرة التأمين هنا مبنية على أساس التجميع والاشتراك.[3]

من خلال التعاريف السابقة وكتعريف شامل يمكن القول أن التأمين هو وسيلة اقتصادية لاجتناب خسائر محتملة يمكن ان تقع مستقبلا وتسبب خسائر مادية للأفراد والهيئات، وذلك من خلال إبرام عقد بين المستأمن

[1] جورج ريجدا، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار المريخ للنشر، الرياض،2006، ص51.

[2] عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،2008، ص6.

[3] عز الدين فلاح، مرجع سبق ذكره، ص: 14 ،15.

الذي يحصل على مبلغ معين عبارة عن قسط مقابل توفير الأمان وتعويض عن الخسائر أو الأخطار التي قد تحصل مستقبلا، وفق شروط قانونية:

2: الشروط الأساسية التي يقوم عليها التأمين

هناك عدة شروط أساسية يقوم عليها التأمين، ومن بين هذه الشروط التي يجب مراعاتها في أي خطر حتى يتم التعامل معه على أسس سليمة هي [1] :

1.2.أن يكون الخطر محتمل الحدوث: وهذا يعني ان لا يكون الخطر مؤكد الحدوث لأن هذا الأمر يرفضه طرفي التعاقد بوثيقة التأمين. فمن ناحية المؤمن سيرفض ذلك لأن الخسارة التي سيتحملها تكون مؤكدة مادية محتملة (قيمة الشيء موضوع التأمين) من ناحية أخرى الدفع من ناحية متساوية مع أقصى خسارة محتملة (قيمة الشيء موضوع التأمين) من ناحية أخرى، أما بالنسبة للمؤمن له، فسيرفض أيضا لأن قيمة القسط الصافي في مثل هذه الحالة ستتعادل مع قيمة الشيء موضوع التأمين (أو مبلغ التأمين).

2.2.أن يكون تحقق الخطر أمر مستقبل: يقتضي أن يكون شرط الخطر محتمل الحدوث ضرورة وأن يكون الخطر أمرا مستقبلا، فمضمون هذا الشرط يشير إلى وقوع هذا الاحتمال مستقبلا فقط، أما إذا تبين أن الخطر المؤمن منه كان قد تحقق في الماضي أو زال عند المتعاقد يعد عقد التأمين باطلا، فمثلا إذا اثبت أن التأمين على سلامة نقل البضائع قد انعقد في تاريخ كانت فيه هذه البضائع قد هلكت فعلا فهنا يكون التأمين باطلا لأن الخطر لم يكن حدثا مستقبلا.

3.2. أن يقع الخطر بإرادة المستأمن: يقتضي هذا الشرط بألا يكون تحقق الخطر المؤمن منه نتيجة لعمل إداري بحث من جانب المؤمن له، أي أنه يشترط لصحة التأمين هنا أن يكون وقوع الخطر المؤمن عليه عرضة، وغير متصل بإدارة المستفيد من التأمين أو المؤمن له، أي أن التأمين هنا لا يعطي الخسائر لأسباب منها: [2]

✓ أن المستأمن يتعمد احداث الخسارة عادة إذا كان متوقع لقيمة تعويض أكبر من قيمة الأصل أو الدخل الذي سيفقده.

✓ عند تعمد المستأمن الأضرار بنفسه عمدا لا يقتصر الضرر عليه فقط في كثير من الأحيان بل يمتد إلى المجتمع ايضا.

[1] المرجع السابق، ص 16.

[2] إبراهيم علي ابراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان،1998، ص :79 -80.

✓أن التعمد المشار إليه هنا يؤدي من الناحية الفنية إلى الاخلال بالأصول العلمية والإحصائية التي يقوم عليها نظام التأمين من ناحية قياس الخطر وحساب الأقساط.

المطلب الثاني: أنواع التأمين وأهميته.

أنواع التأمين الحالية كثيرة ومتعددة، كما أن له أسس فنية يقوم عليها تختلف حسب الأساس ووجهات النظر كما أن للتأمين أهمية جوهرية وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

1.أنواع التأمين.

ينقسم التأمين إلى عدة تقسيمات وذلك حسب الشكل والموضوع، والأضرار والأشخاص.

1.1.تقسيم التأمين من حيث الشكل:

ينقسم التأمين من حيث الشكل إلى ثلاث أقسام رئيسية وهي كالتالي:

1.1.1. التأمين التعاوني(التبادلي): تقوم به الهيئات ذات الطابع التعاوني بين مجموعة من الاعضاء يتعرضون لخطر واحد، وتقوم بإبرام عقود التأمين بينهم ويتم تعويض الضرر الذي يلحق بأحدهم إذا نزل به الخطر المؤمن منه مقابل تقديم الاعضاء لاشتراكات تختلف حسب عدد وأهمية الحوادث خلال فترة نشاط المؤسسات ذات الطابع التعاوني لا تتعامل مع الوسائط في تقديم منتجاتها إلى الجمهور ولا تهدف إلى تحقيق الربح، كما ان العضو فيها يلعب دور المؤمن له في نفس الوقت[1].

2.1.1. التأمين التجاري: يهدف التأمين التجاري إلى تحقيق الربح، لذلك فهو يقوم على أسس تجارية وفنية وجداول رياضية واحصائية تتنبأ بوقوع الخسارة وحجمها، أخذت في الاعتبار الخبرة السابقة والنتائج السابقة للخسائر، على هذه المعطيات يتم تحديد سعر التأمين ليغطي احتمالات الخسارة بالإضافة إلى هامش ربح المؤمن (هيئة التأمين)، كما أنه لا يوجد هناك رابط بين جمهور المؤمن لهم، بمعنى أن مؤسسة التأمين تتعامل مع كل مؤمن له على حدة اختياره.[2]

3.1.1.التأمين الاجتماعي: يقوم على أساس أهداف اجتماعية فهو لا يهدف إلى تحقيق ربح وإنما حماية الطبقات الضعيفة في المجتمع من أخطار قد يتعرضون لها ولا قدرة لهم على حماية أنفسهم، عادة ما يفرض هذا التأمين اجباريا وتقوم بتنفيذه هيئات حكومية.[3]

[1] عبد الحميد أبو بكر، دراسات وبحوث في التأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2010، ص:32.

[2] نبيل مختار، موسوعة التأمين، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية،2005، ص: 14.

[3]عبد الحميد أبو بكر، مرجع سبق ذكره ،ص 33 .

2.1.تقسيم التأمين من حيث الموضوع

يمكن تقسيم أنواع التأمين من حيث الموضوع إلى ثلاث أقسام وهي مفصلة كما يلي:

1.2.1.التأمين البحري: يقوم التأمين البحري على تغطية مخاطر النقل البحري بالنسبة للسفينة أو لحمولتها من البضائع دون الأشخاص، حيث يغطيهم التأمين البري، ونفس الحكم بالنسبة للتأمين النهري الذي يغطي مخاطر النقل في الأنهار، والغرض من التأمين البحري هو تعويض أصحاب السفن عن الخسائر التي تلحق بهم بسبب غرق سفنهم او تغطية الأخطار التي تتعرض لها السفينة اثناء بناءها أو إصلاحها[1].

2.2.1.التأمين الجوي: يقصد به التأمين ضد ما ينجم عن مخاطر النقل الجوي مثل تأمين االطائرات والمناطيد من الحوادث اثناء رحلاتها أو في مطاراتها من تحطم، استيلاء او مصادرة، ويكون التأمين على المراكب الجوية بذاتها وعلى البضائع المحصلة عليها[2].

3.2.1.التأمين البري: يقصد به التأمين لما يصيب الأشخاص في أجسادهم أو ممتلكاتهم. سواء كانت(الأموال) للمستأمن أو لغيره، ووصف التأمين البري لتمييزه عن التأمين البحري والجوي فقط، والا فإن من حوادث البحر والجو ما يطلق عليه التأمين البري، فن أمّن على حياته قبل سفره على ظهر باخرة أو على متن طائرة، ولذلك تطبق عليه قواعد التأمين على الحياة وهو من التأمين البري[3].

3.1.تأمين الأضرار وتأمين الأشخاص:

ينقسم هذا النوع من التأمين أيضا إلى أربع أقسام وهي كالتالي:

1.3.1.تأمين الأضرار: أن تأمين الأضرار يتمثل في تأمين المؤمن له من الخسارة التي تصيبه في ذمته المالية، أي تأمين كافة المخاطر التي يترتب على حدوثها الحاق الضرر بالذمة المالية للشخص، وذلك بتعويضه عن الخسائر الناجمة عن هذه المخاطر.و ينقسم تأمين الأضرار إلى قسمين رئيسيين هما:[4]

2.3.1.تأمين الأشياء: يقصد به تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تلحق بشيء من أمواله، فهو يهدف إلى تغطية النقص الذي قد يعيب العنصر الايجابي للذمة المالية، وذلك بتعويض الأضرار التي تلحق بالأموال إذا

---

[1] محمد حسين منصور، أحكام التأمين، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر،1999 ص: 11.

[2] محمد حسين منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 12.

[3] عبد اللطيف محمود ال محمود، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، دار النفائس، بيروت، لبنان،2000، ص :39 -40.

4 نبيل مختار، مرجع سبق ذكره، ص 16.

تحقق الخطر. تتعدد صور التأمين على الأشياء بتنوع أوصاف الأخطار المحتمل وقوعها، فهناك التأمين ضد الحريق، التأمين ضد السرقة، التأمين ضد هلاك الماشية وضد تلف المزروعات من البرد أو الصقيع أو الآفات.

3.3.1.تأمين المسؤولية: يراد به تأمين المؤمن له من الرجوع عليه بالمسؤولية، أي ضمان المؤمن له ضد رجوع الغير عليه بسبب الأضرار الواقعة عن خطا ارتكبه، فهو يرمي إلى تعويض المؤمن له عن المبالغ التي يدفعها للغير إذا تحققت مسؤوليته، من أمثلته: تأمين المسؤولية عن حوادث العمل وحوادث السيارات وتأمين المسؤولية عن النقل والمسؤولية المهنية.

4.3.1.تأمين الأشخاص: هو التأمين الذي يكون موضوعه الشخص المؤمن له ذاته، وليس ماله، ويلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين المتفق عليه بكامله، والذي يحدد مسبقا عند التعاقد بطريقة جزافية.

حيث يقوم الإنسان بالتأمين ضد الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل مثل: مخاطر الموت، المرض، البطالة، الحوادث والعجز.

2. أهمية التأمين

يقدم التأمين خدمات أساسية، ويمكن إجمال أهمية التأمين من خلال الجوانب التالية:

1.2. التنمية الاقتصادية:

يعمل التأمين على التنمية اقتصاديا من خلال: [1]

1.1.2. زيادة الإنتاجية: إن وجود التأمين يساعد الأفراد والمؤسسات على دخول ميادين جديدة ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التأمين، كون التأمين قد وفر لهم حماية تأمينية، ومن ضمن الأمثلة على ذلك قيام بعض تجار السيارات ببيع السيارات بالأقساط وهذا الامر لم يكن ممكنا لو لم يكن هناك تأمين على هذه السيارات لصالح هذا التاجر، يضمن حقه، إذا تعرضت هذه السيارات للخطر.

2.1.2.حفظ الثروة المستغلة: ويتم ذلك من خلال قيام شركات التأمين بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه مثلا نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده، وبذلك فان صاحب هذا المصنع أو المشروع لن يخرج من الدورة الاقتصادية للمجتمع إذ أنه يكون قادر على إعادة بناء ما تضرر من خلال التعويض الذي حصل عليه من شركات التأمين حيث إن وظيفة التأمين هذه هي إعادة المؤمن له إلى الوضع الذي كان عليه قبل وقوع الحادث أو الضرر، أي بمعنى إلغاء الأثر المادي للحادث.

[1] أسامة عجمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، دار ومكتبة الحامد، عمان،2006، ص: 91- 92.

3.1.2.خلق رؤوس الأموال: وذلك من خلال كون شركات التأمين تقوم باستيفاء الأقساط من مجموع المؤمن لهم، وذلك بتجمع لدى هذه الشركات حصيلة من الأموال يمكن الاستفادة منها بعد احتجاز ما يلزم لأغراض مواجهة الالتزامات، حيث تقوم شركات التأمين بتمويل قطاعات الصناعة والتجارة والزراعة والاستثمارات والأخرى وذلك عن طريق المساهمة بشكل مباشر في هذه المشاريع.

2.2.التنمية الاجتماعية:

يعالج التأمين الكثير من الآفات الاجتماعية كالمرض والبطالة والعجز، كما أن التأمين يعمل على خلق جو من الراحة والطمأنينة والهدوء لدى أفراد المجتمع وينجم عن هدم حاجز الخوف من المجهول وبث الطمأنينة في نفوس الأفراد والهيئات فتقدم على الاستثمار والإنتاج دون تردد وخوف من الأخطار التي يمكن مواجهتها بالتأمين.

1.2.2.اعداد الدراسات والابحاث بهدف تقليل الخسائر وتخفيف وقوع الخطر:

إن شركات التأمين بحكم خبرتها الخاصة في مواجهة الأخطار وبحكم اتصالها بالشركات الأخرى في السوق المحلي والأسواق العالمية يتوفر لها رصيد هائل من المعرفة والخبرة يمكنها من تقديم الدراسات والاحصائيات التي تعد جمهور المؤمن لهم للتعرف على أنجع الوسائل لمنع أو تقليل الخسائر إلى حدودها الدنيا.[1]

2.2.2.مكافحة التضخم:

عند قيام شركات التأمين بتحصيل الأقساط من جمهور المؤمن لهم هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة بين أيدي الناس وبالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية، وتقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية وانتاجية..[2]

3.2.2.تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات:

إن ما تحصل عليه هيئات التأمين الوظيفية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الاجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة، مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية[3].

[1] أسامة عجمي سلام، مرجع سبق ذكره، ص: 93.
[2] المرجع السابق، ص: 93.
[3] المرجع السابق، ص: 94.

المبحث الثاني: عقد التأمين وإعادة التأمين

بالنظر لكون التأمين التزاما بين الطرفين، لذا يستدعي الأمر تنظيم العلاقة بينهما، شروط توضح حقوق والتزامات كل طرف، وذلك بإبرام عقد التأمين بين شركات التأمين من ناحية، والمؤمن لهم من ناحية أخرى، يتم بمقتضاها تقديم هذه الشراكات نوع من الحماية لما قد يتعرض له المؤمن من مخاطر عن طريق الصرف أو ما يعرف بالتعويضات نظير ما يدفعه من أقساط، وقد تلجأ شركات التأمين إلى إبرام عقود أخرى مع هيئات تأمين أخرى في حالة ما إذا كانت مسؤولة عن الوفاء بمبالغ وتعويضات تفوق رأس مالها وإحتياطاتها، وهو ما يعرف بإعادة التأمين .

المطلب الأول: مفهوم عقد التأمين وخصائصه

يعتبر نظام التأمين من أهم وسائل مواجهة الأخطار، فهو يعمل على توفير التغطية التأمينية للأفراد والشركات ،ولا تتم عملية التأمين إلا بوجود شرط أساسي وهو عقد التأمين، ومن خلال هذا المطلب سنوضح المفهوم العام لعقد التأمين مع ذكر أهم البيانات والخصائص التي يتميز بها عقد التأمين.

1. تعريف عقد التأمين:

يقصد بعقد التأمين "اتفاق بين طرفين بمقتضاه يتعهد الطرف الأول بأن يدفع للطرف الثاني مبلغا من النقود في حالة وقوع حادث معين خلال مدة معلومة في مقابل أن يدفع الطرف الثاني للطرف الأول مبلغا، أو جملة من المبالغ تكون أصغر نسبيا من المبلغ الذي يتعهد الطرف الأول بدفعه".[1] ومن هذا نلاحظ أن العمليات التي تقوم بها شركات التأمين تنقسم إلى: [2]

-التأمين على الحياة بأنواعه.

-التأمين العام مثل التأمين ضد الحوادث، السرقة، الحريق... الخ.

1.1. البيانات التي يجب ان يشتملها عقد التأمين

عقد التأمين كغيره من العقود الإدارية يحتوي على بيانات ومعلومات خاصة به،ولا يصح عقد التأمين إلا بها وهي كالتالي:

[1] محمد الصيرفي، رياضيات التأمين، الطبعة الأولى، مؤسسة مورس الدولية للنشر والتوزيع،الإسكندرية،2005،ص:62.

[2] محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 63.

1.1.1أطراف التعاقد:

تتكون الأطراف التي تتعاون في عملية التأمين من اربعة أطراف و هي:[1]

- **المؤمن:** وهو الهيئة التي تقوم بدفع مبلغ التأمين أو التعويض في حالة تحقق الحادث المنصوص عليه.
- **المؤمن له:** "المستأمن" وهو صاحب الشيء موضوع التأمين الذي يقوم عادة بالتعاقد مع المؤمن بغرض تغطية الخسارة المتوقعة كما ان عليه بسداد الأقساط.
- **المستفيد:** وهو الشخص الذي يستحق مبلغ التأمين أو قيمة التعويض في حالة تحقق الحادث المؤمن منه وذلك في حالة انفصال شخصية المستأمن عن المستفيد.
- **المؤمن عليه:** وتظهر شخصيته في حالات التأمين على الحياة فقط هو الشخص موضوع الخطر وذلك مثل قيام الزوج بالتأمين على زوجته لمصلحة الاطفال ويقوم الزوج بدفع أقساط التأمين فيكون الاطفال هم المستفيدون والزوج هو المؤمن عليه وتكون شركة التأمين هي المؤمن.

2.1.1. العرض المالي: وهو قيمة التعويض التي يلتزم المؤمن بدفعه في حالة تحقق الحادث المؤمن منه وذلك نظير قيام المستأمن بدفع الأقساط الدورية في مواعيدها.

2. خصائص عقد التأمين

لعقد التأمين عدة خصائص نذكر أهمها فيما يلي[2]:

1.2.عقد التأمين عقد رضائي:

بمعنى أن عقد التأمين لا ينعقد إلا بموافقة طرفي العقد ويشترط لإثباته الكتابة على وثيقة التأمين لتوقع من قبل الطرفين.

2.2.عقد التأمين عقد اجتماعي:

إن صفة الاحتمال ميزة نميز بها عقد التأمين وبدونها يبطل عقد التأمين، حيث أن كلا المتعاقدين لا يستطيعان معرفة مقدار ما يقدمان أو يأخذان، فالمؤمن له ليس بإمكانه معرفة أقساط التأمين التي سوف يدفعها المؤمن وبدوره لا يعرف هذا الاخير ميعاد ومقدار مبلغ الضرر.

---

[1] شكري بهيج، التأمين في التطبيق والقانون والقضاء الطبعة الأولى دار الثقافة، المملكة الأردنية الهاشمية،2001، ص:32 .

[2] خلاف صليحة، أثر الإصلاحات الاقتصادية في قطاع التأمين الجزائري (1990 ،2008) مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الشلف،2010/2009، ص: 27.

3.2.عقد التأمين ملزم للجانبين:

عقد التأمين ملزم للجانبين إذ أنه ينشئ إلتزاما على عاتق المؤمن له بدفع أقساط التأمين ويقابله إلتزاما على شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين حال تحقق الخطر ونشير إلى أنّ التزام الطرف الأول، في حين أن التزام الطرف الثاني يبقى معلقا بحدوث الكارثة.

4.2.عقد التأمين عقد معاوضة:

بمعنى أنه بمقتضاه يتلقى كل من المتعاقدين عوضا لما قدمه، حيث يدفع المؤمن له قسطا ويأخذ مقابلا لذلك مبلغ التأمين عند وقوع الخطر،ومنه تصبح الأخطار التي دفعها المؤمن له مقابلة لتحمل المخاطر التي يكون المؤمن قد أخذها على عاتقه، وبالتالي فإن كلا الطرفين يحصل على منفعة .

5.2. عقد التأمين عقد مستمر:

إن الزمن في عقد التأمين عنصر جوهري فهو عقد مستمر ممتد لأن تنفيذ الالتزامات الناشئة عنه يمتد في الزمان، فبالنسبة للمؤمن له فأنه يلتزم بأداء الأقساط منذ إبرام عقد التأمين حتى وقوع الخطر للمؤمن منه بصفة مستمرة .

المطلب الثاني: أركان عقد التأمين

عقد التأمين كسائر العقود لا ينعقد إلا بتوافر أركان انعقاده والتي هي أركان انعقاد عامة في أي عقد من العقود وهي: التراضي، المحل، السبب.

1: الركن الأول التراضي:

ويقصد به من الناحية القانوني اتفاق إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني، ويشترط تطبق الايجاب والقبول الصادرين من المتعاقدين، كما يشترط لصحة التراضي توفر الاهلية القانونية، وأن تكون إرادة كل من المتعاقدين خالية من العيوب التي تشوب الإرادة[1]، فيشترط إذن لقيام ركن التراضي في عقد التأمين الشرطين الأساسيين هما:[2]

1.1. وجود التراضي: يتحقق التراضي – كما ذكرنا- بمطابقة القبول والايجاب، أي بتوافق إرادتي المتعاقدين، والايجاب في عقد التأمين يصدر من المؤمن، أما القبول فيصدر من المؤمن له، ويسبق الايجاب مرحلة تمهيدية من المفاوضات بين المؤمن وطالب التأمين، ولا تكون هذه المفاوضات ملزمة لأي من الطرفين،

[1] يوسف حجيم الطائي، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى،2004،ص:64.

2 المرجع السابق، ص:65.

وقد جرى العمل بان تقدم شركة التأمين إلى طالب التأمين استمارة مطبوعة تسمى استمارة طلب التأمينproposasl form وبعد أن يملاها ويوقعها ويسلمها إلى المؤمن(شركة التأمين) التي تقوم بدورها بدراسة طلب التأمين، وتتخذ القرار بقبول إجراء التأمين من عدمه.

2.1. صحة التراضي: لا يكفي لقيام ركن التراضي وجود التراضي، أي تطابق ارادتي المؤمن والمؤمن له وانما يجب أن يكون هذا التراضي صحيحا، وأن تكون كل من الارادتين خالية من عيوب الإرادة الاهلية.

ولكي يعتبر التراضي صحيحا يجب ان تصدر الإرادة من شخص يتمتع بالأهلية اللازمة لصدور العمل القانوني منه.

2. الركن الثاني : المحل:

المحل كركن من أركان العقد هو الأمر الذي يرد عليه العقد ويثبت عليه أثره، أو باختصار هو الشيء المعقود عليه، ولابد لكل عقد من محل يضاف إليه ويكون قابلا لحكمه ويصح ان يكون المحل مالا أو دينا او منفعة أو أي حق مالي أخر، كما يصح أن يكون عملا أو إمتناعا عن عمل، وعليه فإن المحل في عقد التأمين هو الشيء المؤمن عليه أي الاشخاص والأموال والمسؤولية[1]، ولكي ينشا عقد التأمين صحيحا يجب توفر الشروط التالية في المحل وهي:[2]

1.2.أن يكون محل عقد التأمين موجودا أو ممكن الوجود: ويقصد بالمحل الموجود أن يكون ثم نبيين أن هذا الشيء غير موجود، فالعقد لا ينعقد لعدم وجود المحل، والشيء غير الموجود إما أن يكون قد وجد أصلا، أو كان موجودا ولكنه هلك قبل العقد، مثال يعتقد تاجر أن عنده بضاعة معينة في مخزنه فيقوم بالتأمين عليها، ثم يتبين عدم وجود هذه البضاعة في مخزنه أصلا، ولا يمنع أن يرد عقد التأمين على شيء غير موجود وقت إبرام العقد ولكنه ممكن الوجود في المستقبل بشرط أن يعين تعيينا نافيا للجهالة والضرر، كالتأمين على المزروعات التي لم تزرع بعد التأمين على الأخطار بالنسبة للمقاولين.

2.2. أن يكون المحل معينا او قابلا للتعيين: والمقصود بالتعيين هنا هو تعيين المحل تعيينا واضحا ومنطقيا حتى يكون كل من طرفي العقد على نية من الأمر، ولذا فان تعيين الشيء المؤمن عليه إما أن يكون بالذات أو يكون بالوصف، ويتوقف تحديد ذلك على طبيعة الشيء المراد التأمين عليه، فإن كان من الاشياء التي يلازمها التأمين مهما اختلفت أماكن تواجدها كالسيارات والامتعة الشخصية رفقة صاحبها، فإن تعيينها يكون

[1] يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص:64.

[2] المرجع السابق، ص:65.

بالذات، أما إذا كانت من الاشياء التي يراد عليها التأمين متى ما تواجدت في مكان ما، فان تعيينها يمكن أن يكون بالوصف وبيان الغرض منها وعائداتها وأماكن تواجدها.

3.2. أن لا يكون ممنوعا قانونيا أو مخالفا للنظام العام أو الادب: أي أن يكون مشروعا ومتفق عليه دستوريا، فلا تصح الأموال المسروقة والمهربة محلا لعقد التأمين، كذلك لا يجوز التأمين على الأموال الممنوع التعامل بها قانونيا كالمخدرات أو الأموال الناتجة عن الجرائم بكل أشكالها كدور القمار أو تلك المخالفة للآداب العامة.

3. الركن الثالث: السبب:

وهو الركن الثالث في العقد وفقا للنظرية الحديثة وهو الدافع الباعث على التعاقد أي الباعث الذي لعب الدور الرئيسي في حمل الشخص للتعاقد، وعليه فالسبب في عقد البيع هو الباعث الذي دفع له المؤمن له والمؤمن لإجراء عقد التأمين، فالمؤمن له يسعى من وراء عقد التأمين الحصول على ضمان من المؤمن بتعويض عن الخسائر التي تلحق به جراء وقوع الخطر المؤمن ضده، وهذا هو التزام المؤمن، والمؤمن ينبغي عندما يقبل تبعة الخطر واجراء التأمين للحصول على قسط التأمين أن يكون موجودا وقت إبرام العقد وإلا كان العقد باطلا – كما ذكرنا – وكذلك يشترط في السبب أن يكون مشروعا أي غير مخالف العام أو الادب[1].

المطلب الثالث: طرق إعادة التأمين

بالنظر لكون التأمين يمثل إلتزاما بين طرفين، لذا يستدعي الأمر تنظيم العلاقة بينهما بشروط توضح حقوق و إلتزامات كل طرف وذلك بإبرام عقد التأمين بين شركات التأمين من ناحية والمؤمن لهم من ناحية أخرى، يتم بمقتضاه تقديم هذه الشركات نوع من الحماية لما قد يتعرض له المؤمن من المخاطر عن طريق الصرف ،ما يعرف بتعويضات نظير ما يدفعه من أقساط وقد تلجأ شركات التأمين بإبرام عقود أخرى في حالة إذا ما كانت مسؤولة عن الوفاء بمبالغ أو تعويضات تفوق رأس مالها وإحتياجاتها ومن هنا ظهرت فكرة إعادة التأمين، ومن خلال هذا المطلب سوف نعطي تعريف واضح لعقد إعادة التأمين وتوضيح طرقه.

1.تعريف إعادة التأمين: هو عبارة عن اتفاق داخلي بين هيئتين أو أكثر من هيئات التأمين تقوم الهيئة الأولى بالتنازل عن جزء من كل عملية تأمينية تحصل عليها الهيئة وذلك مقابل أن تلتزم الهيئة الأخرى بتحمل نسبة من التعويض المدفوع للمؤمن له في حال وقوع الخطر المؤمن ضده في صورة حادث.[2]

[1]. يوسف حجيم الطائي، مرجع سبق ذكره، ص: 67 .

[2] أسامة عزمي سلام، مرجع سبق ذكره، ص: 170.

2.طرق إعادة التأمين: لإعادة التأمين طرق مختلفة ويسعى فيها المؤمن الأصلي لاختيار الطريق التي تتلائم واحتياجاته، واهم هذه الطرق نذكر[1]:

1.2. إعادة التأمين الاتفاقي:

وفيه تتم عمليات إعادة التأمين بين شركة التأمين وشركات إعادة التأمين من خلال اتفاقية مسبقة بين مجموعة الشركات على ان تقبل لشركات إعادة التأمين كل ما يقدم إليها دون ان يكون لها حق تعديل المبالغ الموزعة عليها وفقا لشروط محددة في الاتفاقية.

2.2.إعادة التأمين الاختياري:

حيث تترك الحرية لشركة التأمين في اختيار الشركات التي تعيد التأمين لديها وكذا تحديد نسبة إعادة التأمين وتحديد نوعية الأخطار التي ستحتفظ بها وتلك التي ستعيد تأمينها لدى الغير ولشركات إعادة التأمين في هذه الحق المطلق في قبول أو رفض إعادة التأمين.

3.2.إعادة التأمين الاجباري:

يتم إبرام هذه العمليات تنفيذا لأحكام قانون الاشراف والمراقبة على الهيئات العمومية، وفي مثل هذه لحالات، وجب على شركات التأمين إعادة التأمين في جزء من عملياتها لدى شركات تأمين اخرى بمقتضى نفس القانون وبالنسب التي يحددها، كما يمكن تقسيم عمليات التأمين الإجباري حسب مصدرها إلى:

- **عمليات إعادة التأمين الصادرة:** وهي عمليات التأمين لدى الشركات الأخرى.
- **عمليات إعادة التأمين الواردة:** هي العمليات التي قبلها الشركة لصالح شركات اخرى.

[1] أسامة عزمي سلام، مرجع سبق ذكره ،ص:67.

المبحث الثالث: ماهية شركة التأمين:

تعد شركات التأمين إحدى أهم المؤسسات المالية التي كان ظهورها أمرا حتميا للقيام بهمة ترويج فكرة التأمين لاعبة في ذلك دور المنظم لضمان الإستقرار وبعث روح الطمأنينة و وسيط بين المؤمن لهم و مختلف أنواع المؤسسات الإقتصادية ، بحيث تقوم بتمويلها من خلال الإقراض أو المساهمة في رأس المال أو تقوم بإنشاء مشروعات ملكا لها و هذا بغرض تنويع العوائد .

المطلب الأول: مفهوم شركة التأمين وخصائصه.

تأخر ظهور المؤسسات التي تمارس التأمين كهيئات معتمدة حتى أواخر القرن 17، حيث كانت الحوادث المختلفة التي خلفت خسائر جسيمة دافعا أساسيا لظهور مصطلح جديد وهو "شركات التأمين" حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم شركات التأمين ،وذكر أبرز الخصائص التي تتميز بها.

1.مفهوم شركة التأمين:

هناك عدة مفاهيم للشركة التأمين نذكر أهمها:

-يمكن تعريف شركة التأمين "بأنها مؤسسة تجارية تهدف إلى تحقيق الربح حيث تقوم بجمع الأقساط من المؤمن لهم واستثمار الأموال المجمعة في أوجه متعددة تكون مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيد عند وقوع المخاطر المؤمن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني وتحقيق الربح المناسب".[1]

وكما عرفها البعض ايضا بأنها: "هي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا فهي شركة للتأمين تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها مؤسسة مالية تقوم بتحصيل الأموال من المؤمن لهم في شكل أقساط لتعيد استثمارها في مقابل تحقيق عوائد"[2].

2 خصائص شركة التأمين:

لشركات التأمين مجموعة من الخصائص التي تمتاز بها عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى وهي هذه الخصائص نذكر ما يلي[3]:

[1] أحمد نور أحمد سيبوني شحاتة، محاسبة المؤسسات المالية تصميم النظام المحاسبي لشركات التأمين والبنوك، دار النهضة العربية،1989، ص86.

[2] مدحت محمد إسماعيل، محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر والتوزيع، الأردن،2006، ص280.

[3] محمد توفيق البلقاني، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار الكتب الأكاديمية للنشر والتوزيع،2004، ص 160-162.

- شركة التأمين هي نسبة المؤسسات المالية الاكثر خضوعا للقوانين، خصوصا في مجال استثمار رؤوس الأموال وذلك بتحديد نسب استثمارية ضروري الالتزام بها في مجالات مصرح بها ضمن النصوص واللوائح القانونية بهدف ضمان قدرة هذه الشركات على الوفاء بالتزاماتها اتجاه جملة الوثائق التأمينية.
- تقدم خدمات تأمينية لزبائنها في شكل عقود معاوضة من ناحية واستثمار الأقساط المتحصل عليها من ناحية أخرى لذا فهي تصنف ضمن المؤسسات المالية التعاقدية بتعهدات متبادلة بينها وجمهور المؤمن لهم.
- التزاماتها وأهدافها تدفعها للتكيف أكثر في التعامل مع مجالات استثمار أموالها المحددة قانونيا بالتركيز على الإستثمار في الأماكن ذات خطر أقل.
- انعكاس دورة الإنتاج فيها حيث لا يتسنى للشركة التأمين معرفة مداخيلها إلا في المستقبل لأن خاصة طول أجل التزاماتها اتجاه العملاء سار للسنوات القادمة من تاريخ الإكتتاب بمعنى أن قيمة العائدات لا يمكن تحديدها إلا بصفة استدلالية (بناء على خبرة الشركة) لأن مبلغ التأمين متعلق بتحقق الخسائر وحجمها.

المطلب الثاني: وظائف شركات التأمين

تعتبر شركة التأمين مؤسسة مالية تعمل على جمع أقساط التأمين لتعيد إستثمارها، فتحقق بذلك عوائد للإقتصاد وتساهم في تقديم الخدمات الإجتماعية إلى أفراد المجتمع، كما أن تنوعها وتعددها زاد من وظائفها، حيث أصبحت تمارس الأنشطة والوظائف التالية:[1]

1. وظيفة التسعير:

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده وبالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة تتناسب مع درجة احتمال تحقق الخطر كما ويتناسب مع مبلغ التأمين وتتناسب ايضا مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده.

2. وظيفة الاكتتاب:

تهتم هذه الوظيفة باختيار وتموين طالبي التأمين بما يحقق أهدافها وغاياتها، ويهدف الاكتتاب إلى تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة وبذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات اصدار الوثائق والمتوقع ان ينتج عنها أرباح وترفض الطلبات لمتوقع ان ينتج عنها خسائر ولا تكون مجدية.

[1] أسامة عزمي سلام، مرجع سبق ذكره،ص:157.160.

3. وظيفة الإنتاج:

يقصد بالإنتاج في التأمينات المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركة التأمين وعملية البيع التي تقوم بها شركة التأمين هي الخدمة التأمينية وكثير ما يطلق على الوكلاء والمندوبين اسم المنتجين وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الحياة، يطلق على الدائرة المختصة بالإنتاج اسم دائرة المبيعات، وتكون هذه الدائرة مسؤولة عن استقطاب وتدريب الوكلاء الجدد ومراقبة ومتابعة الوكلاء والمندوبين الاخرين وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الممتلكات والمسؤولية توجد دوائر للتسويق ويقوم موظفو هذه الدوائر بشرح البرامج التأمينية لجمهور المؤمن لهم.

وبالإضافة إلى تطوير وتأهيل فريق فعال من رجال المبيعات تقوم شركات التأمين بمجموعة واسعة من النشاطات التسويقية ومن ضمنها فلسفة التسويق.

4. وظيفة تسوية المطالبات:

هي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن عليه عند تحقق الخطر المؤمن ضده وفي شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة، وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر هو مستوى الخسائر وهناك ثلاث أسس متبعة في تسوية المطالبات هي:

- ✓ التحقق من صحة المطالبة المقدمة.
- ✓ الانصاف والسرعة في تسديد المطالبات.
- ✓ تقديم المساعدة للمؤمنين لهم.
- ✓ وظيفة إعادة التأمين.

ويقصد بإعادة التأمين نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر على تحمل هذا الخطر، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين، وعقد إعادة التأمين هو عقد يشبه عقد التأمين، إلا أن اطرافه تكون مختلفة، ففي عقد التأمين يكون طرفي العقد المؤمن له" شخص أو مؤسسة" والمؤمن "شركة التأمين" أُما عقد إعادة التأمين فأطرافه شركة التأمين وشركة إعادة التأمين إلا أن عقد إعادة التأمين يختلف عن عقد التأمين في صفة الاذعان، حيث يمكن لطرفي العقد من مناقشة شروط العقد وتعديلها حسبما يرونه مناسبا.

5. وظيفة الاستثمار:

كون أقساط التأمين يتم تجميعها في بداية العملية التأمينية فأنه سيتوفر لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها وحسب مبدأ الملائمة أو الموائمة في الاستثمار فان شركات التأمين التي عكس التأمين على الحياة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية طويلة الاجل وذلك دون الالتزامات المتوقعة تكون لأجال طويلة، أما الاستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين تمارس أعمال تأمينات الممتلكات فيما أن مدد هذه الوثائق غالبا ما تكون سنة فأقل وبالتالي فإن التزاماتها كذلك تكون قصيرة الأجل سنة فأقل.

المطلب الثالث: مصادر الأموال في شركات التأمين

شركات التأمين كسائر الشركات الإقتصادية تحتاج إلى مصدر مالي بغية الإستمرار في نشاطها وتمويل إستثماراتها وتحقيق إستقلاليتها المالية، إذ تعمل على كسب رؤوس الأموال من عدة مصادر، ومن هذه المصادر نذكر:

1. أموال حقوق المساهمين:

وتتمثل في رأس المال المدفوع والاحتياطات الرأسمالية التي تكونها شركة التأمين من الأرباح المحتجزة، إما لتدعيم مركزها المالي أو لمواجهة ظروف غير متوقعة مستقبلا مثل الكوارث، وتعتبر هذه الأموال هامش الأمان الاخير وجملة الوثائق للحصول على مستحقاتهم التأمينية، وتمثل هذه الأموال نسبة ضئيلة من حجم الأموال الموجهة للاستثمار في شركات التأمين.[1]

2. أموال وحقوق حملة الوثائق:

وهي الأموال المتجمعة نتيجة تحصيل أقساط التأمين وتنقسم هذه الأموال إلى مجموعتين[2]:

1.2. حقوق حملة وثائق التأمين على الحياة: يطلق عليها بالمخصصات الفنية ويعتبر هذا المخصص اهم مصادر الأموال في التأمين على الحياة، وهو مخصص طويل الاجل نظرا لطول مدة استحقاق وثائق هذا النوع من التأمينات وتتزايد أموال هذا المخصص من عام لآخر،كلما زادت الاصدارات الجديدة في وثائق التأمين على الحياة.

2.2. أموال التأمينات العامة: وتتمثل في المخصصات التالية:

[1] عبد الغفار حنفي، سمية قريقاص، أسواق المار، دار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص365.

[2] المرجع السابق، ص 368.

1.2.2. مخصص الأخطار السارية: يتكون من المبالغ المحتجزة من أقساط وثائق التأمينات العامة والمدفوعة مقدما عن سنوات قادمة، لتغطية الأخطار السارية مستقبلا عن اصدارات هذا العام.

2.2.2. مخصص التعويضات تحت التسوية: يتكون هذا المخصص من الأموال المحتجزة عن الحوادث التي وقعت خلال السنة الحالية ولكنها لم يتم تسويتها أو لم تسدد بعد، بل ستتم تسويتها وسدادها في السنة أو السنوات المالية التالية.

3.2.2. مخصص التقلبات في معدلات الخسائر: يتكون هذا المخصص بطبيعته في السنوات ذات النتائج الجيدة لمواجهة أي تقلبات غير متوقعة.

3. الأموال غير المرتبطة بنشاط التأمين:

ويطلق عليها المخصصات الأخرى غير الفنية والتي تخصصها أداة المقابلة خسائر معينة أو ديون معدومة، وتتمثل هذه الأموال في المبالغ المستحقة لشركة التأمين وإعادة التأمين للوكلاء والسماسرة وهذه الأموال قصيرة الاجل وتمثل نسبة ضئيلة جدا مقارنة بموارد الأموال الأخرى والمجتمعة لدى شركات التأمين، ونلاحظ جملة من الوثائق الغالبية إذ تصل إلى حوالي 93 % بينما حقوق المساهمين لا تتجاوز17 % .

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل ولو بشكل مختصر إبراز وتوضيح مختلف المفاهيم المتعلقة بالتأمين، وتوصلنا إلى اكتشاف بأن قطاع التأمين من أهم القطاعات الاقتصادية من خلال لعب دور مهم وأساسي في حماية الافراد والمنشأة وتأمينها من الأخطار التي يمكن أن تحدث مستقبلا. كما توصلنا أيضا من خلال هذا الفصل إلى أنّ إعادة التأمين تتم بالتعاقد بين شركة التأمين وشركة إعادة التأمين ولا تتم إلا بتوفر مجموعة الأركان التي لابد من توفرها كي تتم عملية إدارة التأمين.

وأخيرا توصلنا إلى أن شركات التأمين من بين المؤسسات المالية التي تهدف إلى تحقيق الربح والرخاء الاقتصادي، حيث تقوم نشاطاتها على تقديم الخدمات الاجتماعية للأفراد وتأمينهم من الأخطار التي يتعرضون لها، كما أنها تعمل على تجميع الأموال ليعاد استثمارها في الأوراق المالية وتكوين رؤوس الأموال لتغطية التزاماتها المتوقعة مستقبلا.

الفصل الثاني:

إدارة المخاطر في شركات التأمين

تمهيد:

يتطلب من الإنسان اتخاذ القرارات في ظل العديد من المتغيرات سواء كانت هذه القرارات تتعلق بحياته الخاصة والعامة أو فيما يتعلق بوظيفته أو عمله، وأحد أهم هذه المتغيرات عدم معرفة الإنسان ما قد يحدث في المستقبل، وعدم تمكنه من معرفة نتائج قراراته مسبقا.

وبالرغم من التقدم الهائل في الإمكانيات المتاحة للإنسان وخاصة فيما يتعلق بالتوقعات الخاصة والعامة والتنبؤ العلمي الدقيق والتي تساعد على سلامة اتخاذ القرارات إلا أن هذا لم يزيل القلق الذي يلازم الشخص عند اتخاذ قراراته، ويترتب على ذلك أنه عند اتخاذ قراراته يكون غير متأكد من النتيجة النهائية لذلك القرار، مما يخلق لديه حالة معنوية توصف بالخطر.

وتبعا لذلك قسمنا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخطر.

المبحث الثاني: عموميات حول إدارة المخاطر.

المبحث الثالث: إدارة الخطر وسياساتها.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الخطر

يتعرض الإنسان منذ نشأته للعديد من الأخطار التي يترتب على تحققها خسارة مالية او معنوية، وتختلف هذه الاخطار من حيث طبيعتها ونوعيتها وحجم الخسارة المترتبة على تحققها، حسب تطور الحياة البشرية، فالإنسان منذ اللحظة التي يولد فيها يتعرض الى المخاطر بشتى انواعها.

المطلب الأول: ماهية الخطر وأنواعه

يتعرض الإنسان منذ العصور القديمة لأخطار عديدة ينتج عن وقوعها خسائر مالية، أو تصيب الإنسان في نفسه أو أسرته، وتختلف شدتها حسب طبيعتها ونوعيتها، ومن خلال هذا المطلب سوف نتطرق إلى مفهوم الخطر مع ذكر جل أنواعه.

1.تعريف الخطر:

عرف الكثير من الباحثين مفهوم الخطر، حيث سنتطرق لبعضها من أجل التوصل لمفهوم شامل له.

يعرف الدكتور عبد المنعم البدراوي الخطر على أنه عبارة عن حادث يتوقع حدوثه وليس مؤكد الحدوث يشترط تدخل إرادة أحد الاطراف في حالة وقوعه خاصة إرادة المؤمن له.[1]

كما يعرفه السيد عبد المطلب عبده: "هو عدم التأكد الممكن قياسه بطريقة موضوعية باستخدام نظرية الاحتمالات والذي يمثل ناتجه عن صورة عبء مالي"[2]، وركز هذا التعريف على إمكانية القياس الموضوعي لظاهرة عدم التأكد، استخدام نظرية الإحتمالات أنّ نتائج تحقق الخطر تكون خسارة مالية.

–التعريف الشامل للخطر: هو التهديد المباشر للإنسان من وقوع أحداث خسارة كالسرقة أو الاصابة أو الحريق أو حوادث المرور كما أن الخطر في مجال التأمين قد لا يقتصر على ذلك، فإنه يتعدى أيضا إلى المناسبات السارة كالزواج أو مولود جديد، فالهدف من وراء التأمين إلى تفادي نتائج ما قد يحصل من ضرر.[3]

2.أنواع الخطر

هناك العديد من أنواع الخطر نذكر منها[4]:

[1] كمال محمود جبرا، التأمين وإدارة الخطر، دار الأكاديمون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2015، ص: 199.

[2] عبيد أحمد أبو بكر، وليد سيفو ، ادارة الخطر والتأمين، دار الباروزي، عمان، الأردن ،2009،ص : 26 -27

[3] كمال محمود جبرا، مرجع سبق ذكره، ص: 199.

[4] المرجع السابق، ص: 204-205.

1.2.الخطر الثابت: يقصد بالخطر الثابت الخطر الذي تظل درجة احتمال وقوعه مرة واحدة أي ثابتة غير متغيرة طوال فترة التأمين، وثبات الخطر ليس معناه أن يكون ثابتا بشكل مطلق ومنتظم ويقصد بالثبات الثبات النسبي الذي يمكن أن تحتمل التغيرات المؤقتة فمثلا خطر الحريق يعتبر خطرا ثابتا على مدار العام إذا كانت نسبة تحققه لا تتغير من عام لأخر.

2.2.الخطر المتغير: وهو الخطر التي تتغير درجة احتمال حدوثه خلال مدة التأمين سواء كان هذا التغير بالزيادة أو النقصان أي بمعنى إذا كانت درجة احتمال تحققه ازدادت فأنه يسمى خطرا متزايدا أو متصاعدا إما إذا نقصت درجة احتمال تحقق الخطر يسمى الخطر المتناقص.

3.2. الخطر المعين: يقصد به ذلك الخطر الذي يكون محله معينا وقت إبرام عقد التأمين حتى ولو كان ذلك الشيء متعلقا بشخص أو بشيء، ففي حالة التأمين على الأشخاص يكون التأمين على حياة الشخص أو شخص آخر فهنا يكون الشخص قد أمن على حياته وبالتالي يكون هذا الشخص أمن على خطر معين، وأيضا إذا مات هذا الشخص فإن الخطر متعلق بشخص معين سواء كان هذا الشخص أو شخصا اخر.

4.2. الخطر الغير معين: وهو ذلك الخطر الذي يكون محله غير معين وقت إبرام العقد إلا أنه يكون معينا عند تحقق الخطر فمثلا الشخص الذي يقوم بالتأمين في المسؤولية ضد حوادث السيارات فإنه في هذا الحال لا يكون مؤمن من خطر معين لأنه لم يقم بالتأمين ضد حادث معين وفي ذلك الوقت لم يكن يعرف طبيعة نوع الحادث الذي سوف يتعرض له وبالتالي يكون الخطر غير معين.

المطلب الثاني: مسببات الخطر

للخطر عدة مسببات وعوامل مساعدة ولها عدة تصنيفات موضوعية وعوامل مساعدة شخصية إرادية وغير إرادية وسنفصل فيها كالتالي.

1. عوامل مساعدة موضوعية أو مادية :

يقصد بمسببات الخطر المساعدة تلك المسببات التي ينتج عن وجودها زيادة وجود الخطر وارتفاع درجته(حدته) أو كلاهما. مثل ذلك:[1]

- وجود أي من الظواهر: الاوبئة، المجاعات، الثورات، الحروب تعتبر مسببات خطر مساعدة لمسبب خطر رئيسي وهو ظاهرة الوفاة لان وجودها يزيد من خطر ظاهرة الوفاة ومن حدتها.

[1] هارون نصير،التأمين في موجهة الخطر،دار أمجد للنشر و التوزيع،عمان،2014،ص:29-30.

- وجود أي من الظواهر: البراكين، الزلازل، العواصف الرعدية والصواعق، تزيد من خطر الحريق ومن درجة فداحته لذلك تعتبر مسببات خطر مساعدة لمسبب الخطر الأساسي وهو ظاهرة الحريق.
- بناء المساكن من الاخشاب او بجوار اماكن بها مواد قابلة للاستعمال يزيد من خطر الحريق ومدى الخسارة الناتجة منه.
- قيادة سيارة بها عيب فني مثل عدم وجود فرامل(مكابح) جيدة يزيد من خطر حوادث السيارات.
- عدم وجود اجهزة إنذار حريق مبكر يزيد من حجم الخسارة عند تحققها .

2. عوامل مساعدة شخصية:

من الملاحظ أنّ الظواهر الطبيعية والظواهر العامة التي تحيط بالإنسان وممتلكاته تسير وفق نظام شبه ثابت إلى أن يتدخل الإنسان في مجريات الأمور فيحولها إلى ناحية أكثر خطورة عما كان متوقع؛ ولهذا يسير مصطلح عوامل مساعدة شخصية إلى تلك المسببات التي تنتج عن ظاهرة تدخل العنصر البشري في مجريات الأمور الطبيعية والتأثير فيها سواء عن قصد أو بدون قصد[1]، وبذلك تنقسم هذه العوامل كالأتي[2]:

1.2.عوامل شخصية غير إرادية:

ويقصد بها العوامل المساعدة التي تؤدي اما إلى زيادة تكرار تحقق الظواهر الطبيعية أو يزيد من درجة خطورتها أو كليهما وذلك نتيجة التدخل الغير مقصود من البشر. مثال ذلك:

- ظاهرة الإهمال لدى بعض الأشخاص الذين يعتادون التدخين في أي مكان، يعتبر عامل مساعدا غير ارادي لظاهرة الحريق وتزيد من درجة خطورته.
- ظاهرة ضعف النظر أو الرعونة لدى بعض سائقي السيارات تعتبر عامل مساعد غير إرادي لظاهرة الوفاة وتزيد من خطورتها.
- شراء التأمين قد يكون عاملا مساعدا غير ارادي، فالمؤمن له قد يصبح أقل حرصا لتفادي الخسارة لمعرفته أن شركة التأمين سوف تقوم بتعويض خسارته.

[1] المرجع السابق، ص:31.
[2] المرجع السابق،32.

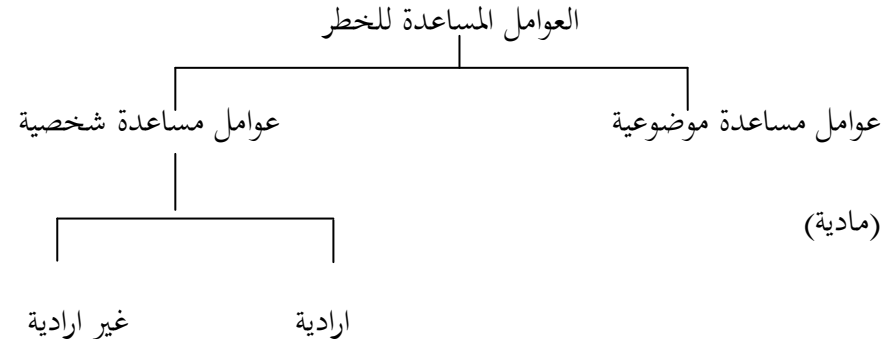
مثل هذا التدخل اللاإرادي من البشر لا يعتبر مخالفا للقانون ولا يعاقب عليه (ولكن نلاحظ الان اتجاه معظم الدول إلى سن قوانين تحظر التدخين في اماكن معينة وإلى تحديد السرعة القصوى للسيارات في بعض الاماكن في المناطق المختلفة، كذلك تمنح شركات التأمين تخفيضات في الأقساط المستحقة نظير قيام المؤمن له باتخاذ احتياطات الأمن والسلامة).

2.2.عوامل مساعدة إرادية.

ويقصد بها تلك العوامل المساعدة التي تؤدي إلى زيادة تكرار الأخطار، وذلك نتيجة إلى التدخل المقصود من قبل البشر مثال ذلك ظاهرة خيانة الأمانة حيث يقوم حارس مخزن باستعمال النيران متعمدا في محتويات المخزن في محاولة منه لتغطية جريمة سرقة لبعض محتويات المخزن وذلك بتعمد إشعال حريق بالمخزن ليتمكن من مطالبة شركة التأمين بالتعويض المالي، إضافة إلى ظاهرة الإختلاس حيث يقوم أمين الصندوق بالاستيلاء على العهدة المالية التي بحيازته مما يزيد من خطر السرقة.

و الشكل التالي يعبر عن التصنيف الخاص بالعوامل المساعدة على الخطر:

شكل (1): تصنيف العوامل المساعدة للخطر



المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على هارون نصر، "التأمين في مواجهة الخطر"، دار أمجد للنشر والتوزيع، 2014، ص:29.

المبحث الثاني: عموميات حول إدارة المخاطر

لقد كان لانتشار الخطر و ارتباطه بحياة الإنسان السبب المباشر للإهتمام به ودراسته ومحاولة التقليل من الخسائر التي تترتب من تحققه ومحاولة التحكم فيه ،فالواقع فرض ضرورة الانتباه والاحتياط والعمل على الحد من تفاقمها وتفاعلها ،قصد ضمان استمراريتها والامان لذلك ظهرت إدارة المخاطر كمدخل علمي لمواجهة مشكلة التعامل مع المخاطر التي يواجهها الافراد والمنشآت .

المطلب الأول: مفهوم إدارة المخاطر وأهميتها.

نشأ مصطلح إدارة المخاطر من إندماج تطبيقات الهندسة في البرامج العسكرية والقضائية والنظرية والتأمين في القطاع المالي، وتطور مصطلح إدارة المخاطر وتوسع في مختلف المستويات الإدارية والمالية خاصة في شركات التأمين، ومن خلال دراستنا سنقف عند أبرز التعريفات الخاصة بإدارة المخاطر والتطرق إلى أهميتها.

1. مفهوم إدارة المخاطر:

-هي تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف، وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهة مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب.

- هي عملية قياس وتقييم للمخاطر وتطوير استراتيجيات لإدارتها تتضمن هذه الاستراتيجيات نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها وتقليل أثارها السلبية وقبول بعض أو كل تبعاتها[1].

-هي جزء أساسي في الإدارة الاستراتيجية لأي مؤسسة، وهي تلخص كل الاجراءات التي تتبعها المؤسسات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل الأنشطة والتركيز على معرفة ومعالجة الأخطار المحتملة التي تؤثر على المؤسسة[2].

-هي مجموعة الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة الخطر، وذلك من أجل منع وتقليل الخسائر المادية المحتملة ومن ثم الحد من عدم التأكد[3].

2. أهمية إدارة المخاطر

لدى إدارة المخاطر أهمية كبيرة كسائر العمليات الإدارية، وتكمن في:

[1] هارون نصير، مرجع سبق ذكره، ص: 235.

[2] أسامة عجمي سلام، مرجع سبق ذكره، ص:41.

[3] سليمان زيدان، إدارة الخطر والتأمين، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ،2013، ص: 40.

1.2.بالنسبة للمشروعات تعمل إدارة المخاطر إلى:

تتمثل أهمية إدارة المخاطر بالنسبة للمشروعات كما يلي[1]:

- تقليل المخاطر التي قد تؤدي إلى خسائر كبيرة نتيجة لكبر حجم المشاريع.
- التنبؤ بالتدفقات النقدية التي يمكن أن تحصل عليها المشروعات والمنظمات في المستقبل.
- تقييم المقترحات الاستثمارية المتصلة بأنشطة المنظمات والنهوض بها وتطويرها عموديا وافقيا.
- وضع الخطط الكفيلة بحماية ومساعدة العاملين في المنظمة بأقسامها ومفاصلها التنظيمية والادارية والإنتاجية والخدماتية.
- مساعدة المشروع أو المنظمة على الوفاء بالمسؤوليات الاجتماعية والاقتصادية اتجاه المجتمع.

2.2.بالنسبة للفرد:

إن أهمية دراسة الخطر والتأمين بالنسبة للفرد تكمن في جانبين من حياته الشخصية والمهنية، حيث[2]:

1.2.2.حياته الشخصية:

- التعامل الموضوعي مع الأخطار التي يتعرض لها شخصيا وتلك التي تتعرض لها أسرته آنيا أو لاحقا.
- احتياجه لنوع من أنواع التأمين وبالتالي سهولة اختيار وثائق التأمين المناسبة لكل حال ولكل وصف.
- التعامل مع شركات التأمين بكل أشكالها وأغراضها.

2.2.2.حياته المهنية: إن دراسة إدارة الخطر والتأمين تفيد الإنسان في حياته المهنية من خلال:

- تتفتح أمامه فرص متعددة للعمل في إدارة الخطر أو شركات التأمين وإدارة المخاطر على المستوى الوطني الداخلي أو الخارجي.
- إذا كان يعمل في إدارة أخرى، فإن إلمامه بإدارة الخطر والتأمين يسهل له التعامل مع مدير إدارة الخطر، لكون جميع الإدارات في المنشاة تؤثر وتتأثر بعمل مدير إدارة الخطر، من جهة وببعضها البعض الآخر من جهة ثانية.

المطلب الثاني: خطوات عملية إدارة المخاطر

تحتل وظيفة إدارة المخاطر أهمية كبيرة في المؤسسة بإعتبارها الركن الأساسي الذي تكون من ورائه المؤسسة في مأمن من التعرض للأخطار المحيطة بها، لذلك فإن هذه الوظيفة تحتاج إلى جملة من الأدوات الفعالة القادرة

[1] المرجع السابق، ص:41.

[2] المرجع السابق، ص:41.

على جعل الخطر في أدنى مستوى ممكن من خلال إتباع خطوات مضبوطة هدفها جعل إدارة المخاطر عملية مبنية على العقل وأكثر منهجية، وذلك عن طريق وضع جملة من الخطوات الرشيدة التي من ورائها يمكن تتبع مسار الخطر والقضاء عليه، وهذا ما سنوضحه فيما يلي[1]:

1. **التحضير:**

ويتضمن التخطيط للعملية، ورسم خريطة نطاق العمل والأساس الذي سيعتمد في تقييم المخاطر، وكذلك تعريف إطار العملية وأجندة للتحليل.

2. **تحديد المخاطر:**

في هذه المرحلة يتم التعرف على المخاطر ذات الأهمية التي تؤدي إلى مشاكل وعليه يمكن أن يتعرف على المخاطر من خلال تحديد مصدر هذه المشكلة بحد ذاتها، وعندما تعرف المشكلة أو مصدرها فإن الحوادث التي تنتج عن هذا المصدر أو تلك التي قد تقود إلى مشكلة يمكن البحث فيها.

3. **التعرف على المخاطر:**

ويتم ذلك عن طريق الخطوات التالية:

1.3.التحديد المعتمد على الأهداف: أن المنظمات والفرق العاملة على مشروع ما جميعها لديها أهداف، فأي حدث يعرض تحقيق هذه الأهداف إلى خطر سواء جزئيا أو كليا يعتبر خطورة.

2.3.التحديد المعتمد على السيناريو: في عملية تحليل السيناريو يتم خلق سيناريوهات مختلفة قد تكون طرق بديلة لتحقيق هدف ما أو تحليل للتفاعل بين القوى في سوق أو معركة، لذل فان اي حدث يولد سيناريو مختلف عن الذي تم تصوره وغير مرغوب به، يعرف على أنه خطورة.

3.3.التحديد المعتمد على التصنيف: وهو عبارة عن تفضيل جميع المصادر المحتملة للمخاطر.

4.3.مراجعة المخاطر الشائعة: في العديد من المؤسسات هناك قوائم بالمخاطر المحتملة.

4. **التقييم:**

بعد التعرف على المخاطر المحتملة يجب أن تجري عملية تقييم لها من حيث شدتها في إحداث الخسائر واحتمالية حدوثها، أحيانا يكون من السهل قياس هذه الكميات، وأحيانا يتعذر قياسها، صعوبة تقييم

[1] كمال محمود جبرا،مرجع سابق،ص:238-239.

المخاطر تكمن في تحديد معدل حدوثها، حيث أن المعلومات الإحصائية عن الحوادث السابقة ليست دائما متوفرة، وكذلك فان تقييم شدة النتائج عادة ما يكون صعب في حالة الموجودات غير المادية.

المبحث الثالث: إدارة المخاطر وسياساتها.

لقد أصبحت السيطرة على المخاطر والتقليل من حدتها من العوامل الرئيسية في إدارة المخاطر، كون أن الأخطار تتنوع وتتعدد وهذا ما يستوجب من إدارة المخاطر إيجاد وسائل وإستراتيجيات من أجل التقليل من هذه المخاطر والتعامل معها بكفاءة وفعالية بهدف حسر الخطر والحد من تأثيره.

المطلب الأول: المخاطر التي تواجهها شركات التأمين

بإعتبار أن شركات التأمين تنشط كغيرها من المؤسسات الأخرى في بيئة غير مستقرة، فهي معرضة لمخاطر متنوعة، مما أوجب عليها التعامل مع الأخطار ومعالجتها للحد من خطورتها والتي تهدد سيرورة نشاطها ومن هذه الأخطار نذكر:

1. **أخطار الإكتتاب:**

هو الخطر الذي يحدث عندما يكون متوسط قيمة المطالبات الفعلية سيختلف عن القيمة المتوقعة عن بيع وثائق التأمين، وتسعى شركات التأمين إلى تخفيض خطر الاكتتاب.

وتساعد عملية الاكتتاب لشركة التأمين على البقاء في سوق التأمين ليمنح الحماية التأمينية لحاملي وثائق التأمين الجدد منهم والقدامى، كما تساهم أرباح عملية الاكتتاب في الفائض ولتحقيق ذلك يجب على إدارة الإكتتاب تجنب الاختيار ضد مصالح الشركة، ويحدث هذا الاختيار عندما تصبح الوثائق التي تصدر في شركة التأمين لا تمثل عملية عشوائية بمعنى أنها تمثل عملية مميزة تجاه الأخطار الرديئة في المجتمع.

ونظرا لأهمية عملية الإكتتاب وللخوف من الأخطار التي يمكن أن تنشأ من الاكتتاب في أخطار دون المتوسط، ويكون قياس الاكتتاب في شركة التأمين بالغة الأهمية، وبصفة عامة يمكن القول بان هناك علاقة مباشرة بين حجم الأقساط المكتتبة ومستوى الملائمة المالية لشركة التأمين، فإذا كان التمسك بالاختيار الجيد للأخطار كمبدأ فإن ذلك سوف يظهر في نقص الأقساط التي يتم تحصيلها في مقابل توفير الحماية التأمينية وبالتالي لا يتحقق قانون الأعداد الكبيرة. وبنفس الطريقة إذا حدث تساهل في قبول أخطار غير جيدة أدى ذلك إلى زيادة الأقساط وارتفاع احتمالات تعرض شركة التأمين للعسر المالي[1].

[1] أحمد عيد أبو بكر، إدارة الأخطار شركات التأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص:28

2. مخاطر الإستثمار:

قد يطلق عليها أحيانا أخطار الأصول، وذلك من منطق أن يعكس محفظة الاستثمارات في شركة التأمين مخاطر الاستثمار المختلفة، بالإضافة عل العائد على الاستثمار في كل وجه من الاوجه الاستثمارية، كما يأخذ في الاعتبار المبادئ التي يجب أن تتوفر في إستثمارات شركة التأمين والتي تتمثل في الضمان والربحية والسيولة والتنويع وذلك عند تحديد السياسات الاستثمارية المختلفة لأي من شركات التأمين، كما يجب الأخذ بعين الاعتبار تحليل وقياس مخاطر الاستثمار عند رسم السياسة الاستثمارية لأموال شركة التأمين، ومنه يمكن القول أن تركيبة المحفظة الاستثمارية في الشركة يجب أن تراعي العوامل السابقة عند تحقيق أهدافها في مزيج من الأصول الاستثمارية[1]، وتتمثل مخاطر الإستثمار في العناصر التالية[2]:

1.2.مخاطر الاستثمار في العقارات: يتمثل في درجة الاختلاف بين الفوائد الفعلية والفوائد المتوقعة خلال فترة الاحتفاظ بهذه العقارات، ويتزايد الخطر بتزايد الاختلاف بين الفوائد الفعلية والفوائد المتوقعة.

2.2.مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية: وهي تتمثل في قيمة الفرق بين ما يتوقعه المستثمرون وما تحقق لهم بالفعل من فوائد الاستثمار متمثلة في الارباح الموزعة والفرق في قيم الأوراق المالية.

3.2.مخاطر الاستثمار في القروض: تقوم شركات التأمين بتقديم نوعين من القروض هما: القروض بضمان ورهانات عقارية، وقروض بضمانات اخرى وتتمثل مخاطر الاستثمار في القروض في مقدار الفرق بين معدلات الفوائد السائدة في السوق ومعدلات الفائدة على القروض حيث أن تزايد مخاطر الاستثمار في القروض يمكن أن تؤثر في قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها كاملة.

4.2.مخاطر الاحتفاظ بالنقدية: تقوم شركة التأمين بالإحتفاظ بالقدر المناسب من النقدية وذلك لتقليل رأس المال العاطل، بما يساعد على رفع كفاءة الإستثمار والحصول على معدلات فوائد استثمارية تزيد عن معدلات الفوائد التي تحسب على أساس أقساط التأمين، إضافة إلى أن احتفاظ الشركات بالعدد المناسب من النقدية لعدد مركز السيولة لديها ويمكنها من مواجهة كافة التزاماتها، والاستفادة من الفرص الاستثمارية التي قد تظهر في الأسواق المالية.

[1] أحمد عيد أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص:29.

[2] المرجع السابق، ص:29

حيث أن شركات التأمين تتعرض لبعض مخاطر الاستثمار عند احتفاظها بالنقدية، مثل زيادة أو نقص النقدية عن الاحتياجات الحقيقية للشركة، تزيد النقدية من المقدار المناسب تفقد الشركة فرصة إستثمار ذلك القدر من النقود الذي زاد عن الإحتياجات الحقيقية للشركة، مما يقل من ربحية الشركة وفي حالة ما تقل النقدية عن القدر المناسب تتعرض الشركة إلى عدم القدرة على سداد التزاماتها، وذلك يؤثر على مركزها وسمعتها التنافسية حيث نستنتج بأن مخاطر الاحتفاظ بالنقدية يتمثل في مقدار الفروق السالبة والموجبة بين القدر المناسب والقدر الفعلي لدى شركة التأمين.

3. مخاطر أخرى:

تتعرض شركة التأمين كغيرها من الشركات الأخرى للعديد من المخاطر والتي تقوم بالتأمين عليها فيما بينها (لدى شركات التأمين) والمخاطر التي تتعرض لها هي نفسها التي يتم بيعها على مستوى شركة التأمين مثل خطر الحريق، فقد تتعرض شركات التأمين لأخطار الحريق والغاز كما أنها معرضة لأخطار الطبيعة كالعواصف والزوابع والفيضانات والزلازل او حوادث ذات كيمياوية كالانفجار الصناعي أو حوادث ذات طابع اجتماعي كأعمال الشغب والاضطرابات الداخلية.[1]

المطلب الثاني: انواع المخاطر في شركات التأمين

إن التعويضات التي تدفعها شركات التأمين للمستفيدين لا تعتبر نوع من المخاطر أو الخسائر، ذلك أن دفعات التعويض هي في عداد التكاليف المبرمجة سابقا، أما المخاطر الحقيقية التي تقف كحاجزا أمام تحقيق أهدافها وتعرقل سيرورة نشاطها بطريقة مباشرة سواء في بيئتها الداخلية والخارجية متعددة وكثيرة، وعلى هذا الأساس سنعرض في هذا المطلب أبرز المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين:[2]

1. المخاطر المالية:

وتتمثل في درجة التقلبات التي تحدث للموازنة وعوامل داخلية الخلية عدة مثل عدم دقة تقدير الموازنة وعدم كفاية المخصصات المالية التي تحول دون تحقيق أهداف شركة التأمين أو المنشاة.

2. مخاطر الاعطال الفنية:

أعطال فنية وميكانيكية تحدث لآلات الإنتاج تحول دون تحقيق الأهداف.

3. مخاطر الحرائق:

[1] أحمد عيد ابو بكر، مرجع سبق ذكره، ص 30.

[2] إدارة المخاطر، أهمية أنواع واستراتيجية إدارة المخاطر، أسود البيزنس، www.business 4 lions.com

تهديدات قد تواجه المنشاة وتعرض حياة الافراد للإصابات وتدمير المباني، واتلاف المحتويات من وثائق وبيانات مهمة نتيجة حدوث الحريق.

4. مخاطر الكوارث الطبيعية:

تهديدات طبيعية تواجه المنشاة مثل الزلازل والفيضانات والانزلاقات والانهيارات الارضية التي تحون دون تحقيق الأهداف.

5. مخاطر مصرفية:

التهديدات التي تواجه المنشاة في نقص الكوادر البشرية ونقص المهارات الادارية والجمركية، وخرق الاستمرار الوظيفي ماديا ومعنويا، وعدم فعالية برامج التدريب.

6. مخاطر صحية:

تهديدات تواجه منشاة الاعمال من اصابات عمل للموظفين في العمل الميداني الجمركي والحدودي وتهديدات بيئية وصحية كالتعرض للمواد المشعة الخطرة وغيرها من التهديدات.

7. مخاطر قانونية:

تهديدات تواجه منشاة الاعمال بتدني مستوى الوعي بالتشريعات المنظمة لعدم المنشاة، وعدم المعرفة بكيفية تطبيق نصوصها وعدم تزويد المعنيين بالتعديلات الواجب اجراؤها لتفادي المخاطر المادية والفنية.

8. مخاطر توعوية اعلامية :

تهديدات تتعلق بعدم تزويد المعنيين بالمعلومات بالدقة الكافية.

المطلب الثالث: استراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين

تنتهج شركات التأمين عدة استراتيجيات أو سياسات للتعامل مع الأخطار، والتي بدورها تجعل إدراة المخاطر في شركة التأمين تتعامل مع المخاطر بكل بمرونة وكفاءة، حيث تمكنها من معالجة كافة المخطار المؤمن ضدها والتي تتماشى وتتلائم مع نوع الإستراتيجية المنتهجة،وذلك بأقل تكاليف وفي ظرف زمني وجيز، وقد قسمها عبد الله إلى ثلاث مجموعات رئسية وهي[1]:

1.سياسات مواجهة الخطر:

1.1.المجموعة الأولى: سياسة افتراض الخطر وتحمله ويشمل:

[1] احمد عيد ابو بكر، مرجع سبق ذكره، ص31

- سياسة افتراض الخطر بدون تخطيط مسبق.
- سياسة افتراض الخطر حسب خطة موضوعة.
- سياسة الوقاية والتحكم في قيمة الخسارة.

2.1المجموعة الثانية: سياسة تخفيض الخطر:

وتشمل:

-طريقة الفرز والتنويع -طريقة تجميع الأخطار -سياسة التأمين على الأخطار

3.1.المجموعة الثالثة: سياسة نقل الخطر وتشمل:

-عقود التشغيل -عقود النقل

-عقود الايجار -عقود الأمانة

بينما يرى د-محمد وحيد أنّ سياسات إدارة الخطر تتمثل في مجموعة السياسات تتبعها إدارة المخاطر لمواجهة الأخطار التي تتعرض لها المؤسسة الاقتصادية، ويمكن تقسيم هذه السياسات إلى نوعين هما:

سياسة لا تؤثر على الخطر وعناصره وتشمل:

- سياسة تحمل الخطر
- تكوين احتياطي عام لمواجهة الخسارة المالية الناشئة عن تحقق الخطر – سياسة نقل الخطر
- سياسة تؤثر على الخطر أو عناصره وتشمل: سياسة الوقاية والمنع – سياسة التجزئة والتنويع– سياسة التجميع.

2.طرق مواجهة الخطر.

مما سبق يتضح انّ تعدد السياسات التي يمكن استخدامها في إدارة المخاطر أو الخطر وتداخلها وتشبعها جعل من الصعب حصرها جميعا، خاصة وأن هذه السياسات تتصف بالتطور والتغير المستمر تبعا للأوضاع والظروف المحيطة بالمكان والزمان وفيما يلي شرح موجز لاهم طرق ووسائل مواجهة الخطر وهي:

1.2. سياسة تجنب الخطر:

يرى البعض أن هذه السياسة من أهم طرق مجابهة الخطر كونها إستراتيجية فعالة وإنتهاجها تؤدي إلى تفادي الخطر كله، في حين يرى البعض الآخر أنها تمثل إحدى الطرق السلبية التي تؤدي بالفرد أو المشروع إلى الإبتعاد

عن اتخاذ القرارات التي ينتج عنها أخطار، ويرى البعض الآخر ضرورة استبعادها من مجموعة السياسات الخاصة بإدارة الخطر، واعتبارها مجرد قرار سلبي يؤدي إلى عدم اتخاذ القرار الذي يوجد نوعا من الخطر ويطلق عليها مجاز سياسة عدم إدارة الخطر ونظرا لانتشار الخطر وتغلغله في كل أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية للفرد الأمر الذي يجعل عملية التجنب الكلي من الأمور المستحيلة، لذلك فإن اتباع هذه الطريقة في إدارة الخطر يكون في نطاق ضيق جدا وينحصر استخدامها في مجال التجنب الجزئي إلى القول بأن All Risk can't to avoir jance وخير مثال على هذه الطريقة تتمثل في رغبة الفرد أو المنشأة في التأخير بدلا من التملك بهدف تجنب خطر التملك. وتصبح طريقة تجنب الخطر ضرورية في الحالات التي تزيد فيها الاعباء المالية المترتبة عن تحمل الخطر عن المزايا المتوقع الحصول عليها من وراء ذلك[1].

2.2.تحمل الخطر (افتراض الخطر):

تقوم سياسة افتراض الخطر وتحمله على قبول الفرد للخطر المعرض له واستعداده لتحمل نتائجه من خسائر مالية وذلك قد يكون بدون تخطيط مسبق من جانب المؤمن له أو قد يكون بتخطيط مسبق[2].

1.2.2. تحمل الخطر بدون تخطيط مسبق: في ظل هذا الأسلوب يتم افتراض الخطر وتحمله بشكل عفوي دون تخطيط حتى إدراك مسبق بالخطر وعواقبه، وذلك لعدم شعور الفرد بأهمية الخطر وانما لجهله أساسا بوجوده، وفي حالات أخرى يتم تحمل الخطر اختياريا، يمكن ذلك بإرادة الفرد الكاملة وبعد معرفته بالخطر وأبعاد ويتم تحمل الخطر من قبل الفرد اجباريا نظرا لغياب البديل أو صعوبته او ارتفاع تكلفته[3]، ويتم استخدام أسلوب رد تحمل الخطر دون تخطيط مسبق في الحالات الاتية[4]:

- حالة الأخطار التي يترتب على تحققها خسائر مالية بسيطة بحيث يمكن للفرد أو شركة التأمين تحملها دون مشقة أو عبئ.
- في حالة ارتفاع تكلفة الطرق الأخرى البديلة أو في حالة عدم وجود بديل اخر.
- وفي الحالات التي يسعى الفرد إليها أو شركة التأمين إلى الخطر ويكون مستعد التحمل ما قد يترتب على تحققه من خسارة.

[1] أحمد عيد أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص:32.
[2] المرجع السابق، ص :33.
[3] أحمد عيد أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص:34.
[4] نفس المرجع، ص:34.

وهذه السياسة لا تؤثر على الخطر ولا في عناصره أو مكوناته، ولا تأثير لها على الخسائر الناتجة عن تحقق الخطر وهذه السياسة لا تصل إلا في حالة الخسائر الصغيرة المتكررة والخسائر الاقتصادية التي يمكن توقع قيمتها مقدما، وهذه السياسة لا تحتاج إلى تكلفة تنفق مقدما على هذه المجابهة، و أن النتائج المترتبة على الأخطار بتحملها الفرد مهما كان حجمها.

2.2.2.تحمل الخطر مع وجود تخطيط مسبق (التأمين الذاتي): يتعرض البعض wiliams Hines تسمية هذه الطريقة اصطلاحا التأمين الذاتي، وحجته في ذلك أنّ الية التأمين تعني نقل الخطر، حيث أن ينقل الانسان الخطر للنفسية، ولذلك فهما يريان أنه لا جدال في كون التأمين الذاتي مستحيلا.

حيث أنّ الطريقة الثانية تستخدم حين تكون الخسارة المتوقعة الناتجة عن مسبب الخطر متكررة، ويمكن حساب قيمتها مقدما وبدقة وتعتمد هذه الطريقة على تكوين مخصص لمواجهة الخسارة المتوقعة[1].

3.2.سياسة التأمين التبادلي: أو التعاوني:

حيث تقوم هذه السياسة على اقتسام الخسارة وتوزيعها حيث يتم الاتفاق مسبقا بين الافراد المعرضين لخطر معين، على اقتسام الخسارة التي تلحق بأي منهم نتيجة تحقق هذا الخطر ويعتبر هذا النوع من التأمين أقدم الطرق والسياسات التي تم استخدمها الأفراد لمجابهة الأخطار المشتركة فيما بينهم، ومن الأمثلة التي يساق ذكرها على هذا النوع من التأمين حالة جماعة من ملاك السفن يتفقون فيما بينهم على أن إذا غرقت احدى السفن فان الخسارة الناجمة يتم تقديرها وتوزيعها فيما بين هؤلاء الملاك[2].

4.2.سياسة تحويل الخطر:

وتعني هذه السياسة ان يتفق طرف معرض للخطر مع طرف اخر لديه القدرة على الاستعداد على درء هذا الخطر ودفعه عن نظير مقابل معين متفق عليه يدفعه الطرف الأول للطرف الثاني.

ويرى البعض وجود تشابه بين سياسة تحويل الخطر مع إمكانية تجنبه في اتباع أي من الطريقتين يؤدي إلى تجنب الخسارة المالية، ويرى البعض الاخر وجود اختلاف تام بين سياسة تحويل الخطر وسياسة افتراض الخطر. تتشابه سياسة تحويل الخطر مع سياسة تجنب الخطر في أن اتباع أي من الطريقتين يؤدي إلى تجنب الخسارة المالية.

[1] المرجع السابق، ص:35.

[2] أحمد عبيد أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص: 68- 73

ولا شك أن سياسة تحويل الخطر تلعب دورا إيجابيا في المساعدة على اتخاذ القرارات التي ترتفع فيها درجة الخطورة أو الأهمية خاصة أن كلفة النقل أو تحويل الخطر تعتبر معقولة.

5.2. سياسة الوقاية والمنع:

وهي مجموعة الخطط والوسائل والاجراءات التي تؤدي إلى منع حدوث الخطر كلية أو التقليل من فرص وقوعه أو التقليل من حدة نتائجه، وهناك عدة طرق للوقاية والمنع، وتعني الإجراءات والأساليب التي يقوم بها الفرد والمنشاة لمنع حدوث الخطر أو على الاقل تخفيض فرص وقوعه وتعمل هذه الطرق على:

- تخفيض عدد مرات وقوع الحادث.
- تخفيض حجم الخسارة عند تحقق الخطر.
- تخفيض الاثنين معا.

وتتميز هذه السياسة في إدارة الخطر عن السياسات الأخرى يقتصر دورها على مجرد توزيع الخسائر في حالة تحقق الخطر كما هو الحال مع التأمين التبادلي او التعاوني او التجاري وتقتصر فائدتها على الاشخاص المنظمين إليها، أما طرق الوقاية والمنع لا تؤدي فقط إلى تقليل الخسائر الكلية بالنسبة للفرد فقط وإنما يمتد اثره إلى المجتمع ككل، حيث أن تحقق الخطر ووقوع الخسارة يترتب عليه فقدان المجتمع لجزء من ثروته سواء كان مؤمن عليها أم لا، إما منع الخسارة فأنه يحافظ على ثروات المجتمع.[1]

[1] أحمد عبيد أبو بكر، مرجع سبق ذكره، ص : 78-82.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل الثاني من تعاريف لإدارة المخاطر وأنواع ومسببات الخطر، يتضح لنا مدى الأهمية الكبرى لدراسة إدارة المخاطر لما تكتسبه هذه الاخيرة في مواجهة الخطر باعتبارها أداة فعالة تضمن للمؤسسة الأمن والبقاء والتطور المستمر، وتحقيق الأهداف المسطرة، من خلال توفير لبيئة مناسبة للعمل تتلائم مع تحديات العصر، الامر الذي اوجب على أصحاب الوحدات الاقتصادية تجارية كانت أم صناعية أن تضع إدارة مخاطر في أعلى مراتب الأولويات وأن ترقى بها إلى مراتب عالية على مستوى الادارات العليا خاصة في شركة التأمين، لمدى قدرتها على مواجهة المخاطر وهذا راجع إلى تنوع الاستراتيجيات ومدى فاعلية كل استراتيجية في مواجهة الخطر وكما ان تنوع استراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين يساعد على الحفاظ الدائم والمستمر على موارد المؤسسة وحياة وحداتها كما تعتبر إدارة المخاطر صمام الأمان للاستمرار في عالم الاقتصاد والاعمال هذا الامر الذي اوجب على شركات التأمين أن تجعل استراتيجية إدارة المخاطر من اولوية الأولويات، لكي تبصر ما يخفيه المستقبل من تحديات وجب التصدي لها ومواجهتها بغية تحقيق الأهداف المرجوة.

الفصل الثالث:

دراسة حالة للشركة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري

تمهيد:

بعد الدراسة النظرية لهذا الموضوع المتمحور حول فعالية تنويع إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين كان لا بد من إجراء دراسة تطبيقية في شركة التامين لتوضيح أهمية إدارة المخاطر في شركة التأمين وأهم الإستراتيجيات المنتهجة من طرف شركات التأمين لمواجهة المخاطر.

ومن خلال دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينSAA وكالة قصر البخاري بنموذج تطبيقي للدراسة الممنهج، خلال الفترة 2020-2021 وبما هو متاح لدينا من معلومات ووثائق ومقابلات شفهية مع المديرة والموظفين المتواجدين في الوكالة الوطنية للتأمين بقصر البخاري، وعليه قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي ممنهجة على النحو التالي:

المبحث الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين ووكالة قصر البخاري.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: لمحة تاريخية عن الشركة الوطنية للتأمينSAA .

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين (SAA) المحور الرئيسي في سوق التأمين في الجزائر باعتباره من أقدم الشركات من حيث النشأة حيث تمثل نسبة 28% من الحصة السوقية الإجمالية، بغية تحقيق الريادة في مجال تأمين السيارات والأخطار الصناعية.

المطلب الأول: تقديم الشركة الوطنية للتأمين (SAA).

عرف قطاع التأمينات في الجزائر تحولات عدة ناجمة بالدرجة الأولى عن تغيير النمط الإقتصادي من الإقتصاد الموجه إلى إقتصاد السوق والمنافسة الحرة،متأثرا بالتحولات الإقتصادية التي عرفتها البلاد،إضافة إلى تغيرات في النصوص التشريعية والتي تعد نقطة تحول في مسار الإصلاح الإقتصادي لقطاع التأمين في الجزائر.

1.نشأة وتطور الشركة الوطنية للتأمين (SAA).[1]

أنشئت الشركة الوطنية للتأمينات في 12 ديسمبر 1963 م على شكل شركة مختلطة، بمساهمة الخبرة المصرية الداك(61% من رؤوس الأموال الجزائرية و 39% من رؤوس الأموال المصرية) وهذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الإستقلال للإطارات والهيئات ذات الكفاءة في مجال التأمينات .

وبدأت شركة التأمين في ممارسة نشاطها ابتداء من ستة 1965م، بواسطة مؤطرين مصريين وعمال جزائريين، لكن هذه الوضعية لم تدم طويلا حيث تم التأميم الكلي للشركة في 27 ماي 1977 وبدأ بذلك احتكار الدولة لعمليات التأمين.

وفي جانفي 1976 في نطاق سياسة تخفيض أنشطة التأمين أجريت الشركة الوطنية للتأمين للاستغلال السوق المحلية بالأخطار البسيطة للخواص كاتجار والحرفيين .

وفي 27 فيفري 1989 تحصلت الشركة الوطنية للتأمين على استقلاليتها المالية وتحولها بذلك من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم برأس مال يقدر بـ80 مليون دج ليرتفع في سنة 1992 م إلى 500 مليون دج ليصل سنة 2012 إلى 20 مليار دج .

و في سنة 1991 م قامت الدولة برفع تخصص شركات التأمين، و بعدها استطاعت الشركة الوطنية للتأمين من فتح نشاطها لتكتمل عمليات التأمين المتعددة الفروع ما عدى التأمين على الصادرات الذي يقتصر على شركة CABEX.

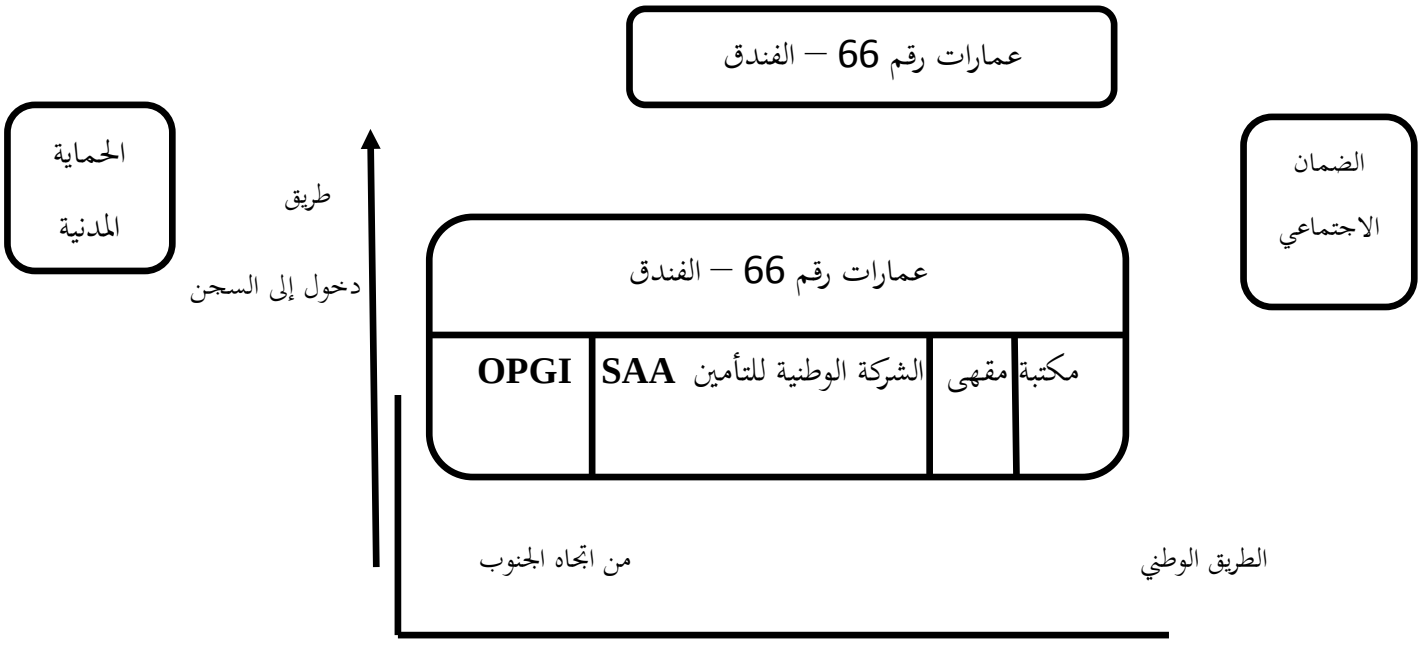
[1] وثائق داخلية لوكالة قصر البخاري.

و في سنة 1995 م، أصدرت الدولة التعليمة رقم 95- 07 التي تقتضي بتحرير سوق التأمين من احتكار الدولة، وهذا ما فسح المجال لشركات التأمين باعتماد وسطاء تأمين خواص.

2. عرض عام لوكالة التأمين بقصر البخاري.

1.2.الموقع الجغرافي للوكالة بدائرة قصر البخاري[1]:

الشكل رقم (2): يمثل الموقع الجغرافي للوكالة بقصر البخاري



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

2.2.عرض عام للوكالة.[2]

- وكالة التأمين لقصر البخاري هي جزء من شبكة وحدة موازيا من بين36 وكالة أخرى وتحمل الرمز 1808 .
- تقع في الحي رقم 66 بقرب ديوان التسيير العقاري بالقرب من سونلغاز .

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

[2] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

3.2.خصائص تتميز بها الوكالة:

تتميز وكالة التأمين بقصر البوخاري بعدة خصائص[1]:

- التأمين ضد المسؤولية والأضرار التي تلحق بالمركبات .
- تأمين التجار: تجار التجزئة والمهنيين.
- تأمين المخاطر الزراعية.
- تأمين النقل والمواصلات.
- تأمين الأشخاص.
- إرضاء العملاء المهنيين هو أحد أهم أهداف الوكالة هذا العميل ليه تأمين بنسبة 68% من السوق لهذا لابد من تحقيق كل رغباته وإرضائه تمثل هذه الأصول نقاط قوة يمكن الاستفادة منها ولا سيما تعاون مراكز الخبرة وإصلاح نظام التعويضات وذلك من خلال إعداد دفع المتطلبات .

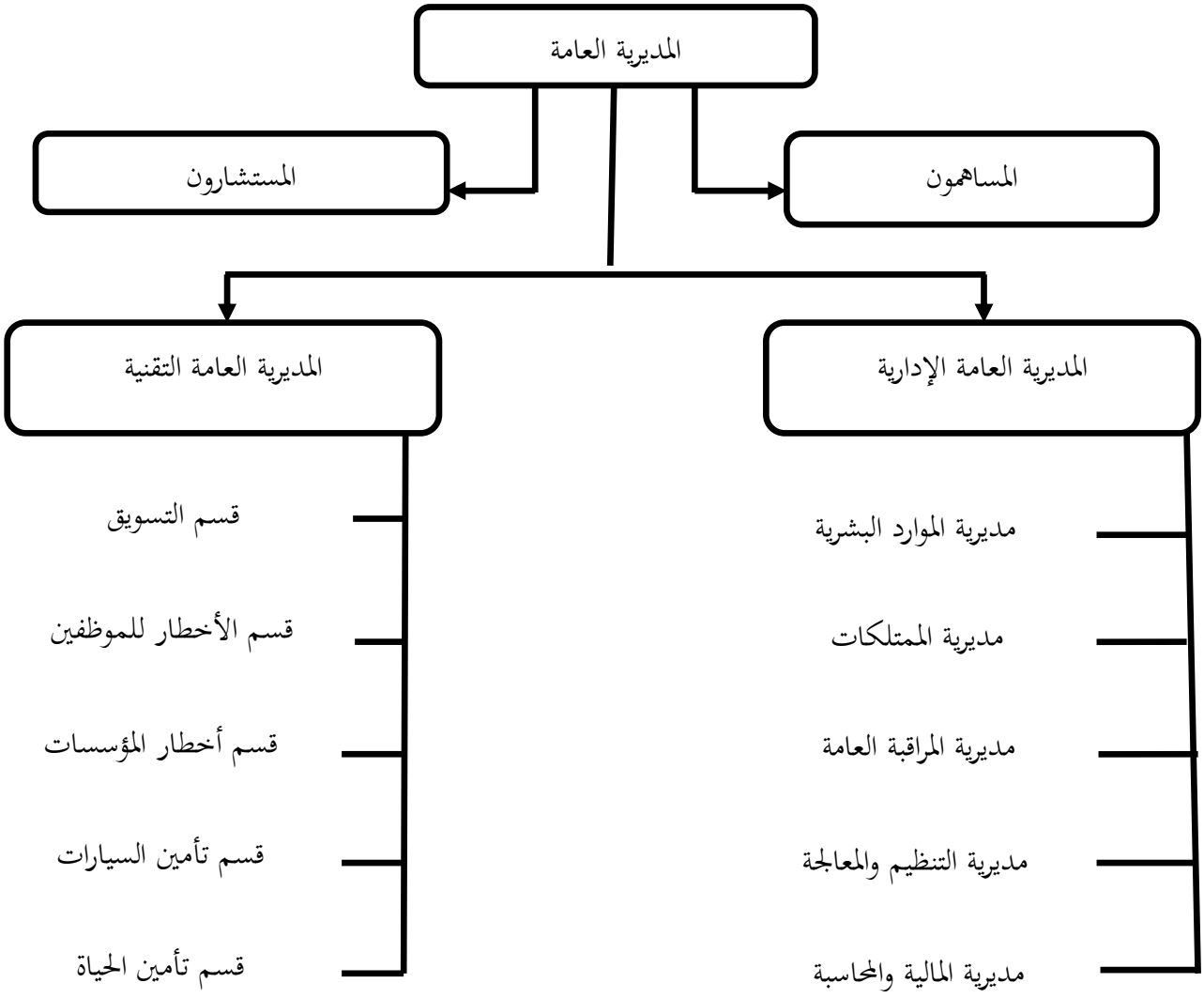
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي والهيئات المسيرة للشركة الوطنية للتأمينات.

سنعرض من خلال هذا المطلب الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين والوكالة التابعة لها بقصر البخاري.

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

1. تقديم الهيكل التنظيمي لشركة الوطنية للتأمين على مستوى المركزي.[1]

الشكل رقم (3): يمثل الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين على مستوى المركزي

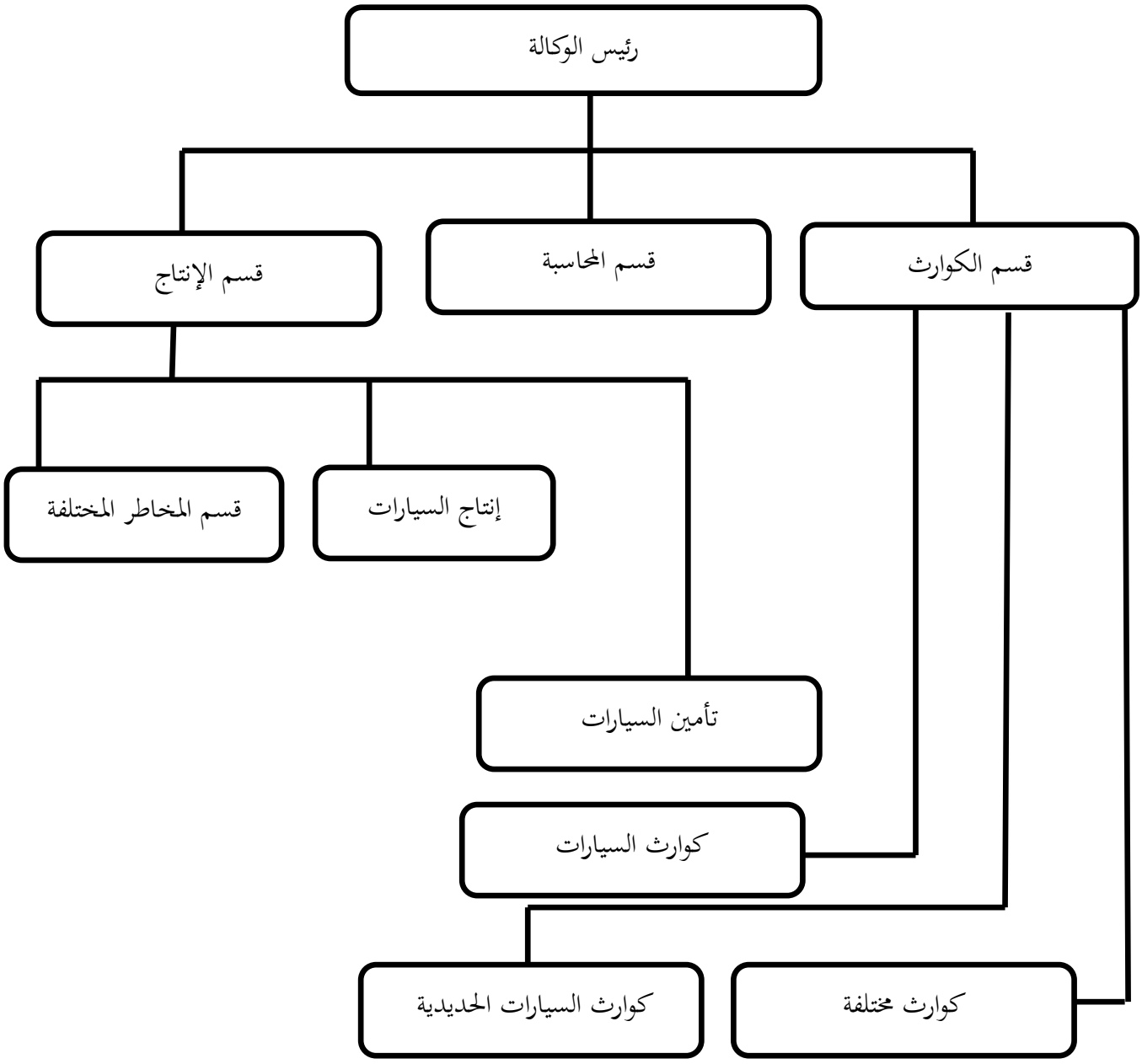


المصدر: رئيس الوكالة بقصر البخاري

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

2.الهيكل التنظيمي لوكالة التأمين بقصر البخاري.

الشكل رقم (4): يمثل الهيكل التنظيمي لوكالة التأمين بقصر البخاري.



المصدر: معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

3.دور الوكالة:

يتمثل نشاط الشركة في تقديم خدمات التأمين ومن الأدوار المختلفة للتأمين، تقديم ضمانات لتحقيق المخطط الاقتصادي والتنموي، وتوفير موارد مالية كبيرة للمشاريع الإنتاجية وتسهيل الائتمان وتقليل التضخم.[1]

4.الهيئات المسيرة للشركة.

تحتوي الشركة الوطنية للتأمين على 210 وكيل عام 293 وكالة مباشرة 48 ولاية تشرف عليها 14 ولاية جهوية موزعة على كامل التراب الوطني والمعروضة في الجدول التالي[2] :

جدول رقم(1): توزيع الوكالات الوطنية للتأمين على المستوى الوطني

الرمز	المديرية الجهوية	الرمز	المديرية الجهوية
11	الجزائر(1)	25	تلمسان
12	الجزائر(2)	26	قسنطينة
13	الجزائر(3)	17	عنابة
16	موزاية	28	سطيف
20	تيزي وزو	29	باتنة
21	وهران	33	ورقلة
23	غليزان	34	بشار
24	سيدي بلعباس		

المصدر: وثائق رسمية من المديرية الجهوية للتأمين موزاية.

المطلب الثالث: أهداف الوكالة الوطنية لتأمين بقصر بوخاري.

تطمح الوكالة الى تحقيق جملة من الأهداف ومن ابرزها نذكر:[3]

- تحقيق الربح والحفاظ على مكانتها كرائد في السوق.

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

[2] زراية أسماء، آثار سياسة تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، على النمو الإقتصادي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر تخصص نقود ومالية مؤسسات، جامعة قسنطينة،2010-2011،ص:07.

[3] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- تحسين نظام الإستقبال وذلك بتحديثه.
- إنشاء فرع للصيانة.
- تحسين المستوى الوظيفي للعمال.
- طرح منتجات جديدة للتأمين تتماشى مع متطلبات الزبائن.
- توسيع نشاطها عبر إحداث فروع لها.
- تحقيق الرضى الوظيفي لعمالها وولائهم للشركة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة التعرف على فعالية تنويع استراتيجيات إدارة المخاطر في الوكالة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق إلى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.

سنحاول في هذا المطلب تبيان المنهج المتبع في الدراسة، والذي يتناسب مع مجتمع وعينة الدراسة الممثلة للمجتمع الكلي.

1.منهج الدراسة

اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة فعالية تنويع استراتيجيات إدارة المخاطر في الوكالة الوطنية للتأمين SAAبقصر البخاري.

2.مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من موظفين وإطارات في الوكالة الوطنية للتأمينSAA بقصر البخاري.

3.عينة الدراسة

اشتملت العينة على 30 مفردة الممثلة للمجتمع الكلي.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

1.مضمون الاستبيان

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على أدبيات الدراسة (الإطار النظري واستبيانات الدراسات السابقة) قمنا بتصميم استبيان للدراسة طبقا للمحاور الأساسية المحددة في عبارات الدراسة، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة العاملين بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

كما قمنا بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

المحور الأول متعلق بالإدارة المخاطر (المتغير المستقل)، حيث اشتمل (12) عبارة.

المحور الثاني متعلق بالاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر في الوكالة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري، اشتمل على (11) عبارات.

واشتمل الاستبيان ككل على (23) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

2.المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمس خيارات **أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق** كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم (2): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبين بناء على المعطيات السابقة.

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمس مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(3):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	1 اقل 1.8	ضعيفة جدا

الاتجاه الثاني	**1.8 اقل 2.6**	**ضعيفة**
الاتجاه الثالث	**2.6 اقل 3.4**	**متوسطة**
الاتجاه الرابع	**3.4 اقل 4.2**	**عالية**
الاتجاه الخامس	**4.2 إلى 5**	**عالية جدا**

المصدر: من إعداد الطالبين

إعتبرنا المتوسطات في الجدول رقم (3) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارات أو المحور

3.الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: S.P.S.S(Sciences الإصدار 26) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها.

واستخدمنا الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

- اختبار التوزيع الطبيعي.
- قياس معامل الثبات.
- قياس الاتساق الداخلي .
- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.
- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقل والتابع.
- اختبار ت لعينة واحدة للاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.

إستعنا لصدق أداة الاستبيان، في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة، بحساب معاملات الارتباط و معامل الثبات.

1.اختبار التوزيع الطبيعي.

قمنا باختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الاتي:

الجدول رقم(4):اختبار التوزيع الطبيعي.

اختبار شابيرو (Shapiro-Wilk)	
محاور الدراسة	**القيمة الاحتمالية**Sig.
محور إدارة المخاطر	**0,856**
محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر	**0,695**
أداة الدراسة	**0,634**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

يشير الجدول رقم (4) أن اختبار التوزيع الطبيعي شابيرو (Shapiro-Wilk) لمحور ادارة المخاطر، بلغ درجة معنوية (**0,856**) كما بلغ محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر درجة معنوية (**0,695**) وبلغت أداة الدراسة درجة معنوية (**0,634**) وهي اكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي في المحاور وأداة الدراسة ككل.

2. ثبات أداة الدراسة.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعاجلة عبارات أداة الدراسة للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، حيث تم حذف العبارة رقم (5) للحصول على ثبات المحور الأول، وتم حذف العبارتين (16-18) للحصول على ثبات المحور الثاني، كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(5) اختبار الثبات للأداة الدراسة.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
محور إدارة المخاطر	**8**	**0,889**
محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر	**7**	**0,757**
أداة الدراسة	**15**	**0,870**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج البرنامج (SPSS)

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم(**5**) أن معامل ثبات محور إدارة المخاطر بلغ قيمة (**0,889**)، كما بلغ معامل ثبات محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر

(**0,757**) وبلغ معامل الثبات للأداة الدراسة ككل (**0,870**) ما يشير إلى أن جميع القيم المتحصل عليها في مستوى أكبر من **70%** ما يشير للثبات وصدق عبارات أداة الدراسة لقياس المقصود من قياسه، وإمكانية تطبيق الأداة في الظروف المماثلة.

3. الاتساق الداخلي لعبارات محور إدارة المخاطر.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات والمحور اعتمدنا على معامل سبيرمان (Spearman correlation coefficient) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور إدارة المخاطر، حيث تم حذف العبارات ذات الأرقام (3-4-9) لعدم ارتباطها مع المحور، انظر ملحق رقم (4)، واحتفظنا بباقي النتائج للعبارات كما يبينه الجدول الآتي:

الجدول رقم (6):اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور إدارة المخاطر.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	محور إدارة المخاطر	**1**	**-**
1	تولي شركتكم أهمية بالغة لإدارة المخاطر	**0,804****	**0,000**
2	تتنوع المخاطر التي تتعامل معها شركتكم	**0,674****	**0,000**
6	تعوض شركتكم للمؤمن له الخسائر التي تتعرض لها حسب شدة الخسائر	**0,853****	**0,000**
7	هناك أخطار لا تستطيع شركتكم التأمين عليها.	**0,890****	**0,000**
8	يتم اخطار الزبائن الذين تتعامل معهم شركتكم بقرب نهاية التأمين	**0,804****	**0,000**
10	تقوم شركتكم بتقييم الخطر بالاعتماد على العوائد والتكاليف	**0,804****	**0,000**
11	إدارة المخاطر تتمثل في العمل على تقليل الحوادث وتكاليف الاصابة الناتجة عنها	**0,699****	**0,000**
12	تعمل إدارة المخاطر على منع أو التقليل من حوادث العمل	**0,813****	**0,000**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS).

يشير الجدول رقم(6) أن قيمة معامل الارتباط للعبارات المحور محصورة بين (**0,674**) (**0,853**) ذات دلالة إحصائية (**0,000**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة محور إدارة المخاطر.

4. الاتساق الداخلي لعبارات محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.

للتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات والمحور اعتمدنا على معامل سبيرمان (Spearman correlation coefficient) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر، حيث تم حذف العبارات ذات الأرقام (13-14-15-22) لعدم ارتباطها مع المحور، انظر ملحق رقم (6)، واحتفظنا بباقي النتائج للعبارات كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (7):اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر	**1**	**-**
17	إستراتيجية افتراض الخطر وتحمله لا تعتمد على التنبؤ والتخطيط المسبق	**0,626****	**0,000**
19	إستراتيجية تخفيض الخطر تشمل سياسة التأمين على الأخطار	**0,823****	**0,000**
20	تنتهج شركتكم إستراتيجية الوقاية والمنع	**0,891****	**0,000**
21	تعتمد شركتكم على تحمل الخطر وفق خطة موضوعة	**0,840****	**0,000**
23	إن تواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل شركتكم مهم جدا	**0,772****	**0,000**
24	تقوم الشركة في نهاية السنة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تعرضت لها	**0,531****	**0,003**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

يشير الجدول رقم(7) أن قيمة معامل الارتباط للعبارات المحور محصورة بين (**0,531**) (**0,891**) ذات دلالة إحصائية أقل أو يساوي (**0,003**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.

المبحث الثالث: تحليل ومناقشة النتائج.

سنعرض من خلال هذا المبحث أهم مراحل الإستبيان المتمثلة في التحليل ومناقشة النتائج من خلال التحليل الوصفي لنتائج الدراسة بداية من التحليل الوصفي للمتغيرات والبيانات الشخصية، وصولا إلى اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لنتائج الدراسة.

سنوضح من خلال هذا المطلب توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف والعمر والوظيفة، وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي، وذلك من خلال ترجمتها إلى جداول وأشكال بيانية.

1.التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان والمتضمن الصنف والعمر والوظيفة وسنوات الخبرة و عدد الدورات التدريبية.

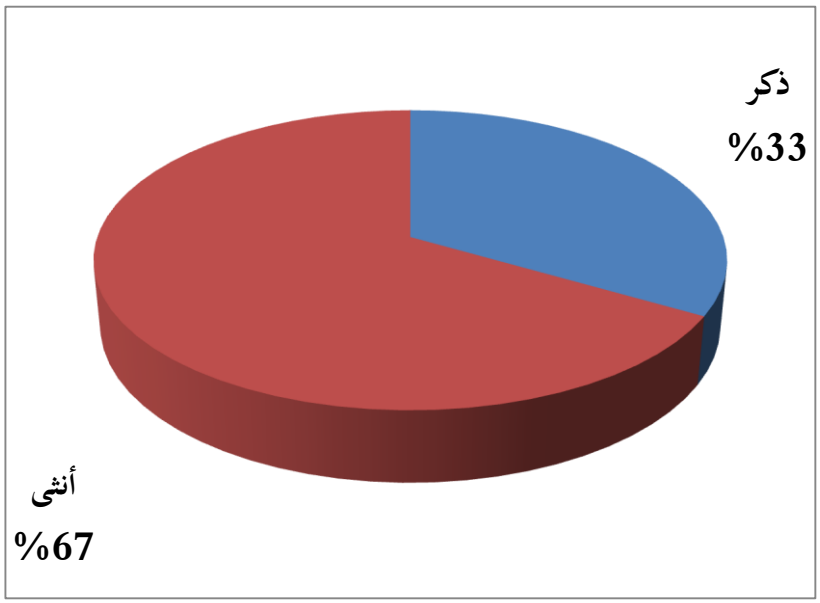
1.1. متغير الصنف:

الجدول رقم(8): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	10	33,3%
أنثى	20	66,7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS).

الشكل رقم(5): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (8) والشكل(5) نلاحظ أن 20 من العاملين الإناث يمثلون ما نسبته 66,7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، مقارنتا بالصنف الذكور الذي بلغ عددهم 10 يمثلون ما نسبته 33,3%

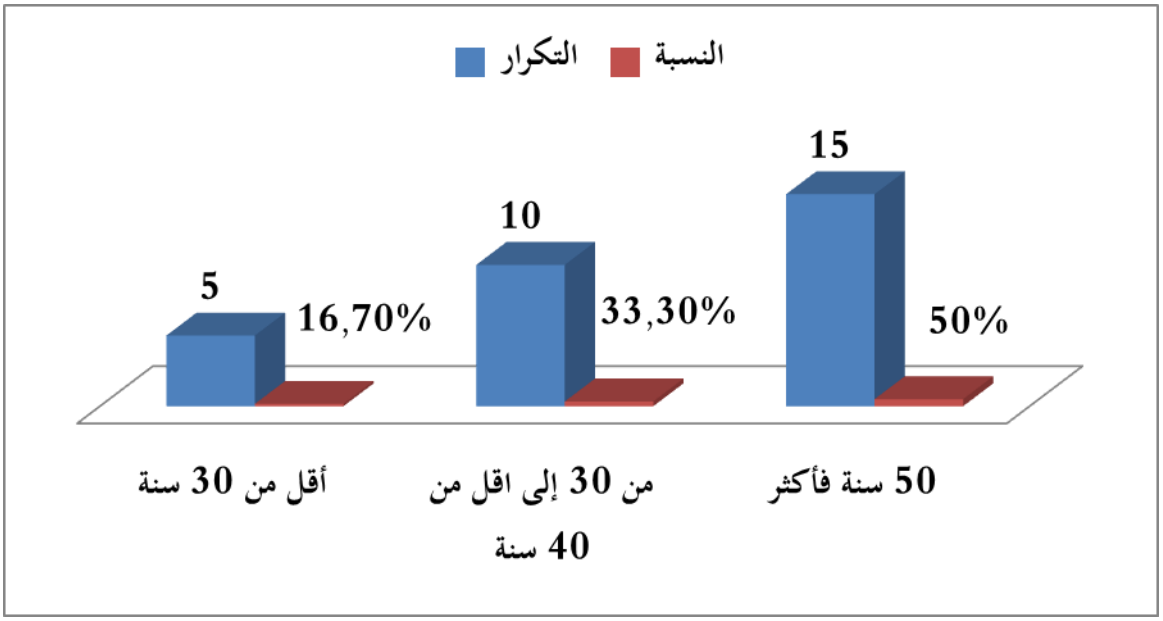
2.1. متغير العمر:

الجدول رقم(9): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	5	16,7%
من 30 إلى اقل من 40 سنة	10	33,3%
50سنة فأكثر	15	50%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

الشكل رقم(6): تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (**9**) والشكل رقم (**6**) نلاحظ أن 15 عامل يمثلون ما نسبته 50% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، أعمارهم تتراوح ما بين 30 و 40 سنة وهم الفئة الغالبة، ويوجد 10 من العاملين يمثلون ما نسبته 33,3% أعمارهم ما بين 30 إلى اقل من 40 سنة، ويوجد 5 من العاملين يمثلون ما نسبته 16,7% أعمارهم أقل من 30 سنة.

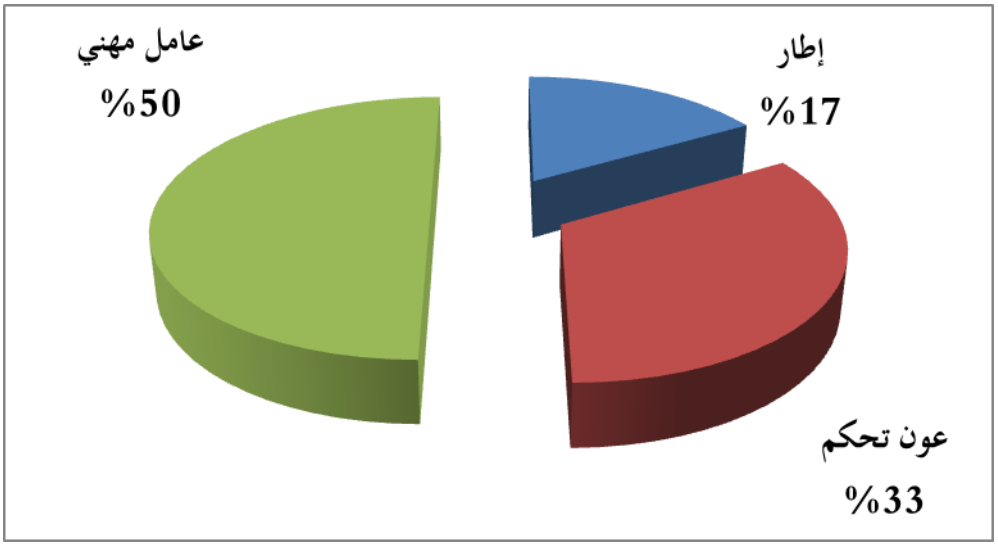
3.1.متغير الوظيفة:

الجدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة
إطار	5	16,7%
عون تحكم	10	33,3%
عامل مهني	15	50%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

الشكل رقم(7): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (**10**) والشكل رقم (**7**) نلاحظ أن 15 عامل من المهنيين يمثلون ما نسبته **50%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الغالبة، ويوجد 10 من أعوان التحكم يمثلون ما نسبته **33,3%** من عينة الدراسة ويوجد 5 من الاطارات يمثلون **16,7%** من عينة الدراسة.

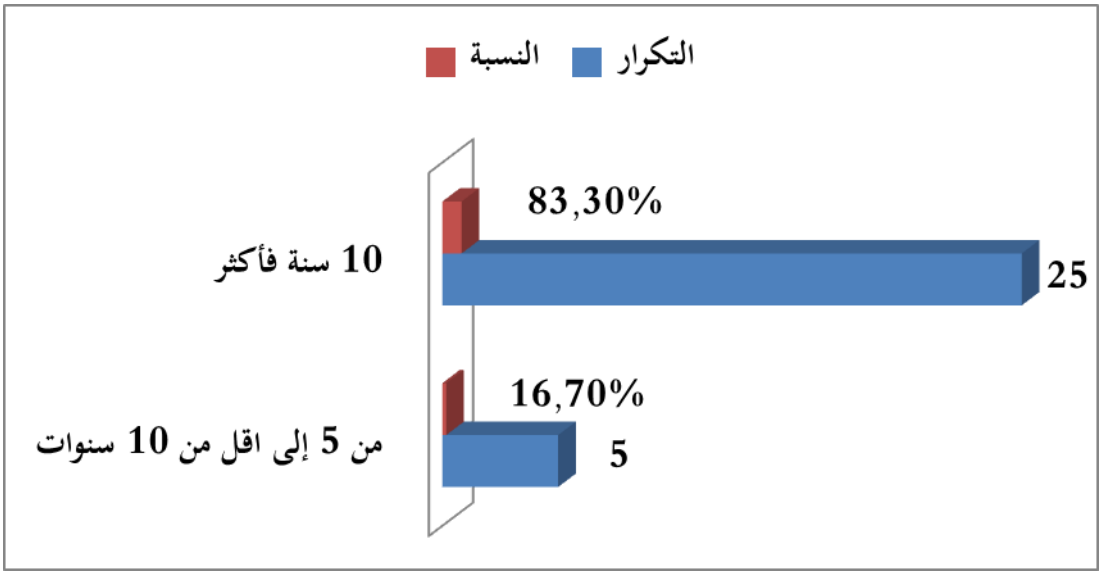
4.1. متغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 5 إلى اقل من 10 سنوات	5	16,7%
10سنة فأكثر	25	83,3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

الشكل رقم(8): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

من الجدول رقم (**11**) والشكل رقم (**8**) نلاحظ أن 10 من العمال يمثلون ما نسبته 83,3% من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم أكثر من 10 سنوات خبرة وهم الفئة الغالبة، وفي المقابل يوجد 5 من العمال يمثلون ما نسبته 16,7% لديهم من 5 إلى اقل من 10 سنوات خبرة.

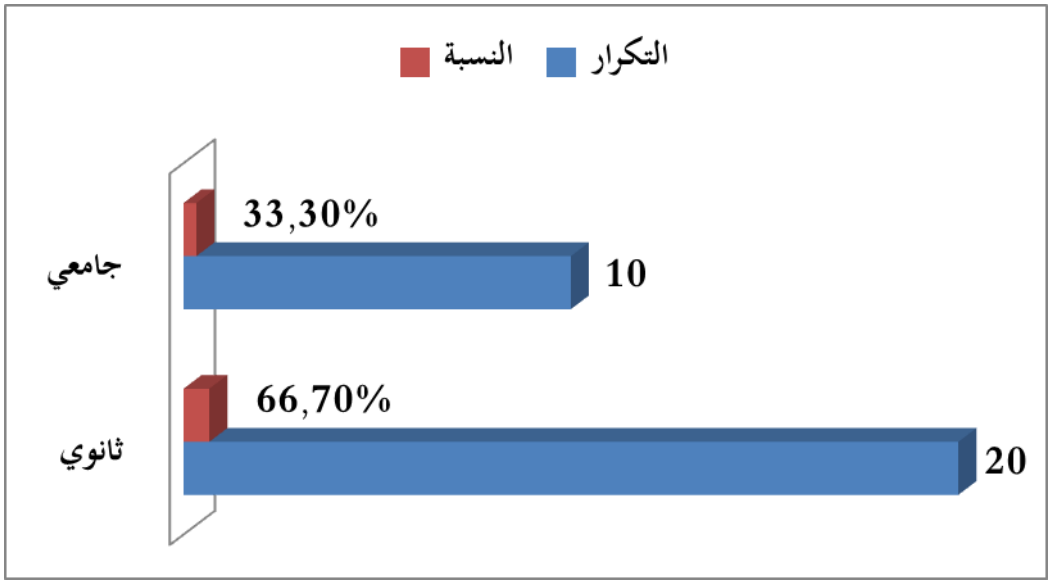
5.1.متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	**20**	**66,7%**
جامعي	**10**	**33,3%**
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

الشكل رقم(9): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج(SPSS)

من الجدول رقم (**12**) والشكل (**9**) نلاحظ أن 20 من العمال يمثلون ما نسبته 66,7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي ثانوي وهم الفئة الأغلب، وفي المقابل يوجد 10 من العمال الجامعيين يمثلون ما نسبته 33,3%

2.التحليل الوصفي لمحور إدارة المخاطر الوكالة الوطنية للتأمين SAA

اعتمدنا لوصف محور إدارة المخاطر في الوكالة الوطنية للتأمين SAA على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة للعبارات والمحور كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم(13): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور إدارة المخاطر في الوكالة الوطنية للتأمين SAA.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
1	تولي شركتكم أهمية بالغة لإدارة المخاطر	4,50	0,509	1	عالية جدا
2	تتنوع المخاطر التي تتعامل معها شركتكم	4,17	0,379	3	عالية
6	تعوض شركتكم للمؤمن له الخسائر التي تتعرض لها حسب شدة الخسائر	4,33	0,479	2	عالية جدا

7	هناك أخطار لا تستطيع شركتكم التأمين عليها.	3,17	0,913	4	متوسطة
8	يتم اخطار الزبائن الذين تتعامل معهم شركتكم بقرب نهاية التأمين	4,50	0,509	1	عالية جدا
10	تقوم شركتكم بتقييم الخطر بالاعتماد على العوائد والتكاليف	2,50	0,509	6	ضعيفة
11	إدارة المخاطر تتمثل في العمل على تقليل الحوادث وتكاليف الاصابة الناتجة عنها	3,17	0,913	4	متوسطة
12	تعمل إدارة المخاطر على منع أو التقليل من حوادث العمل	3,00	1,174	5	متوسطة
	محور إدارة المخاطر في الوكالة الوطنية للتأمين SAA	3,73	0,519	–	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

يشير الجدول رقم (13) إلى أن تقديرات العمال للأغلب العبارات المكونة للمحور إدارة المخاطر، بلغت درجات متباينة بين عالية جدا والعالية والمتوسطة والضعيفة حيث بلغت العبارات 1-6-8 درجات موافقة عالية جدا، وبلغت العبارة 2 درجة موافقة عالية وبلغت العبارات 7-11-12 درجات متوسطة وبلغت العبارة 10 درجة موافقة ضعيفة، كما بلغ المتوسط الحسابي للمحور إدارة المخاطر 3,73 بدرجة موافقة عالية، ما يدل على إدارة المخاطر بشكل عالي في الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري وبلغ الانحراف المعياري 0,519 ما يشير لوجود تشتت في تقديرات العاملين.

3. التحليل الوصفي لمحور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لمواجهة المخاطر

اعتمدنا لوصف محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لمواجهة المخاطر على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة للعبارات والمحور كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم(14): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لمواجهة المخاطر.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
17	إستراتيجية افتراض الخطر وتحمله لا تعتمد على التنبؤ والتخطيط المسبق	2,83	0,913	6	متوسطة
19	إستراتيجية تخفيض الخطر تشمل سياسة التأمين على الأخطار	3,50	0,777	3	عالية
20	تنتهج شركتكم إستراتيجية الوقاية والمنع	3,00	1,017	5	متوسطة
21	تعتمد شركتكم على تحمل الخطر وفق خطة موضوعة	3,33	0,959	4	متوسطة
23	إن تواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل شركتكم مهم جدا	4,00	0,587	1	عالية
24	تقوم الشركة في نهاية السنة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تعرضت لها	3,83	0,379	2	عالية
	محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لمواجهة المخاطر	3,38	0,560	–	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج برنامج (SPSS)

يشير الجدول رقم (14) إلى أن تقديرات العمال لأغلب العبارات المكونة للمحور، بلغت درجات متباينة بين العالية والمتوسطة حيث بلغت العبارات 19-23-24 درجات موافقة عالية، وبلغت العبارات 17-20-21 درجات متوسطة، كما بلغ المتوسط الحسابي للمحور إدارة المخاطر 3,38 بدرجة موافقة متوسطة، ما يدل على وجود درجة متوسطة لاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لقصر البخاري لمواجهة المخاطر وبلغ الانحراف المعياري 0,560 ما يشير لوجود تشتت في تقديرات العاملين.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى آخر مراحل الدراسة المتمثلة في معرفة صحة فرضيات الدراسة،وعلى هذا الأساس قمنا بإختبار الفرضيات الخاصة بكل من إدارة المخاطر والإستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين بقصر البخاري.

1.اختبار الفرضية الأولى:

H0: يوجد مستوى منخفض في إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري عند درجة معنوية 0.05 .

H1: يوجد مستوى عالي في إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري عند درجة معنوية 0.05 .

لتحديد مستوى إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري، تم الاعتماد على اختبار لعينة واحدة، كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم (15):المؤشرات الإحصائية لمستوى إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري.

إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة المعنوية
	3,7381	0,51995	7,775	0,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم(15) يتضح أن مستوى إدارة المخاطر، بلغت درجة عالية، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للمحور الذي بلغ (**3,7381**) وقيمة ت المحسوبة (**7,775**) عند درجة معنوية (**0,000**) وهي اكبر من قيمة ت الجدولية (**1.699**) عند درجة حرية (**29**) ومستوى دلالة (**0.05**) وهذا يعني أن متوسط درجة استجابة الموظفين للمحور، قد زاد عن المتوسط الحسابي المعتمد (**3**) وهو إشارة على المستوى العالي في إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري، من ما يستدعي رفض الفرضية العدمية وقبول

الفرضية البديلة التي تنص على انه **يوجد مستوى عالي في إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري عند درجة معنوية 0.05.**

2.اختبار الفرضية الثانية:

H0: يوجد مستوى منخفض في الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري لمواجهة المخاطر عند درجة معنوية 0.05 .

H1: يوجد مستوى عالي في الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري لمواجهة المخاطر عند درجة معنوية 0.05.

لتحديد مستوى الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لقصر البخاري لمواجهة المخاطر، تم الاعتماد على اختبار لعينة واحدة ،كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم (16):المؤشرات الإحصائية لمستوى الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري لمواجهة المخاطر.

الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري لمواجهة المخاطر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة المعنوية
	3,3810	0,56065	3,722	0,001

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول رقم(16) يتضح أن مستوى الاستراتيجيات المنتهجة، بلغت درجة متوسطة، وبالنظر إلى المتوسط الحسابي للمحور الذي بلغ (**3,3810**) وقيمة ت المحسوبة (**3,722**) عند درجة معنوية (**0,001**) وهي اكبر من قيمة ت الجدولية (**1.699**) عند درجة حرية (**29**) ومستوى دلالة (**0.05**) وهذا يعني أن متوسط درجة استجابة الموظفين للمحور، قد زاد عن المتوسط الحسابي المعتمد (**3**) وهو إشارة على مستوى متوسط في الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لقصر البخاري لمواجهة المخاطر، من ما يستدعي رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على انه **يوجد مستوى عالي في الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لقصر البخاري لمواجهة المخاطر عند درجة معنوية 0.05.**

3.نتائج دراسة الجانب التطبيقي:

– تحقق الفرضية الأولى التي تنص على وجود مستوى عالي في إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري عند درجة معنوية 0.05

– تحقق الفرضية الثانية التي تنص على وجود مستوى عالي في الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA لقصر البخاري لمواجهة المخاطر عند درجة معنوية 0.05

خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على الفرضيات من خلال دراسة إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين بوكالة قصر البخاري، ومن خلال التعرف على منهجية القياس المتبعة وتحديد المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها من خلال برمجة SPSS توصلنا إلى ما يلي:

تحقق الفرضية الأولى التي تنص على وجود مستوى عالي في إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري عند درجة معنوية 0.05

تحقق الفرضة الثانية التي تنص على وجود مستوى عالي في استراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري لمواجهة المخاطر عند درجة معنوية 0.05

ومنه يمكن القول أن إدارة المخاطر أصبحت ذات أهمية جوهرية في شركة التأمين باعتبارها الأداة الوحيدة التي تكفل للمؤسسة عنصر البقاء والتطور المتواصل من خلال فتح طريق أمامها كي تبصر ما يخفيه المستقبل من أحداث، هذا الأمر الذي أوجب على شركة التأمين وأصحاب الوحدات الاقتصادية (الوكالات) أن تجعل استراتيجية إدارة المخاطر من أولوية الاولويات، كما أن تنويع السياسات يكسبها مرونة وفعالية كبيرة في التصدي للأخطار وتضمن لها الأمان والاستمرار والتطور الحاصل في عالم الاقتصاد والمال.

خاتمة

خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع فاعلية تنويع استراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين توصلنا إلى أن قطاع التأمين له دور مهم وأساسي في بناء الاقتصاد الوطني، وذلك عن طريق شركات التأمين الناشطة فيه، ومن خلال الوظائف التي تؤديها، ومن أهمها أنها تكفل الأمان للمؤمن له، وزيادة كفايتها الإنتاجية من جهة إضافة إلى الحفاظ على الثروة المستغلة من جهة أخرى.

كما تعتبر شركة التأمين مؤسسة كغيرها من المؤسسات الأخرى تنشط في محيط متغير بحيث تؤثر به، مما يجعلها تتعرض للمخاطر التي تهدد بقاءها وهذا ما فرض عليها حماية نفسها وتأمينها ضد أي خطر يهدد استمرارها في مزاولة نشاطها.

كما رأينا في الجانب النظري أن إدارة المخاطر تلعب دورا هاما وفعالا في حماية نشاط المؤسسة من خلال تطبيق سياسات واستراتيجيات ذات فعالية تمكنها من مواجهة كل المخاطر والعراقيل مهما كانت طبيعتها.

اختبار الفرضيات:

بالنسبة للفرضيات التي تم اقتراحها في بداية الدراسة تم إيضاحها من خلال الجانب النظري والتطبيقي وهي على النحو التالي:

الفرضية الأولى: والتي تتمحور حول إدارة المخاطر في شركة التأمين هي التي تحدد الخطر الذي يتوقع حدوثه في المستقبل والذي يترتب عنه خسائر سواء على الأفراد أو المؤسسات، قد تم اثباتها وهي صحيحة، كون أن الخطر ظاهرة أو حادث محتمل الوقوع في المستقبل لا يتوقف على إدارة الطرفين ويلحق خسارة مالية على الأفراد أو الشركات.

الفرضية الثانية: إستراتيجيات إدارة المخاطر هي عبارة عن عملية التحكم في الخطر عن طريق الحد منها والتقليل من حجم الخسائر المحتملة، وذلك من خلال الإكتشاف المبكر للأخطار. فرضية صحيحة وقد تم اثبات ذلك كون أن إستراتيجية إدارة المخاطر عبارة عن عملية الأخذ بالمخاطر المحسوبة، وهي وسيلة نظامية لتحديد المخاطر وترتيب أولوياتها وتطبيق الاستراتيجيات للتقليل من المخاطر، تضمن الوقاية من المخاطر المحتملة والاكتشاف المبكر للمشاكل الفعلية فهي عملية مستمرة تشترك فيها الموارد البشرية في جميع مستويات المؤسسة.

الإقتراحات والتوصيات:

- تكثيف استخدام إدارة المخاطر كوسيلة وأداة وأسلوب فعال لزيادة فعالية مؤسسات التأمين لإنتاج الأمان بمختلف أبعاده.
- تكثيف إجراءات الإتصال والتواصل لجميع الوسائل المتاحة، من أجل توفير كافة المعلومات لحاملي الوثائق، وتوصيل نطاق تسويق منتجات التأمين عبر كافة الوطن.
- التكثيف من تكوين الموظفين خاصة في ظل ندرة الكمية والنوعية للموارد البشرية المطلوبة ذات الكفاءة في التسيير الإداري.
- بذل المزيد من الجهود لتحسين أداء الشركات من خلال إدخال إدارة الجودة وتطوير الرقابة الداخلية، التي تعتبر أساسية لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن.
- وضع خطة وطنية لنشر الثقافة التأمينية ورفع الوعي التأميني لدى جميع الأطراف ذات الصلة بالقطاع.
- إبتكار إستراتيجيات جديدة تتمشى مع التطور في التكنولوجي الحاصل في العالم .

توسيع شبكات إعادة التأمين وزيادة فعاليتها لتوسيع السوق الجزائرية وتشجيع التأمين في كل المجالات.

قائمة المراجع

1. الكتب:

1. إبراهيم علي ابراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان،1998.
2. أحمد عيد أبو بكر، إدارة الأخطار شركات التأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع،الأردن،2010.
3. أحمد نور أحمد سيبوني شحاتة، محاسبة المؤسسات المالية تصميم النظام المحاسبي لشركات التأمين والبنوك، دار النهضة العربية، 1989.
4. أسامة عجمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، دار ومكتبة الحامد، عمان،2006.
5. جورج ريجدا، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار المريخ للنشر، الرياض،2006.
6. سليمان زيدان، إدارة الخطر والتأمين، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ،2013.
7. شكري بهيج، التأمين في التطبيق والقانون والقضاء، الطبعة الأولى، دار الثقافة، المملكة الأردنية الهاشمية، 2001.
8. عبد الحميد أبو بكر، دراسات وبحوث في التأمين، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2010.
9. عبد الغفار حنفي، سمية قريقاص، أسواق المار، دار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
10. عبد اللطيف محمود ال محمود، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية، دار النفائس، بيروت، لبنان،2000.
11. عبيد أحمد أبو بكر، وليدسيفو، ادارة الخطر والتأمين، دار الباروزي، عمان، الأردن، 2009.
12. عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ،2008.
13. كمال محمود جبرا، التأمين وإدارة الخطر، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
14. محمد الصيرفي، رياضيات التأمين، الطبعة الأولى، مؤسسة مورس الدولية للنشر والتوزيع،الإسكندرية،2005.
15. محمد توفيق البلقاني، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار الكتب الأكاديمية للنشر والتوزيع، 2004.
16. محمد حسين منصور، أحكام التأمين، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر،1999 .
17. مدحت محمد إسماعيل، محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص280.
18. نبيل مختار، موسوعة التأمين، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية،2005.
19. هارون نصير، التأمين في موجهة الخطر، دار أمجد للنشر و التوزيع،عمان،2014.

20. يوسف حجيم الطائي، إدارة التأمين والمخاطر، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2004.

2. المذكرات والأطروحات:

1. خلاف صليحة، أثر الإصلاحات الاقتصادية في قطاع التأمين الجزائري (1990، 2008) مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة الشلف،2010/2009.

2. زراية أسماء، آثار سياسة تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، على النمو الإقتصادي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستر تخصص نقود ومالية مؤسسات، جامعة قسنطينة،2010-2011.

3. المواقع الإلكترونية

1. إدارة المخاطر، أهمية أنواع واستراتيجية إدارة المخاطر، أسود البيزنس، www.business 4 lions.com

الملاحق

ملحق رقم (1): الاستبيان الموجه لعينة الدراسة.

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

الموضوع: استبيان

فاعلية تنويع استراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين

"دراسة حالة : الشركة الوطنية للتأمين SAA بقصر البخاري المدية".

يسعدنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان المصمم لجمع بعض المعلومات التي تخدم أهداف بحثنا المقدم لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والذي يهدف إلى توضيح (فاعلية تنويع استراتيجيات إدارة المخاطر في شركة التأمين)، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة، حيث تعتمد صحة الدراسة بدرجة كبيرة على دقة إجابتكم، مع العلم بأن جميع المعلومات المستخلصة من هذا الاستبيان سرية ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية للبحث فقط (الاستبيان موجه لموظفي شركة التأمين).

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير والشكر على تعاونكم.

من إعداد الطلبة:

بن عيسى كمال.

سعيدي محمد.

السنة الجامعية: 2020-2021

المعلومات الشخصية:

1.**الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2.**السن:** أقل من 30 سنة ☐ بين 30 و40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

3.**الحالة المهنية :** اطار ☐ عون تنفيذ ☐ عامل مهني ☐

4.الأقدمية: من 1 إلى 05 سنوات ☐ من 06إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

المحور الأول: عبارات خاصة بإدارة المخاطر في شركة التأمين

يرجى وضع علامة (×) في الخانة المناسبة:

الرقم	العبارات	موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	تولي شركتكم أهمية بالغة لإدارة المخاطر					
02	تتنوع المخاطر التي تتعامل معها شركتكم					
03	من أبرز المخاطر التي تتعامل معها شركتكم هي مخاطر التأمين على السيارات					
04	إدارة المخاطر هي إجراءات وحلول من شأنها تجنب الخسارة والتقليل من حدتها					
05	تؤمن شركتكم عملائها من كل المخاطر التي يتعرضون لها.					
06	تعوض شركتكم للمؤمن له الخسائر التي تتعرض لها حسب شدة الخسائر					
07	هناك أخطار لا تستطيع شركتكم التأمين عليها.					
08	يتم اخطار الزبائن الذين تتعامل معهم شركتكم بقرب نهاية التأمين					
09	تعتمد شركتكم على معلومات سابقة لكشف الخطر					
10	تقوم شركتكم بتقييم الخطر بالاعتماد على العوائد والتكاليف					
11	إدارة المخاطر تتمثل في العمل على تقليل الحوادث وتكاليف الاصابة الناتجة عنها					
12	تعمل إدارة المخاطر على منع أو التقليل من حوادث العمل					

المحور الثاني: الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة الخطر

الرقم	العبارات	موافق	غير موافق	محايد	موافق بشدة	غير موافق بشدة
13	تحويل عبء الخطر إلى الشخص أو الجهة الأقدر على مواجهة هذا الخطر مقابل تكلفة يتفق عليها مقدما					
14	يتم اتخاذ اجراءات الوقائية الممكنة لمنع والتقليل من فرص زقوع مسببات الخطر					
15	تستخدم شركتكم استراتيجيات متنوعة في التعامل مع مختلف المخاطر					
16	تقوم الشركة باتخاذ قرار تحويل الخطر إلى شركة إعادة التأهيل					
17	استراتيجية افتراض الخطر وتحمله لا تعتمد على التنبؤ والتخطيط المسبق					
18	استراتيجية نقل الخطر يشمل عقد الايجار					
19	استراتيجية تخفيض الخطر تشمل سياسة التأمين على الأخطار					
20	تنتهج شركتكم استراتيجية الوقاية والمنع					
21	تعتمد شركتكم على تحمل الخطر وفق خطة موضوعة					
22	تعتمد شركتكم على خبراء في تحديد الاستراتيجية المناسبة لمعالجة الخطر					
23	إن تواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل شركتكم مهم جدا					
24	تقوم الشركة في نهاية السنة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تعرضت لها					

ملحق رقم (2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المحور1	,096	30	,200*	,981	30	,856
المحور2	,085	30	,200*	,975	30	,695
الاستبيان	,122	30	,200*	,973	30	,634

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم (3): نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,757	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	15

ملحق رقم (4): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة في محور إدارة المخاطر.

Correlations

			العبارة1	العبارة2	العبارة3	العبارة4	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة9	العبارة10	العبارة11	العبارة12	المحور1
Spearman's rho	العبارة1	Correlation Coefficient	1,000	,447*	.	.	,707**	,949**	1,000**	-,816**	,333	,527**	,311	,693**
		Sig. (2-tailed)	.	,013	.	.	,000	,000	.	,000	,072	,003	,094	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة2	Correlation Coefficient	,447*	1,000	.	.	,632**	,424*	,447*	-,548**	,447*	,424*	,696**	,664**
		Sig. (2-tailed)	,013	.	.	.	,000	,019	,013	,002	,013	,019	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة3	Correlation Coefficient	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		Sig. (2-tailed)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة4	Correlation Coefficient	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		Sig. (2-tailed)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة6	Correlation Coefficient	,707**	,632**	.	.	1,000	,671**	,707**	-,433*	,707**	,224	,660**	,840**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	.	.	,000	,000	,017	,000	,235	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة7	Correlation Coefficient	,949**	,424*	.	.	,671**	1,000	,949**	-,904**	,527**	,733**	,492**	,814**
		Sig. (2-tailed)	,000	,019	.	.	,000	.	,000	,000	,003	,000	,006	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة8	Correlation Coefficient	1,000**	,447*	.	.	,707**	,949**	1,000	-,816**	,333	,527**	,311	,693**
		Sig. (2-tailed)	.	,013	.	.	,000	,000	.	,000	,072	,003	,094	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة9	Correlation Coefficient	-,816**	-,548**	.	.	-,433*	-,904**	-,816**	1,000	-,408*	-,904**	-,508**	-,728**
		Sig. (2-tailed)	,000	,002	.	.	,017	,000	,000	.	,025	,000	,004	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 10	Correlation Coefficient	,333	,447*	.	.	,707**	,527**	,333	-,408*	1,000	,527**	,933**	,891**
		Sig. (2-tailed)	,072	,013	.	.	,000	,003	,072	,025	.	,003	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة 11	Correlation Coefficient	,527**	,424*	.	.	,224	,733**	,527**	-,904**	,527**	1,000	,623**	,689**
		Sig. (2-tailed)	,003	,019	.	.	,235	,000	,003	,000	,003	.	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

العبارة 12	Correlation Coefficient	,311	,696**	.	.	,660**	,492**	,311	-,508**	,933**	,623**	1,000	,893**
	Sig. (2-tailed)	,094	,000	.	.	,000	,006	,094	,004	,000	,000	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
المحور1	Correlation Coefficient	,693**	,664**	.	.	,840**	,814**	,693**	-,728**	,891**	,689**	,893**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (5): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات ومحور إدارة المخاطر.

Correlations

			العبارة1	العبارة2	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة10	العبارة11	العبارة12	المحور1
Spearman's rho	العبارة1	Correlation Coefficient	1,000	,447*	,707**	,949**	1,000**	,333	,527**	,311	,804**
		Sig. (2-tailed)	.	,013	,000	,000	.	,072	,003	,094	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة2	Correlation Coefficient	,447*	1,000	,632**	,424*	,447*	,447*	,424*	,696**	,674**
		Sig. (2-tailed)	,013	.	,000	,019	,013	,013	,019	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة6	Correlation Coefficient	,707**	,632**	1,000	,671**	,707**	,707**	,224	,660**	,853**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,235	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة7	Correlation Coefficient	,949**	,424*	,671**	1,000	,949**	,527**	,733**	,492**	,890**
		Sig. (2-tailed)	,000	,019	,000	.	,000	,003	,000	,006	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة8	Correlation Coefficient	1,000**	,447*	,707**	,949**	1,000	,333	,527**	,311	,804**
		Sig. (2-tailed)	.	,013	,000	,000	.	,072	,003	,094	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة10	Correlation Coefficient	,333	,447*	,707**	,527**	,333	1,000	,527**	,933**	,804**
		Sig. (2-tailed)	,072	,013	,000	,003	,072	.	,003	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة11	Correlation Coefficient	,527**	,424*	,224	,733**	,527**	,527**	1,000	,623**	,699**
		Sig. (2-tailed)	,003	,019	,235	,000	,003	,003	.	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة12	Correlation Coefficient	,311	,696**	,660**	,492**	,311	,933**	,623**	1,000	,813**
		Sig. (2-tailed)	,094	,000	,000	,006	,094	,000	,000	.	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	المحور1	Correlation Coefficient	,804**	,674**	,853**	,890**	,804**	,804**	,699**	,813**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (6): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة في محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.

Correlations

			13العبارة	14العبارة	15العبارة	17العبارة	19العبارة	20العبارة	21العبارة	22العبارة	23العبارة	24العبارة	2المحور
Spearman's rho	13العبارة	Correlation Coefficient	1,000	.	,730**	,267	-,365*	,105	-,224	.	,456*	,424*	,376*
		Sig. (2-tailed)	.	.	,000	,154	,047	,579	,235	.	,011	,019	,041
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	14العبارة	Correlation Coefficient	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		Sig. (2-tailed)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	15العبارة	Correlation Coefficient	,730**	.	1,000	-,365*	-,200	,000	,000	.	,500**	,775**	,257
		Sig. (2-tailed)	,000	.	.	,047	,289	1,000	1,000	.	,005	,000	,170
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	17العبارة	Correlation Coefficient	,267	.	-,365*	1,000	,292	,527**	,224	.	,274	-,141	,564**
		Sig. (2-tailed)	,154	.	,047	.	,117	,003	,235	.	,143	,456	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	19العبارة	Correlation Coefficient	-,365*	.	-,200	,292	1,000	,693**	,980**	.	,500**	,465**	,669**
		Sig. (2-tailed)	,047	.	,289	,117	.	,000	,000	.	,005	,010	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	20العبارة	Correlation Coefficient	,105	.	,000	,527**	,693**	1,000	,707**	.	,577**	,447*	,891**
		Sig. (2-tailed)	,579	.	1,000	,003	,000	.	,000	.	,001	,013	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	21العبارة	Correlation Coefficient	-,224	.	,000	,224	,980**	,707**	1,000	.	,612**	,632**	,735**
		Sig. (2-tailed)	,235	.	1,000	,235	,000	,000	.	.	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	22العبارة	Correlation Coefficient	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		Sig. (2-tailed)	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	23العبارة	Correlation Coefficient	,456*	.	,500**	,274	,500**	,577**	,612**	.	1,000	,775**	,857**
		Sig. (2-tailed)	,011	.	,005	,143	,005	,001	,000	.	.	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	24العبارة	Correlation Coefficient	,424*	.	,775**	-,141	,465**	,447*	,632**	.	,775**	1,000	,664**

		Sig. (2-tailed)	,019	.	,000	,456	,010	,013	,000	.	,000	.	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	المحور2	Correlation Coefficient	,376*	.	,257	,564**	,669**	,891**	,735**	.	,857**	,664**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,041	.	,170	,001	,000	,000	,000	.	,000	,000	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

			العبارة13	العبارة17	العبارة19	العبارة20	العبارة21	العبارة23	العبارة24	المحور2
Spearman's rho	العبارة13	Correlation Coefficient	1,000	,267	-,365*	,105	-,224	,456*	,424*	,247
		Sig. (2-tailed)	.	,154	,047	,579	,235	,011	,019	,188
		N	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة17	Correlation Coefficient	,267	1,000	,292	,527**	,224	,274	-,141	,555**
		Sig. (2-tailed)	,154	.	,117	,003	,235	,143	,456	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة19	Correlation Coefficient	-,365*	,292	1,000	,693**	,980**	,500**	,465**	,778**
		Sig. (2-tailed)	,047	,117	.	,000	,000	,005	,010	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة20	Correlation Coefficient	,105	,527**	,693**	1,000	,707**	,577**	,447*	,878**
		Sig. (2-tailed)	,579	,003	,000	.	,000	,001	,013	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة21	Correlation Coefficient	-,224	,224	,980**	,707**	1,000	,612**	,632**	,828**
		Sig. (2-tailed)	,235	,235	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة23	Correlation Coefficient	,456*	,274	,500**	,577**	,612**	1,000	,775**	,845**
		Sig. (2-tailed)	,011	,143	,005	,001	,000	.	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة24	Correlation Coefficient	,424*	-,141	,465**	,447*	,632**	,775**	1,000	,655**
		Sig. (2-tailed)	,019	,456	,010	,013	,000	,000	.	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30
	المحور2	Correlation Coefficient	,247	,555**	,778**	,878**	,828**	,845**	,655**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,188	,001	,000	,000	,000	,000	,000	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (7): نتائج اختبار الاتساق الداخلي بين العبارات ومحور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.

Correlations

			العبارة17	العبارة19	العبارة20	العبارة21	العبارة23	العبارة24	المحور2
Spearman's rho	العبارة17	Correlation Coefficient	1,000	,292	,527**	,224	,274	-,141	,626**
		Sig. (2-tailed)	.	,117	,003	,235	,143	,456	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة19	Correlation Coefficient	,292	1,000	,693**	,980**	,500**	,465**	,823**
		Sig. (2-tailed)	,117	.	,000	,000	,005	,010	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة20	Correlation Coefficient	,527**	,693**	1,000	,707**	,577**	,447*	,891**
		Sig. (2-tailed)	,003	,000	.	,000	,001	,013	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة21	Correlation Coefficient	,224	,980**	,707**	1,000	,612**	,632**	,840**
		Sig. (2-tailed)	,235	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة23	Correlation Coefficient	,274	,500**	,577**	,612**	1,000	,775**	,772**
		Sig. (2-tailed)	,143	,005	,001	,000	.	,000	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30
	العبارة24	Correlation Coefficient	-,141	,465**	,447*	,632**	,775**	1,000	,531**
		Sig. (2-tailed)	,456	,010	,013	,000	,000	.	,003
		N	30	30	30	30	30	30	30
	المحور2	Correlation Coefficient	,626**	,823**	,891**	,840**	,772**	,531**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,003	.
		N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (8):نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.

الصنف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	10	33,3	33,3	33,3
	أنثى	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	5	16,7	16,7	16,7
	من 30 الى اقل من 40 سنة	10	33,3	33,3	50,0
	50سنة فاكثر	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اطار	5	16,7	16,7	16,7
	عون تحكم	10	33,3	33,3	50,0
	عامل مهني	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 5 الى اقل من 10 سنوات	5	16,7	16,7	16,7
	10سنة فأكثر	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	20	66,7	66,7	66,7
	جامعي	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ملحق رقم (9): نتائج التحليل الوصفي للعبارات محور إدارة المخاطر.

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبارة1	30	4,50	,509	,093
العبارة2	30	4,17	,379	,069
العبارة6	30	4,33	,479	,088
العبارة7	30	3,17	,913	,167
العبارة8	30	4,50	,509	,093
العبارة10	30	2,50	,509	,093
العبارة11	30	3,17	,913	,167
العبارة12	30	3,00	1,174	,214
المحور1	30	3,7381	,51995	,09493

ملحق رقم (10):نتائج التحليل الوصفي لعبارات محور الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الشركة لمواجهة المخاطر.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبارة17	30	2,83	,913	,167
العبارة19	30	3,50	,777	,142
العبارة20	30	3,00	1,017	,186
العبارة21	30	3,33	,959	,175
العبارة23	30	4,00	,587	,107
العبارة24	30	3,83	,379	,069
المحور2	30	3,3810	,56065	,10236

ملحق رقم (11): نتائج اختبار مستوى إدارة المخاطر بالوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري.

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور1	30	3,7381	,51995	,09493

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور1	7,775	29	,000	,73810	,5439	,9322

ملحق رقم (12): نتائج اختبار مستوى الاستراتيجيات المنتهجة من طرف الوكالة الوطنية للتأمين SAA للقصر البخاري لمواجهة المخاطر.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المحور2	30	3,3810	,56065	,10236

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور2	3,722	29	,001	,38095	,1716	,5903