وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي –أم البواقي-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص تأمينات

رقم التسجيل :08/4008029

إدارة مخاطر شركات التأمين
دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات(CAAT)
أم البواقي ـ 04160 ـ

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص تأمينات

إعداد الطالبـــة:

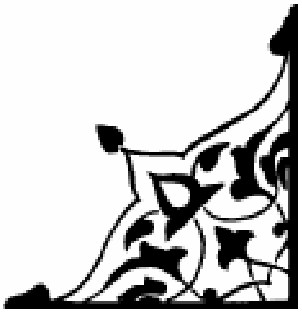
عقـــون حكيمـــة

تحـــت إشراف:

أ ـ بوسنة محمد رضا

السنة الجامعية :2013 ـ 2014 .

www.manaraa.com



المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إهـــداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء .إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى والدتي العزيزة.

إلى من سعى وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.

إلى رفيق الدرب . زوجي زهير . من رافقني لإنجاح هذا العمل

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي إلى إخوتي :سمير وزوجته،فهيمة وزوجها وبنتيها، عبد الرحمن، مجيد ،سارة ،دليلة ،صليحة ، كانوا معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم.

إلى جميع أفراد العائلة الكبيرة ، خاصة فلذة كبدي " معاذ " .

أهدي هذا العمل إلى كل هؤلاء ، وأرجو من الله عز و جل أن يتقبل منا هذا الاجتهاد.

www.manaraa.com

كلـمة شكـــر

لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله

يطيب لي أن أجزي عظيم شكر و امتناني للوالدين الغاليين . حفظهما الله . على كل ما منحوه إياه

كما أقدم شكري لزوجي الذي كان خير السند في متابعة مشوار ي التعليمي.

و أقدم شكري للأستاذ الفاضل على تفضله بالإشراف على هذه المذكرة و تتبع أجزائها بالنصح والإرشاد طيلة العمل

كما أقدم شكري للعاملين بشركة التأمين " CAAT " بولاية أم البواقي على ما قدموه لي من مساعدة.

نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث .

شكـــــــــرا

www.manaraa.com

فهرس المحتويات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس المحتويات	الصفحة
بسملة	.I
كلمة شكر	.II
إهداء	.III
فهرس المحتويات	.IV
قائمة الجداول و الأشكال	.V
الملاحق	.VI
المقدمـــة العامـــة	ب - ج
الفصل الأول :مدخل لإدارة المخاطر	
تمهيد	2
المبحث الأول :ماهية الخطر	3
المطلب الأول :التعريف بالخطر	3
01 ـ المفهوم اللغوي للخطر	3
02 ـ المفهوم الاقتصادي للخطر	3
المطلب الثاني :مصطلحات لها علاقة بالخطر	4
01 ـ مفهوم مسبب الخطر	4
02 ـ مفهوم الحادث	5
03 ـ مفهوم الخسارة	6
المطلب الثالث :العوامل المساعدة لحدوث الخطر	7
01 ـ العوامل المساعدة الموضوعية أو المادية	7
02 ـ العوامل المساعدة الأخلاقية	7
03 ـ العوامل المساعدة الطبيعية	8
المطلب الرابع : أنواع المخاطر	10

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

01 ـ المخاطر المعنوية	10
02 ـ المخاطر المادية	11
03 ـ المخاطر العامة أو الخاصة	12
المبحث الثاني : المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر	13
المطلب الأول :مفهوم ونشأة إدارة المخاطر	13
01 ـ تاريخ ونشأة إدارة المخاطر	13
02 ـ تعريف إدارة المخاطر	15
المطلب الثاني :مفاهيم متداخلة مع إدارة الخطر	16
01 ـ مفهوم الأمن الصناعي	16
02 ـ مفهوم نظام الوقاية	17
03 ـ مفهوم إدارة الأزمات	19
المطلب الثالث :أهداف إدارة المخاطر	19
01 ـ الأهداف النوعية	20
02 ـ الأهداف الكمية	21
03 ـ أهداف تعظيم القيمة	22
المبحث الثالث :وسائل وخطوات إدارة المخاطر	23
المطلب الأول :أدوات وقواعد إدارة المخاطر	23
01 ـ أداة التحكم في المخاطرة	23
02 ـ أداة التمويل	25
03 ـ قواعد إدارة الخطر	28
المطلب الثاني :خطوات عملية إدارة المخاطر	29
01 ـ تحديد الهدف	30
02 ـ اكتشاف الخطر	31
03 ـ تقييم الخطر	32

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

04 ـ تحديد البدائل واختيار الوسائل المناسبة	34
05 ـ تنفيذ القرار	36
06 ـ التقييم والمراجعة	36
المطلب الثالث :وسائل وسياسات إدارة المخاطر	37
01 . سياسة تحمل الخطر	37
02 . سياسة تحويل الخطر	38
03 . سياسة الوقاية والمنع	38
04 . سياسة التجزئة والتنويع	39
05 . سياسة التجميع	39
06 . سياسة التأمين	39
الخلاصة	41
الفصل الثاني :إدارة المخاطر في شركات التأمين	
تمهيد	43
المبحث الأول : التعريف بنشاط التأمين	44
المطلب الأول : مفاهيم عامة للتأمين	44
01 . ظهور ونشأة التأمين	44
02 . تعريف التأمين	45
03 . وظائف شركات التأمين	47
04 . تصنيفات التأمين	49
المطلب الثاني :التأمين في الجزائر	51
01 . التطور التاريخي لقطاع التأمين في الجزائر	52
02 . مكونات سوق التأمين في الجزائر	55
03 . المشاكل التي يعاني منها قطاع التأمين في العالم العربي	63
المبحث الثاني :مخاطر شركات التأمين وكيفية التعامل معها	65
المطلب الأول :مخاطر شركات التأمين	65

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

01 . تعريف الملاءة المالية لشركات التأمين	65
02 . الأخطار المؤثرة في الملاءة المالية لشركات التأمين	66
المطلب الثاني :إدارة مخاطر شركات التأمين	69
01 . إدارة مخاطر الاكتتاب	69
02 . إدارة مخاطر الاستثمار	71
03 . إعادة التأمين كأهم وسيلة لإدارة مخاطر شركات التأمين	72
الخلاصة	74
الفصل الثالث : دراسة حالة إدارة المخاطر في الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT) وكالة أم البواقي	
تمهيد	76
المبحث الأول: التعريف بمكان التربص	77
المطلب الأول : تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمين الشامل(*CAAT*)	77
01 . نشأة وتطور الشركة الأم	77
02 . التنظيم الداخلي للشركة	77
المطلب الثاني : تقديم الوكالة محل التربص	80
01 . التعريف بوكالة التأمين الشامل (*CAAT*) . أم البواقي	81
02 . التنظيم الداخلي للوكالة	82
03 . وظائف الوكالة محل الدراسة	83
المبحث الثاني :تقييم وفعالية إدارة المخاطر في وكالة (*CAAT*) للتأمين الشامل (*CAAT*) . أم البواقي .	85
المطلب الأول :المخاطر التي تتعرض لها الوكالة	85
المطلب الثاني :خصائص عينة الدراسة التطبيقية وأدوات تحليل الاستبيان	86
01 . مجال وحدود الدراسة	86
02 . خصائص عينة الدراسة	86
03 . الأساليب الإحصائية المستخدمة	89

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المطلب الرابع :تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة	90
01 . تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغيرات الدراسة	90
02 . مناقشة الفرضيات	98
الخلاصة	99
الخاتمة العامة	100
المراجع	104
الملاحق	108
الملخص	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

موسوعة الأشكال والمجسمات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الأشكال والجداول

1 . قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	سلسلة الخطر	07
02	العوامل المساعدة في حدوث الخطر	09
03	تقسيمات المخاطر حسب تأثيرها	10
04	تقسيمات المخاطر حسب مسبباتها ونتائجها	10
05	خطوات عملية إدارة المخاطر	30
06	مصفوفة تحليل نشاطات المؤسسة	33
07	تشخيص تسيير محفظة المنتجات	34
08	تصنيفات التأمين	49
09	تمثيل بياني لتطور رقم أعمال الشركة خلال الفترة (2007 . 2012).	79
10	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للشركة الجزائرية لتأمين الشامل(*CAAT*)	81
11	الهيكل التنظيمي لوكالة أم البواقي*CAAT*	83

2 . قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أهداف إدارة المخاطر	20
02	تمثيل دليل الخطر في مؤسسة ما	32
03	احتمال المخاطر . الفرص	35
04	ترتيب شركات التأمين من ناحية الأهمية خلال الفترة 2009 . 2010	62
05	رأس مال شركات التأمين في عدد من الدول العربية	63
06	تطور رقم أعمال الشركة خلال الفترة (2007 . 2012).	79
07	تطور عدد عمال الشركة خلال الفترة (1986 . 2010) .	80
08	جدول يبين خصائص أفراد العينة	87
09	جدول يوضح إجابات الأسئلة وترميزها	89
10	التكرارات والنسب والمئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الأول	90

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

11	التكرارات والنسب والمئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الثاني	91
12	التكرارات والنسب والمئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الثالث	92
13	التكرارات والنسب والمئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الرابع	93
14	التكرارات والنسب والمئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الخامس	94
15	التكرارات والنسب والمئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الخامس	95
16	التكرارات والنسب والمئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور السابع	96
17	ملخص لنتائج متغيرات الدراسة	97

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقدمة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقدمة العامة

تواجه مختلف المنظمات مخاطر عديدة عند ممارسة أعمالها ، مما يؤدي إلى تعرض هذه الأعمال إلى العديد من الأزمات ،تتمثل عموما في حالة عدم التأكد ،ولعل التحدي الأساسي الذي يواجه الإدارة هو تحديد مقدار حجم عدم التأكد الذي تقبل به لتستطيع بموجبه بلوغ أهدافها الإستراتيجية المسطرة مسبقا ,وعدم التأكد بالأساس يمثل حالتين هما الفرص المتاحة والتهديدات التي تحيط بالمؤسسة باحتمالية تؤدي إما لنجاح المؤسسة أو فشلها ،لذلك على المنظمات التي ترغب بالبقاء في دنيا الأعمال و التنافس بكفاءة في السوق أن تبحث عن وسائل تمكنها من البقاء .وأن 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 تسهم هذه الأخيرة في تمكين الإدارة في التعامل مع ما يمكن أن تتعرض له المؤسسة من مخاطر وصعوبات في المستقبل يمكن أن تعرقل مسارها الإستراتيجي. كما أنها تسهم في تحقيق الموازنة المثلى بين العوائد والمخاطر المرتبطة بها ومن ثم الاستخدام الفعال والكفء للموارد التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة.

إدارة المخاطر هي جزء أساسي في الإدارة الإستراتيجية لأي مؤسسة .وهي الإجراءات التي تتبعها المؤسسات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها ، بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل الأنشط ،لذلك نجد أن الإدارة الإستراتيجية الناجحة تسعى جاهدة لمعرفة ما يحيط بها من فرص وتهديدات ،ومن أجل تقليص حالات عدم التأكد وهذا ما يجعلها تبحث دوما عن مختلف الوسائل والطرق التي تمكنها من التنبؤ بما يمكن أن تتعرض له من مخاطر ومعوقات في المستقبل،بالإضافة إلا أنها ليست وسيلة محصورة على المؤسسات والمنظمات العامة فقط ،ولكنها أيضاً لكل الأنشطة طويلة وقصيرة الأمد.

إن التركيز الأساسي لإدارة المخاطر الجيدة هو التعرف على هذه الأخطار وتقدير حجمها ومعالجتها حيث أنها تساعد على فهم الجوانب الإيجابية و السلبية المحتملة لكل العوامل التي قد تؤثر على المؤسسة وباعتبار إدارة المخاطر كعلم : فهي تعتمد على التحليل الواقعي لهيكلية المخاطر والاستعانة بالنماذج القياسية والحسابية، وباعتبارها كفن :تتطلب اختيار النموذج المناسب، ومحاولة تعميمه بنجاح وفاعلية في

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المؤسسة . حيث تعتبر شركات التأمين وسيلة من وسائل إدارة المخاطر بالنسبة للمؤسسات والأنشطة الأخرى ,ولكن هذا لا يمنع أن تكون شركات التأمين نفسها معرضة للمخاطر وتحتاج إلى إستراتيجية

فعالة لإدارة هذه المخاطر ,ويجب أن تتعامل بطريقة منهجية مع جميع الأخطار التي تحيط بأنشطتها ,كما يجب أيضا أن تندمج إدارة المخاطر مع ثقافة الشركة عن طريق سياسة فعالة وبرنامج يتم إدارته بواسطة أكثر المدراء خبرة وتحديد المسئوليات داخل الشركة لكل مدير وموظف مسئول عن إدارة المخاطر.

ومن كل هذا نجد أنه من المهم جدا وجود قسم لإدارة المخاطر في شركات التأمين والذي سيكون محور دراستنا في هذا البحث .

إشكالية البحث :

والتي سيتم صياغتها على النحو التالي :

كيف تتم إدارة المخاطر داخل شركات التأمين ؟

التساؤلات الفرعية :

- هل تختلف إدارة المخاطر في شركات التأمين على إدارة المخاطر في القطاعات الاقتصادية الأخرى ؟
- إلى أي مدى تقوم وكالة (CAAT) بأم البواقي بتطبيق كل خطوات إدارة المخاطر ؟
- هل تتوفر وكالة (CAAT) بأم البواقي على مقومات تدعم إدارة المخاطر بها ؟

فرضيات البحث :

- إدارة المخاطر في شركات التأمين لا تختلف عن إدارة المخاطر في باقي القطاعات؛
- وكالة (CAAT) بأم البواقي لا تقوم بأي خطوة من خطوات إدارة المخاطر ؛
- لا تتوفر وكالة (CAAT) بأم البواقي على مقومات تدعم إدارة المخاطر بها.

أهمية البحث :

تبرز أهمية البحث في كونه يتناول أحد أهم العناصر المكونة للقطاع الاقتصادي والتي تتمثل في شركات التأمين ،وهي تعمل على تأمين مختلف المؤسسات والأنشطة من كل أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها ،لذلك على شركة التأمين نفسها حماية أنشطتها من أي خطر قد يؤثر عليها أو يعيق استمراريتها ,وهذا ما سيؤثر بالسلب على نشاط التأمين ومنه على القطاع الاقتصادي ,محاولين من خلال هذه الدراسة البحث عن أهم السبل والأساليب الناجحة في معالجتها أو تجنبها للحفاظ على بقاء شركات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التأمين وتطويرها أكثر فأكثر مما يزيد من استقرارها و الرفع من كفاءتها الإنتاجية وقدراتها التنافسية ،ومنه المساهمة في الناتج الوطني وكذا في استقرار المجتمع .

أهداف الدراسة :

ومن الأهداف التي قادتنا لدراسة هذا الموضوع:

- توضيح أكثر لمختلف المخاطر التي تواجه شركات التأمين .
- التعرف على أهم الطرق لمواجهة أي خطر يواجه شركات التأمين .
- إبراز أهمية التأمين كوسيلة فعالة في إدارة الخطر الذي يواجه العملاء ومنه أهمية وجود مثل هذه الشركات أي شركات التأمين وإعادة التأمين في الحياة الاقتصادية .
- إثارة بعض النقاط لمواصلة البحث في الموضوع.

أسباب اختيار الموضوع البحث :

كما تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى :

- قلة الأبحاث والدراسات التي تتناول هذا الموضوع خاصة في شركات التأمين.
- أهمية شركات التأمين كمكون أساسي في القطاع الاقتصادي .
- تزايد تعرض شركات التأمين الجزائرية لمخاطر متعددة ،فرضت إيجاد طريقة مناسبة و ذات تأثير فعال ، تمكنها من تخطي مختلف العقبات التي فرضتها هاته المخاطر.
- عدم اهتمام شركات التأمين الجزائرية بضرورة استحداث وظيفة خاصة بإدارة المخاطر يكون هدفها التصدي لمختلف المخاطر التي تواجهها ومعالجتها معالجة علمية وفق أسس تقنية واضحة.
- محاولة تقديم طريقة مبنية على أسس علمية ومنهجية في التعامل مع المخاطر التي تفرضها تغيرات البيئة المختلفة .
- التعمق في هذه الدراسة من خلال الجانب الميداني .

منهج الدراسة :

لقد اتبعنا في دراستنا منهجين رئيسين هما ،المنهج التحليلي والمنهج الوصفي لكي نستطيع الإحاطة بكل جوانب الموضوع ,اللذان يعتمدان على جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على وصف المشكلة المدروسة وتحليلها قصد الوصول إلى نتائج محددة وفق الفرضيات المطروحة وكذا اعتمدنا على منهج

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة الحالة من خلال إجراء مقابلات شخصية ،تحليل استبيانات أجريت للعاملين بالوكالة ،من أجل استخلاص بعض التوصيات .

حدود الدراسة :

أولا :المكانية: من خلال مختلف المراجع كالكتب والمذكرات وغيرها التي تخدم الموضوع بالإضافة إلى ما سيتم تناوله في الجانب الميداني.

ثانيا :الزمنية: في الفترة الأخيرة التي بدأ فيها ازدهار نشاط التأمين في الجزائر ،وبالتحديد من سنة 2003.

أدوات الدراسة و مصادر البيانات:

اعتمدنا في إطار إنجاز هذا البحث الأدوات التالية :

- المراجع والكتب التي صدرت في هذا المجال.
- البحث عن طريق مواقع الانترنيت.
- مقابلات شخصية مع مسئولين في وكالة التأمين .
- استبيان

دراسات سابقة :

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

- ✓ الكاتب دكتور أسامة عزمي سلام والأستاذ شقيري نوري موسى في كتابهما "إدارة الخطر والتأمين" .
- ✓ مذكرة ماجيستير بعنوان "إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" ،من إعداد الطالب بوزيدي لمجد ،جامعة بومرداس ،(2009/2008) .

خطوات البحث :

ومن أجل محاولة الإلمام والإحاطة بجميع جوانب البحث ,قمنا بتقسيم الدراسة إلى الفصول التالية:

تناولنا في الفصل الأول :دراسة نظرية عن إدارة المخاطر ،مفهوم إدارة المخاطر ،نشأتها وأهدافها القواعد التي تحكمها،خطواتها ،وسائلها وسياستها .

أما الفصل الثاني :فقد تم التطرق إلى نشاط التأمين بصفة عامة ،ثم واقع هذا النشاط في الجزائر،ليأتي ما تناولناه عن المخاطر التي يمكن أن تهدد شركات التأمين وكيفية التعامل معها وفق خطوات علمية منظمة .

www.manaraa.com

وأخيرا يأتي الفصل الثالث :الذي تطرقنا فيه إلى تقديم عام لشركة (CAAT) للتأمين وإظهار أهم المخاطر التي تواجهها ،ثم ارتأينا تقديم تقييم فعالية إدارة المخاطر داخل الوكالة محل الدراسة .

www.manaraa.com

الفصل الأول

مدخل لإدارة المخاطر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تمهيد

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

وهذا ما حاولنا التعرض له في هذا الفصل، من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول :ماهية الخطر

المبحث الثاني:المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر

المبحث الثالث :وسائل وخطوات إدارة المخاطر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الأول: ماهية الخطر

حتى الآن لم يتوصل رواد علم الاقتصاد إلى وضع نظرية عامة للأخطار ،لكنهم حاولوا تحليل ظاهرة الخطر ومعرفة مبادئها ،وقد حققوا نجاحا محدودا نظرا لاختلاف طبيعة الأخطار.

المطلب الأول : التعريف بالخطر

لقد حاول الاقتصاديون و الإحصائيين وأصحاب نظريات القرار ومنظرو التأمين طويلا مناقشة مفهوم الخطر وحالة عدم التأكد ،كما كانت هناك اختلافات عديدة بينهم في وضع مفهوما شاملا للخطر. غير أن هذه الاختلافات كانت متوجهة نحو الشمول وتقليل العيوب التي وردت في سابقتها من التعاريف.

الفرع 01 : المفهوم اللغوي للخطر

أ . لغة : إن كلمة خطر هي مستوحاة من المصطلح اللاتيني RESCASS أي RISQUE والذي يدل على الارتفاع في التوازن وحدوث تغير ما مقارنة مع ما كان منتظرا والانحراف المتوقع.[1]

ب . اصطلاحا : هو ذلك الالتزام الذي يحمل في جوانبه الريبة وعدم التأكد المرفقين باحتمال وقوع النفع أو الضرر ،حيث يكون هذا الأخير إما تدهورا أو خسارة.[2]

الفرع 02 : المفهوم الاقتصادي للخطر

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

1 . يعرف كل من ويليامز وهاينز(WILYAIMZ ET HAITNS) الخطر بأنه :" الشك الموضوعي فيما يتعلق بنتيجة موقف معين " أي أن الخطر هو حالة عدم التأكد.[3]

2 . كما عرف البروفيسور الاقتصادي نايت (NHIGHT) الخطر على أنه :" حالة عدم التأكد الممكن قياسها "[4] . هذا التعريف على الرغم من أنه يعطي لوضع عدم التأكد عند الفرد أساسا لتحديد الخطر إلا

[1] ـ صوار يوسف،**"محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض التنقيطي والتقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائرية"**،أطروحة دكتوراه غير منشورة،جامعة تلمسان،2008،ص23.
[2] ـ عبدلي لطيفة،**"دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية"**،مذكرة ماجستير،جامعة تلمسلن،2012،ص2.
[3] ـ بوزيدي لمجد،**"إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"**،مذكرة ماجستير،جامعة بومرداس،2009،ص82.
[4] ـ محمد توفيق البلقيني،جمال عبد الباقي واصف،**"مبادئ إدارة الخطر والتأمين"**،دار الكتاب الأكاديمية،مصر،2004،ص12.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أنه يشترط ضرورة قياس هذه الحالة ،والتي ليست في جميع الحالات يمكننا ذلك. لأن التغيرات المحددة لحالة عدم التأكد تحكمها في كثير من الأحيان أمور معنوية تنطوي على تصرفات شخصية بحتة يصعب قياسها.

3 . ويعرف الخطر أيضا على أنه :"الخسارة المادية المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين"[1] ،وقد حدد هذا التعريف نوع الخسارة محتملة الوقوع بأنها مادية في حين أنها قد تكون مادية ومعنوية في آن واحد.

4 – ويعرف أيضا على أنه :"توقع اختلافات في العائد بين المخطط والمطلوب والمتوقع حدوثه "[2].

5 . ويعرف أيضا على أنه :"احتمال الفشل في العائد المتوقع "[3].

6 – كذلك يمكن تعريف الخطر على أنه :"الخسارة المحتملة في الدخل أو الثروة نتيجة وقوع حادث معين "[4]حيث يضيف هذا التعريف عبارة " الدخل أو الثروة "،دلالة على أن الخسارة المحتملة تشمل أكثر الأشخاص أو الممتلكات أو أي شكل من أشكال الثروة .

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

المطلب الثاني : مصطلحات لها علاقة بالخطر

حتى يتضح لنا معنى الخطر هناك مجموعة من المصطلحات والمفاهيم التي ترتبط بشكل مباشر بمفهوم الخطر ونذكر منها ما يلي :

الفرع 01 :مفهوم مسبب أو مصدر الخطر

وهو المصدر الأساسي لوجود الخطر ،أي المسبب الرئيسي للخسارة المحتملة ،وهي متعددة ومتنوعة فسبب الحريق أو الشعلة هو المسبب في حالة حدوث حادث الحريق ،والسرقة هي المسبب في حالة خطر السرقة كما أن الإهمال هو المسبب أو المصدر في حالة خطر المسؤولية المدنية .

---

[1] ـ بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص82.
[2] ـ سيد الهواري،**"الإدارة المالية والتمويل طويل الأجل"**،دار الجيل للطباعة،عمان،1985،ص109.
[3] ـ عبدلي لطيفة، مرجع سابق،ص3.
[4] ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،**"إدارة الخطر والتأمين"**،دار حامد للنشر والتوزيع،عمان،2007،ص22.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومنه يمكن تعريف مسبب الخطر على أنه :"مجموعة من الظواهر الطبيعية أو العامة التي تؤثر تأثيرا مباشرا أو غير مباشر في نتيجة قرارات الأشخاص"[1] ويقصد بالظواهر الطبيعية ؛ما هو من صنع الطبيعة مثل الزلازل والبراكين و الأعاصير و الوفاة الطبيعية ،وكذا كل ما يحدث في حياة الإنسان من حروب وسرقة ومظاهرات وغيرها .

ويمكن تصنيف مسببات الخطر إلى :

أ :**مسببات الخطر الطبيعية** : وتتمثل في تلك العوامل التي تنتج عن وجود الظواهر الطبيعية التي تحيط بالشخص و التي لا شأن للإنسان في وجودها .

ب :**مسببات الخطر الشخصية** :وهي تلك العوامل التي تنتج عن تدخل العنصر البشري في مجريات الأمور الطبيعية والتأثير عليها بقصد أو دون قصد ،وعادة ما يكون السبب الرئيسي من تدخل الإنسان هو السعي وراء النفع والفائدة التي تعود عليه أو على طرف معين ، ويمكن تصنيفه إلى قسمين هما :

ب . 1 . مسببات الخطر الشخصية أللإرادية :

وهي مجموعة العوامل التي يتسبب في وجودها الإنسان ولكن دون تعمد وتؤدي إلى تكرار تحقق الظاهرة الطبيعية ،مما يزيد من درجة الخطورة [2].

ب . 2 . مسببات شخصية إرادية :

وهي مجموعة العوامل التي يتدخل الإنسان و بقصد و تعمد في وجودها والتي تؤدي إلى زيادة معدل تكرارها و تزيد من حجم الخسارة المترتبة عليها ،وعلى متخذ القرار أخذ الحيطة و الحذر ومحاولة التخفيف من حدة الخطر و بالتالي التقليل من حجم الخسارة .

الفرع 02 : مفهوم الحادث

الحادث هو التحقق المادي الملموس لمسبب الخطر ،فحادث الحريق مثلا يشير إلى تحقق الحريق فعلا ومعني ذلك أن لفظ "الحريق" ؛يعني أنه مسبب خطر ،أما لفظ "حادث الحريق" ؛يعني تحقق الحريق فعلا

[1] - محمد توفيق البلقيني،جمال عبد الباقي واصف،مرجع سابق،ص18.
[2] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص86.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومعنى ذلك أن "الحريق" قبل الوقوع هو: مسبب الخطر و بعد الوقوع هو "حادث" و ناتج الحادث هو الخسارة [1].و يمكن تقسيم الحوادث إلى:

أ- حوادث شخصية:

وهي الحوادث التي يكون فيها موضوع الخطر هو الشخص الطبيعي أي الإنسان ،مثل المرض العجز،الإصابات البدنية.....الخ[2].

ب - حوادث الممتلكات و المسؤولية:

وهي الحوادث التي يكون فيها موضوع الخطر هي ممتلكات الشخص أو مسؤوليته المدنية تجاه الآخرين في ممتلكاتهم أو في أنفسهم ،ومن أمثلتها حوادث السرقة أو الحريق ومن حوادث المسؤولية المدنية مسؤولية رب العمل تجاه العمال العاملين تحت إمرته عما قد يلحق بهم من إصابات عمل أثناء تأدية العمل ،فهو المسئول عنهم بما يقضي به القانون[3].

الفرع 03 : مفهوم الخسارة

في أغلب الأحيان ينتج عن تحقق الخطر في صورة حادث خسائر حقيقية في المداخيل أو الممتلكات أو كلاهما ،فعلى سبيل المثال إذا تحقق حادث الحريق في أحد المصانع ،فإنه يترتب على ذلك فناء المصنع وزواله أو نقص في قيمته وهذا النقص أو الفناء يطلق عليه لفظ "الخسارة" ،ومنه فإن مفهوم الخسارة هو: النقص الكلي أو الجزئي في قيمة الممتلكات أو الأشياء نتيجة لوقوع حادث معين للأشخاص أو الممتلكات[4].

و عليه إما أن تكون الخسارة كلية و يترتب عليها فناء الشيء تماما أو زوال الدخل ،أو جزئية ويترتب عليها نقص في قيمة الشيء أو انخفاض في الدخل.

و الشكل التالي يبين العناصر الثلاثة التي تدخل في تكوين و حدوث الخطر وهو ما يسمى: " بسلسلة الخطر"

[1] ـ محمد توفيق البلقيني،جمال عبد الباقي واصف،مرجع سابق،ص21.
[2] ـ نفس المرجع،نفس الصفحة.
[3] ـ بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص87.
[4] ـ محمد توفيق البلقيني،جمال عبد الباقي واصف،مرجع سابق،ص23.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكل رقم(01): سلسلة الخطر

المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال هذا الشكل نجد أن الخطر يمر بثلاث مراحل أساسية هي :إذا توفر مسبب الخطر سوف يتحقق الحادث وينجم عنه خسائر تمس الشيء الذي كان معرض للخطر ،إما بزواله أو نقص في قيمته.

المطلب الثالث : العوامل المساعدة لحدوث الخطر

وهي العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى وقوع الخطر أو تزيد من احتمال وقوع الخسارة و أيضا يمكن أن تزيد من حجم الخسارة المادية المتوقعة الناتجة عن مسبب خطر معين أو كلاهما معا ، فمثلا تكديس المخزون السلعي في مخزن واحد يعتبر عاملا مساعدا لزيادة حجم الخسارة المادية الناتجة عن وقوع حادث الحريق ،أما إذا كان هناك بناء أو مصنع بجانب مركز للإطفاء يقلل من حجم الخسارة المحتملة و ذلك بعكس إقامة ذلك المبنى أو المصنع بجانب محطة وقود[1].

ويمكن تقسيم هذه العوامل المساعدة للخطر إلى ثلاثة أقسام:

الفرع 01 : العوامل المساعدة الموضوعية أو المادية

وتتكون من خصائص الشيء موضوع الخطر و التي تزيد من احتمال وقوع الخسارة أو تزيد من حجم الخسارة المادية أو كلاهما معا ،ومن أمثلة ذلك :في حالة الحريق كمسبب خطر نجد أن نوع أو طبيعة البناء ،و موقع البناء ،وطبيعة شغل المبنى كلها عوامل مساعدة لحدوث خطر الحريق ، ونقصد بعوامل مساعدة هنا أنها عوامل مساعدة سلبية أو ايجابية، فمثلا المبنى المستخدم في صناعة المواد الكيماوية يعد عامل مساعد سلبي يزيد من احتمال وقوع الحريق بالمبنى و يزيد من حجم الخسارة المادية أو كلاهما معا .

الفرع 02 : العوامل المساعدة الأخلاقية (الإرادية و أللإرادية)

[1]- أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص31.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وهي العوامل التي تساعد في زيادة أو نقص احتمال وقوع الخطر أو في التحكم في حجم الخسارة المادية المتوقعة نتيجة لبعض الصفات الشخصية الأخلاقية المرتبطة بالشخص نفسه[1] و هي قد تكون متعمدة مثل الغش و الخيانة ، مما يؤدي إلى وقوع الخطر وتقع بتصرف ينطوي على سوء نية من مرتكبها ،وقد تقع بحسن نية و لا تنطوي على تعمد في ارتكابها أي أن هذه العوامل الأخلاقية تتوقف على إرادة الإنسان وما سوف يجنيه من فعله.

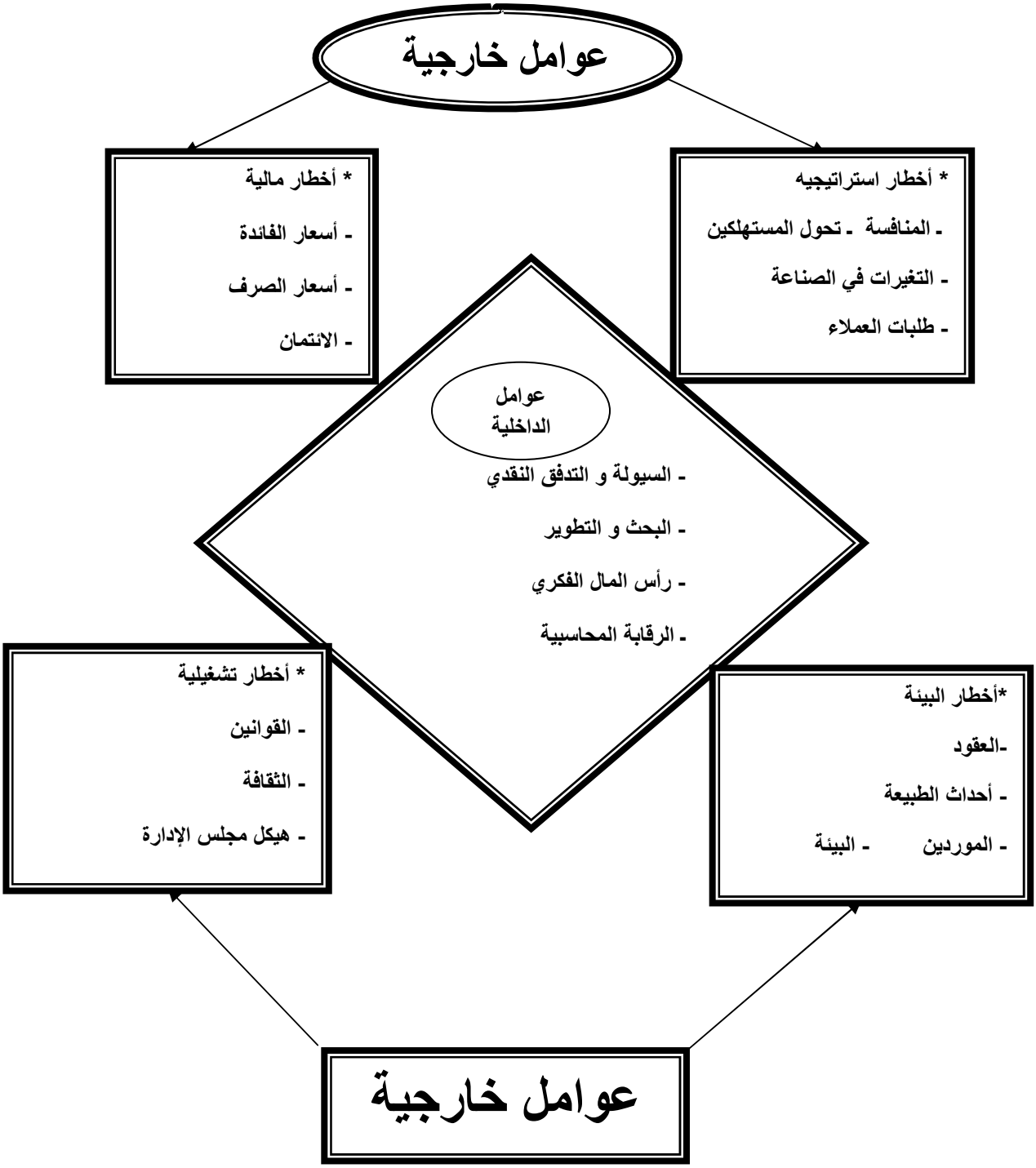
الفرع 03 : العوامل المساعدة الطبيعية :

و هي العوامل التي تزيد من احتمال وقوع الخطر بأنواعه المختلفة وذلك نتيجة لوقوع أو حدوث ظاهرة طبيعية ،السمة الرئيسية فيها هو الدمار و التخريب كوقوع الفيضانات و البراكين و الزلازل والأعاصير والعواصف الكبيرة ، فمثلا إنشاء أحد المباني الكبرى التجارية في مناطق زلزالية يكون عرضة أكثر إلى درجة كبيرة لوقوع خطر الانهيار و بالتالي فإن خطر الزلازل و مختلف الظواهر الطبيعية خارجة عن إرادة الإنسان و لا يستطيع التحكم فيها و حتى التأثير فيها ، و لكنه يحاول أن يحتاط منها و يستعد لمواجهته[2].

[1] - محمود مختار الهناسي،**"مبادئ الخطر والتأمين"**،الدار الجامعية،الإسكندرية،2001،ص14.
[2] - نفس مرجع ،ص14.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكل رقم (02): العوامل المساعدة في حدوث الخطر



المصدر: الجمعية المصرية لإدارة الخطر " معيار إدارة المخاطر" www.eRMA- egypt.org

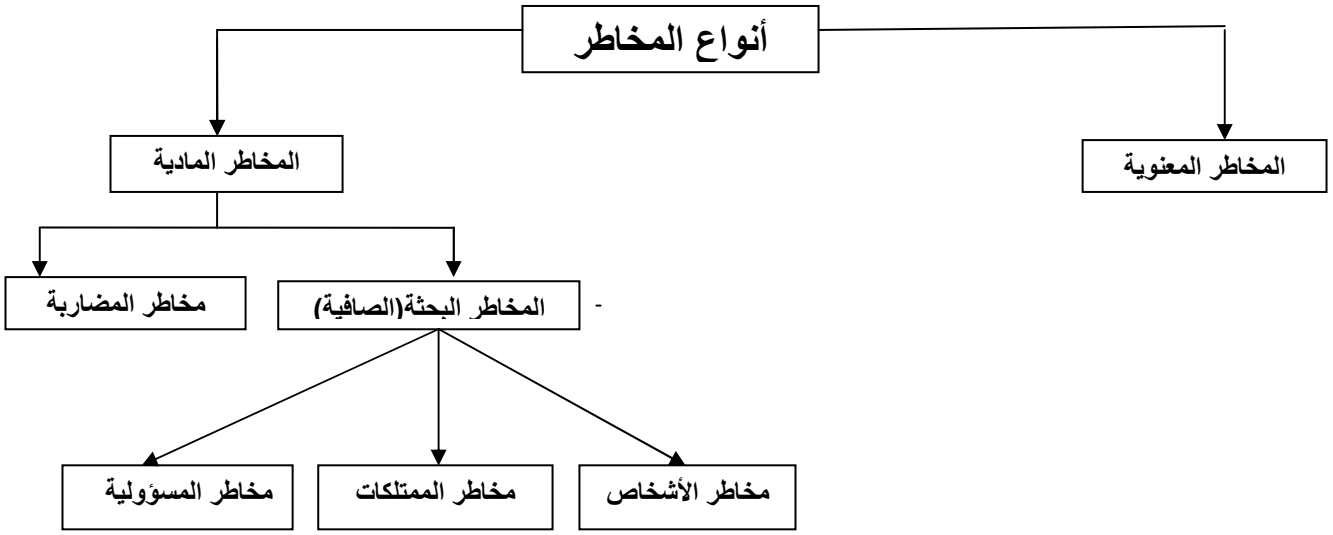
2013/04/12.الساعة 11:00.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المطلب الرابع : أنواع المخاطر

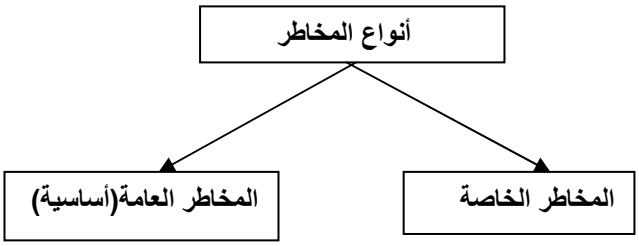
يمكن تقسيم المخاطر إلى عدة أقسام مختلفة نراها من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): تقسيمات المخاطر حسب تأثيرها



المصدر :من إعداد الطالبة اعتمادا على أسامة عزمي سلام "إدارة الخطر والتأمين"

الشكل رقم (04) :تقسيمات المخاطر حسب مسبباتها ونتائجها



المصدر :من إعداد الطالبة اعتمادا على أسامة عزمي سلام "إدارة الخطر والتأمين"

الفرع 01 : المخاطر المعنوية

وهي تلك المخاطر التي يؤدي تحققها إلى وقوع خسائر غير مادية مباشرة في الممتلكات أو الدخل و الأصول الرأسمالية ، و لكن يكون لها وقع نفسي سيئ على الشخص متحمل الخطر والمتضررة منه وعادة ما يكون هذا النوع من المخاطر لا يخضع لمبدأ القياس و التقييم و لا يمكن

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تحديد أبعاده و خسارته المتوقعة فهي مرتبطة بأمور متغيرة قد يتغير قياسها كميا ، حيث تحكمه محددات معظمها معنوية و نفسية تختلف من شخص لأخر.

الفرع02 : المخاطر المادية(اقتصادية)

هي تلك المخاطر التي يتولد عنها خسائر مادية و مالية و اقتصادية تصيب الأشخاص في مركزهم المالي نتيجة تحقق أو حدوث خطر و تشمل هذه الأخطار:

- ✓ أخطار مباشرة تمثل قيمة الخطر الفعلية
- ✓ أخطار غير مباشرة: وهي التي تنشأ و تتأثر بحجم الخسارة الفعلية و تسمى أحيانا الأخطار الإضافية و من الخسائر الغير المباشرة ، التلف الذي يلحق بأشياء المؤمن له نتيجة تدخل رجال الإطفاء عند قيامهم بواجبهم و اضطرارهم إلى هدم حواجز للوصول إلى مكان الحريق و أيضا خسائر تكون جراء نقل البضائع من مكان لأخر لإنقاذها[1] .

و تنقسم المخاطر المادية إلى نوعين هما :

1 . مخاطر المضاربة :

و هي المخاطر التي يتسبب في نشأتها ظواهر يخلقها الإنسان بنفسه و لنفسه بغرض الربح أو الخسارة[2] ،أو تحقيق مكاسب مالية أو اقتصادية و إن كان لا يعلم بنتائج تحققها مقدما و تشمل هذه المخاطر تلك التي تترتب على جميع الأعمال التجارية و الصناعية والخدمات التي تنشأ بقصد تحقيق الربح من التعامل فيها[3]، مثل أخطار المضاربة على الأسهم في سوق الأوراق المالية.

2-المخاطر البحتة(الصافية):

وهي المخاطر التي تتسبب فيها ظواهر طبيعية و ظواهر عامة لا دخل بالإنسان في وجودها و لا يمكنه تجنبها و يترتب على تحققها خسارة مالية مؤكدة للإنسان ،و لا ينطوي مثل هذا التحقق على أي فرصة للربح بأي حال من الأحوال مثل ظواهر : الزلازل ،الفيضانات ،البراكين ...الخ.[4]

و يمكن تقسيم المخاطر البحتة إلى ثلاث مجموعات من المخاطر هي :

[1] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص94.
[2] - المرجع السابق،نفس الصفحة.
[3] - محمد توفيق البلقيني،جمال عبد العال واصف،مرجع سابق،ص22.
[4] - أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص27.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2 . 1 . مخاطر الأشخاص : وهي تلك المخاطر التي إذا تحققت مسبباتها في صورة حادث كان موضوع التأكيد هو الشخص الطبيعي ، سواء كان في دخله أو حياته أو صحته ، مثل : أخطار الوفاة و المرض ، الإصابات البدنية وغيرها .

مما يترتب على تحققها في صورة حادث خسارة كلية أو جزئية ، مباشرة و غير مباشرة لكل من تعرض لمثل هذه المخاطر.

2 . 2 . أخطار الممتلكات :وهي تلك الأخطار التي إذا تحققت مسبباتها في صورة حادث كان موضوع التأثير هو الممتلكات سواء كانت في صورتها الثابتة أو المنقولة مثل الحريق ، الضياع السطو والسرقة [1]وغيرها من مثل هذه الحوادث التي إذا تحققت أدت إلى فناء الأشياء المملوكة كلية أو بشكل جزئي .

2 . 3 . أخطار المسؤولية:وهي تلك المخاطر التي إذا تحققت مسبباتها في صورة حادث فإنها تصيب مسؤولية الشخص المدنية أمام القانون تجاه الغير عما قد يصيبهم في أشخاصهم أو في ممتلكاتهم ،مما يترتب عليه التزام بتعويض من وقع عليه الضرر وذلك بما يقضي به القانون. ومثال ذلك مسؤولية صاحب العمل تجاه عماله ،ومسؤولية الأطباء تجاه مرضاهم ،ومسؤولية السائق أو مالك المركبة تجاه المشاة و الركاب و ممتلكات الغير .

الفرع03 : المخاطر العامة و الخاصة

ويهدف هذا التقسيم إلى ما إذا كان الخطر المحقق في صورة حادث يصيب أفرادا أم جماعات وهو:

1 . المخاطر العامة:

وهي تلك الأخطار التي تؤثر على اقتصاد البلاد بشكل عام على أو على مجموعة كبيرة من الأشخاص في المجتمع ،فمعدلات التضخم المرتفعة أو معدلات البطالة العالية تؤثر على أفراد المجتمع بأكمله ،كما أن الكوارث الطبيعية كالزلازل و البراكين و الفيضانات تعتبر أيضا من الأخطار العامة لأنه في حال حدوثها فانه ينتج عنها خسائر كبيرة تؤثر على اقتصاد البلد و على مجموعة كبيرة من الأفراد في المجتمع .

[1] ـ محمود مختار الهاشمي،مرجع سابق،ص20.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-المخاطر الخاصة:

وهي تلك المخاطر التي تؤثر على الفرد وليس على المجتمع بأكمله ،مثل حريق منزل أو السرقة،مع ملاحظة أن هذه المخاطر يمكن أن تؤثر على المجتمع بصورة غير مباشرة ،فاحتراق مصنع سيؤثر على صاحب هذا المصنع ، كما انه سيؤثر على المجتمع و اقتصاد البلد لان ذلك سيؤدي إلى خروج هذا المصنع من الدورة الاقتصادية للمجتمع.من خلال هذا نلاحظ أن مفهوم المخاطر قد تطور و اتسع مداه ، و أضحى متسارعا خاصة مع المتغيرات البيئية الجديدة الشديدة التجدد والنمو في كافة ميادين الحياة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية ....الخ

الشيء الذي زاد من حدتها وصعب من مهمة السيطرة عليها و التحكم فيها ، الأمر الذي أوجب طريقة مثلى و فعالة قادرة على تحليل وفهم سيرورة عمل هذه المخاطر انطلاقا من إتباع أسلوب منهجي وعلمي واضح ،يمكن ويضمن من أن يكتشف و يحلل و يشخص كافة المخاطر و يعالجها و لملا الاستفادة منها في نظم العمل المختلفة ،هذه الطريقة تتجلى و تظهر في مفهوم " إدارة المخاطر".

المبحث الثاني: المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر

لقد كان لانتشار الخطر والتزامه بحياتنا ،أن زاد من الاهتمام بدراسته و دراسة مسبباته و محاولة التقليل من الخسائر التي تترتب من تحققه ،ومحاولة التحكم فيه ،فالواقع فرض ضرورة الانتباه و الاحتياط و العمل والحد من تفاقمها و تفاعلها ، قصد ضمان الاستمرارية و الأمان لذلك ظهرت إدارة المخاطر كمدخل علمي لمواجهة مشكلة التعامل مع المخاطر التي يواجهها الأفراد و المنشآت باستخدام أفضل الأساليب والسبل لمنع تحققها ،بهدف مواكبة التطورات و التغيرات المستقبلية و تحقيق أعلى مستويات السلامة والأمن.

المطلب الأول: مفهوم و نشأة إدارة المخاطر

لقد تعددت و اختلفت المفاهيم المرتبطة بإدارة المخاطر و ذلك نظرا لاختلاف الزوايا التي ينظر منها و كذا لارتباطها بمفاهيم أخرى كالتأمين وغيره ،بالإضافة إلى التطورات التي طرأت على التعريف نتيجة ما مر به من مراحل تاريخية ساهمت في بلورته في عدة أشكال.

الفرع 01 : تاريخ ونشأة إدارة المخاطر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن الاستخدام العام لإدارة المخاطر بدا في أوائل الخمسينيات ،و كان من بين المطبوعات المبكرة التي أشير فيها للمصطلح مجلة "هارفز بيزنس ريفيو"،حيث طرح المؤلف ما بدا في ذلك الحين أنه فكرة جديدة وهي أن شخصا ما بداخل المنظمة ينبغي أن يكون مسئولا عن "إدارة" مخاطر المنظمة البحتة[1].
كما كان أول ظهور لإدارة المخاطر من اندماج تطبيقات الهندسة في البرامج العسكرية والقضائية ومن بين أولى المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطرها و ممارسة إدارة المخاطر هي : البنوك التي ركزت على إدارة الأصول و الخصوم وتبين أن هناك طرق أنجع لإدارة المخاطر تمنع حدوث الخسائر و الحد من نتائجها عند استحالة تفاديها [2] .

وفي ذلك الوقت كان يوجد لدى عدد كبير من الشركات الكبرى بالفعل مركز وظيفي يشار له باسم "مدير التأمين" وكانت هذه التسمية ملائمة لأن المنصب كان يستلزم عادة شراء ومسك و دفع مقابل الحصول على وثائق التأمين من أجل مصلحة الشركة ،وتم توظيف مديري التأمين الأوائل على يد المؤسسات العملاقة آنذاك وهي شركات السكك الحديدية و الصلب ،ومع تنامي الاستثمار الرأسمالي في الصناعات الأخرى أصبح التأمين بندا متزايد الأهمية في ميزانيات الشركات ،وفي عام 1929 عقد مدراء التأمين لكبرى الشركات العملاقة اجتماعا في بوسطن لمناقشة المشكلات ذات الاهتمام المشترك وخلصوا إلى ضرورة إيجاد طرق فعالة أكثر للتعامل مع المخاطر الناتجة عن المحيط ،وفي عام 1931 قامت "رابطة الإدارة الأمريكية" بتأسيس قسم تابع لها بهدف تبادل المعومات بين الأعضاء و نشر الأخبار و المعلومات موضع الاهتمام لكي يتطلع عليها مسئولو التأمين في الشركات ،بحيث تعطى لهم و لو صورة بسيطة عن جملة المخاطر الموجودة في البيئة الخارجية ،ولقد كان التأمين دائما هو المدخل المعياري للتعامل مع المخاطر ورغم أن إدارة التأمين شملت تقنيات بخلاف التأمين كالاحتفاظ ومنع الخسارة و السيطرة عليها ،إلا أن هذه التقنيات كانت تعتبر بالأساس بدائل للتأمين ،وكان مدير التأمين ينظر إلى التأمين على أنه قاعدة مقبولة أو منهج قياسي أمثل للتعامل مع المخاطر.
لقد كان التغير في الاتجاه حيال التأمين و التحول إلى فلسفة إدارة المخاطر أن ينتظر علم الإدارة لما له من تركيز على تحليل التكلفة و العائد و القيمة المتوقعة و المنهج العلمي في اتخاذ قرار في ظل ظروف عدم التأكد ،وقد حدث الانتقال من إدارة التأمين إلى إدارة المخاطر عبر فترة من الزمن وسار بشكل موازٍ لتطور علم الإدارة الأكاديمي .

[1] - طارق عبد العال حماد،**"إدارة المخاطر(أفراد،إدارات،شركات،بنوك)"**،كلية التجارة،عين الشمس،الدار الجامعية،الإسكندرية،2007،ص46.
[2] - عبدلي لطيفة،مرجع سابق،ص25.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

و لقد أصبحت السيطرة على المخاطر و التقليل من حدتها ،من العوامل الرئيسية في إدارة المخاطر و أدت إلى زيادة التركيز على التحكم أو السيطرة التي تتجاوز تغيير احتمال حدوث الخسارة مبدأ أساسيا في سيرورة أغلب مؤسسات الشركات وقد كان الاستنتاج الذي تم التوصل إليه هو أن الخطر يمكن أن يدار و يحصر في أضيق الحدود الممكنة ولكن دون التحكم فيه كليا[1].

الفرع 02 :تعريف إدارة المخاطر

يمكن تعريفها على أنها:

1 . يرى " هاينز " أن إدارة المخاطر هي :" الوظيفة الرئيسية التي تهتم باكتشاف الخطر و تقويمه و التأمين عليه "[2] .

2 . وتعرف أيضا على أنها :"مجموعة الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة الخطر ،وذلك من أجل منع و تقليل الخسائر المادية المحتملة و من ثم الحد من عدم التأكد"[3].

3 . وينظر إليها :"هي تلك الإجراءات التي تتبعها المؤسسة بشكل منظم لمواجهة المخاطر المصاحبة لأنشطتها ، بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط"[4] .

[1] ـ طارق عبد العال حماد،مرجع سابق،ص46 ـ 50.
[2] ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص41.
[3] ـ نفس المرجع،ص41.
[4] ـ الجمعية المصرية لإدارة المخاطر،"معيار إدارة الخطر،تم الاطلاع عليه في 2013-03-28 www.eRMA.egypt.org.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4 . إدارة المخاطر هي :" تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل السبل و الوسائل و أقل التكاليف و ذلك عن طريق اكتشاف الخطر و تحليله و قياسه و تحديد وسائل مجابهته مع اختبار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب"[1] .

5 . و تعرف أيضا على أنها:"عملية اتخاذ القرار الذي عن طريقه يستطيع الفرد أو المنظمة تخفيض الإحساس السلبي الناتج عن وجود الخطر"[2].

6 . توصف أيضا على أنها :" إحكام الرقابة و السيطرة على المخاطر في الأنشطة و الأعمال التي ترتبط أصولها بها"[3] .

7 . وتعرف أيضا على أنها :"عملية الحد من الخسائر الحادثة في نشاطات المؤسسة الحاصلة عن انحراف النتائج عن الخطط التجارية و المالية و الاجتماعية داخل المؤسسة"[4].

ومن خلال كل هذه التعاريف يمكننا إعطاء لإدارة المخاطر مفهوما شاملا وهو :إدارة المخاطر هي عبارة عن منهج علمي يعالج المخاطر عن طريق التوقع و الرقابة و السيطرة على الخسائر المتوقعة أو المحتملة و كذا تصميم و تنفيذ إجراءات وحلول من شأنها أن تجنبنا الخسارة و التقليل من حدتها .

المطلب الثاني : المفاهيم المتداخلة مع إدارة المخاطر

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

الفرع الأول : مفهوم الأمن الصناعي

[1] ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص55.
[2] ـ محمد توفيق البلقيني،جمال عبد العال واصف،مرجع سابق،ص29.
[3] ـ نائل محمد مومني،**"إدارة الكوارث والأزمات"**،مطبعة الروزنا،عمان،2007،ص307.
[4] ـ بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص98.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوجد تعاريف متعددة للأمن الصناعي منها :

1 . يرجع أصل مصطلح الأمن security إلى الكلمة اللاتينية se-curus ومن cura التي تعني العناية to care و بوجه عام يعبر مصطلح الأمن إما عن التحرر من الخطر أو استعراض القوة و القدرة على الاستجابة للتهديدات أو عرقلتها[1].

2 . يعرف الأمن الصناعي على أنه :"العمل على تقليل الحوادث في الصناعة وتكاليف الإصابة الناتجة عنها والتي تتناسب طرديا مع عدد الحوادث و الإصابات وذلك بغرض حماية العمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية "[2].

3 . يعرف على أنه :" توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل وجعلها آمنة وصحيحة .بمعنى أنه لا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها إصابات عملية ،أي أنها تكفل حماية مقومات الإنتاج المادية والبشرية" [3].

وتتمثل أهمية الأمن الصناعي داخل المؤسسة في أنه أصبح هو الدرع الوقائي لمقومات الإنتاج من الأضرار والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها العملية التقويمية الإنتاجية ،بحيث يهدف بشكل خاص إلى الاحتياطات اللازمة وكذا شروط الوقاية بمختلف صورها وأشكالها ،مع تهيئة بيئة عمل صالحة وآمنة داخل المؤسسة ،فالأمن الصناعي أصبح من أهم العوامل الإنتاجية وإحدى دعائم التنمية الاقتصادية بوجه خاص .

من خلال كل هذا يتضح لنا أن المفهوم الصناعي يلتقي مع مفهوم إدارة المخاطر في نقاط ويختلف عنه في نقاط أخرى ،أما عن أوجه الاشتراك بينهما هو أن "كلاها يهتمان بدراسة وتتبع المخاطر التي من شأنها أن تؤثر على سيرورة العمل ،وكذا على مختلف الأنشطة الفاعلة داخل المؤسسة ،ويختلفان في نقاط أخرى منها :أن الأمن الصناعي يركز أكثر على الأخطار الناتجة عن المحيط الداخلي وما تعلق منه بالعمليات التشغيلية المرتبطة بالإنتاج وعلاقته بالعنصر البشري من خلال العمل على تقليل الحد الأدنى للمخاطر المرتبطة بحوادث العمل مثلا ،أما عن إدارة المخاطر فهي ترتكز على تحليل المخاطر المرتبطة بعوامل البيئة الداخلية والخارجية معا .

الفرع 02 : مفهوم نظام الوقاية .

[1] - إدوارد،برودزيكس،ترجمة أحمد المغربي،**"إدارة المخاطر والأزمات والأمن"**،دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة،2008،ص72.
[2] - فوزي شعبان مدكور،**"إدارة الصيانة والأمن الصناعي"**،منشورات كلية التجارة،القاهرة،1997،ص144.
[3] - نفس المرجع،ص144.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكننا تناول جملة من التعاريف المرتبطة بمفهوم نظام الوقاية وأهمها :

1 . هو نظام يهدف إلى توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها صحية وأكثر أمنا ، حتى لا تقع فيها حوادث وإصابات فنية وذلك بقصد حماية مقومات الإنتاج البشرية والمادية[1] .

2 . كما ينظر إليه على أنه : كل الإجراءات التي تتخذ لمنع أو التقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية كما يقدم جميع وسائل الوقاية ويوفر الظروف المناسبة للعمل[2] .

إن نظام الوقاية الفعال هو الذي يعتمد على تفعيل دعائمه الإنسانية والمادية قصد سد الثغرات التي تكون سببا لتكرار الحوادث في المؤسسة ،أي معالجة واحترام الشروط الفنية والإجراءات العملية ،بغية منع السلوكيات والتصرفات الإنسانية والظروف البيئية غير المأمونة،حيث يعمل هذا النظام على تحقيق جملة من الأهداف منها:

- حماية العنصر البشري :من خلال توفير مجموعة الشروط والوسائل التي تجعل العمال في مأمن من أخطار و حوادث العمل ،ذلك لأن الكفاءات والمهارات البشرية التي تضمها المؤسسة تعتبر الأولى للدعامة الإنتاجية.
- حماية عناصر الإنتاج المادية من الأهداف الرئيسية لعمل نظام الوقاية ،وكذا حمايتها وصيانتها للآلات والتجهيزات والمرافق والمباني والمنتجات من كل أنواع التلف والضرر الذي يمكن أن يلحق بها جراء ظروف العمل.
- إضافة إلى المكاسب المادية التي يمكن أن تحققها الوقاية من الحوادث ،توجد هناك أهداف أخرى غير بارزة بشكل واضح لها أثرها على الأرباح وعلى قدرة المؤسسة على النمو والبقاء. رغم صعوبة تقييمها ماديا إلا أن لها تأثيرا أعلى على تكلفة الإنتاج وكميته وجودته. مثل انخفاض معدل دوران العمل ،وانخفاض معدل التغيب.
- باعتبار أن نظام الوقاية هو أحد الأنظمة الفرعية للأمن الصناعي ،وأحد تفرعاته الأساسية فإن كل ما قيل عن علاقة الأمن الصناعي بإدارة المخاطر هو نفسه ينطبق على نظام الوقاية إلا أن نظام الوقاية نظام عملي أكثر منه نظري.

[1] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص101.
[2] - نفس المرجع،نفس الصفحة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرع 03 : مفهوم إدارة الأزمات .

تكون المؤسسة محيطة بسلسلة متتالية من الأزمات والمشكلات بسبب سوء التخطيط وسوء العناية بالتوقع وأيضا انخفاض فعالية المواجهة ،وبالتالي أن المؤسسة لا تختار ما تفعله وإنما يفرض عليها ما تفعله ،وأولوية أمورها لا تحددها هي وإنما تحددها الأزمات المتتالية مما يجعلها مدارة بالأزمات .

وتعرف الأزمة على أنها :" خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام كله ،كما أنه يهدد الافتراضات الأساسية التي يقوم عليها هذا النظام "[1].

أما إدارة الأزمات فهي تعرف على أنها :" تقدير للأمور المفاجئة وتحديد اتجاهات الحركة البديلة وتصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث ثم اتخاذ القرارات الكفيلة للسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة"[2].

أي أن إدارة الأزمات هي إدارة الأزمة في حد ذاتها من خلال التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها وهي إدارة عملية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة ،واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب .وتعتبر أيضا إدارة تقوم على التخطيط والرقابة والتنظيم والبعد عن التسرع والعشوائية.

وللتعرف أكثر على الفرق بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر يتحتم علينا الرجوع إلى المفاهيم الأساسية لكلا المصطلحين ،فالخطر مرتبط أكثر بعنصر عدم التأكد ،أما الأزمة فهي تعبر عن شيء وقع فعلا .مثلا نقول خطر الزلزال (إي احتمال أن يقع الخطر أو لا يقع) ولا يمكننا القول أزمة الزلزال كما أن الخسارة الناتجة عن الخطر هي محتملة ،أما في الأزمة فهي أكيدة ،وأيضا يكون تأثير الأزمة أوسع من تأثير الخطر، كالقول :الأزمة المالية العالمية يمتد أثرها إلى كل العالم .كما أن الخطر يعتبر من عوامل توليد الأزمات ،مثل القول :أزمة الرهن العقاري تكون ناتجة عن خطر الإفراط في منح القروض العقارية بدون ضمانات .

المطلب الثالث:أهداف إدارة المخاطر

[1] - نائل محمد مومني،مرجع سابق،ص309.
[2] - نفس المرجع،ص310.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن أهداف إدارة المخاطر لا تقل أهمية عن أهداف القطاعات والأقسام الأخرى في المؤسسة ،لذا نجد أن الكتاب يطرحون العديد من الأهداف لإدارة المخاطر ،و الهدفان الرئيسيان فيها يكونان عادة: التخفيف من تأثيرات المخاطرة وتقليل الخسائر إلى الحد الأدنى ،حيث يرى الكاتبان "مار وهايجز " (meha and heges) في كتابهما "إدارة المخاطر "مفاهيم وتطبيقات ،أن إدارة المخاطر لها مجموعة متنوعة من الأهداف يصنفانها إلى فئتين :

- أهداف ما قبل الخسارة
- وأهداف ما بعد الخسارة

وتكون في الجدول التالي :

الجدول رقم (01) :أهداف إدارة المخاطر

أهداف ما قبل الخسارة	أهداف ما بعد الخسارة
. البقاء	. الاقتصاد (التوفير)
. مواصلة النشاط	. تقليل التوتر
. استقرارية الأرباح	. أداء الالتزامات المفروضة خارجيا
. استمرارية الأرباح	. المسؤولية الاجتماعية
. المسؤولية الاجتماعية	

المصدر :طارق عبد العال حماد ،"إدارة المخاطر"،مرجع سابق ،ص147 .

ووفقا لـ meha and heges فإن الغالبية العظمى من الحالات ترتبط فيها أهداف ما قبل الخسارة بالتوفير وتحاشي التوتر والقلق ، في حين تتصل أهداف ما بعد الخسارة بالاكتمال وسرعة التعافي وتنتج هذه الأهداف معا هدف إدارة المخاطر المسطر أو المنشود[1].ويمكن تقسيم أهداف إدارة المخاطر إلى الأهداف التالية :

الفرع 01 :الأهداف النوعية

وتتمثل في العناصر التالية :

[1] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص110.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ . **هدف البقاء** : حيث تهدف أي مؤسسة من خلال إدارة المخاطر إلى الاستمرار وضمان البقاء في المحيط ككيان عامل في الاقتصاد ،وبهذا المعنى تكون الوظيفة الأساسية لإدارة المخاطر هي القيام بدور مساند في هرم أهداف المؤسسة ،وضمان أن بلوغ هذه الأهداف الأخرى لن تمنعه الخسائر التي قد تنشأ بسبب المخاطر البحتة ،فإذا حدثت خسارة ونتيجة لذلك عجزت المؤسسة عن تحقيق أهدافها يكون من الواضح أن الهدف من إدارة المخاطر لم يتحقق ،الأمر الذي سيستدعي إعادة المراجعة .

ب . **تقليل القلق** :فعدم التأكد والقلق الذهني يمكن لهما أن يصرفا نظر إدارة مؤسسة عن الأمور الأخرى ،وفي الحالات القصوى يمكن أن يكون للقلق والانزعاج الذي ينشأ من عدم التأكد بخصوص بقاء المؤسسة تأثير ضار على عمل ونشاط المؤسسة ،وبما أن القلق سيستنزف طاقة ،يمكن توظيف هذه الطاقة بشكل أكثر إنتاجية وجدوى في قنوات أخرى .

ج . **استمرارية النمو**:لا يكون في أغلب الأحيان تعظيم الربح هو هدف المؤسسة ،حيث أنه من بين الأهداف الأخرى التي كثيرا ما تذكر في مقدمة أهداف المؤسسة هو النمو ،وعندما يكون النمو هدفا تنظيميا هاما تصبح الوقاية من التهديدات التي تواجه ذلك النمو أحد أهداف إدارة المخاطر الهامة .

د . **المسؤولية الاجتماعية** : كما رأينا سابقا في الجدول فأننا نجد أن هدف المسؤولية الاجتماعية يكون سابقا للخسارة ولاحقا لها باعتبار أن المسؤولية الاجتماعية تمثل مجموعة من الالتزامات الاجتماعية التي تحكم المؤسسة بسبب علاقتها بموظفيها وبالمنظمات الأخرى وبالمجتمع عموما وتنتج تدابير منع الخسارة والسيطرة عليها والتي تشكل جزءا لا يتجزأ من عملية إدارة المخاطر وبقدر ما تمنع هذه التدابير تدمير الأصول أو حدوث إصابات للأفراد بالإضافة إلى أن المجتمع سيستفيد من ذلك .

الفرع 02 : الأهداف الكمية

من الناحية المثالية ينبغي أن تكون الأهداف قابلة للحصر الكمي كلما أمكن ذلك ،ورغم أن أيا من الأهداف السابقة قابلة للقياس الكمي ،إلا أنه كثير من إدارات إدارة المخاطر في المؤسسات قد وضعت أهداف قابلة للقياس الكمي ،ويمكن دراسة عدة أهداف من بينها إجمالي المبالغ المنفقة على أقساط التأمين وكذا عدد الإصابات أو الحوادث الواقعة في النواحي الموجهة تدابير منع الخسارة والسيطرة عليها حيث تقوم إدارة السلامة والصحة المهنية بنشر إحصائيات لمعدلات الإصابة حسب الصناعة وتوفر هذه الإحصائيات إلى جانب خسائر المؤسسة السابقة معايير مفاضلة تفيد في وضع أهداف كمية في مجال

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إصابات وحوادث العمل الخاص بالعاملين[1]،وهناك مقياس أخر للأداء استخدمته بعض المؤسسات كمعيار كمي وهو تكلفة المخاطرة والذي هو عبارة عن مجموع مصروفات إدارة المخاطر بما في ذلك خسائر التأمين والخسائر المختزنة ،معبرا عنها بنسبة مئوية من الإدارات ،هذه الأخيرة التي تقع تحت تأثير التغيرات والتباينات الواسعة في المكاسب على الملاك والأطراف الأخرى .

فمثلا :نجد أن المساهمين يفضلون الأرباح المستقر على الأرباح التي تشهد تغيرات كبيرة ولأن المستثمرون يفضلون عموما التدفق المستمر للدخل فإن إدارة المخاطر تسعى دائما إلى تخفيض التباين في الدخل التي تنتج عن الخسائر البحتة إلى أقل مستوى ممكن ،بالإضافة إلى أنه يساعد في تعظيم الاستقطاعات الضريبية عن الخسائر وتقليل الضرائب عن الأرباح ولكن الخسائر غير المؤمن ضدها تكون قابلة للاستقطاع فقط بقدر ما يمكن تعويضها أو مقابلتها بالأرباح ،فإن العبء الضريبي الطويل المدى للمؤسسة سوف يكون أقل عندما تكون الأرباح مستقرة نسبيا بمرور الوقت [2].

الفرع 03 :أهداف تعظيم القيمة

إن الهدف الأساسي لإدارة المخاطر هو المحافظة على قيم المؤسسة وتطويرها وجعلها ذات إنتاجية و مردودية دائمة ،من خلال تحديد جملة المخاطر المؤثرة في مختلف الاستراتيجيات المرسومة قصد التحكم والمحافظة على أدني مستوى معين للخسارة المحتملة ،وهذا من خلال البحث عن كل العوامل والمسببات التي قد تؤدي إلى التأثير السلبي على قيم ودعائم المؤسسة وكذا التعرف على درجة تأثيرها على سيرورة العمل داخل المؤسسة ،فالمسير اليوم أصبح يتعامل مع اتجاهين هما : الاتجاه التقليدي المتعلق بتجنب المخاطر والاتجاه الحديث المتعلق بإدارة المخاطر [3]وهذا ما يتوجب عليه بناء إستراتيجية بعيدة المدى في كيفية التعامل مع الأخطار وكذا تفعيل نظم اتخاذ القرارات التي تتخذها المؤسسة في مواجهتها لأغلب المخاطر ،والذي من شأنه أن يخلق قيمة مضاعفة للمؤسسة تمكنها من التعامل بطريقة فعالة مع بيئتها الخارجية والداخلية ،لذا نجد أن الإدارة تعمل على أن لا يحال بين المؤسسة وتحقيق هدف تعظيم القيمة أي شيء .

كما أنه يمكن حصر بعض الأهداف الأخرى لإدارة المخاطر فيما يلي :

- تحقيق التعاون والتنسيق بين المستوى الاستراتيجي والعملي فما يخص إدارة المخاطر.

[1] ـ بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص111-112.
[2] ـ طارق عبد العال حماد،مرجع سابق،ص151.
[3] ـ حفاي عبد القادر،**"تسيير المخطر الجبائي في المؤسسة"**،جامعة عمار ثليجي،الأغواط،2003-2004،ص10.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- بناء الوعي الثقافي للخطر داخل المؤسسة
- إعداد سياسة وهيكل واضح لإدارة المخاطر داخل وحدات العمل المختلفة .
- التطوير المستمر والدائم لبرامج إدارة المخاطر ،والتي تتضمن برامج الطوارئ واستمرارية النشاط.
- إعداد التقارير الدقيقة عن المخاطر وتقديمها لمجلس الإدارة وأصحاب المصلحة ،ومهما كانت الأهداف التي تسعى وظيفة إدارة المخاطر إلى تحقيقها ،إلا أنها كعملية منهجية تتطلب وجود خطوات واضحة ودقيقة وقواعد ثابتة تحكمها سياسات متعددة [1].

المبحث الثالث :وسائل وخطوات إدارة المخاطر

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

المطلب الأول :أدوات وقواعد إدارة المخاطر

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

الفرع 01 :أداة التحكم في المخاطرة

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

[1] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص113.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ . **التجنب** :ويعني أنه لا يتم التعرض للخسارة أو استبعاد حالة التعرض لخسارة موجودة :فمثلا تجنب المؤسسة لبناء مصنع جديد في مكان فيه فيضانات ،وأيضا يمكن لشركة أو مجمع لصناعة الأدوية ألا يسوق أدوية ذات الآثار الجانبية الخطيرة ويسحبها من السوق وهذا يعتبر تجنب نهائي للخسارة .

الميزة الأساسية في التجنب هي أن فرصة الخسارة تقل إلى الصفر إذا لم يتم التعرض للخسارة ،فمثلا أن تستبعد المؤسسة نشاط أو إنتاج يسبب لها الخسارة .

وبالرغم من ذلك فإن للتجنب عيبين هما :قد لا تتجنب المؤسسة كل الخسائر ،فمثلا الإصابات الكثيرة للعاملين ،وأيضا قد لا يجدي أو لا يكون عمليا تجنب اقتناء وحدات تتعرض للخسارة ،فمثلا لا يمكن لمصنع الدهانات أن يتجنب الخسائر الناتجة عن إنتاج الدهانات بالتوقف عن العمل نهائيا[1] .

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

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

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

حيث قامت شركة أمريكية (WAUSAU .INS .CO) مختصة في تحليل الأخطار والخسائر ،بدراسة معتمدة في ذلك على جملة الخدمات التي تقدمها إلى زبائنها والتي تتضمن الكثير من الخدمات،كخدمات الأمان والصحة ،من خلال تصميم برامج الأمان وكذا مراقبة الصحة المهنية والصناعية وقد خلصت إلى:

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

[1] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص114.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ازدادت أرقام متوسط المطالبة والذي ارتفع من 881 دولار لهؤلاء مع التحكم في الخسارة إلى 2062 دولار لهذه المؤسسات دون التحكم في الخسارة .
- كما أن التكاليف السنوية الإجمالية كانت 8234 دولار بدون برامج تحكم في الخسارة أما بعدها أي بتفعيل برامج التحكم في الخسارة فقد قدرت بـ 6647 دولار للسنة[1] .

الفرع 02 :أداة التمويل

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

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

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

- في حالة لا يوجد فيها طريقة أخرى متاحة لمعالجة الخطر ؛
- ألا تكون أسوء خسارة ممكنة خطيرة ؛
- إمكانية التنبؤ بالخسارة بدرجة عالية .

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

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

[1] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص115.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

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

- ✓ الدخل الصافي الجاري :من خلاله يمكن للمؤسسة أو الشركة أن تسدد خسائرها وتعالجها على أنها نفقات لهذه السنة ،ومع ذلك من الممكن أن تفوق الخسائر عن الدخل الجاري ،فقد يلزم تحويل أصول أخرى لسدادها ؛
- ✓ احتياطي غير مخصص له اعتماد مالي :وهو مسك دفتر محاسبي تقيد فيه الخسائر الفعلية والمتوقعة في حالة التعرض للخسارة .
- ✓ احتياطي مخصص له اعتماد مالي :وهو وضع مبالغ مالية سائلة مخصصة لسداد الخسائر
- ✓ خط الائتمان :يمكن إنشاء خط ائتمان مع البنك يكون من خلاله تسديد الخسائر عندما تقع.

ونجد أن لأسلوب الاحتفاظ مزايا وعيوب هي :

1 . المزايا الرئيسية :

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

2 . عيوب أسلوب الاحتفاظ :

- ✓ قد تكون المبالغ المخصصة للخسارة المحتفظ بها في المؤسسة أعلى من حجم الخسارة الشيء الذي يسبب خسارة أعلى .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ✓ قد يتطلب أسلوب الاحتفاظ نفقات أعلى نتيجة سوء التقدير .
- ✓ قد يترتب أيضا عنه ضرائب أعلى باعتبار أن المساهمات في احتياطي مخصص له اعتماد مالي لا يقتطع من ضريبة الدخل .

ب . النقل بغير التأمين :وهو أسلوب آخر للتمويل الخاص بالخطر ،حيث يتم نقل الخطر إلى طرف آخر ومن أمثلة النقل بغير تأمين في العقود والإيجارات وغيرها .

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

- ✓ يستطيع مدير المخاطر نقل بعض الخسائر المحتملة والتي تكون غير قابلة للتأمين التجاري .
- ✓ يكلف النقل بغير التأمين عادة أقل من التأمين .
- ✓ يسمح النقل بغير التأمين بتحويل الخسارة المحتملة إلى شخص يكون في وضع أفضل على التدرب على التحكم في الخسارة .
- ✓ يكون خيار تمويل الخطر اختياريا ،مما يخلق تحكم أكثر في المطالبات .
- ✓ يضمن إجراءات وقائية ذات جودة عالية .

وكما للنقل بغير التأمين مزايا ،فإن له عيوب منها :

- ✓ قد يفشل نقل الخسارة المحتملة بسبب أن لغة العقد تكون مبهمة .
- ✓ إذا كان الطرف الذي تم نقل الخسارة المحتملة إليه غير قادر على سداد الخسارة ،فإنها ستكون خسارة للمؤسسة .
- ✓ النقل بغير التأمين قد لا يخفض دائما التكاليف ،لأن المؤمن قد لا يعطي ائتمان للناقلين.

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

- اختيار المؤمن .
- اختيار تغطيات التأمين .
- التفاوض حول البنود .
- تحديد المعلومات المتعلقة بتغطيات التأمين .
- المراجعة الدورية للبنود .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

الفرع 03 :قواعد إدارة المخاطر

مع تطور إدارة المخاطر كمجال وظيفي خاص بالإدارة ،تم توجيه اهتمام متزايد لصياغة مبادئها وتقنياتها وذلك بهدف توفير قواعد إرشادية متصلة بعملية اتخاذ القرارات المتصلة بإدارة المخاطر ،وقد كان من أوائل الإسهامات المقدمة لمجال إدارة المخاطر ،تطوير مجموعة من القواعد الخاصة بها .

أ . **عدم المخاطرة بأكثر من القدرة على تحمل الخسارة:**القاعدة الأولى والأهم من بين القواعد الثلاثة هي:"لا تجازف بأكثر ما تستطيع تحمل خسارته "[1]إن هذه القاعدة توضح لنا أي المخاطر يجب القيام بشيء حيالها ،وإذا بدأنا بالإقرار بأنه لا يتم عمل شيء حيال مخاطر معينة فإن المؤسسة تحتفظ باحتمال نشوء خسارة من تلك المخاطر ،فمعرفة المخاطر التي يجب عمل شيء بشأنها ،خلاصته معرفة أي المخاطر لا يمكن الاحتفاظ بها.

إن العامل الأهم في تقرير أي المخاطر تتطلب عملا محددا اتجاه الخسارة المحتملة القصوى الناتجة عن تلك المخاطر ،وإذا كانت الخسارة المحتملة القصوى من التعرض لخطر معين كبير لدرجة أنه ينتج عنه خسارة كبيرة غير محتملة ،فإن الاحتفاظ لا يكون واقعيا والشدة المحتملة للخسارة يجب تقليلها إلى مستوى قابل للإدارة أو يجب تحويل المخاطر إلى الجهة التي تستطيع تأمينها ،أما إذا تعذر تقليل الخسارة المحتملة أو تحويلها تعمل المؤسسة على تجنبها[2].

وتبقى مسألة حجم الخسائر وحجم الاحتفاظ مسألة معقدة ومشكل مطروح في المؤسسة ويتوقف ذلك على القدرة الكلية لتحمل الخسارة المحتملة ،والتدفق النقدي للمؤسسة واحتياطاتها السائلة وقدرتها على زيادة التدفق النقدي في حالة الطوارئ ،وبالنسبة لكل مؤسسة يمكن تغطية بعض الخسائر بالتدفق النقدي بينما يتطلب البعض الآخر الأخذ من الاحتياطات النقدية ،والبعض الآخر من الاقتراض كما قد تحدث خسائر تكون أكبر من قدرة هذه الاحتياطات على احتمالها .

ب . **التفكير في الاحتمالات** :إن الفرد الذي يمكنه تقدير احتمالية حدوث خسارة يكون في وضع أفضل يساعده من التعامل مع المخاطر ،في حين يحدث العكس في حال افتقاده لمثل هذه المعلومات ومع ذلك

[1] ـ طارق عبد العال حماد،مرجع سابق،ص102.
[2] ـ سمير الخطيب ،**"قياس وإدارة المخاطر بالبنوك"**،منشأة المعارف للنشر،الإسكندرية،2005،ص19.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فإن احتمال حدوث أو عدم حدوث خسارة أقل أهمية من الشدة المحتملة إذا حدثت الخسارة وحتى عندما يكون احتمال الخسارة ضعيفا فإن الاعتبار يكون الشدة المحتملة ،ولا يعني ذلك القول بأن الاحتمالية المرتبطة بالتعرض لخطر معين ليس أحد الاعتبارات عند تقرير ما يجب القيام بشأن تلك المخاطر ،على العكس فمثلا تشير الشدة المحتملة للخسارة إلى المخاطر التي يجب عمل شيء بشأنها أي المخاطر التي لا يمكن الاحتفاظ بها ،ومنه فإن معرفة معدل احتمال حدوث الخسارة ضعيفا أو معتدلا أو مرتفعا يساعد مدير المخاطر في تقرير ما يجب فعله بشأن هذه المخاطر .

إن من المنطقي استخدام الاحتمالات في اتخاذ قرارات إدارة المخاطر مقصور على تلك المواقف التي لا تتعارض فيها القرارات المراد دراستها مع القاعدة الأولى لإدارة المخاطر "عدم المخاطر بأكثر من القدرة على تحمل الخسارة "

تفرض هذه القاعدة على مدير إدارة المخاطر عدم إهمال المخاطر التي يكون احتمال وقوعها ضعيف جدا وأن يأخذها في الحسبان لأنها إذا وقعت قد تحدث أضرار جسيمة بالمؤسسة[1] .

ج . لا تخاطر بالكثير من أجل القليل :يقضي أساس هذه القاعدة على أن تكون هناك علاقة معقولة بين تكلفة تحويل المخاطر والقيمة التي تعود على المحول ،وهي تأخذ اتجاهين هما :

الأول :أن المخاطر ينبغي عدم الاحتفاظ بها عندما تكون الخسارة المحتملة كبيرة (الكثير) بالنسبة للأقساط الموفرة من خلال الاحتفاظ (القليل).

من ناحية أخرى في بعض الأحيان يكون القسط المطلوب للتأمين ضد المخاطر مرتفعا بدرجة لا تتناسب مع المخاطر المحولة،وفي هذه الحالات تمثل الأقساط (الكثير)فيما تمثل الخسارة المحتملة (القليل).

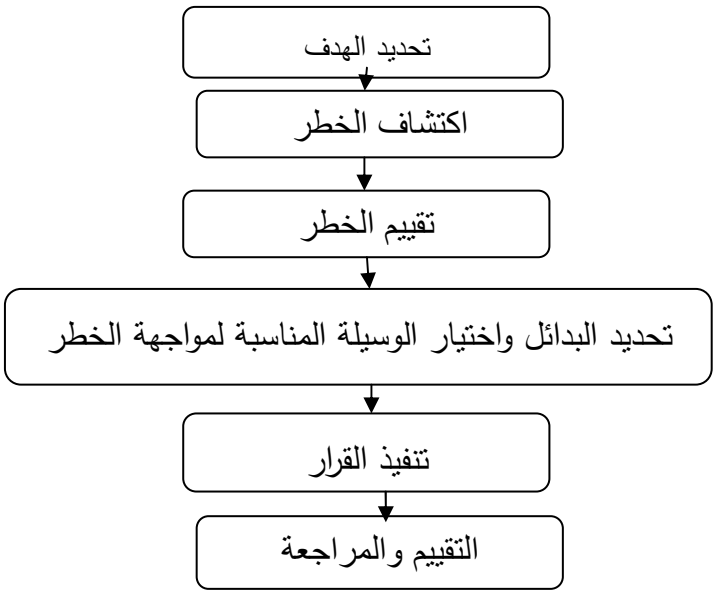
المطلب الثاني :خطوات عملية إدارة المخاطر

تعتبر دارة المخاطر مدخلا علميا ومنهجيا للتعامل مع المخاطر لذا فهي تمر بسلسلة منطقية من الخطوات يمكن توضيحها في الشكل التالي :

[1] ـ د ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،"إدارة الخطر والتأمين"،مرجع سابق،ص50.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكل رقم(05):خطوات عملية إدارة المخاطر



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على كتاب أسامة عزمي سلام"إدارة الخطر والتأمين".

فمن خلال هذا الشكل نرى أن الخطوات تأتي بشكل متسلسل ولا يمكن للمؤسسة إغفال أي خطوة والمرور إلى الخطوة التي بعدها لأنها مكملة لبعضها البعض .

الفرع 01 : تحديد الهدف

وهي تمثل الخطوة الأولى في تقرير ما تود المؤسسة أن يفعله برنامج إدارة المخاطر الخاص بها بدقة وللحصول على أقصى فائدة من النفقات المرتبطة بإدارة المخاطر يجب وضع خطة دقيقة وإلا نشأ ميل لعملية إدارة المخاطر،فمثلا قد تكون التكلفة المتدنية هدف أساسي لإدارة المخاطر،ولكن قد ينتج عن التركيز على عنصر التكلفة إتباع برنامج في إدارة المخاطر غير كاف أو غير ملائم ،وقد ينتج عن ذلك تحمل تكاليف ضخمة جدا ناتجة عن الخسائر الكبيرة التي من الممكن أن تتحملها المؤسسة في ظل برنامج غير كاف أو غير ملائم[1].

وعليه فإنه يجب أن يكون الهدف الأساسي لإدارة المخاطر هو حماية كل أنشطة المؤسسة من أي أخطار أو خسائر متوقعة تعيق من تحقيق أهداف المؤسسة ،هذا الهدف يتضمن أمرين هما :

- أن تتجنب المؤسسة الخسائر الضخمة التي يمكن أن تعيقها من أداء أنشطتها المختلفة.

[1] ـ د ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص45.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- حماية العاملين بالمؤسسة من أخطار الأشخاص ،و كذا الوقاية من حوادث العمل المختلفة.

الفرع 02 :اكتشاف الخطر

إن وجود إدارة المخاطر في المؤسسة يكون هدفها دراسة أوجه النشاط المختلفة لها ،من إنتاج وتخزين وشراء وبيع وتمويل وغيرها ،بهدف اكتشاف الأخطار التي تتعرض لها المؤسسة سواء كانت هذه الأخطار قابلة للتأمين أو غير قابلة للتأمين ،ويمكن تحقيق هذه المهمة عن طريق وجود علاقات وثيقة بين إدارة المخاطر والإدارات الأخرى المختلفة للمؤسسة ،بما يضمن تبادل المعلومات والمستندات والتوصيات فيما بينهم ولتسهيل عملية اكتشاف الخطر بالمؤسسة تقوم إدارة المخاطر بإعداد تبويب شامل للأخطار المختلفة التي تتوقع أن تواجه المؤسسة في مراحل نشاطاتها المختلفة وقد تم وضع مثال لدليل الخطر في مؤسسة ما يتضمن توضيح الأخطار حسب نوعيتها وبيانات تفصيلية أخرى عن مسببات الخطر والعوامل المساعدة له ،وأنواع الخسائر وأنسب الطرق لمواجهتها ،ومن خلال هذا الدليل تختار المؤسسة ما يتناسب مع المخاطر التي تواجهها. فيما يلي مثال لدليل الخطر في مؤسسة ما.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم(02) :تمثيل دليل الخطر في مؤسسة ما .

موضوع الخطر	مسبب الخطر	العوامل المساعدة للخطر	أنواع الخسائر المحتملة	أهمية الخسارة	وسائل التحكم في الخطر
أ.ممتلكات .مباني وتركيبات .آلات ومعدات .أثاث .مواد أولية .بضاعة جاهزة .ب.مسؤولية مدنية .سيارات .إصابات العمال ج.الأشخاص .وفاة أو مرض .تقاعد .بطالة .إصابات العمل	أ.طبيعية .حريق .زلازل .فيضانات وأعاصير .أمطار .إنفجارات ب.عوامل اجتماعية وسياسية واقتصادية .بطالة .حروب .كوارث .إضرابات ج.عوامل خاصة .سرقة .اختلاس .إهمال .تزوير	أ.الفنية والموضوعية .أنواع المواد المستعملة .العمليات الصناعية .الظروف المحلية الداخلية .ب.شخصية إرادية .وجود تأمين فوق الكفاية .ميول انتقامية .منع وقوع خسائر كبرى ج.شخصية لا إرادية .إهمال .إرهاق .خلل عصبي .خلل نفسي	أ.مباشرة .تلف الأصل .هلاك الأصل .تقادم الأصل .الالتزامات بالتعويض للغير ب.غير مباشرة .توقف العمل .مصاريف إضافية .فقدان جمهور العملاء	.جسيمة .متوسطة .قليلة	.تحمل الخطر .تحويل الخطر .التأمين .الوقاية والمنع .الادخار .التأمين الذاتي .الاحتياطي

المصدر :أسامة عزمي سلام ،شقيري نوري موسى ،مرجع سابق ،ص47.

الفرع 03 :تقييم الخطر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بعد التعرف واكتشاف المخاطر المحيطة بالمؤسسة يجب على مدير المخاطر تقييمها ،وذلك من خلال قياس الحجم المحتمل للخسارة واحتمال حدوثها ،كما يجب عليه ترتيب ووضع سلم للمخاطر لأنه توجد هناك مخاطر تكون شدة الخسارة المحتملة لها أكبر من مخاطر أخرى ،وفي معظم الأحوال سوف يكون هناك عدد من المخاطر التي تتطلب إعطاءها قدرا متساويا من الاهتمام بها ،ويوجد عدة نماذج مختلفة هدفها تحليل الخطر كل من حيث الزاوية التي ينظر إليها ،إلا أنها تتفق في جعل القرارات المرتبطة بالمخاطر أكثر عقلانية ودقة .

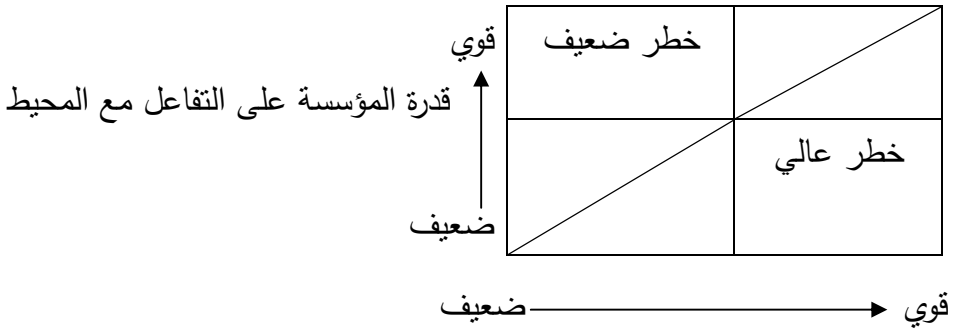
أ . نموذج BALL ET LORANGE (BL)

يقترح نموذج (BL) مصفوفة لتحليل محفظة نشاطات المؤسسة حيث يركز على الخطر من عدة زوايا وتتضمن هذه المصفوفة الأبعاد التالية :

- درجة تأثير المحيط الاجتماعي .
- قدرة تفاعل المؤسسة مع الذي يحدث لمحيطها[1] .

والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (06): مصفوفة تحليل نشاطات المؤسسة.



المصدر: ، بوزيدي لمجد،"إدارة مخاطر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" ،ص 124 .

فإذا كانت درجة تأثير المحيط ضعيفة وكانت قدرة تفاعل المؤسسة مع المحيط قوي فإن ذلك لا يشكل أي خطر على المؤسسة.

[1] - بوزيدي لمجد،مرجع سابق،ص115.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

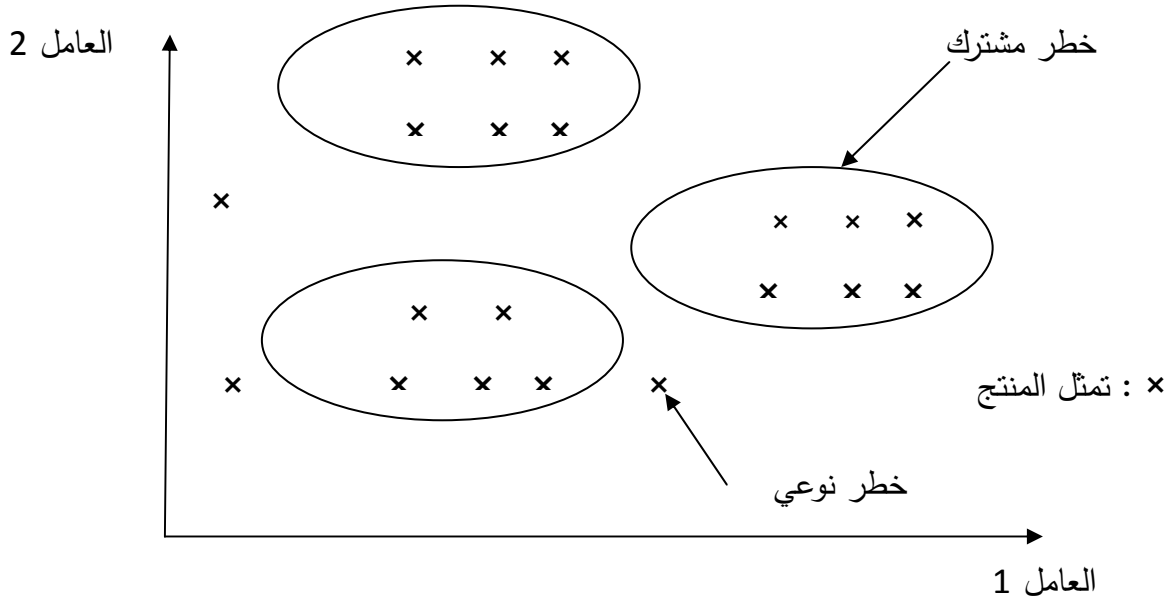
أما إذا كانت درجة تأثير المحيط قوي وقدرة تفاعل المؤسسة مع المحيط ضعيفة ،فهنا تتعرض المؤسسة لخطر عالي وذلك للأثر الشديد الذي تولده المتغيرات البيئية على عناصر المؤسسة الداخلية الأمر الذي يستدعي قيام المؤسسة بدراسة هذه المخاطر وإعداد إستراتيجية فعالة ،إما لتجنب هذا التأثير أو التقليل من آثاره إذا حدث الخطر لذلك فإن مصفوفة (BL) تقدم تحليلا لدرجة الخطر بناء على علاقة المؤسسة مع بيئتها الخارجية ،وقدرتها على التفاعل لمواجهة الأخطار الناتجة عن احتكاكها بالمتغيرات الخارجية.

ب . نموذج التحليل العاملي .

تعتمد هذه الطريقة على اعتبار أن الخطر يمكن أن يجزأ إلى خطر مشترك وخطر نوعي ،فالخطر المشترك يتمثل في تذبذب المردودية ،كنتيجة تغير العوامل المشتركة ،مثل استخدام نفس التجهيزات واستخدام نفس نقاط التوزيع ،أما الخطر النوعي فيتمثل في تقلب العوامل الخاصة بالمنتج [1] .

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(07) :تشخيص تسيير محفظات المنتجات



المصدر : بوزيدي لمجد،"إدارة مخاطر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" ،ص125.

[1] - بوزيدي لمجد،نفس المرجع،ص125.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فالدليل يقترح ثلاث محفظات نشاط وثلاث منتجات غير مرتبطة ببعضها البعض وظاهرة عدم ارتباط المنتجات تكون لها تأثير على تحسين ارتباط العاملين المشتركين ونسبة التغير ترتفع ،أي أن جملة هذه التأثيرات والمتغيرات تساهم في إيجاد تقييم واضح لنوع الخطر المشترك والنوعي بناءا على العوامل المسببة للخطر.

ج . نموذج :المخاطر . الفرص.

يوضح لنا هذا النموذج كيفية تحليل الاحتمالات الخاصة بوقوع المخاطر والفرص ،من خلال تقديرها (مرتفعة ،متوسطة ،منخفضة)،ووصفها وكذا تبيان المؤشرات التي تدل عليها ،فهدف هذا النموذج هو تحليل الخطر من باب احتمالية الوقوع ،والنتائج المحتملة من وراءه[1] ،والجدول التالي يبين ذلك .

جدول رقم(03) :احتمال المخاطر . الفرص .

التقدير	الوصف	المؤشرات
مرتفع(محتمل)	متوقع الحدوث كل سنة أو أن فرصة حدوثه أكثر من 25%	توقع حدوثها عدة مرات خلال فترة معينة(10سنوات مثلا) وهو خطر تحقق حديثا
متوسط(ممكن)	متوقع الحدوث خلال 10 سنوات أو أن فرصة حدوثه أقل من 25%	قد يحدث أكثر من مرة خلال فترة معينة (10سنوات مثلا) ولا يوجد خبرة ناتجة عن حدوثه
منخفض(بعيد)	غير المتوقع حدوثه خلال10 سنوات أو أن فرصة حدوثه ضئيلة	لم يحدث من قبل ،أي ليس محتمل الحدوث

المصدر :الجمعية المصرية لإدارة لخطر ،"معيار إدارة الخطر"، www.eRMA- egypt.org .13:00الساعة2013/04/12.

ملاحظة :إن الأرقام والنسب (25%،10سنوات) تختلف من مؤسسة لأخرى وذلك نتيجة لاختلاف أسباب القياس للنتائج والاحتمال الملائم لاحتياجاتها ،وكذا تقييم المخاطر على أساس مرتفع ،متوسط أو منخفض.

الفرع 04 :تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر

[1] - بوزيدي لمجد،نفس المرجع،ص126.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بعد تحديد المخاطر وتحليلها تأتي مرحلة اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة كل خطر على حدا ،وتعد هذه المرحلة من مراحل اتخاذ القرار بشأن أنسب الطرق المتاحة في التعامل مع كل خطر ،وأحيانا قد يستخدمون خطة مسبقة في التعامل مع المخاطر المختلفة أو تطبيق معيار لاختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة خطر معين ،وفي هذه الحالة لا يعتبر مدير المخاطر مسئولا عن برنامج إدارة المخاطر فقط وإنما صانع قرار استراتيجي يخص المؤسسة ،ولاتخاذ قرار اختيار وسيلة معينة لمواجهة خطر معين فإن مدير المخاطر يأخذ بعين الاعتبار احتمال وقوع الخسارة وحجمها المادي المحتمل والعوامل المساعدة للخطر والموارد المتاحة لمواجهة للخطر ،ويمكن اختيار الوسيلة التي تزيد فيها المزايا عن التكاليف ،وكلما كان الاختيار دقيقا للوسيلة المساعدة في مواجهة الخطر كان من شأنه أن يوجد كفاءة أكبر وفعالية أكثر في مواجهة ومقاومة المخاطر ،أي اتخاذ القرار المناسب في المكان المناسب[1] .

الفرع 05 :تنفيذ القرار .

فمثلا إذا كان القرار هو تحويل الخطر إلى جهة أخرى هي شركة التأمين فلا بد لنا من اختيار المؤمن المناسب والتفاوض معه ،ثم التعاقد على التأمين ،ولو كان يقضي اختيار أسلوب منع الخسارة فلا بد من تصميم برنامج معين لمنع وقوع الخسارة ،وإذا كان قرار التأمين ذاتي فعلى المؤسسة إنشاء إدارة أو صندوق خاص بهذا الغرض.

الفرع 06 :التقييم والمراجعة .

يجب إدراج التقييم والمراجعة في برنامج إدارة المخاطر لسببين هما :

الأول:أن عملية إدارة المخاطر لا تتم في الفراغ فالأشياء تتغير وتنشأ مخاطر جديدة وتختفي مخاطر أخرى،ولذلك فإن التقنيات التي كانت مناسبة في الماضي قد لا تكون المثلى في الحاضر والمستقبل[2] الشيء الذي يستوجب ضرورة الانتباه المتواصل والمستمر .

والسبب الثاني:هو أن الأخطار ترتكب أحيانا دون الانتباه لها ،حيث يسمح إجراء تقييم ومراجعة برامج إدارة المخاطر من اكتشاف هذه المخاطر ،ومنه تصويب القرارات قبل أن تصبح باهظة التكاليف والخسائر .

[1] ـ د ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص49.
[2] ـ طارق عبد العال حماد،مرجع سابق،ص25 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ورغم أن على مدير المخاطر أن يقوم بالتقييم والمراجعة باستمرار كوظيفتين مهمتين يجب القيام بهما نجد أن بعض الشركات تستعين باستشاريين مستقلين بشكل دوري لمراجعة برامجها وتقييمها ،إلا أن هذا لا يمنع المؤسسة من ضرورة إيجاد وسائل وسياسات داخلية ،تعمل على حسن إدارة الخطر وتخفيض الخسائر إلى أقصى حد ممكن.

المطلب الثالث :وسائل وسياسات إدارة المخاطر

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

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

- السياسة الأولى :سياسة تحمل الخطر.
- السياسة الثانية :سياسة تحويل الخطر.

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

- السياسة الأولى :سياسة الوقاية و المنع .
- السياسة الثانية :سياسة التجزئة والتنويع .
- السياسة الثالثة :سياسة التجميع .
- السياسة الرابعة :سياسة التأمين .

الفرع 01 :سياسة تحمل الخطر

ويقصد بها أن يعتمد صاحب إدارة المخاطر على نفسه في مواجهة الآثار المترتبة عن حدوث الخطر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فمتى نتبع هذه السياسة ؟

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

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

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

الفرع 02 :سياسة تحويل الخطر

يقصد بهذه السياسة تحويل عبء الخطر إلى الشخص أو الجهة الأقدر على مواجهة هذا الخطر من الشخص صاحب الخطر مقابل تكلفة معينة يتفق عليها مقدما ،ويظم تحويل الخطر من الناحية القانونية عقد يتم فيه تحديد المخاطر التي يتم تحويلها ،وطرفي العقد،والتزامات كل طرف[2] .

وبعد الانتهاء من عرضنا للمجموعة الأولى والتي تضم سياسات إدارة المخاطر التي تؤثر في الخطر وعناصره،سننتقل إلى المجموعة الثانية .

الفرع 03 :سياسة الوقاية والمنع

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

[1] ـ د ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص49.
[2] ـ د ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص58.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

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

الفرع 04 :سياسة التجزئة والتنويع

ويقصد بهذه السياسة تجزئة الشيء المعرض للخطر بشكل يضمن عدم تعرض جميع أجزاءه في وقت واحد نتيجة تحقق سبب الخطر ،بما يحقق انتشار للمخاطر على المستوى المالي والجغرافي ،كل ذلك يكون بشرط قابلية وحدة المخاطر "الشيء المعرض للخطر"للتجزئة .

ومن الأمثلة التطبيقية لهذه السياسة قيام صاحب المشروع بتوزيع مجال نشاطه على عدة أماكن،وقيام المستثمر بتوزيع استثماراته على عدة مجالات ،وقيام أمين المخزن بتجزئة المواد ،التي يقوم بتخزينها حسب أنواعها ،والهدف من هذه السياسة هو تقليل حجم الخسارة المتوقعة كنتيجة لتقليل حجم الخسارة المتوقعة المركزة في شيء واحد[1] .

الفرع 05 :سياسة التجميع

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

الفرع 06 :سياسة التأمين

وتعتمد سياسة التأمين على وجود جهة متخصصة في إدارة المخاطر تتمتع بالثقة المالية وتتعهد في إطار التزام تعاقدي بتحمل عبء المخاطر المنقولة إلى تلك الجهة مقابل حصول هذه الجهة على كلفة

[1] ـ د ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص69.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تتناسب مع هذا العبء ،وينظم الالتزامات والحقوق المتبادلة عقد يسمى "عقد التأمين"،ومن أهم مميزات التأمين ما يلي :

- ✓ يتم بموجب هذه السياسة تحويل المخاطر من صاحب الخطر إلى المؤمن الذي يقوم بإتباع التجزئة والتنوع والتجميع .
- ✓ يعتبر التزام المؤمن تجاه المخاطر التزاما اجتماعيا ،بمعنى أن المؤمن هو الذي يعطي الحماية التأمينية لكافة أصحاب المخاطر خلال مدة التأمين ،لذلك فهو ملزم فقط بتعويض وحدات العمل المؤمن عليها والتي أصيبت خلال هذه المدة .
- ✓ المقابل الذي يلتزم بسداده أصحاب المخاطر هو قسط التأمين ويسدد مقدما بحيث يتوقف سريان حجم التغطية التأمينية على هذا السداد .
- ✓ ينظم الالتزامات والحقوق القانونية المتقابلة بين صاحب المخاطر والمؤمن عقد التأمين وهذا العقد يخضع للقواعد القانونية العامة للتقاعد .
- ✓ يحكم عمل المؤمن بعض القواعد الفنية التي تقوم عليها العملية التأمينية وتميزها عن غيرها من العمليات الأخرى .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخلاصة

من خلال ما رأيناه في هذا الفصل من تعاريف لإدارة المخاطر،وأهم أهدافها وقواعدها والخطوات المبنية عليها يتضح لنا مدى الأهمية الكبرى لهذا النوع من الإدارات وضرورة تواجده في أي مؤسسة أو مشروع اقتصادي ،باعتبارها أداة فعالة تضمن للمؤسسة الأمن ومنه البقاء والتطور المستمر ،من خلال فتح لها أبواب المستقبل هذا الأمر الذي أوجب على أصحاب الوحدات الاقتصادية تجارية كانت أم صناعية أن تضع إدارة المخاطر في أعلى مراتب الأولويات وأن ترقى بها إلى مراتب عالية في مستوى الإدارات العليا ،فإن كانت الإدارة المالية ،مثلا تعمل على تدعيم المركز المالي للوحدة الاقتصادية ،فإن إدارة المخاطر تعمل على الحفاظ الدائم والمستمر على موارد المؤسسة وحياة وحداتها وتعتبر إدارة المخاطر صمام الأمان للاستمرار والتطور في عالم الاقتصاد والإعمال .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

إدارة مخاطر شركات التأمين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تمهيد

إن الهدف الأساسي لوجود التأمين هو تقديم الضمان والأمان للأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين ضد المخاطر التي لا يمكن توقعها ولا معرفة درجة خطورتها ،وكذا الأضرار المترتبة على ذلك حيث كان في القديم يعتمد الإنسان في هذا المجال على الادخار الخاص ،ولكن مع مرور الزمن تبين أن الفرد مهما كانت ثروته لا يستطيع في الكثير من الحالات تغطية النتائج الضارة التي تصيبه في شخصه أو ماله أو تلك التي يسببها هو للغير ،وقد تكون آثار هذه المخاطر جسيمة للغاية سواء بفعل الإنسان كالحريق أو السرقة أو الاعتداء الجسماني أو لدواعي وظروف مختلفة ،وقد يرجع السبب فيها للكوارث الطبيعية .

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى :

المبحث الأول :تناولنا فيه التعريف بنشاط التأمين

المبحث الثاني : التأمين في الجزائر

المبحث الثالث : مخاطر شركات التأمين وكيفية التعامل معها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الأول : التعريف بنشاط التأمين

يعتبر نشاط شركات التأمين وليد الحاجة منذ مدة ،وذلك لتغطية المخاطر المؤكدة وغير المؤكدة التي تواجه الإنسان خلال نشاطه الاقتصادي و الاجتماعي ،وبالرغم من عدم وجود معلومات مؤكدة لدى الباحثين توضح بالتحديد تاريخ نشأة التأمين وأنواعه وطبيعته ،إلا أن أقدم أنواع التأمين قد نشأ في إطار النقل البحري .

المطلب الأول : مفاهيم عامة للتأمين

الفرع 01 : ظهور ونشأة التأمين

إن التأمين بشكله الحالي لم يظهر إلا في بداية القرن الماضي بصدور مجموعة من القوانين في العديد من الدول الأوربية ،كسويسرا 1908 ،وألمانيا 1908 ،وفرنسا 1930 ،وهذا القانون الأخير هو القانون الذي كان سائدا في الجزائر إلى غاية سنة 1980 ،أين أصدر المشرع الجزائري قانونا للتأمين.

إن رغبة الشعور بالأمان والضمان رافق الإنسان عبر العصور ،وكان أول مجال تجسدت فيه هذه الرغبة ؛مجال المخاطر البحرية ،وربما يعود ذلك إلى تكثيف التبادل التجاري بين الدول الواقعة على ضفتي البحر الأبيض المتوسط ،وقد بدأ هذا النظام في شكل القرض البحري،ويتمل ذلك في أن يقدم شخص ميسور لمالك السفينة أو الشاحن ما يحتاج إليه من مال مقابل حصوله على فائدة مرتفعة إلى جانب استرداد مبلغ القرض بشرط أن تصل السفينة و البضاعة التي تحملها إلى أماكن سالمة ،ويشبه هذا النظام على حد بعيد التأمين وخاصة بالنسبة للمقترض ،حيث أن هذه العملية توفر له الأمان المطلوب ،إلا أنه يختلف عن نظلم التأمين بالنسبة للمؤمن أو المقرض ،حيث أنه لم يستلم قسط التأمين والذي يعد عنصرا أساسيا في التأمين ولا القرض إلا إذا لم يتحقق الخطر .

وكان يغلب على عملية القرض البحري المجازفة ،والتي تؤدي في الكثير من الحالات إلى إفلاس من الممول لهذه العملية وبسبب ذلك تم إنشاء مجموعات من الأشخاص والأموال تخصصت في هذا المجال.وتطور نظام القرض إلى استعمال صيغ وأساليب أخرى مكنت من تحويل مبلغ القرض إلى مبلغ تأمين يدفع عند تحقق الخطر ،و تحويل الالتزام باسترداد مبلغ القرض إلى قسط يدفع مسبقا ،أي عند إبرام عقد التأمين ،وعرف التأمين تطبيقات في العديد من الدول وخاصة بعد ظهور استخدام الآلات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والمعدات ،التي هي في الواقع تشكل خطرا جسيما على الإنسان ،ولكن ذلك قد عرف انتشارا كبيرا مع بداية الثورة الصناعية ،وإن كان بعض الباحثون قد أشاروا إلى عمليات تأمين قبل هذا التاريخ وخاصة في بريطانيا خلال النصف الثاني من القرن 17 على إثر حريق مهول تسبب في أضرار خطيرة[1] .

وقد شمل نظام التأمين في بداية القرن الحالي العديد من المجالات ، التي كانت لا تعرف من قبل كالتأمين على المسؤولية ،وحوادث المرور والنقل بمختلف أنواعه ،البري والبحري والجوي وقد ازداد نطاق مجالات التأمين مع التقدم العلمي والتكنولوجي الأمر الذي أدى إلى التأمين ضد مخاطر استعمال الطاقة الذرية والمنشآت النووية ،والحوادث الناجمة عن إطلاق الأقمار الصناعية إلى الفضاء وغيرها من المخاطر .

وفي الجزائر كان النظام السائد في هذا المجال بعد استرداد السيادة الوطنية ،نظام التأمين الفرنسي لسنة 1930 ،وبعدها عمل المشرع على سن قواعد قانونية جزائرية ،وقد عرف ظهورا أكثر بعد القوانين التي سنت في 2003 .

الفرع 02 :تعريف التأمين

لقد اجتهد الباحثون في إعطاء تعريف محدد للتأمين يتضمن جوانبه المختلفة .

أ . تعريف التأمين لغة :التأمين في اللغة العربية مشتق من الأمن وهو طمأنينة النفس وزوال الخوف وله معان عديدة منها :إعطاء الأمان ،مثل التأمين الحربي .

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

ج . المفهوم الاقتصادي الخطر :

لقد تناول بعض الباحثين الفرنسيين تعريف التأمين دون اتحاد في الرأي حول الموضوع .

[1] ـ جديدي معراج،**"مدخل لدراسة القانون الجزائري"**،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية،2000،ص ص 6-10 .
[2] ـ عز الدين فلاح،**"التأمين مبادئه و أنواعه"**،عمان دار أسامة للنشر والتوزيع،2008،ص 6 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1 . فقد عرفه الباحث بلاينول (PLANIOL) على أنه :"عقد بمقتضاه يحصل المؤمن له على تعهد من المؤمن بأن يقدم له مبلغا من المال في حالة وقوع خطر معين ،مقابل دفع قسط أو اشتراك مسبق"

2 . وعرفه سوميان (SUMIEN) :"بأنه عقد يلتزم بمقتضاه شخص ويسمى المؤمن بالتبادل مع شخص آخر ويسمى المؤمن له ،بأن يقدم لهذا الأخير الخسارة المحتملة نتيجة حدوث خطر معين مقابل مبلغ من المال يدفعه المستأمن إلى المؤمن ليضيفه على رصيد الاشتراك المخصص لتعويض الأخطار".

3 . كما عرفه هيمار(HEMARD) :"بأنه عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين على تعهد لصالح الغير في حالة تحقق خطر معين من المؤمن الذي يأخذ على عاتقه مجموعة من المخاطر ويجري المقاصة بينهما وفقا لقوانين الإحصاء"[1] .

4 . كما يمكن تعريف 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 قابلة لتوقع بصفة جماعية ومن ثمة يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر "[2].بمعنى أن فكرة التأمين هنا مبنية على أساس التجميع والاشتراك .

5 . كما يعرف التأمين :"هو اتفاق يلتزم بمقتضاه الطرف الأول "المؤمن" (INSURER) أن يؤدي إلى الطرف الثاني"المؤمن له"(INSURED) أو إلى المستفيد (BENEFICIARY) الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال ،أو إيرادا ،أو مرتبا ،أو أي عوض مالي آخر "مبلغ التأمين"(SIM INSURED) في حال وقوع حادث أو تحقق"الخطر"(RISK) المبين في العقد وذلك مقابل "قسط" (PREMUIM) ،أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له إلى المؤمن "[3].

ونرى أن هذا التعريف هو تعريف قانوني للتأمين من خلال المصطلحات التالية :المؤمن له ،المؤمن المستفيد ،قسط التأمين ،مبلغ التأمين .

. المؤمن له :هو الشخص طالب التأمين على الخطر الذي يمكن أن يتعرض له هو في شخصه أو ممتلكاته أو يصيب به الغير .

[1] ـ جديدي معراج،**"مدخل لدراسة القانون الجزائري"**،مرجع سابق،ص ص10-11 .
[2] ـ عز الدين فلاح،**"التأمين مبادئه و أنواعه"**، مرجع سابق،ص ص14-15 .
[3] ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،**"إدارة التأمين والخطر"**،الأردن،دار حامد للنشر والتوزيع،2010،ص87 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

. المستفيد :وهو الذي تعود إليه المنفعة المترتبة على عقد التأمين وقد يكون المستفيد هو المؤمن له نفسه أو أي شخص آخر يوضح في العقد .

. قسط التأمين :وهو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له للمؤمن مقابل التغطية التأمينية .

. مبلغ التأمين :هو المبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه للمؤمن له عند تحقق الخطر المؤمن ضده .

6 . ويعرف التأمين أيضا على أنه :"أسلوب أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد والمنشآت من الخسائر المادية المحتملة نتيجة تحقق الخطر المؤمن ضده ،وذلك عن طريق تحويل عبء هذا الخطر إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له أو المستفيد عن كل أو جزء من الخسارة المادية المحققة ،وذلك في مقابل أن يقوم المؤمن له بدفع قسط أو أقساط دورية تحتسب وفقا لأسس رياضية وإحصائية معينة"[1].

7 . التأمين هو :"وسيلة تهدف بصفة أساسية إلى حماية الأفراد و الهيئات من الخسائر المادية الناشئة عن تحقق الأخطار المحتملة الحدوث والتي يمكن أن تقع مستقبلا وتسبب خسائر يمكن قياسها ماديا،ولا دخل لإرادة الأفراد أو الهيئات في حدوثها ".

8 . التأمين هو:"وسيلة اقتصادية يمكن عن طريقها استبدال خسارة كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة"[2].ومعنى خسارة كبيرة ،الخسارة الناتجة في حال تحقق الخطر ،أما الخسارة الصغيرة المؤكدة فهي قسط التأمين .

الفرع 03 :وظائف شركات التأمين

أ **. وظيفة التسعير** :"تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده "[3].وبالتالي فإن هذه الوظيفة تحدد سعر كل نوع من أنواع التأمينات المختلفة على حدى ،ويكون ذلك يتناسب مع درجة احتمال تحقق الخطر ،كما أنه يتناسب مع مبلغ التأمين ،كما يؤخذ في الحسبان عوامل أخرى كالظروف المحيطة بالشيء المؤمن ضده .

[1] ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص 88 .
[2] ـ نفس المرجع،ص 89 .
[3] ـ نفس المرجع السابق،ص157 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أن الشخص المكلف بتحديد أسعار التأمين يدعى بالإكتواري ،وذلك باعتماده على دراسات يجريها لتوفير ما يلزم من المعلومات التي يبني على أساسها أسعار التأمينات ،ويراعي الإكتواري أن يكون سعر التأمين منافسا من جهة ،وكافيا لتغطية الخطر المؤمن ضده من جهة أخرى ،ويحقق بعض الربح .

ب . وظيفة الاكتتاب :"تهتم هذه الوظيفة باختيار وتبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين ،بما يحقق أهدافها وغاياتها"[1] .

ففي هذه الوظيفة تختلف سياسات الشركة باختلاف الأهداف التي تسعى إليها ،فقد يكون الهدف من سياسة الشركة هو الحصول على أكبر مجموعة من وثائق التأمين المختلفة التي تعطي ربحا منخفضا كما قد يكون الهدف من سياستها هو الحصول على أقل عدد من وثائق التامين التي تعطي ربحا مرتفعا وقد تلجأ الشركة في بعض الأحيان إلى وضع دليل تحدد فيه الأخطار التي تقبل تأمينها وكذا المناطق الجغرافية التي تعمل فيها .

ج . وظيفة الإنتاج :ونعني بالإنتاج في نشاط التأمين ،المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقوم بها شركة التأمين ،أين تقوم هذه الأخيرة ببيع الخدمة التأمينية المتمثلة في اكتتاب العقود لصالح الزبائن أي المؤمن لهم .

د . وظيفة تسوية المطالبات :فمن خلال هذه الوظيفة تقوم الشركة بدفع التعويضات المستحقة للمؤمن له ،عند تحقق الخطر المؤمن ضده ،ففي شركات التأمين توجد جهة متخصصة في دراسة ملفات المطالبات المقدمة ،وهي التي تحدد التعويض المستحق .

هـ . وظيفة الاستثمار :حيث تقوم شركة التأمين بعد تجميع أقساط التأمين ،أين ستتوافر على مبالغ مالية ضخمة ،باستثمارها ولكن يكون هذا الاستثمار بعد دراسة جيدة ،لأن على الشركة الاحتفاظ بجزء من هذه الأموال لتسديد التعويضات المستحقة المطالب بها ،في أي وقت يقع فيه الخطر المؤمن ضده،كما أن عليها أن تحدد أي الاستثمارات مناسبا لها ،طويلة الأجل أو قصيرة الأجل وكذا نوع الاستثمار .

و . وظيفة إعادة التأمين :ويقصد بهذه الوظيفة قيام شركة التأمين بنقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر على تحمل هذا الخطر ،و غالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين ،وعقد إعادة التأمين يشبه عقد التأمين ،إلا أن أطرافه تكون مختلفة ،ففي عقد التأمين أطراف العقد هما :المؤمن له (شخص

[1] ـ أسامة عزمي سلام،شقيري نوري موسى،مرجع سابق،ص158 .

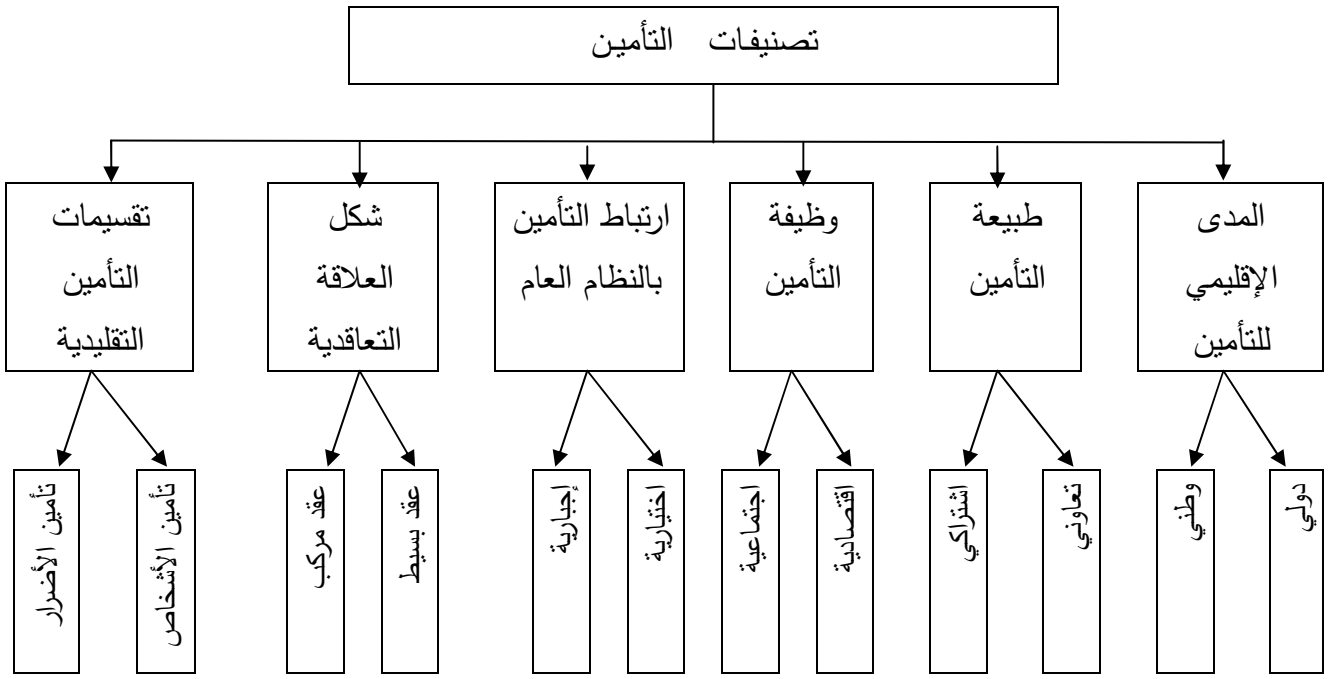
المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أو هيئة) ،و المؤمن (شركة التأمين) ،أما في عقد إعادة التأمين فأطرافه هما :شركة التأمين وشركة إعادة التأمين (معيد التأمين)[1] .

الفرع 04 :تصنيفات التأمين

يصنف التأمين بالاعتماد على عدة معايير إلى عدة أقسام ،والتي تكون مبينة في الشكل التالي :

الشكل رقم (08) : تصنيفات التأمين



المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على جديدي معراج،"مدخل لدراسة القانون الجزائري".

أ . المدى الإقليمي للتأمين :

يمكن تصنيف التأمين حسب المدى الإقليمي إلى تأمين وطني و تأمين دولي ، ومن بين صوره الأولى التعاون بين الدول وما يقتضيه الأمر من إبرام اتفاقيات ثنائية أو جماعية لترتيب وتنظيم هذا الموضوع ، كما يتجسد أيضا في عمليات التأمين ضد المخاطر الكبرى التي غالبا ما تتجه فيها الشركات الوطنية إلى مساهمة شركات أجنبية ، و بالأخص في مجال التأمين البحري و الجوي .وثالثا يبرز في

[1] - نفس المرجع السابق ،ص ص 158،160 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عمليات إعادة التأمين،حيث تلجأ بعض شركات التأمين سواء الحكومية أو الخاصة إلى إعادة التأمين لبعض المخاطر خارج حدود الدولة ،أي لدى شركات أجنبية[1].

ب . تصنيف التأمين بالنظر إلى طبيعته :

هناك تأمينات تقوم على أساس التعاون والاشتراك ،وهو ما يسمى بالتأمين التبادلي ،وهو يقوم على التضامن بين الأفراد ولا يكون فيه القسط ثابتا ، ويسمى بالتأمين التجاري ، المعمول به في دول المغرب العربي والدول الأوروبية[2] .

ج . تصنيف التأمين بالنظر إلى الوظيفة التي يقوم بها في المجتمع :

فالتأمين يقوم بوظيفة اقتصادية هامة في المجتمع ، تتمثل في ضمان الأمن من الأضرار والخسائر التي يمكن أن تتعرض لها النشاطات بمختلف أنواعها : صناعية ، تجارية ، فلاحية.... الخ ، كما أصبح منتشرا لدى المؤسسات الاقتصادية قيامها بالتأمين ضد الكثير من المخاطر ، بل أصبح هذا الأمر في العديد من الدول إجباريا . أما وظيفة التأمين الاجتماعية فهي تكمن في نظام التأمينات الاجتماعية عند حدوث أي كارثة (كالأمراض المهنية ، حوادث العمل ....الخ)

د . تصنيف التأمين على أساس ارتباطه بالنظام العام:

فهذا التصنيف يفرق بين التأمينات الاختيارية المعمول بها في أغلب الدول ، وفي كثير من عمليات التأمين ، والتأمين الإجباري وهو الذي تتطلبه مقتضيات النظام العام ، يكون معمولا به في الكثير من الدول وذلك لاعتبارات مختلفة منها اجتماعية لحماية حق الغير في المسؤولية المدنية ، حماية العاملين في حوادث العمل والأمراض ، وقد تكون لاعتبارات وقائية لحماية حياة الإنسان من أضرار حوادث المرور ، وقد تكون لأجل خطورة ممارسة بعض النشاطات أو مهن معينة ، كالتأمين في المؤسسات التعليمية والرياضية والأنشطة الطبية.

هـ . تصنيف التأمين بحسب العلاقة التعاقدية :

[1] - جديدي معراج،**"مدخل لدراسة القانون الجزائري"**،مرجع سابق،ص26.

[2] - جديدي معراج،مرجع سبق ذكره،ص 28 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكن تصنيف التأمين إلى التأمين الذي يتم بمقتضى عقد بسيط وبين التأمين الذي يتم بمقتضى عقد مركب ، ومن أبرز صور هذا الأخير :

- أولا: التأمين ضد مخاطر معينة والتامين المشترك ، فقد تقوم شركات التأمين بالاتفاق على تغطية مخاطر معينة بالاشتراك بين شركتين أو أكثر لذا سمي بالتأمينات المركبة .
- ثانيا : التأمين المجزأ وهو أن يقدم شخصا واحدا إلى التأمين على شيء واحد لدى عدة شركات تأمين ، و كل شركة تتولى الالتزام بتغطية جزء من مخاطر معينة ، كما تعتبر عقود إعادة التأمين من العقود المركبة .

و . تصنيف التأمين حسب تقسيماته التقليدية :

يفرق هذا التصنيف بين التأمين على الأشخاص وتأمينات الأضرار ، ومن بين صور التأمين على الأشخاص هي التأمين على الحياة الذي يأخذ به المشرع الجزائري ، ومن بين صور تأمينات الأضرار هو التأمين على الممتلكات والأموال بحسب تنوعها ، ويدخل في هذا الإطار مختلف مخاطر النشاطات الصناعية والتجارية و الفلاحية . كما تشمل تأمينات الأضرار جميع أشكال التأمينات على المسؤوليات مثل المسؤولية المدنية لمالك السيارة تجاه الغير ، والمسؤولية المدنية لرب العمل تجاه العمال.

ز . التصنيفات التي اعتمدها المشرع الجزائري :

لقد اعتمد المشرع الجزائري التقسيم التقليدي من جهة ، حيث خصص فصولا خاصة بتأمين الأشخاص وأخرى خاصة بتأمينات الأضرار ، ومن جهة ثانية التصنيف القائم على التفرقة بين المجالات الكبرى للتأمين : المجال البري ،المجال البحري ، والمجال الجوي[1].

المطلب الثاني :التأمين في الجزائر

لقد مر نظام التأمين في الجزائر بعدة مراحل ، ففي بداية الأمر كان خاضعا لنظام التأمين الفرنسي (قبل استرجاع السيادة الوطنية) ، بعد ذلك عمل المشرع الجزائري على سن قواعد قانونية جزائرية؛ و ذلك بوضع رقابة مشددة على قطاع التأمين باحتكاره له، وبعد ثلاثين سنة من الاحتكار جاء قانون

[1] - جديدي معراج،مرجع سبق ذكره،ص 30 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

95 . 07 الذي ألغى هذا الاحتكار مما أدى إلى ظهور شركات تأمين خاصة و جديدة في السوق، و بذلك تنوعت المنتجات .

الفرع 01 : التطور التاريخي لقطاع التأمين في الجزائر

لقد مر التأمين بثلاث مراحل:

أولا - فترة ما قبل الاحتكار (1962 . 1966) :

واجهت الجزائر عدة مشاكل بعد الاستقلال ،و من بين المشاكل التي واجهتها نقص المسيرين و الخبراء في مجال التأمين ،و هذا ما أرغم المشرع الجزائري على تسيير هذا القطاع بقوانين و تشريعات فرنسية مما فتح المجال أمام الشركات الفرنسية والتي بلغ عددها آنذاك 270 شركة[1].

لقد تمكنت الشركات الفرنسية من فرض سيطرتها على قطاع التأمين وذلك في ظل انعدام المراقبة من طرف الدولة وهذا ما ساعدها على تحويل المداخيل إلى الخارج وبذلك حرمان الخزينة العمومية الجزائرية من الادخار، كما كانت تتهرب من دفع التعويضات المستحقة لضحايا الحوادث .

ونظرا لخطورة الأمر قامت السلطات الجزائرية باتخاذ إجراءات و التي تهدف من ورائها إلى حماية مصالح الدولة و مصالح المؤمن لهم ، حيث تجسدت هذه الإجراءات على مستويين:

أ . إصدار قانون 63 . 197 في 08 جوان 1963 :

إنشاء الصندوق الجزائري للتأمين و إعادة التأمين (CAAR) , و الذي بموجبه يتم إعادة عمليات التأمين إجباريا و قد حددت نسبة التنازل لهذا الصندوق بـ 10 % من رقم أعمال الشركات و ذلك بموجب قرار صادر عن وزير المالية في 15 أكتوبر 1963 .

في حين تضمن القانون الثاني رقم63 . 201 و الذي فرض التزامات و ضمانات على شركات التأمين العامة بالجزائر و إخضاعها إلى طلب الاعتماد من وزارة المالية مع وضع كفالة مسبقة.

وبمقتضى المرسوم الصادر في 1963/12/12 أنشئت شركات متعددة منها :الشركة الجزائرية للتأمين (SAA) و بعدها تم إنشاء الصندوق المركزي لإعادة التأمين و التعاونيات الفلاحية (CCRMA)

[1] - برغوتي وليد،**"تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية"**،مذكرة ماجستير،جامعة باتنة،2013،ص 88 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بموجب المرسوم الصادر في 1964/04/28 ، و التعاون الجزائري لعمال التربية و الثقافة (MAATEC) من خلال المرسوم الصادر في 1964/12/29[1] .

ثانيا . مرحلة الاحتكار (1966 . 1975):

تمتاز هذه المرحلة باحتكار الدولة لقطاع التأمين ، حيث بدأت بصدور قانون رقم 66 .127 المؤرخ في 27 ماي 1967 ، حيث تم تأميم شركات التأمين العامة و انتقال أموالها و حقوقها و التزاماتها إلى الدولة ، و بذلك وضع حد لاستغلال التأمين في الجزائر من طرف الشركات الأجنبية ، و في هذا الإطار أشارت المادة الأولى من الأمر المذكور أنه" :من الآن فصاعدا يرجع استغلال كل عمليات التأمين إلى الدولة"، و لهذا الغرض أنشأت الدولة الشركة الجزائرية للتأمين (SAA) ، والشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين (CAAR) .وفي 1973 تم إنشاء الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR) بموجب الأمر رقم 73 . 54 المؤرخ في 10/1/ 1973 والتي يتجلى دورها في إعادة التأمين من المخاطر التي تتخلى عنها الشركات الوطنية[2] .

ثالثا . مرحلة إعادة الهيكلة مع استمرار سيطرة الدولة على قطاع التأمينات (1976 . 1994) :

لقد أصبح قطاع التأمين في وقتنا الراهن أحد المكونات المالية، حيث أصبح ذو أهمية كبيرة في الاقتصاد العالمي ، و لذلك فإن سياسة إعادة تنظيم هذا القطاع أصبحت ضرورية و هذا ما جعل الدولة تتبع إستراتيجية تخصيص شركات التأمين ؛أي أن كل شركة تختص بخطر معين ، فنجد مثلا شركة (CAAR) تختص في المخاطر الصناعية (الانفجارات و الحريق، النقل البحري، الجوي، تأمينات المسؤولية المدنية ، الهندسة)، أما شركة (SAA) فهي تختص في الأخطار المتعلقة بالسيارات، المخاطر البسيطة، تأمينات الأشخاص، وما نتج عن هذه السياسة هو أنه يمنع على الشركات العمومية استخدام وسطاء التأمين الخواص في تسويق الخدمات التأمينية[3] .

وبمقتضى قانون رقم 85 . 82 المؤرخ في 30 أفريل 1985 أنشئت الشركة الجزائرية لتأمينات النقل و التي تختص في تأمين عمليات النقل البحري، الجوي، البري، إضافة إلى عمليات التأمين المرتبطة بمرور القطارات و النقل بالسكك الحديدية.

---

[1] - جديدي معراج،**" مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري"**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة4 ،2004،ص 8 .
[2] - راشد راشد، **"التأمينات البرية الخاصة في ضوء قانون التأمينات الجزائري المؤرخ في 1980"**،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1992،ص 9 .
[3] - نفس المرجع،ص 7 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما شركة (CCR) الشركة المركزية لإعادة التأمين أنشئت بموجب مرسوم 73 . 54 المؤرخ في 1973/10/01 فهي تختص بعمليات إعادة التأمين بمختلف أشكالها و ينحصر دورها في إعادة التأمين من المخاطر التي تتخلى عليها الشركات الوطنية .

وقد أنشئت مؤسسات التأمين ذات الطابع التجاري ، و مؤسسات التأمين التبادلي الجزائري لعمال سلك التعليم و الثقافة (CETAMA) أنشئت سنة 1964 بمقتضى قرار الاعتماد المؤرخ في 1964 ، و الصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي الفلاحي (CNMA) الذي أنشأ بموجب قرار منح الاعتماد المؤرخ في 28 أفريل 1964[1] .

رابعا . تحرير و رفع احتكار الدولة لقطاع التأمين :

في عام 1995 تم إجراء عدة تعديلات على القوانين المنظمة لقطاع التأمين ،حيث تم إصدار الأمر رقم 95 . 07 و الذي يتضمن تحرير قطاع التأمين و إلغاء الاحتكار ،و بذلك فتحه أمام القطاعين المحلي الخاص و الأجنبي .

وقد عملت الوزارة على تنظيم و مراقبة قطاع التأمين من خلال هيأت مراقبة واعتماد وسطاء للتأمين كقنوات توزيع جديدة لخدمة التأمين ، و من أجل تحليل المسائل المتعلقة بالتأمين أنشأ مجلس استشاري يسمى المجلس الوطني للتأمين (CNA) و من مهام هذا المجلس ما يلي:

- تقديم الاقتراحات الهادفة إلى ترشيد نشاط التأمين و تطويره ؛
- إعداد تقرير سنوي يلخص الوضع العام لقطاع التأمين ،والذي يقدم إلى رئيس الحكومة عن طريق وزير المالية.

يعمل التشريع الجديد للتأمينات على حماية المؤمن له من استغلال شركات التأمين و هو الاتجاه الذي تتبعه التشريعات الجديدة المعاصرة ،إضافة إلى ما سبق و من بين الأمور الايجابية التي جاءت في قانون 95 . 07 تخفيض قائمة التأمينات الإجبارية والتي فرضت فقط على تأمينات المسؤولية المدنية و المهنية و فروع السيارات ،الأخطار الصناعية والنقل.

[1] - عبد الرزاق بن خروف، **"التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري"**، مطبعة رادكول، ط3 ، الجزائر،2002،ص 33 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي إطار التصدير تم إصدار مرسوم سنة 1996 ، و الذي حدد الأخطار المغطاة لقرض التصدير، و نظرا لأهمية فرع إعادة التأمين من حيث حماية الممتلكات والثروات الوطنية ،و كذا جلب العملة الصعبة ، و من أجل تحريره أكثر تم تخفيض معدلات التنازل الإجبارية و التي بموجبها تتنازل شركات التأمين عن نسبة من محفظة نشاطها في مجال إعادة التأمين إلى الشركة الوطنية للتأمين (SAA) ليعود الامتياز لصالح الشركة المركزية لإعادة التأمين(CCR) سنة 2002 ،وتتمثل أهمية هذه التنازلات في مراقبة خروج العملة الصعبة ،إضافة إلى حماية الأملاك الإستراتيجية[1] .

الفرع 02 :مكونات سوق التأمين في الجزائر

إن سوق التأمين عبارة عن مجموعة من الشركات التي تنشط في شكل منظومة اقتصادية ،حيث تبلغ عدد الشركات في قطاع التأمين في الجزائر حوالي 17 مؤسسة ،أسست 10 شركات منها بعد تحرير قطاع التأمين عام 1995 .

أ . الهيئات المراقبة لقطاع التأمين في الجزائر

أولا . مديرية التأمينات

هي سلطة مراقبة تابعة لوزارة المالية ،عن طريقها يمكن معرفة ما يجري داخل هذا القطاع، و تتشكل مديرية التأمينات من:

- نيابة المديرية للتنظيم
- نيابة المديرية للتحليل و الدراسات
- نيابة المديرية للرقابة

و من مهامها ما يلي:

- إعداد النصوص ذات الطابع التشريعي و التنظيمي التي لها علاقة بالتأمين وإعادة التأمين و تطبيقها ؛
- فحص الشروط العامة و الخاصة لعقود التأمين ؛
- مساعدة الإدارات الأخرى والمساهمة في دراسة وإعداد مشاريع نصوص تشريعية وتنظيمية.

[1] - برغوتي وليد ،مرجع سابق،ص 98 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا . المجلس الوطني للتأمينات (CNA) :

أنشأ المجلس الوطني للتأمينات(CNA) من خلال التنظيم 95 .07 في 10 . 04 . 1997 و الذي يضطلع بتنظيم و تطوير السوق التأمينية من خلال القيام بالمهام و الأدوار المخولة له.

و من مهامه :

- تحسين ظروف التوظيف و التسيير داخل شركات التأمين و إعادة التأمين و الغرض منها هو ضمان السيولة اللازمة للوفاء بالتزاماتها اتجاه المستفيدين من العقود المختلفة للتأمين ؛
- وضع تسعيرات التأمين التي تطابق سوق التأمين الجزائري، و ذلك على أساس قاعدة إحصائية وطنية؛
- تطوير العلاقات الخارجية و خاصة الدول التي لها علاقات اقتصادية مع الجزائر و ذلك بجلب التجربة الدولية و شراء قنوات جديدة في نشاط إعادة التأمين و ذلك من أجل إعطاء حيوية لقطاع التأمين ؛
- تسيير مختلف شركات التأمين بطرق حسنة ؛
- المساهمة في إعداد النصوص التنظيمية ؛
- مراقبة مدى تطبيق شركات التأمين للتنظيمات و المراسم القانونية ؛
- إنشاء مراكز للبحوث و التي تقوم بدراسات إستراتيجية تتماشى مع نظام التأمين في الجزائر و خصوصا مع عولمة الاقتصاد ؛
- تجتمع الأطراف التي تتعلق بالتأمين ،بما فيهم ممثلين من وزارة المالية ،شركات التأمين ،وسطاء التأمين و المؤمن لهم ،و ذلك عن طريق المجلس الوطني للتأمينات[1].

ثالثا . الاتحاد الجزائري للتأمين و إعادة التأمين:

أنشأ في 22 فيفري 1994 بموجب قانون 90 . 31 المؤرخ في 1994/12/04 , فهو يهتم بمشاكل المؤمنين حيث تشمل عضويته؛ شركات التأمين و إعادة التأمين و بذلك فهو يختلف عن المجلس الوطني للتأمينات الذي يهتم بمشاكل السوق بصفة عامة.

و من أهدافه :

[1] - تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/15،على الساعة 21.00،www.cna.dz.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ترقية نوعية الخدمات المقدمة من طرف شركات التأمين و إعادة التأمين ؛
- الحفاظ على أدبيات ممارسة المهنة ؛
- المساهمة في تحسين مستوى التأهيل و التكوين لعمال القطاع من خلال تطوير التقنيات الحديثة للمهنة ؛
- المبادرة بكل عمل يرمي إلى ترقية ممارسة المهنة بالتعاون مع الأجهزة و المؤسسات المهنية ؛[1]

ب . الشركات الناشطة في سوق التأمين بالجزائر

الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) :

تأسست هذه الشركة في 08 جوان 1963 ،حيث أوكلت إليها عمليات إعادة التأمين بتنازل شركات التأمين الأخرى بـ 10% من نشاطاتها ،في 1964 أصبحت تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين ،وهي تعتبر أقدم شركة حيث تملك خبرة 47 سنة تنازلت على عدة فروع من محفظة نشاطاتها واحتفظت بفرع الأخطار الصناعية إلى غاية 1990 سنة إلغاء التخصص ،وبعدها انتقلت إلى ممارسة كل عمليات التأمين ،بلغ رأسمالها 500 مليون دينار سنة 1990،ليرتفع إلى 2 مليار دج سنة1997 إلى 2.7 مليار دج سنة 1998 ،ليصل إلى 8 مليار دج سنة 2010 ،وحققت رقم أعمال يقدر بـ 7.6 مليار دج سنة 2006 ،ويقدر بـ 13 مليار دج سنة 2010[2] .

الشركة الوطنية للتأمين (SAA) :

تأسست في 12 ديسمبر 1963 كشركة مختلطة جزائرية ومصرية ،وتم تأميمها سنة 1966بموجب قانون 66 . 127 أين احتكرت الدولة جميع عمليات التأمين ،أوكلت إليها عمليات التأمين على السيارات والأخطار البسيطة وتأمينات الأشخاص وذلك بعد إعادة هيكلة شركة (CAAR) ،وبعد إلغاء التخصص أصبحت تمارس كل عمليات التأمين وإعادة التأمين ،وفي سنة 1998 استفادت من الامتياز القانوني حيث تنازلت لها شركات التأمين عن جزء من محفظة نشاطاتها ،يقدر رأسمالها بـ 20 مليار دينار سنة

[2] - برغوتي وليد ،مرجع سابق،ص 92 .
[2] - تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/15،على الساعة 21.00،http:// www.caar .dz/pdf/R.nnuelA 2010fr.pdf.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2010 حيث تأتي في المرتبة الأولى باستحواذها على 25 % من حصة السوق ،حيث حققت مبيعات بـ 4.5 مليار دج سنة 2010 [1].

الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)

سيتم تناولها في الفصل التطبيقي

الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA)

تأسس سنة 1972 بموجب القانون 72 . 64 وذلك باندماج كل من الصندوق المركزي لإعادة التأمين التبادلي الفلاحي والصندوق المركزي التعاوني الاشتراكي الفلاحي والخاص بالتعاونيات الفلاحية ،بالإضافة إلى صندوق التعاون الفلاحي والتقاعد ،يندرج عمله ضمن الأعمال الاجتماعية للاحتياط والتضامن و التعاون للمشتركين عن طريق جمع الاشتراكات ،فهو لا يهدف إلى تحقيق الربح باعتباره تعاونية .

يعتبر الصندوق رائدا في مجال الأخطار الفلاحية ،التي تنتمي إلى الفرع ،بالإضافة إلى ممارسة عمليات التأمين الأخرى ،فهو مرتبط بوزارة الفلاحة ولذلك فإن 98 % من رقم أعماله يأتي من فرع الأخطار الفلاحية ،حققت (CNMA) رقم أعمال قدر بـ 5.74 مليار دج سنة 2010 [2].

الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR)

أنشئت الشركة سنة 1975 ،وذلك بعد توجه الجزائر نحو التخصص ،ومن أجل حماية المنشآت الصناعية فكرت في إنشاء شركات مختصة في هذا المجال ،فأنشأت الشركة المركزية لإعادة التأمين بعد تنازل شركة (CAAR) عن هذا الفرع ،ونظرا لخبرة الشركة تمكنت من ربط علاقات مع مختلف الشركات العالمية ،حيث تشارك في أرس مال عدة شركات وطنية ودولية مثل :إفريقيا لإعادة التأمين،الشركة العربية لإعادة التأمين (بيروت) ....الشركة الجزائرية للتأمين وضمان الصادرات وغيرها [3].

بلغ رأس مالها 580 مليون دج سنة 1997 ليصل إلى 1.55 مليار سنة 1998 ،وبلغ رقم أعمالها 5.2 مليار دج سنة 2006 ،ليصل إلى 10 مليار سنة 2009 ،ليرتفع إلى 13 مليار دج سنة 2010 .

[1] ـ تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/20 ،على الساعة 13:00، www.SAA.dz.

[2] ـ تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/20 ،على الساعة .14:00 http:// .www.CNMA .dz /ARABE/bulletin-numero.rar

[3] ـ تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/20،على الساعة21.35 http:// www.CCR .fr/exdi.do

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التعاونية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة (MAATEC)

تأسست سنة 1964 ،كانت تختص في تأمين سيارات عمال التربية والثقافة عام 1992 ،أصبحت تمارس عمليات التأمين على أخطار السكن المتعددة ونظرا لطبيعتها التعاونية فهي لا تهدف إلى تحقيق الربح ،بلغ رقم أعمالها 29 مليون دج عام 2006 .

شركة ترست الجزائر (ALGERIA TRUST)

تأسست في عام 1997 هي شركة مختلطة جزائرية خليجية ،يبلغ رأس مالها 1.5 مليار دج، تساهم كل من الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين والشركة المركزية لإعادة التأمين بنسبة 35 % أي مناصفة بينهما ،بينما ساهمت الشركة القطرية "العامة للتأمينات القطرية" بـ 5 % و 60 % للشركة البحرينية "ترست البحرينية"تمارس الشركة كل عمليات التأمين وإعادة التأمين [1].

الشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات (CAGEX)

أنشئت في 1996/01/10 بموجب مرسوم 06 . 96 ،برأس مال قدره 250 مليون دج موزع بالتساوي بين 10 مساهمين :البنوك العمومية الخمس ،الشركات العمومية الخمس ،في سنة 1999 تم رفع رأس مال الشركة إلى 450 مليون دينار وذلك من أجل القدرة على ممارسة عمليات إعادة التأمين من مهامها ضمان :عمليات التصدير لصالحها ولصالح الدولة ،ضمان تمويل عمليات التصدير .

يتفرع إنتاج الشركة إلى : الإخطار السياسية المكتتبة لصالح الدولة والأخطار التجارية المكتتبة لصالح المتعاملين الاقتصاديين . المصدرين الخواص . بلغ رقم أعمالها 18 مليون دينار سنة 1999 ليصل إلى 120 مليون دينار سنة 2010 [2].

الجزائرية للتأمينات (2A)

أنشئت في 1998/08/05 لممارسة عمليات التأمين وإعادة التأمين ،بدأت أعمالها كشركة خاصة 100% ،بلغ رقم أعمالها 2 مليار دينار جزائري سنة 2009 ،وفي سنة 2010 بلغ رقم أعمالها 3 مليار

[1] ـ تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/22،على الساعة11.15.ALGERIA. http:// www.TRUSTgprou.net/Mail/gprounet

[2] ـ تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/22،على الساعة11:45. www.cagex.dz

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دينار ،قدر رأس مالها بـ مليار دينار سنة 2010[1].

الشركة الدولية للتأمين و إعادة التأمين (CIAR)

تأسست سنة1998، تتشكل من مستثمرين خواص وطنيين و أجانب، تمارس كل عمليات التأمين و إعادة التأمين،يقدر رقم أعمالها 5.9 مليار دينار في عام 2010 بلغ رأس مالها 1.13 دينار جزائري في نفس السنة[2].

شركة التأمين على المحروقات (CASH)

تأسست مؤسسة التأمين CASH سنة 1999 بشراكة الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين و الشركة المركزية لإعادة التأمين،حيث شارك الطرف الأول بنسبة 12 % أما الطرف الثاني فبنسبة 6 % أما الباقي فكان يتعلق بشركة سوناطراك و نفطال بنسبة 64 % و 18% على التوالي .

ونظرا لأهمية قطاع المحروقات إضافة إلى مساهمة شركة سوناطراك بنسبة معتبرة , فإن رقم أعمال الشركة أخذ بالنمو إلى أن احتل المرتبة الرابعة في القطاع برقم أعمال يقدر بـ 6.2 مليار عام 2006 بمعدل نمو % 44 عن سنة 2005 [3].

من أهم المشاريع التي تم تأمينها لشركة سوناطراك:

- مشروع تطوير حقل عين صالح.
- مشروع انجاز مصنع لمعالجة الزيوت.
- مشروع انجاز محطة تحلية مياه البحر.

بلغ رأس مال الشركة خلال الفترة(2005 . 2010) من 4.3 مليون دينار إلى 7.492 مليون دينار بمعدل نمو يقدر ب % 12 سنويا.

شركة ضمان القرض العقاري (SGCI)

[1] ـ تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/22،على الساعة 11:00 www.2A.dz
[2] ـ تمت زيارة الموقع يوم 2014/04/22،على الساعة14:00 www. ciar.dz
[3] ـ تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/23،على الساعة 10.00،www.cna.dz.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تأسست سنة 1997 ، وتم اعتمادها سنة 1999 ، أنشئت في إطار عمليات تنويع المشهد المالي و النظام النقدي الجزائري لمساهمة الأفراد للحصول على سكن ، و لذلك فإن مهمة الشركة تكمن في تقديم الضمانات للقروض الممنوحة من طرف المؤسسات المالية للحصول على سكن ، حققت الشركة رقم أعمال يقدر بـ 300 مليون سنة 2010 ،و يقدر رأس مالها سنة 2010 بـ 1 مليار دينار[1].

السلامة للتأمينات

تم اعتمادها سنة 2000 ، هي شركة تابعة لشركة التأمين سلامة العربية الإسلامية وهي شركة في دبي متخصصة في منتجات التأمين التكافلي تحت تسمية" البركة والأمان". ثم تم تغيير اسمها إلى" السلامة للتأمينات "حيث تمارس كل عمليات التأمين و إعادة التأمين، بلغ رقم أعمالها سنة 2006 بـ 1 مليار دينار بعدما كان 5 مليون دينار سنة 2000 ،وفي سنة 2010 أصبح 2.65 مليار دينار[2].

الشركة الجزائرية لضمان قروض الاستثمار (AGCI)

هي شركة ذات أسهم، تأسست سنة 1998 برأس مال يقدر ب 20 مليار دينار، حيث يمثل نسبة 75 % حصة البنوك العمومية، حصة كل بنك تمثل 12.5 % و يمثل النسبة الباقية 25 % حصة الخزينة العمومية، تختص هذه الشركة في عمليات التأمين التي ترتبط بقروض الاستثمار الموجهة إلى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة[3] .

الشركة العامة للتأمينات المتوسطية (GAM)

تم اعتمادها سنة 2001 من أجل ممارسة كل عمليات التأمين و إعادة التأمين، قدر رقم أعمالها عام 2006 بـ 1.3 مليار دينار، سحب منها فرع الاعتماد فيما يخص تأمين القروض سنة 2007 نظرا لمواجهة عدة مشاكل مالية و لذلك تم شراؤها من طرف صندوق الاستثمار من جنوب إفريقيا، حققت مبيعات ب 2.86 مليار دينار عام2010 ورأس مالها يقدر بـ 1.2 مليار دينار لنفس السنة[4].

أليسانس للتأمين (ALLIANCE ASSURANCE)

[1] - تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/23،على الساعة 14.00،www.sgci.dz.
[2] - تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/23،على الساعة 14.30 http:// www.salma -assurances. dz
[3] - تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/23،على الساعة 15.30 www. AGCI. .com
[4] - تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/23،على الساعة 15.30 www.gam. dz .com

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هي شركة مساهمة تأسست بمرسوم 95 . 07 في 25 جانفي 2005 , أنشئت هذه الشركة لممارسة كل عمليات التأمين و إعادة التأمين، ولمزاولة نشاطها تستعين بستة (6) وكلاء، حققت الشركة رقم أعمال 2 مليون دينار سنة 2005 ليصل إلى 300 مليون سنة 2006 فقد قدر رأس مالها بـ 800 مليون دينار عام 2009و 2.3 مليار عام 2011[1].

شركة تأمينات الأشخاص (CARDIF)

تحصلت على الاعتماد سنة 2007 ، و هي فرع من البنك الوطني الباريسي و الذي يعمل على توسيع نشاطاته في الجزائر، إضافة إلى تنويع الاستثمارات، و من أهدافه أنه يسعى إلى تنشيط تأمينات الأشخاص خاصة و ربطه مع أنشطة البنك[2]. بعد دراسة أهم الشركات العارضة، نبين في الجدول التالي ترتيب شركات التأمين من ناحية الأهمية خلال الفترة 2009 . 2010 .

الجدول رقم :(04) : ترتيب شركات التأمين من ناحية الأهمية خلال الفترة 2009 . 2010

الوحدة بالمليار

شركات التأمين	رأس المال الاجتماعي	رقم الأعمال	عدد الموظفين	عدد الوكالات	الحصة في السوق	الملاحظات
SAA	16	16.4	4186	460	24	الرتبة 1
CAAT	11.49	12.866	1535	142	20	الرتبة 2
CAAR	4	1.933	1730	125	17	الرتبة 3
CIAR	3.4	–	–	–	–	الرتبة 4
CASH	2.800	8.924	–	–	15	الرتبة 5
TRUST	2.050	1.339	176	70	–	الرتبة 6
2A	1.015	–	–	112	–	الرتبة 7
SALAMA	1	–	–	–	–	الرتبة 8
CGCI	1	–	–	–	–	الرتبة 9
ALIANCE	800 مليون دج	2.852	116	310	–	الرتبة 10

[1] ـ تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/23،على الساعة 16:00. www.allinceesassuranc .com

[2] ـ تم الإطلاع على الموقع يوم 2014/04/23،على الساعة20:00. http://www.cardif .com

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المصدر برغوتي وليد،"تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية"،مذكرة ماجستير ،ص 99.

من خلال ما سبق نصل إلى نتيجة مفادها أنه على شركات التأمين الرفع من حجم معاملتها و الزيادة في رقم أعمالها و التشغيل، و بالتالي الحصة السوقية .

الفرع 03 :المشاكل التي يعاني منها قطاع التأمين في العالم العربي

يعاني قطاع التأمين في العديد من الدول العربية بعد حوالي 40 عاما من مزاولتها لهذا النشاط،من مشاكل كثيرة ومتنوعة ،نذكر منها :

1 . ضعف رؤوس أموال الغالبية العظمى من شركات التأمين العربية وقلة وجود كيانات تأمينية مالية قوية ويكفي للتدليل على ذلك الحد الأدنى رأس المال الواجب توافره في الدول العربية،حتى ما قبل توقيع اتفاقية الجات كان في غاية التدني .

الجدول رقم (05) : رأس مال شركات التأمين في عدد من الدول العربية

الدولة	رأس مال شركات التأمين
مصر	2 مليون جنيه
العراق	1 مليون دينار
السعودية	لا يوجد
الجزائر	لا يوجد
الأردن	600 ألف دينار

المصدر : أسامة عزمي سلام،مرجع سابق،ص 413.

2 . ضعف وهامشية الكيانات التأمينية في غالبية الدول العربية ،وبالمقابل نجد أن الكيانات التأمينية التي تندمج مع المؤسسات المصرفية فيما اصطلح عليه تسمية (NCASSURANCEBA) "صيرفة التأمين" في العديد من الدول الأوروبية والدول المتقدمة .

3 . ترتب على ضعف رؤوس الأموال انخفاض معدلات الاحتفاظ بالأقساط بالكثير من أسواق التأمين العربية ،وبالتالي ارتفاع أقساط إعادة التأمين الصادرة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4 . لم يلعب التأمين دورا هاما كأحد مصادر تعبئة الأموال ،وكذا أحد أهم مصادر تمويل الاستثمارات في الوطن العربي كما هو الحال في الدول المتقدمة .

5 . قلة الأهمية النسبية لصناعة التأمين داخل اقتصاديات الوطن العربي،فبينما بلغت حجم أقساط التأمين العالمية نحو 2500 مليار دولار في عام 1999 ،أو ما يعادل85٪ من حجم الناتج القومي العالمي بما يجعل التأمين يتفوق على صناعات السيارات والطيران وتكنولوجيا المعلومات مجتمعين معا .حيث بلغت أقساط التأمين في الدول العربية 5 مليار دولار ،بما يمثل 0.8٪ من إجمالي الناتج القومي لدول العربية[1].

6 . لم تسهم شركات التأمين بتطوير أنواع جديدة من منتجات التأمين ،وأغلب التغطيات المتوفرة على مستوى شركات التأمين هي خدمات تقليدية وبسيطة .

7 . لا تولي شركات التأمين اهتماما كبير لاتجاهات المؤمن لهم وإرضاءهم وغيرها من المفاهيم التسويقية التي تخدم الشركة من خلال تحسين خدمة تسويق المنتوج التأميني .

8 . نرى أيضا عدم اهتمام شركات التأمين بتطوير تأمينات الحياة والتأمينات الشخصية ،والتي تمثل حوالي 60٪ من حجم أقساط التأمين في العالم .

9 . لا تولي شركات التأمين أهمية كبيرة لنشر الوعي التأميني بين أوساط المؤمن لهم وبحاجتهم للتغطيات التأمينية التي تقوم بطرحها كمنتجات للبيع وتوعيتهم بحقوقهم التأمينية .

10 . إن أغلب تركيز الشركات التأمينية يكون على سعر المنتوج ،متجاهلين عناصر أخرى هي أيضا مهمة لتسويق الخدمة التأمينية من :أفراد ،المنتوج التأميني في حد ذاته ،خدمة ما بعد وقوع الخطر ،أي تفاصيل التعويض..... إلخ .

11 . انخفاض نصيب الفرد من أقساط التأمين على مستوى كافة الدور العربية مقارنة بالكثير من دول العالم النامي[2] .

12 . لا تزال الكثير من شركات التأمين في الدول العربية دورة عملها تكون يدوية أو شبه يدوية.

13 . ضعف كبير في استخدام الميزات الجديدة والمتغيرة لتكنولوجيا الإنترنت في تسويق المنتوج التأميني.

[1] ـ أسامة عزمي سلام،مرجع سابق،ص 414.
[2] ـ أسامة عزمي سلام،مرجع سابق،ص415.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

14 . فشل في العديد من التشريعات و النظم الرقابية المتبعة في الكثير من الدول العربية للإشراف والرقابة المنظمة لصناعة التأمين .

15 . ضعف كبير في مختلف الكوادر والإطارات البشرية الفنية بشركات التأمين.

16 . ضعف خبرة العاملين في مجال الإشراف والرقابة على التأمين .

15 . ضعف العاملين في الجهاز الإنتاجي في العديد من الأسواق من حيث الدراسات الفنية وتكامل أداء الخدمة التأمينية .

المبحث الثاني :مخاطر شركات التأمين وكيفية التعامل معها

لقد زاد اهتمام هيئات الإشراف والرقابة للتأمين على مستوى العالم خلال السنوات القليلة الماضية وذلك بوضع المقاييس التي تساعد على التحقق من مستوى الملاءة المالية لشركات التأمين ،وذلك لحماية كل من حملة وثائق التأمين والأطراف المتعاملة مع شركات التأمين ،وكذا لصالح هيئات التأمين نفسها .

المطلب الأول :مخاطر شركات التأمين

تتعرض شركات التأمين لأخطار تمس ملاءتها المالية مما يؤثر عليه بالسلب ومن بين الأخطار التي تتعرض لها ،أخطار الاكتتاب وأخطار الاستثمار وغيرها من الأخطار التي تسبب لشركة التأمين خسائر في حال تحققها ،لذا على شركة التأمين حماية ملاءتها.

الفرع 01 :تعريف الملاءة المالية لشركات التأمين

لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالملاءة المالية ،ويمكن التعرف على مفهوم الملاءة المالية من خلال وجهات النظر التالية :

1 . يقصد بالملاءة المالية . بصفة عامة . قدرة إرادات الشركة بما في ذلك عائدات الاستثمار على تغطية التكاليف المختلفة ،أو بمعنى آخر القدرة على مواجهة الالتزامات في مواعيد استحقاقها ،وفي صناعة التأمين نعتبر الملاءة المالية هي الأساس الذي يقوم عليه مستقبل صناعة التأمين ،ويعبر عنها بتوافر أصول كافية لمواجهة الالتزامات المالية لهذه الشركات .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2 . الملاءة المالية لشركات التأمين تعني:"احتفاظ الشركة على مقابلة التزاماتها وفقا لتواريخ استحقاقها ".حيث أن بعض الالتزامات تنتج عن العمليات الحالية وسوف تسوى بعد عدد من السنوات من المستقبل مما يؤكد ضرورة الحاجة إلى السيولة بصفة مستمرة واحتياطات الخسائر الكافية ومعدلات السعر المناسبة.

3 . الملاءة المالية تعني :"القدرة المالية لشركة التأمين على سداد التزاماتها اتجاه حملة الوثائق في مواعيدها المقررة ،ويتم قياسها عن طريق إيجاد الفرق بين الأصول والخصوم الواردين في الميزانية المجمعة لشركة التأمين بعد إعادة التأمين .

4 . الملاءة المالية تعني :"القدرة على مقابلة الالتزامات المالية في مواعيد استحقاقها ".

5 . يرى البعض أن الملاءة المالية لشركة التأمين يقصد بها :"قوة ومتانة مركزها المالي،وبذلك يمكن القول بأن شركة التأمين ليست في حالة عسر مالي ،في سنة ما إذا ما زادت الأقساط المحصلة بالإضافة إلى صافي الدخل من الاستثمارات عن ما تدفعه الشركة من متطلبات ومصروفات[1] .

الفرع 02 :الأخطار المؤثرة في الملاءة المالية لشركات التأمين

لقد قسمت نظرية رأس المال على أساس الخطر إلى الأخطار المؤثرة في الملاءة المالية لثلاث مجموعات رئيسية هي :

أ . أخطار الاكتتاب

ب . أخطار الاستثمار

ج . أخطار أخرى

أ . **أخطار الاكتتاب** :هو الخطر الذي يحدث عندما يكون متوسط قيمة المطالبات الفعلية سيختلف عن القيمة المتوقعة عند 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

[1] - عيد أحمد أبو بكر،**"إدارة أخطار شركات التأمين"**،عمان،دار الصفاء للنشر والتوزيع،2010،ط1،ص ص 28 - 30.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على إدارة الاكتتاب تجنب الاختيار ضد صالح الشركة ،ويحدث هذا الاختيار عندما تصبح مجموعة الوثائق التي تصدرها شركة التأمين لا تمثل عينة عشوائية ،بمعنى أنها تمثل عينة مميزة تجاه الأخطار الرديئة في المجتمع .

ونظرا لأهمية عملية الاكتتاب وللخوف من الأخطار التي يمكن أن تنشأ من الاكتتاب في أخطار دون المتوسط ،يكون قياس نتائج الاكتتاب في شركة التأمين بالغ الأهمية ،وبصفة عامة يمكن القول بأن هناك علاقة مباشرة بين حجم الأقساط المكتتبة ومستوى الملاءة المالية لشركات 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 لعسر مالي .

ب . أخطار الاستثمار

قد يطلق عليها أحيانا أخطار الأصول ،وذلك من منطلق أن تعكس محفظة الاستثمارات في شركة التأمين مخاطر الاستثمار المختلفة ،بالإضافة على العائد على الاستثمار في كل وجه من الأوجه الاستثمارية[1] ،كما يأخذ في الاعتبار المبادئ التي يجب أن تتوفر في استثمارات 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 . مخاطر الاستثمار في العقارات :يتمثل في درجة الاختلاف بين العوائد الفعلية والعوائد المتوقعة خلال فترة الاحتفاظ بهذه العقارات ،ويتزايد الخطر بتزايد مقدار الاختلاف بين العوائد الفعلية والمتوقعة.

2 . مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية : وهي تتمثل في قيمة الفرق بين ما يتوقعه المستثمرون وما تحقق لهم بالفعل من عوائد الاستثمار ،متمثلة في الأرباح الموزعة والفرق في قيم الأوراق المالية.

3 . مخاطر الاستثمار في القروض : تقوم شركات التأمين بتقديم نوعين من القروض هما : القروض بضمان رهانات عقارية ،وقروض بضمانات أخرى ،وتتمثل مخاطر الاستثمار في القروض في مقدار

[1] - عيد أحمد أبو بكر،مرجع سابق،ص 130.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرق بين معدلات الفوائد السائدة في السوق ومعدلات الفائدة على القروض ،حيث أن تزايد مخاطر الاستثمار في القروض يمكن أن يؤثر في قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها كاملة .

4 . مخاطر الاحتفاظ بالنقدية :"تقوم شركات التأمين بالاحتفاظ بالقدر المناسب من النقدية وذلك لتقليل رأس المال العاطل ،بما يساعد على رفع كفاءة الاستثمار والحصول على معدلات عوائد استثمارية تزيد عن معدلات الفوائد التي حسبت على أساسها أقساط التأمين" .

إضافة إلى أن احتفاظ الشركات بالقدر المناسب من النقدية يعزز مركز السيولة لديها ويمكنها من مواجهة كافة التزاماتها ،والاستفادة من الفرص الاستثمارية التي قد تظهر في الأسواق المالية .

حيث أن شركات التأمين تتعرض لبعض مخاطر الاستثمار عند احتفاظها بالنقدية ،مثل زيادة أو نقص النقدية عن الاحتياجات الحقيقية للشركة ،فعندما تزيد النقدية عن المقدار المناسب تفقد الشركة فرصة استثمار ذلك القدر من النقود الذي زاد عن الاحتياجات الحقيقية للشركة ،مما يقلل من ربحية الشركة وفي حالة ما تقل النقدية عن القدر المناسب تتعرض الشركة لمواقف عدم القدرة على سداد التزاماتها ،وذلك يؤثر على مركزها وسمعتها التنافسية .

حيث نستنتج بأن مخاطر الاحتفاظ بالنقدية يتمثل في مقدار الفروق السالبة أو الموجبة بين القدر المناسب والقدر الفعلي لدى شركة التأمين .

ج . مخاطر أخرى

تتعرض شركات 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 شركات التأمين مثل :

- خطر الحريق :فقد تتعرض شركات التأمين لأخطار الحريق والانفجار والغاز" كما أنها معرضة لأخطار الطبيعة كالعواصف والزوابع والفيضانات والزلازل ،أو حوادث ذات طبيعة كيمياوية كالانفجار الصناعي أو حوادث ذات طابع اجتماعي كأعمال الشغب والاضطرابات الداخلية[1] .

[1] - بهاء بهيج شكري،**"إدارة التأمين بين النظرية والتطبيق"**،الأردن،دار الثقافة للنشر والتوزيع،2009،ط1،ص 163.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- خطر الحوادث :يتمثل هذا الخطر في أخطار الحوادث الشخصية والسرقة ،حوادث المركبات الآلية، والمسؤولية المدنية ،حوادث العمل .

المطلب الثاني :إدارة مخاطر شركات التأمين

باعتبار 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 آثارها التي تهدد نشاط شركات التأمين .

الفرع 01 :إدارة مخاطر الاكتتاب

ويقصد بإدارة أخطار محفظة الاكتتاب في شركات التأمين المباشر التوصل إلى وسائل محددة للتحكم في الخطر عن طريق الحد من تكرار تحقق حدوثها أو التقليل من حجم الخسائر التي تترتب على ذلك مما يترتب عليه تخفيض درجة الخطر لدى إدارة شركة التأمين بالنسبة لمحفظة الاكتتاب الموجودة لديها ،كل ذلك بأقل تكلفة ممكنة[1] .

أ . خطوات إدارة أخطار الاكتتاب في شركات التأمين : وهي تنحصر في الخطوات التالية:

1 . اكتشاف الأخطار الخاصة بكل عملية اكتتاب على حدى .

2 . تحليل الأخطار التي يتم الاكتتاب فيها .

3 . القياس الكمي للأخطار المقبولة .

4 . اختيار انسب الوسائل لإدارة الأخطار المقبولة.

1 . اكتشاف الأخطار الخاصة بكل عملية اكتتاب على حدى :" يصعب على شركة التأمين اكتشاف الأخطار في كل عملية تأمينية بدقة ،إلا إذا توفر مبدأ حسن النية لدى المؤمن له ,وذلك بالكشف عن جميع البيانات الجوهرية المتعلقة بالخطر المؤمن منه ,والتي تؤثر على قبول أو رفض التأمين على الخطر من ناحية ,وعلى حساب القسط الصافي والكافي من ناحية أخرى "[2].

[1] - عيد أحمد أبو بكر،مرجع سابق،ص 252.
[2] - عيد أحمد أبو بكر،مرجع سابق،ص 254.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبالرغم من وجمد حسن النية ،فعلى شركة التأمين أن تقوم بالمعاينة اللازمة على موضوع التأمين قبل الاكتتاب فيه .

2 . تحليل الأخطار التي يتم الاكتتاب فيها :تقوم شركة التأمين عادة بتحليل الأخطار قبل الاكتتاب فيها ،من خلال معاينتها وجمع البيانات الدقيقة عنها لمعرفة طبيعة الخطر ،مسبباته ،علاقته بالأخطار الموجودة الأخرى .

3 . القياس الكمي للأخطار المقبولة :يقصد بالقياس الكمي للأخطار المقبولة . بصفة عامة . عدة عمليات فنية أهمها :

. قياس درجة الخطورة .

. احتمال حدوث الحادث .

. تقدير أقصى خسارة متوقعة .

. عمل المقارنات اللازمة لكل خطر على حدى .

. ترتيب الأخطار الموجودة لدى شركة التأمين ترتيبا كميا سليما .

وكل ذلك يساعد على سهولة اتخاذ قرارا بشأنه ،وخاصة من ناحية اختيار انسب الوسائل لإدارته[1] .

4 . اختيار انسب الوسائل لإدارة الأخطار المقبولة :تنحصر أهم وسائل إدارة الأخطار المقبولة فيما يلي:

أ . تجنب الخطر (الاكتتاب في الخطر)

ب . التحكم في الخطر من خلال سياسات الاكتتاب .

ج . الاحتفاظ بالخطر .

د . نقل الخطر إلى جهة أخرى (إعادة التأمين) .

حيث يتم اختيار السياسة المناسبة بالاعتماد على البعدين اللذين يحكمان تحقق الخسائر هما :

[1] - عيد أحمد أبو بكر،مرجع سابق،ص 255.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- معدل تكرار الخسارة .
- شدة الخسارة .

1 . إذا كان الخطر يتميز بتكرار مرتفع ودرجة خطر مرتفعة ،فيجب رفض الاكتتاب فيه .

2 . إذا كان معدل تكرار الخطر مرتفع ودرجة الخطورة منخفضة ،فإنه يجب التحكم في الخطر من خلال سياسات الاكتتاب .

3 . إذا كان معدل تكرار الخطر منخفض ودرجة خطورته مرتفعة ، فإنه يجب نقل الخطر إلى إعادة التأمين .

4 . إذا كان معدل تكرار الخطر منخفض ودرجة خطورته منخفضة ،فإنه يجب الاحتفاظ بالخطر .

الفرع 02 :إدارة مخاطر الاستثمار

إذا كان الهدف الأساسي للفرد المستثمر هو الحصول على العائد المناسب ،فإنه يعتبر أكثر أهمية بالنسبة للهيئات المستثمرة ذات الالتزامات المستقبلية كالبنوك وهيئات التأمين الاجتماعية .

أ . الاعتبارات الواجب مراعاتها عند استثمار أموال شركات التأمين :

1 . أن عقد تأمينات الممتلكات والمسؤولية هي عقود قصيرة الأجل بطبيعتها ،بالإضافة إلى أن تعويضاتها تسوى بسرعة .

2 . أن دخل استثمارات أموال تأمينات الممتلكات والمسؤولية في غاية الأهمية لأنه يعوض مصروفات الاكتتاب غير المتوقعة .

4 . طالما أن التزامات شركات التأمين التي تمارس تأمينات الممتلكات والمسؤولية ،هي التزامات أو تعهدات قصيرة الأجل فإن هذا يتطلب بالضرورة الاهتمام بالسيولة ،أي الاستثمار في أصول استثمارية تكون سهلة البيع أو التسويق لمقابلة هذه الالتزامات[1] .

5 . ضرورة مراعاة القوة الشرائية للنقود ،لأن حجم الخسائر المستحقة تزيد من التضخم .

[1] - عيد أحمد أبو بكر،مرجع سابق،ص 301.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6 . بما أن قيمة التزامات شركات تأمين الممتلكات والمسؤولية غير محددة القيمة فإن هذه الشركات تقوم باستثمار أموالها في قنوات استثمارية تدر عليها عائدا أو ربحا مجزيا ،بالإضافة إلى استقرار هذا العائد حتى يمكنها من مواجهة هذه الالتزامات .

7 . يجب على شركات التأمين أن تراعي في استثمار أموالها ،التشريعات بمختلف أنواعها وأهمها تلك الخاصة بالإشراف والرقابة .

ب . القواعد المنظمة لاستثمار أموال شركات التأمين

1 . مبدأ ضمان الأموال المستثمرة :ويقصد بها المحافظة على الأموال المستثمرة وعدم تعرضها للضياع الكلي أو الجزئي ،حيث يجب على شركات التأمين عدم استثمار أموالها في استثمارات ذات درجة خطورة عالية ،لأن أغلب هذه الأموال تمثل أموال حملة وثائق التأمين ولا يجوز المضاربة بها .

2 . مبدأ السيولة :ويقصد بها قدرة شركات التأمين على تحويل الاستثمارات المختلفة الى نقدية سائلة في وقت محدد ،حتى تستطيع الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها استحقاقها .

3 . مبدأ تحقيق معدل الاستثمار المناسب والمنتظم :ويقصد به قدرة الأموال المستثمرة في الاستثمارات المختلفة على تحقيق عائد استثماري مناسب للشركة .

4 . مبدأ التنويع :ويقصد به عدم التركيز في الاستثمار على نوع معين ،حتى لا تتعرض استثمارات الشركة الخطر باهتزاز هذا النوع من الاستثمارات .

5 . مبدأ الاستقرار :ويقصد به الثبات النسبي لهيكل محفظة استثمارات أموال الشركة ،وعدم التغير المفاجئ أو السريع أو الكبير لهذا الهيكل .

الفرع 03 :إعادة التأمين كأهم وسيلة لإدارة مخاطر شركات التأمين

تعرف عملية إعادة التأمين بأنها :"وسيلة تساعد المؤمن المباشر (شركة التأمين)على تفادي الخسائر المالية الضخمة التي يمكن أن تترتب على تحقق الخطر ،وذلك من خلال تعاقده مع إحدى هيئات إعادة التأمين على تغطية كل أو جزء من عملياته التأمينية ،وقد لجأت شركات التأمين إلى فكرة إعادة التأمين لحماية نفسها من الأخطار الكبيرة ذات درجات الخطورة العالية ،وأيضا من الأخطار الصغيرة المتعددة التي يتحقق الخطر بالنسبة لها في نفس الوقت .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث تلعب عملية إعادة التأمين دورا في غاية الأهمية ،فهي من شأنها توزيع الأخطار على أوسع نطاق م،حيث يمتد من دولة لأخرى ،ومن ثم تصبح أعباء الخطر الواحد مفتتة ،وفي حال ما إذا تحقق لا تتحمله شركة تأمين واحدة ،أو سوق تأمين واحد بل تتحمله عدة شركات .

كما تلعب عملية إعادة التأمين دورا هاما في حماية شركات التأمين ومن ثم حماية المؤمن لهم.

وللقيام بعملية إعادة تأمين هناك طرق عديدة ومختلفة هي :

أ . إعادة التأمين الإجباري :وهو يتم بموجب القانون .

ب . إعادة التأمين الاختياري :يتم بحرية كلا الطرفين .

ج . إعادة التأمين الاتفاقي : وهو عبارة عن اتفاق مكتوب بين المؤمن المباشر وواحد أو أكثر من معيدي التأمين ،عن طريقه يتعهد المؤمن المباشر (شركة التأمين) بإسناد حصة من عمليات تأمين محددة إلى معيد التأمين الذي يوافق على قبولها وفقا لحدود متفق عليها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخلاصة

حاولنا من خلال هذا الفصل ولو بشكل مختصر إبراز وتوضيح مختلف المفاهيم التي يستند عليها نشاط التأمين ،والتي تميزه عن باقي الأنشطة الأخرى ،وكذا أهميته الاجتماعية والاقتصادية ،كما أعطينا نظرة عن نظام التأمين في الجزائر الذي نعتقد أنه لا يزال قوة كامن على السلطات المشرفة عليه بذل الجهد اللازم لتطويره وانتعاشه بالنظر لأهميته ،وذلك من خلال وضع برامج فعالة لإدارة المخاطر داخل شركات التأمين ،تتبنى خطوات عملية من شأنها نقل الشركة من موقع دفاع إلى موقع هجوم اتجاه التعامل مع الخطر ،وهذا بالاستناد على جملة من القواعد التي تدعم سبل التحكم والسيطرة على الخطر بالإضافة إلى الاعتماد على مقومات دافعة ومؤثرة لتفعيل برامج إدارة المخاطر في شركات التأمين .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

دراسة حالة إدارة المخاطر في شركة الجزائرية للتأمينات

وكالة أم البواقي (CAAT)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تمهيد

لقد حاولنا من خلال تناول الفصلين السابقين تقديم إطار نظري يساعد على فهم الأسس والقواعد الهامة التي يبنى ويقام عليها مفهوم إدارة المخاطر ،وهذا من أجل توضيح دور هذا المفهوم في ضمان استقرار المؤسسة ودعم استمراريتها وتطورها في ظل محيط مضطرب .

وسنحاول في هذا الفصل إسقاط هذا المفهوم على دراسة ميدانية من خلال دراسة حالة "الشركة الجزائرية لتأمينات (*CAAT*)" الوكالة المتواجدة في مدينة . أم البواقي . وذلك للتعرف على كيفية إدارتها لمختلف أنواع المخاطر التي قد تواجهها في مسارها الإنتاجي وكذا التعرف على مختلف الأساليب والإجراءات التي تتبعها في إطار سعيها للسيطرة والتحكم في الأخطار التي تتعرض لها ،ومعرفة ما إذا كانت وظيفة "إدارة المخاطر" فعالة ومهمة في خدمة أهداف الشركة المستقبلية .

وتم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: تناولنا فيه التعريف بمكان التربص

المبحث الثاني :تقييم وفعالية إدارة المخاطر في وكالة(*CAAT*)للتأمين الشامل . أم البواقي .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الأول: التعريف بمكان التربص

تعتبر الشركة الجزائرية لتأمينات(CAAT)عنصرا فعالا في سوق التأمين الجزائري ،حيث تساهم في تطوير النشاط التأميني بفضل خبرتها في تسيير الأخطار.وقبل كل شيء سنحاول إعطاء تعريفا شاملا لهذه الشركة ، من خلال المطلبين الآتيين :

- تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمين الشامل(*CAAT*)
- تقديم الوكالة مكان التربص

المطلب الأول : تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمين الشامل(*CAAT*)

تأسست الشركة الجزائرية للتأمينات تكريسا لمبدأ التخصص الذي كان منتهجا في فترة السبعينيات والثمانينيات، وسوف يتم تقديم الشركة من خلال التعرف على نشأتها وتطورها وهيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى عرض أهم الوظائف التي تقوم بها.

الفرع 01 : نشأة وتطور الشركة الأم

لقد ظهرت الشركة الجزائرية للتأمينات (*CAAT*) في ظل محيط يتميز باحتكار الدولة لنشاط التأمين وتخصص شركات التأمين، فقد تأسست في 30 أفريل 1985 بموجب المرسوم رقم 82 . 85 وذلك بعد إعادة هيكلة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)هذه الأخيرة التي كانت متخصصة في تأمين الأخطار الصناعية والنقل، ونظرا لأهمية نسبة رقم أعمال تأمين النقل بالمقارنة مع رقم الأعمال الإجمالي لقطاع التأمين، تم توليد هذه الشركة(CAAT) عن شركة(CAAR) وقد كانت تدعى عند إنشائها بالشركة الجزائرية لتأمينات النقل لتتخصص بذلك في أخطار النقل سواء تعلق ذلك بالنقل البري، أو البحري أو الجوي[1] .

ومع بداية الإصلاحات والانتقال إلى مرحلة التسيير الذاتي للمؤسسات العمومية في إطار السياسة الاقتصادية التي انتهجتها الجزائر للتوجه نحو اقتصاد السوق تحولت الشركة الجزائرية للتأمينات من شركة عمومية إلى شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم (EPE/SPA) وذلك في أكتوبر 1989 ،ونتيجة لهذا التوجه نحو الاستقلال الذاتي في تسيير الشركة قررت الجمعية العامة للمساهمين في 24 ديسمبر 1989

[1] - هدى بن محمد،**"تحليل ملاءة ومردودية شركات التأمين"**،مذكرة ماجستير،جامعة منتوري قسنطينة،مذكرة منشورة،2005/2004،ص 134 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إلغاء تخصصها في تأمينات النقل لتوسع بذلك من محفظتها التقنية لتشمل جملة من فروع التأمين الأخرى المتمثلة فيما يأتي :

- تأمين الأخطار الصناعية كالتأمين ضد الحريق وتعطب الآلات الصناعية وغيرها؛
- تأمينات الأشخاص كتأمين الحياة والتأمين في حالة الوفاة وغيرها؛
- تأمين الأخطار البسيطة كتأمين السرقة وتأمينات السيارات وغيرها.

ونتيجة لهذا التحول في نشاط الشركة قام مسئولوها بتعديل اسمها حيث أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للتأمينات بدلا من الشركة الجزائرية لتأمينات النقل.

ومع إلغاء مبدأ تخصص شركات التأمين سواء بالنسبة للشركة الجزائرية للتأمينات أو باقي الشركات الفاعلة، بدأت تظهر المنافسة فيما بينها مع البقاء دائما في ظل احتكار الدولة لنشاط التأمين إلى أن جاء الأمر 07 . 95 عام 1995 الذي ألغى مبدأ احتكار الدولة لنشاط التأمين وفتح السوق الوطني أمام المتعاملين الخواص سواء المحليين أو الأجانب، الأمر الذي أدى بالشركة الجزائرية للتأمينات إلى إعادة تنظيمها محاولة منها للتكيف والتأقلم لممارسة الأخطار الجديدة ومواجهة الوضع الجديد.

تعرض الشركة الجزائرية للتأمينات مجموعة منتجاتها التأمينية من أجل تغطية الأخطار التي يمكن أن يتعرض لها زبائنها (أشخاص طبيعيون أو معنويون) سواء في ممتلكاتهم أو في حياتهم الاجتماعية أو المهنية، وهي تسعى من أجل ذلك لخلق توافق بين المنتجات التي تعرضها والرغبات والتطلعات المحتملة لزبائنها.

كما تهدف الشركة إلى تنويع محفظة منتجاتها التي يغلب عليها فرع تأمين النقل، فهي تسعى إلى ضم فروع التأمين الأخرى داخل محفظتها وذلك للتصدي للمنافسة والحصول على أكبر حصة في السوق أخذا بعين الاعتبار تلبية حاجات الزبائن بتقديم منتجات بأسعار معقولة وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة[1].

شبكة التوزيع كانت 10 وكالات في بداية 1985 ، وانتقلت حاليا إلى 7 فروع وكل فرع له وكالاته .

أ . **تطور رقم أعمال الشركة** : كان رأس مالها يقدر بـ 60 مليون دينار جزائري سنة 1986 ليصل إلى 900 مليون دينار سنة 1995 ، وفي سنة 1997 يصل إلى 1.5 مليار ،أما خلال سنتي

[1] - هدى بن محمد،مرجع سابق،ص 135 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2008_2007 ارتفع الى 7.490 مليار دينار أي بعد حوالي 22 – 23 سنة من بدء نشاطها ،وخلال سنة 2009 قدر بحوالي 11.490 مليار دينار ،ليرتفع إلى 14.08 مليار سنة 2010 ،فهي تحتل المرتبة الثانية في السوق حيث تساهم فيه بـ 18 % ،كما حققت رقم أعمال يقدر بـ 7 مليار دينار جزائري سنة 2010 ،وخلال سنتي 2011 . 2012 ارتفع إلى 15.50 مليار دينار جزائري[1] .

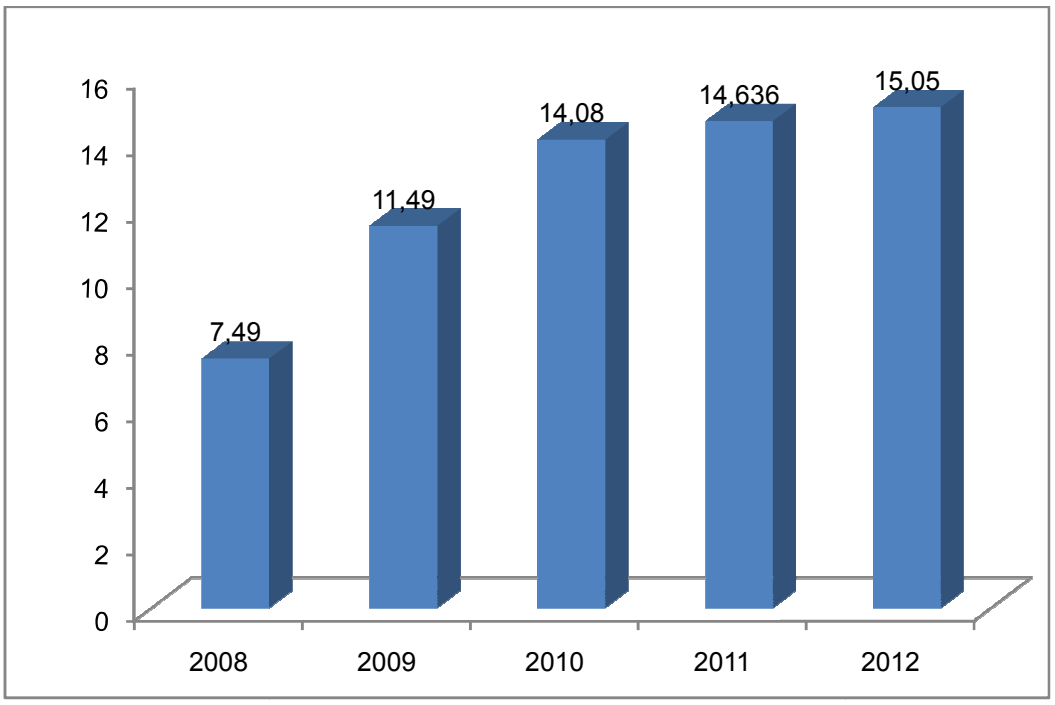
الجدول رقم (06) :تطور رقم أعمال الشركة خلال الفترة (2007 . 2012).

السنة	2008.2007	2009	2010	2011	2012
رقم الأعمال	7.490	11.490	14.08	14.636	15.50

الوحدة :مليار دينار جزائري

المصدر :من إعداد الباحثة اعتمادا على وثائق الشركة .

الشكل رقم (09) :تمثيل بياني لتطور رقم أعمال الشركة خلال الفترة (2007 . 2012).



الوحدة :مليار دينار جزائري

المصدر :من إعداد الباحثة اعتمادا على وثائق الشركة .

[1] ـ من التقرير السنوي لشركة (CAAT) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية أن رأس المال الاجتماعي المحقق من طرف شركة (*CAAT*) عرف تطورا مستمرا خلال السنوات الأخيرة مقارنة بالسنة المرجعية 1985 خاصة في الفترة الممتدة بين 2007_2009 ،إلى2012 أين حققت أعلى رقم أعمال ،ويرجع ذلك إلى تقوية وتدعيم قدرات التفاوض على الاكتتاب لدى الشركة وانتشار ثقافة التأمين في السنوات الأخيرة.

ب . تطور عدد عمال الشركة : مع أول عام لمباشرة نشاط الشركة الجزائرية للتأمينات كان عدد عمالها حوالي 300 عامل ،ليصل في سنة 1996إلى 1200عامل ثم إلى 1365 في سنة 2010[1] .

الجدول رقم (07) :تطور عدد عمال الشركة خلال الفترة (1986 . 2010) .

السنة	1986	1996	2010
عدد العمال	300	1200	1365

المصدر :من إعداد الباحثة اعتمادا على وثائق الشركة .

بالإضافة إلى تطور عدد عمال الشركة خلال فترة عملها ،فإنه لوحظ تحسن كبير في المستوى التأطير للعمال .

الفرع 02 . التنظيم الداخلي للشركة

قامت الشركة الجزائرية للتأمينات بإعادة هيكلة تنظيمها حتى يتوافق مع التغيرات والتطورات التي يشهدها محيطها من جهة ، ومع مختلف فروع التأمين التي أصبحت تمارسها من جهة أخرى .

يضم الهيكل التنظيمي للشركة رئيس مدير عام (PDG) يعتبر المسير الأول والعام للشركة ومتخذ القرارات الخاصة بها ،ثم تأتي باقي المديريات تسير باقي الأنشطة كل على حدى ،مثل المدير العام المساعد ،مدير إعادة التأمين ،مدير النقل ،مدير الموارد ،مدير التخطيط والإعلام الآلي ،....الخ . كما تضم الشركة 7 فروع تكون موزعة على التراب الوطني ،وكل فرع تتوزع منه العديد من الوكالات بالإضافة إلى الوكلاء العامون التابعين للشركة أو المتعاملين معها .

تتكون شبكة التوزيع لدى الشركة الجزائرية لتأمين الشامل على 7 وحدات :

عنابة ،قسنطينة ،وهران ،غرداية ،فرع الجزائر 1 ،فرع الجزائر 2 ،فرع الجزائر 3.

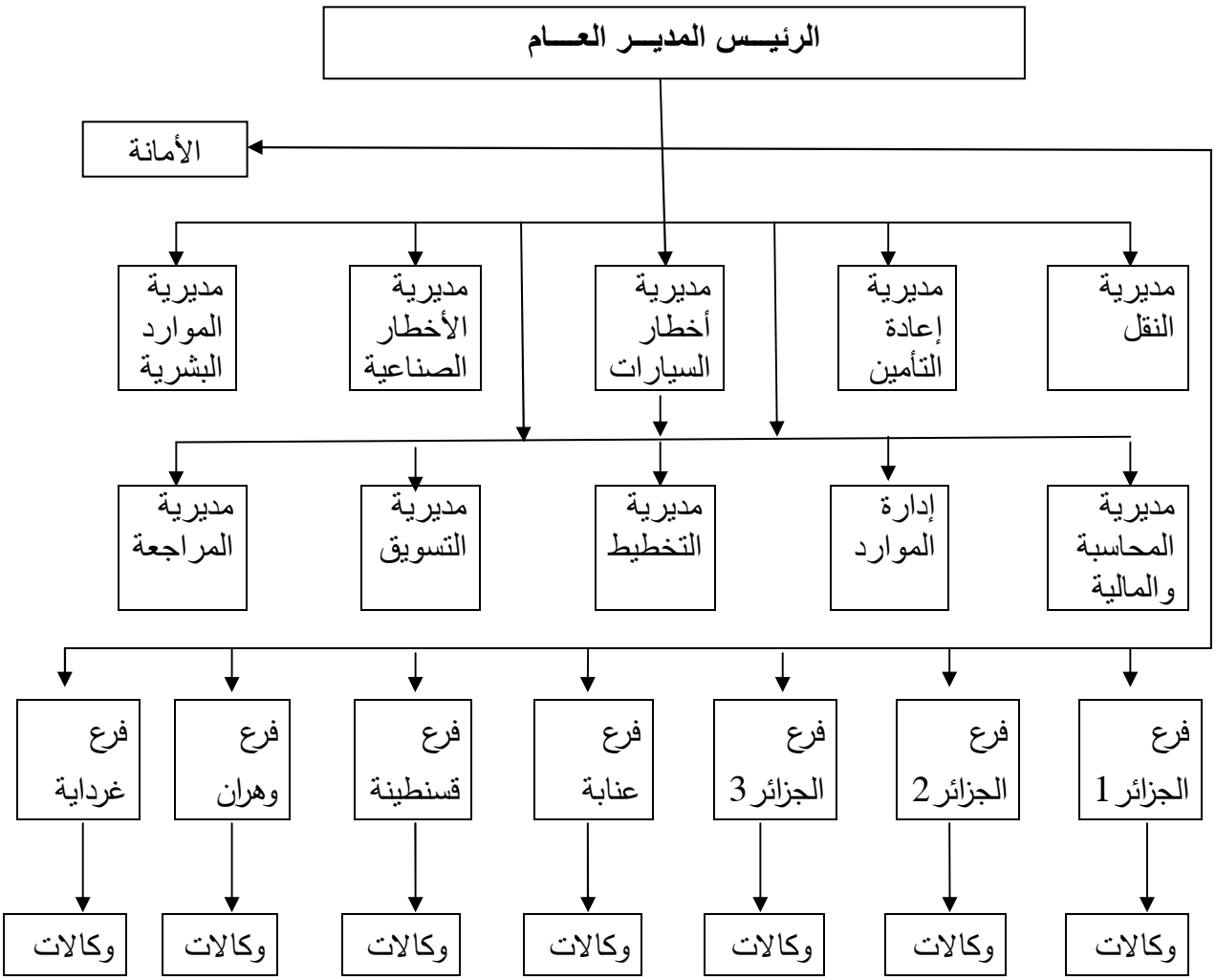
[1] ـ من وثائق الوكالة (التقرير السنوي للشركة) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وحدة عنابة :تتكون من 11 وكالة مباشرة وهي :عنابة 1،عنابة 2،عنابة 3، قالمة ، سوق أهراس ،أم البواقي ،تبسة ،خنشلة ،سكيكدة 1 ،سكيكدة 2 ،الطارف .

بالإضافة إلى وكلاء عامون وهم :عين البيضاء ،تبسة ،بئر العاتر ،عنابة ،سكيكدة .

الشكل رقم (10) :الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للشركة الجزائرية لتأمين الشامل(*CAAT*)



المصدر: وثائق الوكالة

المطلب الثاني : تقديم الوكالة محل التربص

الفرع 01 :التعريف بوكالة التأمين الشامل (*CAAT*) . أم البواقي .

وهي عبارة عن مؤسسة اقتصادية تلعب دورها في التأمين المباشر مع الزبائن ،وتعتبر هذه الوكالة واحدة من بين الوكالات التابعة لوحدة عنابة ،تعد من الوكالات التي باشرت عملها وذلك في

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1986/01/01 ،كانت تزاول نشاطها في مدينة عين البيضاء ،ثم تم نقل مقرها إلى مدينة أم البواقي بحي 6 نهج أول نوفمبر 1954 ،حيث يعتبر موقعا هاما لمحاذاته لعدة مؤسسات هامة ،وهي لحد الآن تنشط في هذا المقر .عدد عمال الوكالة هو 10 عمال (بإمكان العامل الواحد أن يؤدي أكثر من وظيفة).

الفرع 02 : التنظيم الداخلي للوكالة

أ . **المدير** :هو المسئول الرئيسي والمشرف على تسيير الوكالة داخليا وخارجيا ،ويتولى كل الشؤون الإدارية ويتخذ القرارات ،ويصدر التعليمات والأوامر للعمال ،يتلقى هذا الأخير أوامره من المدير الجهوي (عنابة) ،وله مجموعة من المهام والمتمثلة :

- مراقبة جميع أعمال المصالح ؛
- مراقبة الموظفين داخل الوكالة ؛
- المصادقة على جميع الأعمال ؛
- عرض الخدمات .

ب . **مصلحة الإنتاج** : هي مصلحة تقنية ،تعتبر العمود الفقري للوكالة ،تعد المصدر الرئيسي لدخول الأموال عن طريق عقود التأمين المختلفة ومن أهم ما يؤمن عليه :تأمين السيارات ،تأمين الأخطار الصناعية والتجارية، تأمين النقل....الخ.

ج . **مصلحة التعويضات والمنازعات (الحوادث)** :وتضم الحوادث المادية والجسمانية:

✓ **قسم الحوادث المادية** :ويعني هذا القسم بالحوادث المادية التي تحدث من جراء حوادث المرور أو حوادث أخرى ومن مهامها:

- معاينة المعلومات المبلغ عنها ،حول الحوادث والأخطار الواقع ؛ فإذا كان الخطأ من طرف المؤمن لدى الوكالة تقوم بتعويض الطرف الآخر ،وإذا كان العكس تقوم بتعويض مؤمنها ثم تتصل بالشركة المؤمنة للطرف المسئول عن الحادث ؛
- تحديد ملفات لتسجيل التصريحات المبلغ عنها ؛
- تحديد نسبة التعويض عن طريق الخبير .

✓ **قسم الحوادث الجسمانية** :ويهتم هذا القسم بالحوادث التي تخلف جرحى أو قتلى أو ضحايا أصيبوا بجروح مهما كان نوعها ،أو أي حالات أخرى جسمانية ،وهنا يقوم هذا القسم بما يلي:

- دراسة ملف الحادث واستدعاء الضحايا أو أقربائهم ؛

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

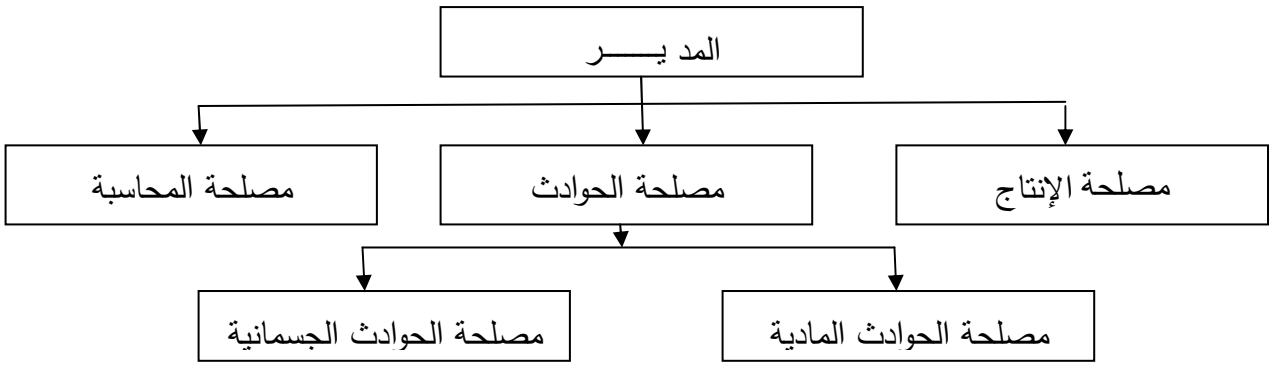
- القيام بتحديد نسبة العجز بكل أنواعه ،وهذا طبعا بناءا على تقرير الطبيب الشرعي وعلى أساسه تحدد قيمة التعويض .

د . مصلحة المحاسبة والمالية :من المهم أن تكون للمؤسسة مصلحة محاسبية لضبط حساباتها وضمان التوازن لها ،وأي وكالة تأمين ،ككل وكالة هي بحاجة إلى محاسبة ،حيث أن محاسبة التأمين هي محاسبة خاصة ،لأن معظم الحسابات التي تضبطها هي عبارة عن عمليات مالية وليس لديها ميزانية .

ومن مهامها:

- إصدار الشيكات الخاصة بالتعويض ؛
- ضبط العمليات اليومية ؛
- تسديد وتسوية المستحقات التي عليها .

الشكل رقم (11) :الهيكل التنظيمي لوكالة أم البواقي*CAAT*



المصدر : وكالة أم البواقي *CAAT*

الفرع 03 :وظائف الوكالة محل الدراسة

تكمن وظائف وكالة ***(CAAT)*** أم البواقي ،وهي مستمدة من وظائف المديرية العامة في الوظائف التالية:

أ . وظيفة الإنتاج :تتمثل وظيفة الإنتاج في إبرام عقود التأمين بين الشركة وزبائنها على الأخطار المختلفة التي تعرضها ، حيث تحتل تأمينات الحريق ،الحوادث ،الأخطار المختلفة ،الصدارة في الإنتاج بالمقارنة مع فروع التأمين الأخرى ،ثم تأتي في المرتبة الثانية تأمين السيارات وتأمين النقل التي تحتل مكانة هامة ،وهي في تزايد مستمر ،أما تأمينات الأشخاص والقرض تحتل مكانة متأخرة نظرا لغياب الوعي التأميني لدى الأفراد في هذا النوع من التأمين .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ب . وظيفة التعويض :عندما يتعرض المؤمن لهم للأخطار المؤمن عليها تلتزم الشركة الجزائرية للتأمينات بتعويض الأضرار حسب ما هو متفق عليه في عقد التأمين ،فهذه الوظيفة تعتبر من المهام والإلتزامات الرئيسية للشركة ،ومن الملاحظ أن تأمينات السيارات تحتل الصدارة في تسديد الكوارث حيث بلغت نسبته في سنة 2011 أكثر من النصف (59%) من مجموع الكوارث المسددة وهذا راجع لازدياد عدد تصريحات الكوارث ،ثم يأتي في المرتبة الثانية كل من تأمين الحريق والحوادث والأخطار المتعددة تأمينات النقل ،ليأتي في الأخير فرع تأمينات الأشخاص ،ثم تأمين القروض لقلة تصريحات الكوارث فيه.

ج . وظيفة المحاسبة المالية :تقوم بهذه الوظيفة كل وكالة تأمين تابعة للشركة ،حيث تسجل مختلف العمليات المالية والمحاسبية التي تقوم بها الوكالة يوميا ،بينما تقوم مديرية المحاسبة والمالية على مستوى الإدارة العامة بما يلي:

- تنظيم وتسيير ومتابعة العمليات المحاسبية للشركة ؛
- مراقبة العمليات المالية والمحاسبية للشركة ؛
- إعداد الميزانية المحاسبية والمالية للشركة ،وكذا الميزانيات التقديرية .

د . إعادة التأمين :إن برنامج إعادة التأمين تطبيق يلبي أهداف واستراتجيات الشركة (*CAAT*) ويركز على العلاقات الرائدة لمعيدي التأمين القادرين على توفير السلامة والأمن اللازمين .وهذه الوظيفة تتم على مستوى المديرية العامة .

هـ . وظيفة المراقبة والمراجعة :تقوم بهذه الوظيفة مديرية المراقبة والمراجعة على مستوى المديرية العامة وهي تتمتع بالاستقلالية في عملها ،وتعمل هذه المديرية على ضمان النشاط العادي والقانوني لكل المصالح المركزية والفرعية للشركة ،وتتمثل مهامها في :

- التحقق من العقلانية في التسيير ،ومستوى الفعالية المحقق ؛
- اتخاذ إجراءات تصحيحية في الحالات الاستعجالية بهدف إعادة النظام للحالة العادية .

و . وظيفة إدارية :تعتبر من أهم وظائف شركة التأمين ،وذلك لضمان أداء خدمات سريعة ،وفعالة لذا يجب تكييف هذه الوظيفة مع تقنيات التسيير الحديثة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الثاني :تقييم وفعالية إدارة المخاطر في وكالة (CAAT) للتأمين الشامل (CAAT) . أم البواقي .

من خلال هذا المبحث نحاول التعرف على الكيفية التي تتعامل بها الوكالة مع المخاطر التي تعترضها وذلك من خلال التطرق ،أولا: التعرف على المخاطر التي تتعرض لها الوكالة ،ثم إلى التخطيط والتصميم المتبع في الدراسة ،لنتعرف في الأخير على كيفية إدارة هذه المخاطر من طرف الوكالة .

المطلب الأول :المخاطر التي تتعرض لها الوكالة

تعدد المخاطر التي تتعرض لها الوكالة ،باعتبارها من المؤسسات الناشطة في محيط متغير ،وبقاءها يحتم عليها حماية نشاطها من أي خطر يهدده ،وحيث أنها تقوم هي الأخرى بالتأمين على نفسها من ضد المخاطر التي تتعرض لها من خلال :

أولا :المخاطر التي تؤمن عليها لدى شركات التأمين

فقد أوضح لنا مدير الوكالة أنه يتم تأمين وكالة على مجموعة من المخاطر التي تتعرض لها لدى وكالات تأمين أخرى ،حيث تكون هذه المخاطر هي نفسها التي تباع على مستوى وكالات التأمين ،أين تقوم الوكالة بالتأمين على مخاطرها كغيرها من المؤسسات الأخرى ولكن يكون التأمين لدى وكالة تابعة للشركة حتى لا تخرج أموال الشركة عن نطاقها .

ومن بين هذه المخاطر :أخطار الحريق ولواحقه ،المسؤولية المدنية ،السرقة ،البرد ،المركبات وغيرها من المخاطر التي يمكن أن تواجهها ويمكن أن تؤمن عليها.

ثانيا :المخاطر التي تعيد الوكالة تأمينها :

فمن خلال المقابلة مع مدير الوكالة أوضح لنا أن الشركة أي المديرة العامة تقوم بإرسال تقارير سنوية تحتوي على المبالغ التي لا يمكن تأمين لدى الوكالة دون إعادة تأمينها ،حيث تحدد في هذه التقارير سقف الاكتتاب الذي يترجم القدرة المالية للشركة ،وتكون عملية إعادة التأمين لدى شركات إعادة التأمين وأهم المخاطر التي تعيد تأمينها هي المخاطر الصناعية الكبرى،وهكذا تكون الشركة ككل (بكل فروعها) مؤمنة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا :ابرز المشاكل التي تواجه الوكالة :

تعاني الوكالة من العديد من المشاكل التي تؤثر على سير نشاطها من بينها :

- التماطل في تسوية الملفات العالقة فيما بين الوكالات مما يطيل من عملية تعويض المؤمن لهم ومنه فقدان ثقة الزبائن ووفائهم للوكالة كما يؤثر على سمعتها ؛
- نقص الوعي التأميني لدى المؤمن لهم ؛
- خلافات مع الوكلاء العامون لتركيزهم في تعاملاتهم على السعر والعمولة ؛
- نقص إقبال الزبائن على المنتجات التأمينية المعروضة في الوكالة وعدم تقبلهم لأسعارها[1] .

المطلب الثاني : خصائص عينة الدراسة التطبيقية وأدوات تحليل الاستبيان

سنتناول في هذا المطلب الخصائص المميزة لعينة الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستعملة في تحليل الاستبيان .

الفرع 01 : مجال وحدود الدراسة.

المجال المكاني :يتمثل المجال المكاني الذي تم اختياره وتم قبولنا فيه للقيام بهذه الدراسة الميدانية في وكالة (*CAAT*) للتأمين الشامل أم البواقي تحت رقم . 04160 .

المجال الزماني :لقد قمنا بتربص دام قرابة الشهر من 2014/04/23 إلى 2014/05/18، قمنا خلال هذه الفترة باستيفاء كل المعلومات والإحصائيات الخاصة بالوكالة لاستخدامها في الدراسة .بالإضافة إلى ما تم جمعه من معلومات في الفصلين النظريين خلال الفترة الدراسية.

الفرع 02 :خصائص عينة الدراسة

أولا . تحديد عينة الدراسة :لقد كان حجم العينة التي تم استقصاءها صغير وذلك لصغر الوكالة حيث تم توزيع 8 استمارات على كل عمال الوكالة البالغ عددهم 8 عمال ،وتم استرجاع عدد الاستمارات كاملا مع الإجابة الكاملة لكل استمارة ،أي نسبة الإرجاع والإجابة 100٪ ،بما أن نشاط الوكالة هو بالأساس إدارة المخاطر من خلال نشاط التأمين هذا ما سهل من فهم محتوى الاستبيان .

[1] - بناء على مقابلة مع مدير الوكالة ،يوم 2014//04/27 على الساعة 9:00.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا . خصائص أفراد العينة :(الخصائص الديموغرافية)

جدول رقم(08): جدول يبين خصائص أفراد العينة

المتغير	الفئات والسمات	التكرار	النسبة ٪
الجنس	ذكر	6	75
	أنثى	2	25
	المجموع	8	100
السن	أقل من 30 سنة	0	0
	بين 30 و40 سنة	3	37.5
	أكثر من 40 سنة	5	62.5
	المجموع	8	100
الحالة المهنية	إطار	3	37.5
	عون	5	62.5
	المجموع	8	100
الأقدمية	من 1 إلى 5 سنوات	1	12.5
	من 6 إلى 10 سنوات	0	0
	أكثر من 10 سنوات	7	87.5
	المجموع	8	100
قسم العمل	إطار سامي	1	12,5
	حوادث السيارات	1	12.5
	محاسبة	2	25
	مصلحة الإنتاج	1	12.5
	مصلحة التعويضات	2	25
	تأمينات الأخطار	1	12.5
	المجموع	8	100

المصدر :اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1 . حسب متغير الجنس:نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر مفردات العينة هم من الذكور بنسبة 75٪ أما باقي العينة المتمثل في 25 ٪ فهي تمثل نسبة الإناث ، ومنه نجد أن أغلب أفراد العينة العاملين في الوكالة هم ذكور ،هذا راجع لطبيعة النشاط .

2 . حسب متغير السن: نلاحظ حسب الجدول أن أفراد العينة يتوزعون على الفئتين(بين 30 و40 سنة) و(أكثر من 40 سنة) ،حيث أن أكبر نسبة تكون في الفئة (أكثر من 40 سنة)بنسبة 62.5٪ ،بينما نسبة 37.5٪ تكون للفئة (بين 30 و40 سنة) .

3 . حسب متغير الحالة المهنية : نلاحظ حسب الجدول أن معظم أفراد العينة هم أعوان بنسبة 62.5٪ ومستوى إطار كان بنسبة 37.5٪ ، أي أن المستوى في الوكالة متوسط .

4 . حسب متغير الأقدمية: من حيث الخبرة في العمل ، نجد أن مجموع العينة يتوزع على الفئتين (من1 إلى 5 سنوات) بنسبة 12.5٪ و(أكثر من 10 سنوات) بنسبة 87.5٪ ،أي أن اغلب أفراد العينة لديهم خبرة عمل تفوق 10 سنوات ،وهو عامل إيجابي للوكالة .

5 . حسب متغير قسم العمل :من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون على عدة أقسام بنسب مختلفة .

ثالثا :أساليب ومصادر جمع المعلومات

لقد تم استخدام نوعين من المصادر لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بهذه الدراسة :

أ :المصادر الثانوية :

والمتمثلة في المصادر النظرية من كتب وأطروحات ومذكرات وغيرها ،التي تناولت هذا الموضوع "إدارة مخاطر شركات التأمين" ،والتي أعانتنا على تحديد إشكالية البحث ،ثم تم تحديد العينة التي تخدم موضوع البحث .

ب :المصادر الأولية : فقد تم الاستعانة بتقنية الاستبيان للوصول إلى مدى عمل الوكالة بأساليب ووسائل إدارة المخاطر التي تناولناها في الفصول النظرية، في معالجة المخاطر التي تتعرض لها. بالإضافة إلى إجراء بعض المقابلات مع مدير الوكالة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث ينقسم الاستبيان إلى قسمين هما :

- ✓ القسم الأول :خاص بالأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية :الجنس ،السن ،الحالة المهنية الأقدمية، قسم العمل .
- ✓ القسم الثاني : خاص بالأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، تم تقسيمها على 7 محاور وهي:تحديد الهدف، اكتشاف الخطر،تقييم الخطر،تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة ،تنفيذ القرار ،التقييم والمراجعة المقومات الداعمة لإدارة المخاطر .

وقد كانت الإجابة على هذه المحاور باستخدام سلم ليكارت الثلاثي كما يلي :

3	2	1
أوافق	محايد	لا أوافق

ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الثلاثي ،تم حساب المدى (3 – 1 = 2) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (2/3 =0.66)،ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح لتحديد الحد الأدنى للخلية ،وعليه يتم تفسير النتائج حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (10) :جدول يوضح إجابات الأسئلة وترميزها

الإجابة	الرمز	الفئة
لا أوافق	1	من1 إلى 1.66
محايد	2	من 1.66 إلى 2.33
أوافق	3	من 2.34 إلى 3

المصدر :من إعداد الطالبة

الفرع 03 :الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم القيام بتحليل البيانات الأولية باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- المتوسطات والانحرافات المعيارية ؛
- معامل الاختلاف لقياس درجة الاختلاف الإجابات عن متوسطها الحسابي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المطلب الرابع :تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سنتناول من خلال هذا المطلب عرض وتحليل بيانات الاستبيان ،حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة ،كل متغير على حدى .

الفرع 01 :تحليل اتجاهات الأفراد نحو متغيرات الدراسة

الجدول التالي يلخص نتائج متغيرات الدراسة :

جدول رقم (10) :التكرارات والنسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الأول

المحور	العبارة		التكرارات والنسب المئوية %			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		المقياس	1	2	3			
			لا أوافق	محايد	أوافق			
تحديد الهدف	تهدف الوكالة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها	العدد	4	0	4	2.00	1.069	0.534
		النسبة	50	0	50			
	تهدف الوكالة إلى معالجة خسائر المخاطر التي تواجهها بناء على إمكانياتها	العدد	1	0	7	2.75	0.707	0.257
		النسبة	12.5	0	87.5			
المجموع						2.375	0.517	0.217

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول نجد أن العبارة الأولى المتعلقة بتجنب الوكالة للمخاطر التي تتعرض لها كان متوسط حسبها مساويا للقيمة 2 مما يدل أن أفراد العينة كانوا محايدين لهذه الفقرة ،كما كانت قيمة معامل الاختلاف أكبر من 0.5 مما يعني أن هناك تشتت في الإجابات

أما بالنسبة للعبارة الثانية بأن المتوسط الحسابي فيها مساويا للقيمة 2.75 أي يعبر عن خيار موافق كما كانت قيمة معامل الاختلاف 0.25 أقل من 0.5 ،أي أن أغلب إجابات العينة كانت موافقة على أن الوكالة تقوم بمعالجة الخسائر الناتجة عن المخاطر التي تواجهها بإمكانياتها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما كان مجموع المتوسط الحسابي مساويا لقيمة 2.375 هذا ما يعني أن أغلب إجابات العينة كانت موافق على أن الوكالة تقوم بتحديد الهدف من إدارة المخاطر.ومعامل الاختلاف بلغ 0.217 أي أقل من 0.5 ومنه أغلب الإجابات موحدة .

جدول رقم (11) :التكرارات والنسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الثاني

المحور	العبارة		التكرارات والنسب المئوية %			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		المقياس	1	2	3			
			لا أوافق	محايد	أوافق			
اكتشاف الخطر	تعتمد الوكالة على معلومات سابقة لكشف الخطر	العدد	1	1	6	2.63	0.744	0.282
		النسبة	%12.5	%12.5	%75			
	تعتمد الوكالة على التنبؤ في كشف الخطر	العدد	3	0	5	2.25	1.035	0,410
		النسبة	37.5	0	62,5			
المجموع						2.575	0.728	0.282

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

بالنسبة لنتائج المحور الثاني ؛جاءت العبارة الأولى المتعلقة باعتماد الوكالة على معلومات سابقة لكشف الخطر بمتوسط حسابي مساويا لقيمة2.63 مما يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه العبارة،كما كانت قيمة معامل الاختلاف أقل من 0.5 أي يوجد توافق في إجابات العينة .

أما المتوسط الحسابي للعبارة الثانية المتعلقة باعتماد الوكالة على التنبؤ في كشف الخطر ،فقد كان مساويا للقيمة 2.25 أي أن إجابات العينة كانت محايد . ومعامل الاختلاف كان مساويا للقيمة 0.41 أي أقل من 0.5 فهناك اتفاق في الإجابة من أغلب أفراد العينة.

بلغ مجموع المتوسط الحسابي 2.575 أي أن أفراد العينة موافقين على أن الوكالة تقوم باكتشاف الخطر ،وبلغ معامل الاختلاف إلى 0.282 أقل من0.5 ومنه هناك اتفاق في الإجابات لدى عينة الدراسة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الثالث

المحور	العبارة		التكرارات والنسب المئوية %			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		المقياس	1	2	3			
			لا أوافق	محايد	أوافق			
تقييم الخطر	تقوم الوكالة بتقييم الخطر بالاعتماد على حجم خطورته	العدد	1	0	7	2.75	0,707	0,275
		النسبة	12.5	0	87,5			
	تقوم الوكالة بتقييم الخطر بالاعتماد على العوائد والتكاليف	العدد	3	2	3	2	0,926	0,463
		النسبة	37,5	25	37.5			
المجموع						2.37	0.582	0,390

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول العبارة الأولى من المحور الثالث المتعلقة بالاعتماد الوكالة على حجم الخطورة لتقييم الخطر بلغ متوسطها الحسابي بلغ 2.75 ،ما يعني أن أفراد العينة موافقين على العبارة كما بلغ معامل الاختلاف إلى 0.275 أي أقل من 0.5 معناه أن هناك توافق في الإجابات .

كما بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الثانية إلى 2 أي أن أغلب الإجابات كانت محايدة ،ومعامل الاختلاف أقل من 0.5،هناك توافق في الإجابات .

كما بلغ مجموع المتوسط الحسابي إلى 2.37 ،أي أن أغلب الإجابات كانت موافقة على أن الوكالة تقوم بتطبيق خطوة تقييم الخطر ،ونلاحظ أن معامل الاختلاف أقل من 0.5 ،أي أن هناك توافق في إجابات العينة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (13) :التكرارات والنسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الرابع

المحور	العبارة		التكرارات والنسب المئوية %			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		المقياس	1	2	3			
			لا أوافق	محايد	أوافق			
تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة	تعتمد الوكالة على نفسها في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر	العدد	3	0	5	2,25	1.035	0.410
		النسبة	37.5	0	62.5			
	تعتمد الوكالة على الخبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر	العدد	0	0	8	3	0	0
		النسبة	0	0	100			
المجموع						2.625	0.517	0.196

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

بالنسبة لنتائج المحور الرابع :كان المتوسط الحسابي للعبارة الأولى المتعلقة باعتماد الوكالة على نفسها في تحديد الوسيلة المناسبة في معالجة الخطر ،مساويا لقيمة2.25 مما يعني أن أفراد العينة محايدين لهذه العبارة، كما كانت قيمة معامل الاختلاف أقل من 0.5 أي يوجد توافق في إجابات العينة .

أما المتوسط الحسابي للعبارة الثانية المتعلقة باعتماد الوكالة على الخبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر ، فقد كان مساويا للقيمة 3 أي أن إجابات العينة كانت موافقة بالإجماع. ومعامل الاختلاف كان مساويا للقيمة 0 أي لا يوجد أي اختلاف في الإجابة .

بلغ مجموع المتوسط الحسابي 2.625 أي أن أفراد العينة موافقين على أن الوكالة تقوم تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة ، وبلغ معامل الاختلاف إلى 0.196 أقل من0.5 ومنه هناك اتفاق في الإجابات لدى عينة الدراسة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (14): التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور الخامس

المحور	العبارة		التكرارات والنسب المئوية %			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		المقياس	1	2	3			
			لا أوافق	محايد	أوافق			
تنفيذ القرار	تقوم الوكالة باتخاذ قرار تحويل الخطر إلى شركة إعادة التأمين	العدد	3	0	5	2,25	1.035	0.410
		النسبة	37.5	0	62.5			
	تقوم الوكالة بالاعتماد على نفسها في معالجة الخطر	العدد	1	1	6	2.63	0,44	0.167
		النسبة	12.5	12.5	75.5			
المجموع						2.57	0.495	0.192

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

بالنسبة لنتائج المحور الخامس :جاءت العبارة الأولى المتعلقة باعتماد الوكالة على اتخاذ قرار تحويل الخطر إلى شركة إعادة التأمين بمتوسط حسابي مساويا لقيمة2.25 مما يعني أن أفراد العينة محايدين لهذه العبارة ، كما كانت قيمة معامل الاختلاف أقل من 0.5 أي يوجد توافق في إجابات العينة .

أما المتوسط الحسابي للعبارة الثانية المتعلقة باعتماد الوكالة على نفسها في معالجة الخطر ،فقد كان مساويا للقيمة 2.63 أي أن إجابات العينة كانت موافقة على العبارة . ومعامل الاختلاف كان مساويا للقيمة 0.167 أي أقل من 0.5 فهناك اتفاق في الإجابة .

بلغ مجموع المتوسط الحسابي 2.57 أي أن أفراد العينة موافقين على أن الوكالة تقوم بخطوة تنفيذ القرار، وبلغ معامل الاختلاف إلى 0.192 أقل من0.5 ومنه هناك اتفاق في الإجابات لدى عينة الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (15) : التكرارات النسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور السادس

المحور	العبارة		التكرارات والنسب المئوية %			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		المقياس	1	2	3			
			لا أوافق	محايد	أوافق			
التقييم والمراجعة	تقوم الوكالة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار	العدد	2	0	6	2.5	0.926	0.37
		النسبة	%62	0	%75			
	لا تقوم الوكالة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها	العدد	1	1	6	2.63	0,44	0.167
		النسبة	12.5	12.5	75.5			
المجموع						2.57	0.495	0.192

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

بالنسبة لنتائج المحور السادس؛ جاءت العبارة الأولى المتعلقة بقيام الوكالة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار بمتوسط حسابي مساويا لقيمة2.5 مما يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه العبارة ، كما كانت قيمة معامل الاختلاف أقل من 0.5 أي يوجد توافق في إجابات العينة .

أما المتوسط الحسابي للعبارة الثانية المتعلقة بعدم قيام الوكالة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها، فقد كان مساويا للقيمة 1.63 أي أن إجابات العينة كانت محايدة للعبارة . ومعامل الاختلاف كان مساويا للقيمة أكبر من 0.5 فهناك تشتت في الإجابة .

كما بلغ مجموع المتوسط الحسابي 2.62 أي أن أفراد العينة موافقين على أن الوكالة تقوم بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها، وبلغ معامل الاختلاف إلى 0.273 أقل من0.5 ومنه هناك اتفاق في الإجابات لدى عينة الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (16) :التكرارات والنسب المئوية ،المتوسط الحسابي ،الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف للمحور السابع

المحور	العبارة		التكرارات والنسب المئوية %			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
		المقياس	1	2	3			
			لا أوافق	محايد	أوافق			
المقومات الداعمة لإدارة المخاطر في الوكالة	تستخدم وكالتكم طرقا تكنولوجية متطورة في التعامل مع المخاطر التي تتعرض له	العدد	0	3	5	2.63	0.518	0.196
		النسبة	0	%37.5	%62.5			
	إن لتواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل الوكالة مهم جدا	العدد	0	1	7	2.88	0.354	0.122
		النسبة	0	%12.5	%87.5			
المجموع						2.755	0.377	0.136

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

بالنسبة لنتائج المحور السابع ؛فقد جاءت العبارة الأولى المتعلقة باستخدام الوكالة لطرق تكنولوجية متطورة في التعامل مع المخاطر التي تتعرض لها باستمرار بمتوسط حسابي مساويا لقيمة2.63 مما يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه العبارة كما كانت قيمة معامل الاختلاف أقل من 0.5 أي يوجد توافق في إجابات العينة .

أما المتوسط الحسابي للعبارة الثانية المتعلقة بتواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل الوكالة أمر مهم جدا فقد كان مساويا للقيمة 2.88 أي أن إجابات العينة كانت موافقة على العبارة . ومعامل الاختلاف كان مساويا للقيمة 0.136 أي أقل من 0.5 فهناك توافق في الإجابة.

كما بلغ مجموع المتوسط الحسابي إلى 2.75 أي أن أفراد العينة موافقين على أن الوكالة تتوفر على المقومات الداعمة لإدارة المخاطر ،وبلغ معامل الاختلاف إلى 0.136 أقل من0.5 ومنه هناك اتفاق في الإجابات لدى عينة الدراسة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم (17) :ملخص لنتائج متغيرات الدراسة

المتغير	المتوسط الحسابي	معامل الاختلاف
تحديد الهدف	2.375	0.217
اكتشاف الخطر	2.575	0.282
تقييم الخطر	2.37	0.390
تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة	2.625	0.196
اتخاذ القرار	2.57	0.192
التقييم والمراجعة	2.062	0.273
المقومات الداعمة لإدارة المخاطر في الوكالة	2.755	0.136

المصدر: من اعداد الطالبة من مخرجات برنامج spss

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن المتغير الأول ؛تحديد الهدف بلغ المتوسط الحسابي فيه إلى 2.375أي أن أغلب إجابات العينة كانت موافق على العبارة ،كما كان الإجابات متوافقة حسب معامل الاختلاف .

أما بالنسبة للمتغير الثاني اكتشاف الخطر، بلغ المتوسط الحسابي فيه إلى 2.575 أي أن أغلب إجابات العينة كانت موافق على العبارة ،كما كان الإجابات متوافقة حسب معامل الاختلاف .

أما بالنسبة للمتغير الثالث تقييم الخطر، بلغ المتوسط الحسابي فيه إلى 2.37 أي أن أغلب إجابات العينة كانت موافق على العبارة ،كما كان الإجابات متوافقة حسب معامل الاختلاف .

أما بالنسبة للمتغير الرابع تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة، بلغ المتوسط الحسابي فيه إلى 2.625 أي أن أغلب إجابات العينة كانت موافق على العبارة ،كما كان الإجابات متوافقة حسب معامل الاختلاف .

أما بالنسبة للمتغير الخامس تنفيذ القرار، بلغ المتوسط الحسابي فيه إلى 2.57 أي أن أغلب إجابات العينة كانت موافق على العبارة ،كما كان الإجابات متوافقة حسب معامل الاختلاف .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما بالنسبة للمتغير السادس التقييم والمراجعة، بلغ المتوسط الحسابي فيه إلى 2.062 أي أن أغلب إجابات العينة كانت محايد على العبارة ،كما كان الإجابات متوافقة حسب معامل الاختلاف .

أما بالنسبة للمتغير السابع المقومات الداعمة لإدارة المخاطر في الوكالة، بلغ المتوسط الحسابي فيه إلى 2.755 أي أن أغلب إجابات العينة كانت موافق على العبارة ،كما كان الإجابات متوافقة حسب معامل الاختلاف .

الفرع 02 : مناقشة الفرضيات

- من خلال نتائج الدراسة نستنتج أن الفرضية " وكالة (CAAT) بأم البواقي لا تقوم بأي خطوة من خطوات إدارة المخاطر "فرضية غير محققة ؛ولأن الوكالة تقوم بعدد من خطوات إدارة المخاطر، وهذا حسب نتائج الاستبيان .
- أما الفرضية "لا تتوفر وكالة (CAAT) بأم البواقي على مقومات تدعم إدارة المخاطر بها" حسب نتائج الدراسة فهي غير محققة .فالوكالة تتوفر على العديد من المقومات التي تدعم إدارة المخاطر فيها، هذا .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخلاصة

من خلال هذا يتبين أن إدارة المخاطر ،أصبحت تلعب دورا أساسيا وفعالا في إدارة وتسيير ،أي مؤسسة ناشطة ،وقد غدى هذا الاهتمام المتزايد بها نتيجة الظروف الراهنة والتطورات المتسارعة، هذه الظروف التي نتجت عنها جملة من المخاطر المعقدة البنية والمتعددة الأوجه الشيء الذي فرض على هذه المؤسسات بصفة عامة وشركات التأمين بصفة خاصة،ضرورة تبني خطوات عملية من شأنها الوقوف أمام هذه المخاطر التي تعتبر تهديدا وتحديا لها ،خاصة وأن شركات التأمين هي من تقوم بدور المؤمن في الحياة الاقتصادية ،أي هي من تقوم بإدارة مخاطر مختلف مفردات المجتمع سواء كانوا مؤسسات معنوية أو أشخاص طبيعيين ،لذا عليها البقاء ولاستمرارية ،من خلال التحكم والسيطرة على أي خطر يهدد وجودها ،وهذا من خلال الاعتماد على جملة نماذج وتقنيات تدعم قرارات وسبل التحكم والسيطرة على الخطر ،عن طريق وظيفة تهتم بإدارة مخاطرها .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخاتمة العامة

إن لقطاع التأمين دور مهم و أساسي في بناء الاقتصاد الوطني ،وذلك عن طريق شركات التأمين الناشطة فيه ،من خلال الوظائف التي تؤديها ومن أهممها أنها تكفل الأمان للمؤمن له و تخلق له جو من الراحة و الطمأنينة مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية له، و زيادة كفايتها الإنتاجية هذا من جهة ،و من جهة أخرى تساهم في تمويل المشاريع الاقتصادية ،و ذلك من خلال الأقساط المجمعة و توظيفها في صور عديدة و زيادة الكفاية الإنتاجية ، و الحفاظ على الثروة المستغلة، كما تساهم أيضا في تدعيم الثقة الائتمانية و التجارية ،إضافة إلى أن لها أهمية اقتصادية في مجال المعاملات الدولية و المساهمة في الدخل الوطني من خلال تحقيق قيمة مضافة.

إلا أن شركات التأمين تتميز عن باقي الشركات الأخرى بانعكاس دورة إنتاجها فهي تحصل على أقساطها (إيراداتها) قبل أن تعرف حجم تعويضاتها(تكاليفها) إضافة إلى أنها تواجه مخاطر مختلفة في نشاطها التقني (التأميني) أو نشاطها المالي (التوظيفات) .

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

من الدراسة النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع توصلنا في النهاية إلى جملة النتائج التالية والتي تمثل خلاصة هذه الدراسة وهي كالتالي:

رأينا من خلال الجانب النظري أن إدارة المخاطر تلعب دورا هاما وفعالا في حماية نشاط المؤسسة من خلال تطبيق خطواتها وانتهاج وسياساتها بدقة ،أيا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كانت طبيعة هذه المؤسسة .كما تتعرض شركات التأمين هي الأخرى إلى مخاطر تهدد وجودها ،مما يستوجب عليها حماية نفسها .

أما من خلال الجانب التطبيقي فقد استخلصنا من خلال الدراسة التي قمنا بها (الاستبيان) ،أن وكالة (CAAT) للتأمين بأم البواقي تقوم بخطوات إدارة المخاطر ،بالرغم من أنها لا تتوفر على وظيفة خاصة بإدارة المخاطر،حيث يقوم بها كل العملين بالوكالة ،وهو حرص وجدناه داخل الوكالة أثناء فترة الدراسة .

نستخلص من هذه الدراسة أن الفرضيات التي وضعت لها كانت كالتالي :

- تواجه شركات التأمين في الوقت الراهن جملة تحديات و رهانات تتعدد في أشكالها و أنواعها و أبعادها ،بحيث فرضت عليها جملة مخاطر يمكن أن تقضي عليها الشيء الذي أوجب عليها ضرورة إعداد العدة والاستعداد الجيد لمواجهتها ،وهو ما يبين صحة الفرضية الأولى.
- تقوم الوكالة بتطبيق خطوات إدارة المخاطر عن طريق كل موظفيها ؛ومنه لم تتحقق الفرضية الثانية .
- تتوفر الوكالة على مقومات لا بأس بها تدعم إدارة المخاطر فيها ،ومنه لم تثبت صحة الفرضية الثالثة المتعلقة .

ومنه نستنتج أن الوكالة كانت حريصة على إتباع وتطبيق خطوات إدارة المخاطر من طرف كل العاملين بها ،برغم من عدم تخصيص وظيفة خاصة بها ،وذلك لصغر حجم الوكالة وكذا لطبيعة نشاطها (التأمين).

التوصيات

وعلى ضوء نتائج الدراسة يمكننا استخلاص بعض التوصيات التي قد تخدم الوكالة :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- على الوكالة أخذ احتياطاتها أكثر في كشف الخطر قبل التعرض له ،وتحمل نتائجه ،فليست كل المخاطر سهلة بها ، وليست كل المخاطر يمكن تأمينها ؛
- ينبغي من شركة التأمين مواكبة كل المستجدات وأن تكون دائما يقظة في عالم التسيير بما فيها تسيير المخاطر ،الذي يعتبر حديث النشأة خاصة بالنسبة للمؤسسات الجزائرية ؛
- توفير دورات تكوينية في مجال إدارة المخاطر لصالح الموظفين ،مما يزيد من ثقافة إدارة المخاطر لديهم ،وهذا في صالح الوكالة ومنه الشركة ،ومنه في اقتصاد الدولة ؛
- تحاول الوكالة توفير وظيفة خاصة بإدارة المخاطر ولو بشكل مصغر (موظف خاص بإدارة المخاطر)؛
- تعمل الوكالة على توفير وتنويع قدر المستطاع وسائل وأجهزة تدعم حمايتها من المخاطر المحتملة .

آفاق البحث:

وفي الختام لا يزال موضوع إدارة المخاطر في شركات التأمين شاسعا ويحتاج إلى الكثير من البحث والعمل، لذلك نتمنى أن تكون هذه الدراسة نقطة بداية في سبيل إثراء أكثر للموضوع ،وأن يفتح هذا الموضوع آفاق لدراسة مواضيع أخرى :

- دور إدارة المخاطر في صياغة إستراتيجية شركات التأمين ،
- التقنيات الكمية لتوقع الخطر وتحليله ،
- أهمية تكنولوجيا المعلومات في تفعيل إدارة المخاطر في المؤسسات بصفة عامة وفي شركات التأمين بصفة خاصة .

www.manaraa.com

قائمة المراجع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

i. المراجع باللغة العربية

أولا : الكتب

- ✓ أسامة عزمي سلام ،شقيري نوري موسى ،**إدارة الخطر والتأمين** ،دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان ،2007 ؛
- ✓ إدوارد ،برودزيكس ،ترجمة أحمد المغربي ،**إدارة المخاطر والأزمات والأمن** ،دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ، 2008 ؛
- ✓ بهاء بهيج شكري ،**إعادة التأمين بين النظرية والتطبيق** ،الأردن ،دار الثقافة للنشر والتوزيع ،ط1 ، 2009 ؛
- ✓ جديدي معراج ،**مدخل لدراسة القانون الجزائري** ،الجزائر ،ديوان المطبوعات الجامعية ،2000 ؛
- ✓ طارق عبد العال حماد ،**إدارة المخاطر (أفراد،إدارات،شركات،بنوك)** ،كلية التجارة ،عين الشمس ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2007؛
- ✓ محمود مختار الهناسي ،**مبادئ الخطر والتأمين** ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2001 ؛
- ✓ محمد توفيق البلقيني ،جمال عبد الباقي واصف،**مبادئ إدارة الخطر والتأمين** ،دار الكتاب الأكاديمية ،مصر ،2004 ؛
- ✓ نائل محمد مومني ،**إدارة الكوارث والأزمات** ،مطبعة الروزنا ،عمان ،2007 ؛
- ✓ سيد الهواري ،**الإدارة المالية والتمويل طويل الأجل** ،دار الجيل للطباعة ،عمان ،1985 ؛
- ✓ سمير الخطيب ،**قياس وإدارة المخاطر بالبنوك** ،منشأة المعارف للنشر ،الإسكندرية ،2005 ؛

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ✓ عبد الرزاق بن خروف، **التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري** ، مطبعة رادكول ، ط3 ، الجزائر،2002 ؛
- ✓ عز الدين فلاح ،**التأمين مبادئه و أنواعه** ،عمان ،دار أسامة للنشر والتوزيع ،2008 ؛
- ✓ عيد أحمد أبو بكر ،**إدارة أخطار شركات التأمين** ،عمان ،دار الصفاء للنشر والتوزيع ،ط1 ؛
- ✓ فوزي شعبان مدكور ،**إدارة الصيانة والأمن الصناعي** ،منشورات كلية التجارة ،القاهرة ،1997 ؛
- ✓ راشد راشد، **التأمينات البرية الخاصة في ضوء قانون التأمينات الجزائري المؤرخ في 1980** ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1992 ؛

ثانيا :مذكرات وأطروحات

- ✓ بوزيدي لمجد ،**إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ،مذكرة ماجستير ،جامعة بومرداس ،2008/2009 ؛
- ✓ بن محمد هدى ،**تحليل ملاءة ومردودية شركات التأمين** ،مذكرة ماجستير ،جامعة منتوري قسنطينة ،مذكرة منشورة ،2005/2004؛
- ✓ برغوتي وليد ،**تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية** ،مذكرة ماجستير ،جامعة باتنة ،2012/2013 ؛
- ✓ حفاي عبد القادر ،**تسيير المخطر الجبائي في المؤسسة** ،جامعة عمار ثليجي ،الأغواط ، 2004/2003 ؛
- ✓ عبدلي لطيفة ،**دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية** ،مذكرة ماجستير ،جامعة تلمسان،2011/2012؛
- ✓ صوار يوسف ،**محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض التنقيطي والتقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائرية**،أطروحة دكتوراه غير منشورة ،جامعة تلمسان ،2007/2008 ؛

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا:المقابلات

✓ مقابلة مع مدير وكالة (CAAT)أم البواقي

رابعا : مراجع أخرى

✓ التقرير السنوي لشركة (CAAT) .

ii. المراجع باللغة الأجنبية

المواقع الإلكترونية:

✓ www.cna.dz

✓ http://www.cardif.com

✓ http://www .caar .dz/pdf/R.nnuelA 2010fr

✓ http:// .www.CNMA .dz /ARABE/bulletin.numero.rar

✓ http://www .**CCR** .fr/exdi.do

✓ http://www .prougTRUST.net/Mail/netproug. ALGERIA

✓ www.cagex.dz

✓ www.2a .dz

✓ www.cna.dz

✓ www.sgci.dz

✓ http://www .salma .assurances. dz

✓ www.gam. dz .com

✓ www.allinceesassuranc .com

✓ الجمعية المصرية لإدارة الخطر " معيار إدارة المخاطر" www.eRMA– egypt.org

تم الإطلاع علية يوم12 /2013/04.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث لعلمي

جامعة ـ العربي بن مهيدي ـ أم البواقي ـ

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية ـ تخصص ـ تأمينات

استمارة دراسة بعنوان :

إدارة مخاطر شركات التأمين

دراسة حالة ـ الشركة الوطنية لتأمينات النقل (CAAT) ـ أم البواقي ـ

في إطار القيام بدراسة علمية لنيل شهادة الماستير ،في العلوم الاقتصادية ،تخصص ـ تأمينات ـ حول إدارة مخاطر شركات التأمين ،والذي كانت شركتكم محل الدراسة ،نرجو منكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل العلمي ،بتعاونكم معنا عن طريق الإجابة الواضحة والصادقة على الاستمارة التي وضعناها بين أيديكم ،من أجل السماح لنا لإتمام هذه الدراسة.

ونحيطكم علما بأن هذه المعلومات تستخدم في إطار البحث العلمي فقط .

ملاحظة هامة :نرجو من كل مجيب أن يضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة .

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام .

من إعداد الطالبة :

عقون حكيمة

تحت إشراف :

أ ـ بوسنة محمد رضا

www.manaraa.com

السنة الدراسية :2014/2013 .

أ ـ المعلومات الشخصية

1 ـ الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

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

3 ـ الحالة المهنية : ☐ إطار ☐ عون تنفيذ

4 ـ الأقدمية : ☐ من 1 إلى 5 سنوات ☐ من 6 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

5 ـ القسم الذي يعمل فيه ؟.....

ب ـ إدارة الخطر في الوكالة		أوافق	محايد	لا أوافق
6 ـ تحديد الهدف	تهدف الوكالة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها			
	تهدف الوكالة إلى معالجة خسائر المخاطر التي تواجهها بناء على إمكانياتها			
7ـ اكتشاف الخطر	تعتمد الوكالة على معلومات سابقة لكشف الخطر			
	تعتمد الوكالة على التنبؤ في كشف الخطر			
8ـ تقييم الخطر	تقوم الوكالة بتقييم الخطر بالاعتماد على حجم خطورته			
	تقوم الوكالة بتقييم الخطر بالاعتماد على العوائد والتكاليف			
9ـ تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة	تعتمد الوكالة على نفسها في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر			
	تعتمد الوكالة على الخبراء في تحديد الوسيلة المناسبة لمعالجة الخطر			
10ـ تنفيذ القرار	تقوم الوكالة باتخاذ قرار تحويل الخطر إلى شركة إعادة التأمين			
	تقوم الوكالة بالاعتماد على نفسها في معالجة الخطر			
11ـ التقييم والمراجعة	تقوم الوكالة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها باستمرار			
	لا تقوم الوكالة بتقييم ومراجعة المخاطر التي تتعرض لها			
ج ـ المقومات الداعمة لإدارة الخطر في الوكالة				
12 ـ تستخدم وكالتكم طرقا تكنولوجية متطورة في التعامل مع المخاطر التي تتعرض لها				
13 ـ إن لتواجد وظيفة إدارة المخاطر داخل الوكالة مهم جدا				

www.manaraa.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تبين مدى أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر في شركات التأمين خاصة وأن نشاط هذه الأخيرة ؛هو إدارة مخاطر باقي نشاطات وحدات المجتمع الأخرى (هيئات معنوية كانت ،أو أشخاص طبيعيين) ،حيث تعد وظيفة إدارة المخاطر آلية إنذار مبكر في مواجهة مختلف المخاطر والأزمات المالية ،وهذا كان من خلال التطرق إلى مختلف وسائل إدارة الخطر ،المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين ،وكيفية وضع برامج وبناء أنظمة لإدارة المخاطر وكيفية العمل بها في شركات التأمين ،لأنه باختصار إدارة المخاطر هي الوظيفة التي تضمن لشركات التأمين وباقي المؤسسات بصفة عامة البقاء والاستمرارية في ظل ظروف البيئة المتغيرة والمعقدة .

الكلمات المفتاحية :شركات التأمين ،إدارة المخاطر ،إدارة مخاطر الاكتتاب ،إدارة مخاطر الاستثمار ،إعادة التأمين .

Résumé

Cette recherche a pour objectif de montrer l'importance de programmes pour le risque mangement dans les sociétés d'assurances notamment que l'activité d'aspecte morales …

Ou des personnes ordinaires .La gestion de dangers est considérée comme un procédé d'avertissement anticipé afin de confronter les différents dangers et les crises financier et cela par le bais d'abordage les dangers qu'affrontent les sociétés d'assurances et la manière de déposition de programme et la construction de programmes de la gestion de dangers et la manière de travailler selon et elles.

Puisque, en résument, la gestion de dangers est la fonction qui garantit aux entreprises d'assurances la continuité sous les circonstances environnementales variantes et compliqués.

Mos clés : les compagnes d'assurance ، le risque management ، Les risques de souscription ، Les risques d'investissement ، La réassurance.

www.manaraa.com