

إستراتيجية إدارة المخاطر في شركات التأمين -الوكالة الجزائرية للتأمين SAA (مكتب الشركة)
لولاية بشار نموذجاً-

The strategy of risk management in insurance companies - the Algerian Insurance Agency SAA (company office) for the state of Bechar as a model-

زغني نجية*¹، حمول طارق²

¹جامعة طاهري محمد بشار، مخبر تقييم سياسة التنمية في الجزائر (W0472300) جامعة تلمسان

zeghni.nadjia@univ-bechar.dz

²جامعة طاهري محمد بشارمخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي

univbtarek@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/12/25

تاريخ القبول: 2022/11/03

تاريخ الاستلام: 2022/10/10

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على الإجراءات والسياسات التي تتبعها الوكالة الجزائرية للتأمين (مكتب الشركة) لولاية بشار للوقاية والتقليل ، ومعالجة المخاطر التي يمكن أن تواجهها، وفي سبيل ذلك اعتمدنا على أدوات جمع المعلومات من المصدر والتي تمثلت في المقابلة مع موظفي الوكالة وطرح من الأسئلة التي تصب في موضوع هذه الورقة البحثية، كما تم الاستعانة بالملاحظة في ذلك. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هي عدم احتواء الوكالة على قسم أو مكتب مختص بإدارة المخاطر ، حيث تحويل أي مشكلة الى مكتب المنازعات في المديرية الجهوية للشركة ، كما يتم الإعتماد على الصرامة في تطبيق بعض الاجراءات أهمها في ابرام عقود التأمين التي لا تتم إلا بإظهار الوثائق الأصلية لموضوع التأمين حيث يؤدي الإهمال في هذا الأمر الى معاقبة الموظف أو طرده في حالة ما أدى ذلك إلى تضرر الشركة.

الكلمات المفتاحية : خطر ؛ ادارة المخاطر ؛ استراتيجية ؛ تأمين؛

تصنيف JEL: G52 , G3 , G32 , G5

Abstract:

This study aims to shed light on the procedures and policies followed by the Algerian Insurance Agency (the company's office) in the state of Bechar to prevent and reduce the risks that it may face. Which is the subject of this research paper, as was used in the note.

Among the most important results that have been reached is that the agency does not have a department or office specialized in risk management, as any problem is referred to the dispute office in the regional directorate of the company, and strictness is relied on in applying some procedures, the most important of which is in the conclusion of insurance contracts that are only done by showing The original documents of the insurance subject, where negligence in this matter leads to the punishment of the employee or his expulsion in the event that this leads to damage to the company.

Keywords:Risk; Risk Management ; strategy; insurance

Jel Classification Codes: :G22 , G3 , G32 ,G5 ,G52

*زغني نجية، zeghni.nadjia@univ-bechar.dz

I. مقدمة:

تسعى كل المنظمات او الشركات التي تنشط في السوق وتحرص على تحقيق أهداف مستقبلية الى تبني اجراءات وسياسات تسمح لها بالوقاية، التقليل أو معالجة المخاطر التي لا بد وأن تتعرض لها بحكم البيئة التنافسية التي تعمل فيها، حيث لا يمكن لعملية إدارة المخاطر أن تمنع حدوث المخاطر أو الأضرار واما هي السبيل نحو تدارك الانحرافات والطريقة لتقدير الخسائر أو الأرباح التي تأتي من التهديدات أو الفرص في وسط السوق ،

ولذا تعتمد كل منظمة أو شركة بحسب نوعية خدماتها أو مجال نشاطها على إستراتيجية معينة تسمح لها بالتعرف على البيئة الداخلية والخارجية التي تعمل فيها وكذا التحضر لأي نوع من ال(تهديدات أو فرص) إما لتخفيف من حدة خسائرها أو لاستغلالها أحسن استغلال و الاستفادة منها .

وهذا سنتطرق له في هذه الورقة البحثية والتي تم اختيار وكالة التأمين لولاية بشار كنموذج لتعرف على كيفية ماهي الاجراءات أو السياسات التي تطبقها في سبيل الوقاية ومعالجة الأخطار التي تواجهها باعتبارها طرق تحويل الخطر بالنسبة لمؤسسات، أفراد، دولة... الخ .

ولذا تم طرح الإشكالية التالية: فيما يتمثل دور الإستراتيجية التي تعتمدها الوكالة الجزائرية للتأمين في ادارة المخاطر

التي تتعرض لها؟

*الفرضيات : لفك الغموض على هذه الإشكالية تم الاستعانة لحل أولية كفرضيات كانت كالتالي:

-هناك معايير محدد تعتمدها الوكالة في تحديد وتقدير المخاطر لإدارتها.

-لا يوجد أي إستراتيجية محدد تعتمدها الوكالة في ادارة مخاطرها.

ومن ما لاشك فيه أن موضوع إشكالية قد تم تداوله من قبل الباحثين سابقا ،ولذا تم الأخذ بدراسات بعضهم كقاعدة

أساسية بنينا عليها هذه الورقة ، ومن بين هذه الدراسات السابقة ما يلي:

*دراسة الأولى : (الداود، 2006):

هدفت الدراسة الى تحليل اثر تنوع الاستراتيجيات على فاعلية إدارة المخاطر في شركات التأمين الأردنية وتحليل انواع وعناصر الاستراتيجيات التي تستخدمها شركات التأمين في تحقيق اهدافها طويلة الامد. وقد تمت دراسة الاستراتيجيات التي تستخدمها معظم شركات التأمين الاردنية، كما تم تحليل عناصرها وكيفية استخدامها ومعرفة مفهوم كل استراتيجية والاسباب التي تدفع الشركات الى استخدامها وكيفية انعكاس استخدام هذه الاستراتيجيات على فاعلية ادارة المخاطر في الشركة، المتمثلة بعدة مقاييس منها معدل التذبذب في الربحية، والنمو في الحصة السوقية، والعائد على الاستثمار. ولتحقيق تلك الأهداف فقد أجرى الباحث دراسته ل(26) شركة تأمين تعمل في السوق الأردنية خلال الفترة من 1996-2004 وتحليل للعلاقات بين المتغيرات المستقلة التي تتكون من إستراتيجية التنوع الخدمي، وإستراتيجية التنوع الجغرافي، والاستراتيجيات التنافسية، والتحالفات الإستراتيجية، وإستراتيجية التطوير المستمر بالإضافة إلى طبيعة الملكية في شركات التأمين الأردنية وبين المتغيرات التابعة والتي تتكون من معدل التذبذب في الربحية ، و النمو في الحصة السوقية، و العائد على الاستثمار. كان من أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة:

-هناك عوامل تؤثر على الإستراتيجية منها أسلوب تقييم المخاطر والسياسات التي تتبعها الشركة تجاه المستخدمين بالإضافة إلى ضرورة توفير الحوافز والمكافأة المجدية للعاملين في الشركات

-الإدارة أن تضع تقنيات جديدة للمنتجات والبحث عن برامج تناسب قدرات العاملين وعقد دورات متخصصة في أنواع معينة من التأمين

-التنافس الكبير وخسارة الشركات الاستثمارية كان من أسباب انخفاض الأداء في شركات التأمين بالإضافة إلى ضرورة دعم الهيئات الحكومية لشركات التأمين

* دراسة الثانية: (بوشنافة و حمول ، 2012):

إن الكثير من شركات التأمين لا تضع في تسيرها استراتيجية لإدارة الخطر ، وهذا الوضع هو نفسه موجود ضمن العديد من المؤسسات المالية الأخرى ، فإدارة المخاطر هي إستراتيجية إدارية تسمح بالقضاء أو التقليل من الأسباب التي تؤدي إلى تحقق الأخطار وما يرافق ذلك من زيادة التكاليف، مما يؤدي إلى التخفيض من إمكانية النمو وتحيق الكفاءة والفعالية الاقتصادية. ضمن هذا السياق تظهر طبيعة وخصائص إدارة المخاطر بشركات التأمين ومتطلبات تفعيلها، إلا أن قدة النجاح في وضع إستراتيجية لذلك ، يعتمد على مجموعة من التدابير والمراحل الإدارية المتتابعة، إضافة إلى بعض الإجراءات الخاصة بتحقيق الفعالية، لتصبح إدارة الأمان تتماشى ومبادئ التنمية المستدامة أو المسؤولية الاجتماعية في مجال التقليل من الاغتناء المفرط في الوقت الحالي من أجل تجنب الفقر في المستقبل ، حيث خلصت الدراسة **بنتيجة هامة** مفادها " إدارة المخاطر عملية لا يمكن لشركات التأمين أن تستغني عنها لأنها تزودها بالمعلومات التي تؤهلها لمواجهة المنافسة بشكل أفضل من خلال أفساط تأمين متناسب والأخطار المؤمن عليها وبمبالغ تنافسية. فيجب فهم وإدراك أن إدارة الأخطار هي القبول بالتقليل أو التخفيض من الثروة في الوقت الحاضر، حتى لا نعاني العجز في المستقبل. وكذا تطوير النتائج والتفوق على المنافسين، تحقيق وتأمين استمرارية وديمومة الشركة،

من الدراسات السابقة م الخروج بمجموعة من نقاط التشابه بينها وبين دراستنا الحالية والتي تمثلت في :

-تصب كل الدراسات في مجال ادارة المخاطر في شركات التأمين، كما تدرس الجانب الاستراتيجي للشركة وطرق التسيير فيها.

- كما تشابه دراستنا مع الدراسة الثانية في كونهما عبارة عن مقالتين

أما عن **أوجه الاختلاف** فكانت كالتالي:

-الدراسة الأولى عبارة عم أطروحة دكتوراه تم فيها التوسع في دراسة المتغيرات أفضل من دراستنا الحالية والتي تتمثل في ورقة بحثية لمقال محدودة .

-الدراسة الأولى تختلف في الحيز المكاني والذي كان في دولة الأردن عكس الدراسة الثانية ودراستنا الحالية والتي كانت في نفس حيز جغرافي والمتمثل في دولة الجزائر

-الدراسة الثانية كانت عبارة عن دراسة نظرية بحثة عكس اشكاليتنا الحالية والتي تفيها دراسة ميدانية باستعمال احدى أدوات جمع المعلومات من المصدر والتي تمثلت في **المقابلة**

-الدراسة الأولى تختلف عن دراستنا في الجانب التطبيقي حيث اعتمدت على استبانة وتحليل معطياتها عكس دراستنا والتي طبقت المقابلة في جمع المعلومات من الجانب التطبيقي لها

-هناك فجوة زمنية بين الدراسات السابقة الأولى سنة 2006 الثانية 2012 سنة، أما دراستنا الحالية في سنة 2022

II. الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر

II-1 **مفهم الخطر:** كعادة المصطلحات الاقتصادية فلا يمكن تحديد تعريف موحد للخطر فقد تعددت بتعدد الباحثين والاقتصاديين الدارسون لهذا المجال ومن بين التعاريف التي أدرجت في هذا المجال ما يلي (عقل و عريقات، 2008، صفحة 11):

- " الخطر على انه احتمال وقوع خسارة"

-الخطر الخسارة المادية المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين

-عرفه كل من وليامز وهاينز (**Williams and Heins**) الخطر هو عبارة عن "حالة من عدم التأكد"

-أما البروفيسور نايت (**Knight**) فقد اعتمد تعريف ان "الخطر هو حالة عدم التأكد الممكن قياسها"

تعريف عبد الله أبو بكر ووليد اسماعيل السيفو: الخطر «هو ظاهرة مركبة تنطوي على عدم التأكد الممكن قياسه بطريقة موضوعية والتي تعبر عن تجاوز الخسارة المالية الفعلية للخسارة المحتملة نتيجة وقوع حاث مفاجئ.»(أبو بكر و السيفو، 2020، صفحة 28)

كما عرف الخطر على أنه هو حدثٌ يمكن لوقوعه أن يؤثر على تحقيق المنظمة لأهدافها(الحادث يمكن أن يكون سلبياً أو إيجابياً، فرصة أو تهديداً)، ويقاس الخطر بتأثيره واحتمال وقوعه(**COSO , 2004**)

كتعريف شامل للخطر: حيث تم التوصل الى تعريف شامل للخطر انطلاقاً من التعاريف السابقة وما كالتالي:

الخطر هو ظاهرة معنوية من القلق والشك التي تصاحب صانع القرار ينتج عنها حالة عدم التأكد وخوف من النتائج المترتبة على قراره(الطائي و وآخرون، 2011، صفحة 18)، كما يعبر عن الخسارة المادية أو المعنوية المحتملة التي يمكن قياس حجمها وتقديرها كمياً نتيجة لوقوع حادث معين.

II-2 شروط تحقق الخطر: تشترط شركات التأمين توفر عناصر أساسية لتقبل الخطر وتعويض الأضرار الناجمة عنه والتي

تتمثل في النقاط التالية:(جداه و لزول، 2021، صفحة 465)

-الاحتمالية: يجب أن يكون الخطر المؤمن عليه محتملاً وحتى يتحقق ذلك يجب أن يكون :

-الخطر مستقبلي: لا يمكن إبرام عقد تأمين على خطر قد تحقق في الماضي.

-الخطر عشوائي: بمعنى انه غير مؤكد الحدوث فلا يجوز أن يكون مؤكداً أو مستحيلاً

-الفجائية: يشترط أن يكون الخطر غير مرتبط بمحض إرادة أحد الطرفين في العقد وخاصة من المؤمن له، أي بأنه لا يسعى لتحقيق الخطر حتى يتحصل على مبلغ التأمين

-مرخص التأمين عليه من طرف الهيئات الوصية: يشترط أن يكون هذا الطرف غير محذور التأمين عليه من طرف السلطات الوصية ، لكونه غير مقنن بعد أو كونه يتناقض وقيم المجتمع

-قابل للتأمين من طرف المؤمن: حتى وإن كان الخطر غير محذور من طرف السلطات الوصية فقد يبقى غير مطبق من طرف المؤمن لأسباب عدة منها التخصص، نقص الخبرة التقنية ومحدودية القدرة على الاكتتاب.

II-3- العوامل مسببة للخطر:

هناك العديد من العوامل التي تتسبب في ظهور الأخطار وتكون مصدر لإنتشارها ومنه، من يرى أن مصادر نشوء الخطر

ترجع لثلاثة مصادر كما يلي:(هورشرا، خليل، و العشماوي، 2008، صفحة 28)

■ مخاطر ناشئة عن تعرض المنظمة لتغيرات في أسعار السوق مثل أسعار الفائدة، أسعار الصرف، أسعار السلع والخدمات، أسعار الخصم...الخ.

■ مخاطر ناشئة عن أعمال وعمليات مع منظمات أخرى مثل الباعة، العملاء، المورد...الخ.

■ مخاطر ناشئة عن الأعمال الداخلية للمنظمة أو المخاطر الناشئة عن فشلها خاصة من جانب الأفراد (الموارد البشرية)، العمليات والنظم...الخ.

II-4 أنواع المخاطر في شركات التأمين:

تعرض شركات التأمين كغيرها من المؤسسات النشطة في السوق لمجموعة مختلفة من المخاطر التي تستوجب منها الحذر والترقب لكي لا تتسبب لها في خسائر وأضرار تؤدي الى هلاكها أو اندثارها ومن هذه المخاطر ما يلي (المهدي، 2013، صفحة 93):

- **مخاطر استراتيجية** : تهتم بالأهداف الاستراتيجية طويلة المدى و يمكن أن ترتبط بعدة عوامل منها: مدى توفر رأس المال ، المخاطر السياسية ،التغيرات القانونية و التشريعية ، السمعة ، تغيرات البيئة الطبيعية.
- **مخاطر تشغيلية** : تهتم بنواحي النشاط اليومي الذي تواجهه المؤسسة خلال سعيها نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية مثل: خطر تغير الأذواق، تغير الأسعار، المنافسة، والاحطار البشرية (حرائق، سرقة، تلف، الأخطاء المتكررة في أداء العمل...الخ).
- **مخاطر مالية** : وتهتم بالإدارة الفعالة و الرقابة على النواحي المالية للمؤسسة وتأثير العوامل الخارجية مثل : مدى توفر الائتمان،أسعار الصرف، تحركات سعر الفائدة والتغيرات السوقية الأخرى.
- **خطر الادارة المعرفية** : وتهتم الإدارة الفعالة والرقابة على مصادر المعلومات، المعرفة،الانتاج وغيرها من عوامل الحماية والاتصالات مثل خطر سوء استخدام الملكية الفكرية، خطر المنافسة، خطر التكنولوجيا ،خطر فقدان الموارد البشرية ذات الكفاءة والمهارة والتي تمثل عنصر أساسي لاستمرار المؤسسات.
- **خطر المسؤولية الاجتماعية**: وتهتم بالعديد من النواحي مثل الصحة ،السلامة البيئية،المواصفات التجارية ،حماية المستهلك، حماية نظم المعلومات، التوظيف و الشرعية القانونية .

كما يوجد طريقة أخر لتصنيف المخاطر، حيث يتم تقسيمها الى نوعين كالتالي (شاهين، 2005، الصفحات 12-4):

- **خطر نظامية (مخاطر السوق) Systematic or Market Risk :**

وهي المخاطر العامة التي تسري على الأعمال الاستثمار في السوق، فهي تنشأ بسبب بيئة العمل كما تتعلق بالنشاط الاقتصادي وبالنظام المالي العام، وتؤثر على كافة المؤسسات بدون استثناء، كما أن هذه المخاطر ليس لها حل جذري وإنما يتم اتخاذ بدائل وسبل للتخفيف من الآثار السيئة لها حيث انه لا يمكن التخلص منها نهائيا ولا يمكن تجنبها بالكامل ومن أمثلة هذه المخاطر: مخاطر التضخم والكساد، مخاطر تغير أسعار الفائدة، خطر قيمة رأس المال ،مخاطر الإيرادات وإنخفاضها، مخاطر أسعار الصرف، المخاطر السياسية والمالية والاقتصادية...الخ

- **مخاطر غير نظامية(Unsystemic Risk) :**

وهي المخاطر التي تنشأ عن طبيعة ونوع نشاط المؤسسة، وليس من طبيعة النظام السوق العام مما يجعلها خاصة بالمشروع، وهي نتيجة لتعاملات المؤسسة فتؤثر عليها بصفة محددة دون غيرها من المؤسسات، ولذلك يمكن تجنب هذه المخاطر و تفاديها من خلال التنوع في النشاط الاستثماري. فالمخاطر الغير نظامية هي مخاطر خاصة بمؤسسة او بقطاع معين ومن أمثلتها: مخاطر الائتمان ،مخاطر السيولة ،المخاطر التشغيلية.

II - 2-1 تعريف ادارة المخاطر :

تعتبر ادارة المخاطر هي نفسها ادارة التأمين لكن بمفهوم أوسع ، حيث بإمكانها معالجة جميع الأخطار بما فيهم الغير قابلة للتأمين ، كما أنا كانت محل دراسة من عدد من العلوم الإجتماعية منها الإحصاء ،الاقتصاد، والإدارة والتأمين وغيرها (المياحي، 2013)، ما أدى الى اختلاف الآراء حول مفهوم ادارة المخاطر والراجع لتنوع الباحثين وتخصصاته ومن هذه التعاريف ما يلي:

* ترى (لعلمي فاطمة) أن إدارة المخاطر تعني استخدام السياسات والوسائل المناسبة للتعامل مع الأخطار المختلفة التي تواجه المنشأة وذلك بهدف منع تحقق هذه الأخطار أو تقليل درجة خطورتها سواء بتخفيض معدل تكرار الخسارة ذاتها أو تخفيضها معا وذلك بأقل تكلفة ممكنة وبما يكفل أقصى أمان ممكن. (لعلمي، 2019، صفحة 58)

* وإدارة المخاطر ليست غاية في حد ذاتها، بل هي وسيلة لتحقيق أهداف المنظمة. (COSO , 2004, p. 2)

* كما تعتبر إدارة المخاطر جزء مركزي لأي ادارة استراتيجية بالمنظمة ، فعلى أساسها تقوم هذه الأخيرة بتحديد درجة المخاطرة المرتبطة بأنشطتها والهدف الذي يحقق الفوائد المتعلقة بكل أنشطتها وعملياتها. (جاد الرب، 2011، صفحة 2)

فعملية ادارة المخاطر مستمرة ومتطورة تتم من خلال استراتيجية المنظمة، والتي يجب أن تحدد المخاطر المحيطة بأنشطتها في الماضي، الحاضر والمستقبل بشكل خاص ونجاحها مرتبط بثقافة المنظمة ومدى مساهمة مجلس الادارة أو الإدارة العليا في ترجمة الاستراتيجية الى أهداف تكتيكية لوحدها وأهداف تشغيلية ليفهمها الموظفون وكذا تحديد المسؤوليات (جاد الرب، 2011، صفحة 3).

حيث أن التطبيق السليم والناجح لأسلوب إدارة المخاطر المؤسسة في امتلاك قدرة أفضل للقيام بالتخطيط الاستراتيجي وكذلك اكتساب ميزة في فهم ووزن وتحديد درجة المخاطر التي هي بصدد موجهتها أو احتمال تكبد نتائجها سلبية كانت أو إيجابية. (جاد الرب، 2011، صفحة 38)

من التعريفات السابقة يمكن استخلاص بعض الأساسيات التي يجب أن تميز عملية إدارة المخاطر في شكل العناصر التالية:

- إدارة المخاطر أسلوب علمي هدفه مواجهة المخاطر المحتملة التي تتعرض لها المنظمة بطرق نموذجية تستغل الأدوات الاحصائية والرياضية لتخفيف حدة الخسائر و تقليل معدل تكرارها.
- هي عملية احتمالية تنبؤيه لما ستواجهه المؤسسة مستقبلا.
- هي عملية تعتمد على رصد، تحديد، تحليل، تقدير وقياس تقييم للمخاطر المحتملة بغية التعامل معها أو التحكم فيها اذا كانت عبارة عن تهديدات أو استغلالها بأفضل السبل في حالة كانت عبار عن فرص.
- تساهم إدارة المخاطر في فهم السوق و التكيف مع متغيراته المستمرة .
- تساهم إدارة المخاطر في تقوية مركز المؤسسة التنافسي واكسابها ميزة في السوق .
- الهدف الأساسي لعملية ادارة المخاطر ليس تجنب الخسارة بل تحكم فيها وتقليل تكاليفها على حسب قدرت المؤسسة وامكانياتها.
- عملية ادارة المخاطر هي جزء لا يتجزأ من استراتيجية المنظمة وتساعد على فهم قدرت المنظمة وتحقيق أهدافها ومعالجة أي انحرافات تعطل بلوغ هذه الأهداف.

- نجاح ساسة ادارة الماطر يعكس نجاح استراتيجية المؤسسة وثقافتها ومدى التزام ادارتها العليا بهذه السياسة.

II - 2-2- أهداف إدارة المخاطر: تتعد الأهداف التي بالمنظمات الى تطبيق عملية ادارة المخاطر في عملياتها ، والموالي يوضح

أهم هذه الأهداف:

الجدول 1 يمثل أهداف عملية ادارة المخاطر:

أهداف تسبق تحقق الخسارة	أهداف تلي تحقق الخسارة
البقاء	الاقتصاد (التوفير)
مواصلة النشاط	تقليل التوتر
استقرار الأرباح	أداء الالتزامات خارجيا وداخليا
المسؤولية الاجتماعية	المسؤولية الإجتماعية
استمرارية النمو	

المصدر: مازن عباس كاظم المياحي، إدارة وقياس المخاطر في صناعة التأمين بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية، رسالة لإستكمال

متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص تأمين، قسم الدراسات المالية، جامعة بغداد، العراق، 2013، ص33

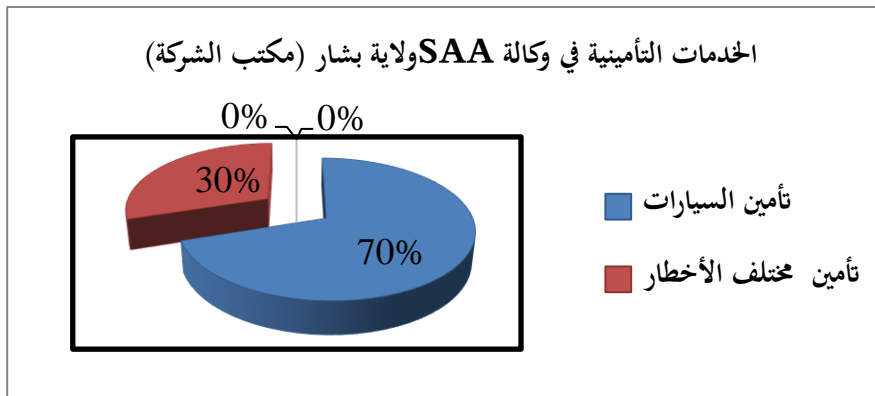
III - استراتيجية ادارة المخاطر في الوكالة الجزائرية للتأمين SAA ولاية بشار

في هذه المرحلة من الدراسة تم الاستعانة بأداة جمع المعلومات والمتمثلة في المقابلة حيث تم التوجه الى مقر الوكالة الكائن بولاية بشار وطرح مجموعة من الأسئلة على موظفيها قصد الإلمام بالاستراتيجية التي تعمل بها الوكالة في درء الأخطار التي قد تواجهها أو يَحتمل تعرضها لها بالإضافة الى كيفية ادارتها . كما تم الاستعانة بعنصر الملاحظة لكيفية تعامل الموظفين مع الزبائن طلي التأمين وهذا بغية استكمال هذه الورقة البحثية من جانبها التطبيقي الميداني،

III -1- تعريف بالوكالة الجزائرية للتأمين SAA ولاية بشار

هي وكالة تابعة للمديرية الجهوية الجزائرية للتأمينات SAA، مقرها ولاية بشار وتعرف باسم مكتبالشركة ، وهي مختصة بتأمين الأضرار والممتلكات خاصة تأمين السيارات والذي يشكل الأغلبية في تعاملاتها وخدماتها المقدمة بنسبة تقدر ب 70% مقارنة بنسبة 30% من تأمين مختلف الاخطار، كما هناك تغطية خاصة بالتأمين الفلاحي والتي تمس جميع الأخطار التي يمكن ان تتعرض لها الأراضي الزراعية والأشجار والنباتات، المواشي... الخ ولكن لا تدخل في إيرادات الوكالة لعدم المؤمنين لهم على هذا النوع من التغطيات التأمينية

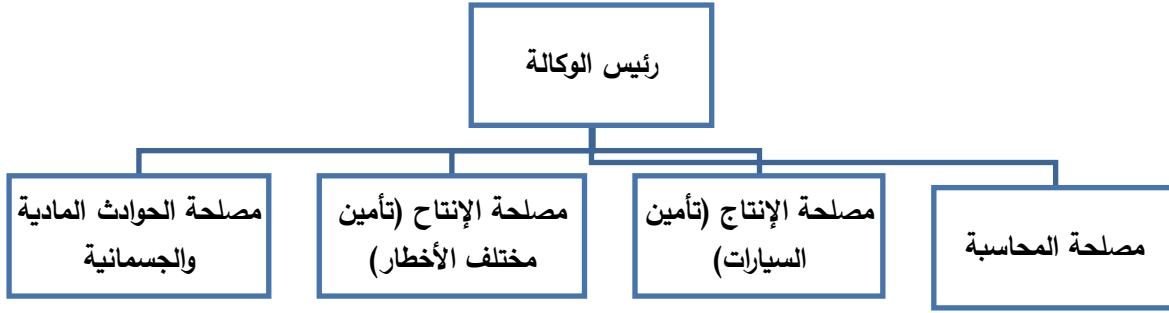
وهذا ما يوضحه الشكل 1 الخدمات التأمينية في وكالة SAA ولاية بشار (مكتب الشركة) التالي :



المصدر: من اعداد الباحثين انطلاقا من تصريحات موظفي الوكالة SAA ولاية بشار

III -2- الهيكل التنظيمي للوكالة SAA : في هذا الجزء من الدراسة سيتم تسليط الضوء على الهيكل التنظيمي للوكالة بالإضافة الى تعريف مهام وأعمال كل مصلحة .

الشكل 2 يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة :



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على معلومات من الوكالة الوطنية للتأمين SAA ولاية بشار

***مصلحة المحاسبة:** وهو القسم المعني بتسجيل العمليات المحاسبية الخاصة بصندوق للوكالة والمكونة من مداخيل مبالغ الأقساط التي تتحصل عليها مصالح الانتاج (التأمين السيارات و تأمين مختلف الأخطار) وكذا المخرجات من تعويضات الحوادث والأضرار المؤمن عليها ، بالإضافة الى إعداد الميزانية السنوية للوكالة وتحديد اذا ما كانت قد سجلت فائض من الأرباح أو عجز يجب تحري أسبابه معالجته انطلاقاً من السنة من ميزانية السنة الماضية كمرجع.

***مصلحة الإنتاج (تأمين السيارات):** تعنى هذه المصلحة بتقديم خدمة تأمين السيارات ،مركبات ،شاحنات(كبيرة وصغيرة) للعملاء.بعد التحقق من رخصة السياقة والبطاقة الرمادية وإعلامهم بكل الضمانات التي تمنحها الوكالة وشرحها بشكل مبسط يسهل على الزبون فهم هذه الضمانات كما يعمل الموظف على مساعدتهم في اختيار التغطيات التأمينية بما يتناسب ونوعية مركبتهم وعملهم وكذا مستواهم المعيشي (راتب، أجر...الخ) زيادة على ذلك فمن واجب الموظف تفسير كيفية التعويض في حالة وقوع الخطر للمؤمن لهم ، وكذا تصوير السيارة موضوع التأمين للتأكد من سلامتها أثناء ابرام عقود تراضي بين الشركة والمؤمن لهم ، كما يقوم الموظف بتحصيل مبالغ الأقساط من العملاء ووضعها في صندوق الوكالة.

***مصلحة الإنتاج (تأمين مختلف الأخطار):** هذه المصلحة لا تختلف مهامها كثيراً عن مصلحة انتاج السيارات ، غير أن الفرق بينهم بأنها تعنى بتأمين مختلف الأضرار التي يمكن أن تقع للمنازل، الادارات ، الممتلكات، المصانع ، الفنادق... الخ

والجدول 2 الموالي يقدم بعض الضمانات (تغطيات تأمينية) التي تمنحها مصلحة الإنتاج (تأمين السيارات) ومصلحة الإنتاج (تأمين مختلف الأخطار) كالتالي:

مصلحة الإنتاج (تأمين السيارات)	ومصلحة الإنتاج (تأمين مختلف الأخطار)
تأمين الطريق	انكسار الزجاج
تأمين الدفاع والمتابعة	تسرب المياه
انكسار الزجاج	مخاطر الكهرباء
سرقة السيارة	مخاطر الغاز
سرقة مذيع السيارة	خطر الحريق
احتراق السيارة	خطر السرقة
اصابة السائق	المسؤولية المدنية
اصابة الركاب	اكتشاف الاخطار وتصليحها
اعوجاج هيكل السيارة أو جانبها	الكوارث الطبيعية
عدم الاستغلال	
تخريب السيارة	
تصليح السيارة	
فقدان الاستغلال	
اسعاف السيارة أو مساعدة السيارة	
نقل الحمولة	

المصدر : من اعداد الباحثين انطلاقا من تصريحات موظفي الوكالة SAA ولاية بشار (مكتب
*مصلحة الحوادث (المادية والجسمانية): تختص هذه المصلحة في الاجراءات ما بعد وقوع الحوادث او الاضرار ، حيث يتم التبليغ في هذه المصلحة عن نوع الخطر الذي تم التعرض اليه حيث يتم التحقق من الحادث أو الخطر اذا كان يتناسب مع ما تم تغطيته في عقد التأمين كما يتم التحقق من عدم تسبب المؤمن له بالضرر للاحتيال على الوكالة عن طريق استشارة الخبراء في المجال الما السيارات أو مهندسين ، أطباء... الخ .
وفي الأخير يتم اما ارسال المؤمن له الى جهة لإصلاح الضرر الذي لحقه أو تعويضه عن الضرر في حال كان جسماني أو الدفع عنه في حال كان هو المتسبب في الضرر.

ملاحظة : يوجد في الشركة تغطية تأمينية خاصة بالمجال الفلاحي ومنتجاتها لكن لا يدخل ضمن إيرادات الوكالة أو عملياتها الدائمة، بسبب عدم إقبال المؤمن لهم على هذا النوع من التغطية الأمر الذي أرجعه عمال الوكالة إلى ارتفاع قيمة الأقساط على الفلاحين أو النشطين في هذا المجال، بالإضافة الى عدم اهتمامهم بتأمين أراضيهم الفلاحية أو مواشيهم وكذا منتجاتهم وثمارهم... الخ، وغياب هذا النوع من الثقافة في الوسط الزراعي

من أجل التعمق في إشكالية الورقة البحثية تم الاستعانة بإحدى أدوات جمع والمعطيات من المصدر والتي تمثلت في "المقابلة" حيث تم التنقل الى مقر الوكالة المعروفة باسم مكتب الشركة ، وطرح مجموعة من الأسئلة التي تصب في جوهر الدراسة على موظفي الوكالة ومسؤوليها ، كما تم الاعتماد على "الملاحظة" لكيفية عمل الموظفين وكيفية تعاملهم مع الزبائن وماهي الإجراءات التي يتم تطبيقها في معالجة المخاطر التي يتعرضون اليها.

III-4- الاستراتيجية المتبعة في معالجة الأخطار في وكالة التأمين:

تخطى الوكالة الجزائرية للتأمين بسمعة جيدة في قطاع التأمينات مقارنة بمثيلاتها من الشركات العمومية وحتى الخاصة، فهي تعرف بالموثوقية في خدماتها المتمثلة في ضمان اسعاف أو مساعدة السيارة في حالة تعطلها حيث يتم ارسال مركبة لجر السيارة الى المكان الذي يرغب فيه المؤمن له، وكذا خدمة التصليح السيارة أو إعادة تركيب الزجاج... الخ والتي توكلها بموجب اتفاقيات مع للخبراء كل في مجال نشاطه، والأهم من كل هذا فهي تعرف بالتزامها بدفع التعويضات في الآجال المحددة عند وقوع الأخطار المؤمن عليها، أو جلب التعويضات من الشركات الأخرى لصالح زبائنها. وهذا ما صرح به جل الزبائن الذين قد سبق و تعاملوا مع شركات تأمين خاصة وقانونها مع انضباط الوكالة في أعمالها مما أدى بهم إلى تغيير عقودهم ليصبحوا متعاملين دائمين للوكالة . ويرجع تميز الوكالة في قطاع التأمين لولاية بشار الى الاستراتيجية التي تتبعها في سبيل محاولة الوقاية والتقليل من الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها الشركة داخليا أو خارجيا، حيث انا تعتمد على مجموعة من الإجراءات والسياسات الصارمة عند تعاقدها مع الزبائن ،و التي جاءت كالتالي بحسب تصريحات موظفي الوكالة :

-الوثائق: وجوب إظهار وثائق الأصلية لموضوع التأمين كالسيارة (رخصة السياقة الأصلية ، البطاقة الرمادية الأصلية) ، وعدم قبول النسخ ، بالإضافة الى فرض تواجد السيارة في حالة التعاقد لأول مرة ، عند انتهاء تاريخ صلاحية العقد، حيث يمنع على الموظف ابرام أي عقد تأمين بدون الوثائق المطلوبة ويعاقب في حالة الاخلال بذلك.

-التصوير: يفرض على الموظف الوكالة تصوير موضوع التأمين خاصة السيارات، المنازل... الخ للتأكد من سلامتها وخلوها من أي عيب أو ضرر حيث في حالة تواجد هذا الأخير يتم تسجيله في العقد لكي لا ييتم التعويض عليه في حالة وقوع الحادث مستقبلا ، كما يطالب المؤمن له بتصليح العيب ، الانكسار، الاعوجاج، الخدش...ال و إعادة السيارة بعدها للوكالة لإعادة تصويرها من أجل التغطية التأمينية .

فالتصوير يمنع وقوع خطر التدليس أو الاحتيال على الوكالة من قبل العملاء و كذا يساعدها على التأكد من سلامة موضوع التأمين وخلوه من أي عيب يمنع تعويض المؤمن له مستقبلا.

-السرية المهنية: حيث تمنع الوكالة الموظفين من البوح بأسرار العمل كإخراج أو تصوير الوثائق الخاصة بالعملاء أو الحوادث التي وقعت لهم ، حيث يتم تنبيه أو محاسبة الموظفين في حالة التحقق من تسريب معلومات عن الصفقات التي تبرمها الوكالة مع الإدارات أو المصانع... الخ، التصريح برقم أعمال الشركة أو الأرباح التي تحصلت عليها ، تقديم معلومات سرية تمس سير العمليات في الوكالة.

-الموارد البشرية: تعتمد الوكالة على توظيف العمال ذوي الخبرات والمهارات العالية في العمل وكذا الابقاء على العمال الذين يمكنهم شغل وإتمام عمل أي مصلحة ، حيث في حال غياب أحد الموظفين أو انشغاله في أمو إدارية أخرى لا يتوقف العمل وإنما يتواصل بوتيرة عادية جدا وبدون اختلال، حيث أ، عمال الوكالة مطالبين بحسن المظهر والسلوك والانسام بأخلاق الحسنة كالصبر في التعامل مع الزملاء أو الزبائن كما يستحسن إظهار بشاشة الوجه والابتسام في وجه العملاء ، وكذا تقديم الأجوبة لكل تساؤلاتهم بدون تجهم أو عبوس ،فالموظفين يعملون عمل رجال المبيعات من حيث التسويق للضمانات الجديدة والتعريف بها،

كما يساهمون بدرجة كبيرة في الابقاء على الزبائنو استمراريتهم في التعامل مع الوكالة فهم يقومون كذلك بتصحيح المعلومات الخاطئة التي لدى الزبائن اتجاه التأمين وتعريفهم بضرورته لحياتهم قبل مركبتهم.

حيث ان معايير التوظيف التي تعتمد عليها الوكالة تقلل من نسبة حدوث المخاطر التشغيلية والتي تتجسد في :

* الأخطاء في ابرام العقود

* خطر التسجيلات المحاسبية المغالطة

* خطر المنازعات والصراعات بين العمال فيما بينهم و /أو بينهم وبين العملاء

-برنامج ORUS: وهو البرنامج الذي تعتمد عليه الوكالة في انجاز جميع عملياتها من إنتاج ، ابرام العقود والضمانات ، حساب الاقساط التأمينية ، المحاسبة ، تسجيل الحوادث ، التعويضات ، متابعة سير الملفات ... الخ . حيث يتم الاعتماد على هذا البرنامج ليربط كل الوكالات الجزائية التابعة للمديرية العام للتأمينات. فهو برنامج سهل الفهم ، سريع في الاستجابة ، حيث يبقى على الموظف فقد ادخال المعلومات الخاصة بالمؤمن له وهو يمنحه القدة على اختبار مجموعة من الضمانات وكذا يقوم بحساب قيمة الاقساط بطريقة مبرمج و أوتوماتيكية ،ومن ثم ما على الموضوع الا نقر على أيقونة الطباعة لاستخراج العقد وامضاه مع المؤمن له .

حيث يمنع هذا البرنامج من خطر التعقيد في الإجراءات ، او بطئ ابرام العقود والذي قد يؤدي الى هروب الزبائن ، كما يجد من خطر تقدير الأقساط (زيادة أو نقصان)، تسهيل عملية البحث عن الملفات القديمة ، و مراقبة سير عملية التعويض .

-الصيانة الدورية والسريعة: ان استعمال التكنولوجيا كالحواسيب و البرامج في انجاز العمليات والخدمات التأمينية قد يؤدي الى حدوث خطر التعطيلات أو ضياع البيانات من جراء توقف اشتغالها أو اصابتها بالفيروسات أو تعرضها للاختراق من طرف الهاكرز، او انقطاع الكهرباء، ولذا تعمل الوكالة على الوقاية من هذه الأخطار من خلال الصيانة الدورية لمعادتها وبرامجها عن طريق الطلب الدوري من المديرية الجهوية للشركة بإرسال مهندسي إعلام آلي، مهندسي كهرباء لإضفاء الأمان والسلامة على الأجهزة وتصليح المعدات المتوقفة.

-التخفيضات في قيمة الاقساط: تعتمد الوكالة على استراتيجية منح التخفيضات لعمال الإدارات و الشركات و المؤسسات المتعاقدة معهم كالجامعات، المؤسسات العسكرية ، مؤسسات الاتصال الخاصة والعامة ... الخ، حيث تستقطب المؤمن لهم عن طريق تخفيضات في قيمة مبلغ القسط قد تصل الى 50% من المبلغ ككل، وهذا ما يساهم في دوام الايرادات في الوكالة و استمرارية العمل

-حرص رئيس الوكالة على تسليم وتحويل حصيلة الصندوق بنفسه: حيث يقوم رئيس الوكالة تحويل حصيلة الصندوق الى حساب الشركة في البنك بنفسه وهذا من شأنه أن يسهل عملية الاحصاء ومعرفة مداخلات ومخرجات الحساب بشكل دائم ومفصل كما يمنع خطر السرقة ، خطر خروج الموظفين وتأخرهم عن قصد على مهامهم المكتنية في الوكالة .

-بيئة أعمال مناسبة: توفر الوكالة أو مكتب الشركة كما يطلق عليها، كل سبل الراحة المناسبة للموظفين حيث تحتوي على مكاتب كبيرة تسمح بوضع الملفات دون أن تعيق الموظف في انجاز مهامه، تتوفر على مكيفات هواء تعمل بصور جيدة، والتي تستعمل عادة في فصل الصيف المعروف بحارته الشديدة في ولاية جنوية كولاية بشار، كما جاء في تصريحات بعض المتعاملين مع المكتب أن من أحد أسباب تعاقدهم الدائم مع الوكالة راجع لتوفرها على مان لركن السيارات بكل أنواعها و أحجامها، حيث ينجز أعماله دون أن يقلق على سيارته من الحوادث أو الاصطدامات المفاجئة.

IV. الخلاصة:

تتبع الوكالة الجزائري للتأمين لولاية بشار (مكتب الشركة) إستراتيجية في التعامل مع الأخطار وإدارتها م خلال اتباع اجراءات صارمة و سياسات تعتبر كقانون داخلي تساهم في الوقاية من حدوث المخاطر او تقلل منها بنسبة تقي الشركة من التعرض لخسائر مرتفعة وفادحة، كما تساعد على استقرار الأعمال وبقاءها لفترة طويلة وتميزها عن غيرها من مثيلاتها من الشركات النشطة في نفس القطاع.

رغم كل هذه الإجراءات التي توفرها الوكالة الجزائري للتأمين لولاية بشار إلا أنها تعاني من تسجيل في معظم السنوات عجز في الميزانية السنوية وهذا راجع لكبر حجم نسبة التأمين على السيارات الذي يعرف بانخفاض قيمة أقساطه واقتصار المؤمن عليهم على تعاقد بالضممانات الاجبارية (تأمين الطريق، تأمين الدفاع والمتابعة) وارتفاع حجم تعويضات الحوادث (المادية والجسمانية) وتكرارها في هذا النوع من التأمين. مقارنة بالتأمين على مختلف الأخطار الذي يمنح الوكالة ذات قيمة ومبالغ مرتفعة من جراء الصفقات التي تعرضها الإدارات والمصانع أو الفنادق أو مؤسسات حيث يكون التعاقد فيها بضممانات متعددة ومتنوعة تغطي أحيانا عجز الميزانية كما تعرف بقلّة التعويضات فيها.

ولذا فإن الفرضيتين اللتان بنينا عليهما دراستها ، والمتمثلتين في "هناك معايير محدد تعتمدها الوكالة في تحديد وتقدير المخاطر لإدارتها." و"لاهنالك معايير محدد تعتمدها الوكالة في تحديد وتقدير المخاطر لإدارتها." -لا يوجد أي إستراتيجية محدد تعتمدها الوكالة في ادارة مخاطرها. يوجد أي إستراتيجية محدد تعتمدها الوكالة في ادارة مخاطرها." صحيحتان وهذا ما تم إثباته في الجانب التطبيقي من الدراسة.

ولذا فدراستنا الحالية خرجت بمجموعة من النتائج كانت كالتالي:

-تغطي الوكالة لولاية بشار (مكتب الشركة) لسمعة جد عالية في انجاز الأعمال، الموثوقية والأمان في التعامل ، الالتزام بالتعويض عن الحوادث، الانضباط في مواعيد الاستحقاق

-تتبع الوكالة إستراتيجية صارمة في ابرام العقود مع المتعاملين حيث تفرض اظهار الوثائق الأصلية للموضوع التأمين ، كما تجبر المؤمن له على احظار السيارة اذا كان أول مرة يتعاقد معها أو قد انتهت صلاحية العقد ولو بيوم.

-تعتمد الوكالة على اجراء تصوير موضوع التأمين للتأكد من سلامته اثناء التعاقد وكذا لمنع أي نوع من التدليس أو الاحتيال على الوكالة

-تمنع الوكالة موظفيها بطريقة صارمة من إخراج أسرار العمل بالكلام أو الفعل كإظهار العقود أو الوثائق لغير المسموح لهم ، أو التحدث عن الصفقات التي تبرمها الوكالة مع الغير ، حيث يمكن أن يؤدي الى معاينة المخلين بالتوقيف من العمل أو تصريحهم إن كان الأمر بالغ الأهمية.

-تحد الوكالة من مخاطر التشغيل كالأخطاء في الإجراءات التعاقد عن طريق توظيف عمال ذوي خبرة و كفاءة عالية في الانجاز، ذوي أخلاق حميدة و يساهمون في فض نزاعات في العمل، كما تفرض عليهم التعامل الحسن مع العملاء و بشاشة الوجه أمامهم وهذا لمنع هروب الزبائن والابقاء عليهم كمورد دائم للشركة.

-انخفاض الثقافة التأمينية عند المؤمن لهم حيث يرونها كثقل على كاهلهم و نفقة يمكن الاستغناء عنها ، حيث لو لا الإلزام القانوني في المرور (تأمين الطريق، تأمين الدفاع والمتابعة) لما تم التأمين أصلا متناسين قيمة حياتهم وأهميتها مقارنة بالقيمة التي يدفعونها كأقساط.

-انخفاض أو انعدام تأمين المنازل في الوكالة ، حيث لولا فرضها من قبل الموثق في عقد الملكية أو البيع لما كان هذا النوع من العقود معمول به.

V-المراجع:

References translated into English

- 2-a Karen Horshra, Atallah Ward Khalil, and Muhammad Abdel-Fattah Al-Ashmawy. (2008). Fundamentals of financial risk management. Cairo - Egypt: Al-Hurriya Library for Publishing and Distribution.
- 3- Ahmed Bouchenafa, and Tarek Hamoul. (2012). Risk management as a modern management orientation for insurance companies and the requirements for their activation. Economic visions magazine (3).
- 4- Saeed Juma Aqel, and Gerbi Muhammad Erekat. (2008). Insurance and risk management theory and practice (1st ed.). Jordan: Wael House for Publishing and Distribution.
- 5- Seyed Muhammad Gad Al-Rub. (2011). Recent trends in risk management and organizational crises. Egypt: Al Dar Engineering Press.
- 6- Abd al-Karim Jeddah, and Muhammad Lazoul. (October,2021).Strategic challenges of risk management Takaful insurance companies in Algeria. The Arab Journal of Research and Studies in the Humanities and Social Sciences,13.
- 7- Abdullah Abu Bakr, and Walid Ismail Al-Sefo. (2020). Risk management and insurance. Dar Al-Bazouri for Publishing and Distribution.
- 8- Ali Abdullah Shaheen. (2005). Managing the risks of financing and investment in banks "with exposure to the reality of banking institutions operating in Palestine". The First Scientific Conference: Investment and Finance in Palestine: Development Prospects and Contemporary Challenges. Gaza - Palestine: The Islamic University.
- 9-Fatima to my knowledge. (2019). Introduction to insurance and risk management. Algeria: Diwan of University Press.
- 10- Farid Nael Al-Daoud. (2006). The impact of diversification of strategies on the effectiveness of risk management in Jordanian insurance companies for the period from 1996-2004. PhD thesis, College of Graduate Administrative and Financial Studies, Jordan: Amman Arab University for Graduate Studies.
- 11- Mazen Abbas Kazem Al-Mayahi. (2013). Risk management and measurement in an industry in the insurance industry Applied

- 1-COSO . (2004). Enterprise Risk Management Framework – Integrated Framework.
- 2-أ كارين هورشرا، عطا الله وارد خليل، و محمد عبد الفتاح العشموي. (2008). أساسيات إدارة المخاطر المالية. القاهرة- مصر: مكتبة الحرية للنشر والتوزيع.
- 3-أحمد بوشنافة، وطارق حمول. (2012). إدارة الخطر كتوجه تسييري حديث لشركات التأمين ومتطلبات تفعيلها. مجلة رؤى إقتصادية(3).
- 4-سعيد جمعة عقل،وجربي محمد عريقات. (2008). التأمين وإدارة الخطر النظرية والتطبيق(الإصدار الطبعة الأولى). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 5-سيد محمد جاد الرب. (2011).الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية.مصر: مطابع الدار الهندسية.
- 6-عبد الكريم جده، ومحمد لزول. (أكتوبر، 2021). التحديات الاستراتيجية لإدارة المخاطر شركات التأمين التكافلي في الجزائر. المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والإجتماعية، 13.
- 7-عبد الله أبو بكر، و وليد اسماعيل السيفو. (2020). إدارة الخطر والتأمين. دار البازوري للنشر والتوزيع.
- 8-علي عبد الله شاهين. (2005). ادارة مخاطر التمويل والاستثمار في المصارف "مع التعرض لواقع المؤسسات المصرفية العاملة في فلسطين". المؤتمر العلمي الأول: الاستثمار والتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة. غزة - فلسطين: الجامعة الإسلامية.
- 9-فاطمة لعلمي. (2019). مدخل الى تأمين وإدارة المخاطر. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- 10-فريد نائل الداود. (2006). أثر تنوع الاستراتيجيات على فاعلية إدارة المخاطر في شركات التأمين الأردنية للفترة من 1996-2004. أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، الأردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- 11-مازن عباس كاظم المياحي. (2013). إدارة وقياس الماطر في صناعة في صناعة التأمين بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية. 26. العراق، رسالة الماجستير ، قسم الدراسات المالية: جامعة بغداد.
- 12-ناصر المهدي. (08 ماي، 2013). الأهمية الاقتصادية لأساليب ادارة الخطر في المؤسسة. مجلة الاقتصاد الجديد.
- 13-يوسف حجيم الطائي، و وآخرون. (2011). إدارة التأمين والمخاطر (الإصدار الطبعة الأولى). عمان -الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

research in the National Insurance Company. 26. Iraq, Master's Thesis, Department of Financial Studies: University of Baghdad.

12- Nasir al-Mahdi. (May 08, 2013). The economic importance of risk management methods in the organization. Journal of the New Economy,.

-13Youssef Hajim Al-Tai, and others. (2011). Insurance and Risk Management (1st ed. ed.). Amman - Jordan: Dar Al-Yazuri for publishing and distribution.