

طرق وأساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين على الأشخاص -دراسة حالة شركة AXA-
Methods and ways of Risk Management in Insurance companies of persons
-AXA Case Study-

ط/د: منال بن شيخ¹

¹ طالبة دكتوراه: مخبر تقييم أسواق رؤوس الأموال الجزائرية في ظل العولمة / جامعة فرحات عباس سطيف -1-

manoula1988@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2018/12/31

تاريخ القبول: 2018/10/18

تاريخ الاستلام: 2018/02/28

ملخص:

تواجه شركات التأمين على الأشخاص مجموعة من المخاطر تهدد استقرارها؛ وحول دون تحقيقها لأهدافها، وبالتالي هي ملزمة بإتباع طرق وأساليب تمكنها من إدارة مخاطرها بشكل مناسب. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم المخاطر التي تواجه شركات التأمين على الأشخاص وكيفية إدارة هذه المخاطر وتوضيح الأساليب المتبعة لمواجهتها.

كلمات مفتاحية: إدارة المخاطر؛ التأمين على الأشخاص؛ المخاطر في شركات التأمين.

تصنيف JEL : G54 ، C12.

Abstract:

Insurance companies of persons are faced with a range of risks that threaten their stability and prevent them from achieving their objectives; accordingly, they are obliged to follow ways and methods to manage their risks appropriately. This study aims to highlight the most important risks faced by insurance companies and how to manage these risks and to clarify the methods used to address them.

Keywords: risk management, insurance of persons, risk in insurance companies..

Jel Classification Codes: C12, G54.

Résumé:

Les sociétés d'assurances de personnes sont exposées à divers risques pour leur stabilité: sans atteindre leurs objectifs, elles sont obligées de suivre des méthodes et des méthodes leur permettant de gérer leurs risques de manière appropriée. L'objectif de cette étude est de mettre en évidence les principaux risques auxquels sont confrontées les compagnies d'assurance et de savoir comment gérer ces risques, ainsi que de clarifier les méthodes utilisées pour les traiter.

Mots-clés: Gestion des risques, Assurance de personnes, Risque dans les sociétés d'assurance.

Codes de classification de Jel: C12, G54.

1. مقدمة:

تتعرض شركات التأمين على الأشخاص لمخاطر متعددة؛ وذلك باعتبارها مؤسسة مالية من جهة وبالتالي تتعرض لمختلف المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات المالية؛ ومن جهة أخرى الطابع الخاص الذي يميزها عن غيرها من المؤسسات المالية؛ والذي يميزها أيضا عن غيرها من شركات التأمين. وعليه فهي تسعى لمواجهة هذه المخاطر لضمان الوفاء بالتزاماتها وتحقيق ربح مناسب يمكنها من الاستمرار والبقاء، دون التعرض للمشاكل. حيث توجد علاقة ترابط وتداخل بين مختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص؛ حيث بمجرد التعرض لمخاطرة ما، يمكن أن يؤدي ذلك بالشركة إلى مخاطر أخرى أي تحقق مخاطرة ما، يكون في نفس الوقت سببا لتحقيق مخاطرة أخرى.

وتعتبر المخاطرة عنصرا مرتبطا باتخاذ أي قرار مالي، فمعظم المسائل المرتبطة باتخاذ القرارات المالية والتي تتضمن استثمارات رأس مال المشروع، واختيار وإدارة المحفظة المالية والاستثمارية، وتقييم مخاطر، والتخطيط المالي، وتحليل الاستثمارات، والتنبيؤ بالإفلاس وسواها وذلك من أجل تحديد كيف أن العوامل ذات المنشأ الخارجي والمتعلقة بالبيئة الاقتصادية، والعوامل الداخلية المتعلقة بالعمليات المالية للمؤسسة يمكن أن تؤثر على حصيللة القرارات المالية. ومن هنا ظهرت ضرورة تطوير أدوات ومنهجيات لتقييم هذه المخاطر وإدارتها.

إن الهدف الرئيسي لإدارة المخاطر هو دعم الإدارة لتتمكن من تحديد المخاطر تحديدا صحيحا وقياسها وبالتالي الحد منها ومراقبتها بشكل صحيح على مستوى الشركة ككل، كما تهدف إلى التأكد من استيفاء كافة المتطلبات القانونية وعلى الأخص تلك المتعلقة بإدارة المخاطر وحصر إجمالي التعرض للمخاطر وتحديد تركزاته والآليات التي يجب إتباعها لمواجهةها. وشركات التأمين على الأشخاص كغيرها من المؤسسات المالية تسعى جاهدة لتسيير مخاطرها وإدارتها بشكل جيد يسمح لها بتحقيق أهدافها وفق إستراتيجية ملائمة تضمن للشركة البقاء والاستمرار.

إشكالية الدراسة: من خلال ما سبق تنبثق الإشكالية و المتمثلة في: ما مدى فعالية طرق وأساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين على الأشخاص؟

وتتفرع عنها التساؤلات التالية:- ما مفهوم عملية إدارة المخاطر وما هي مراحلها وأدواتها؟

- ما هي أنواع المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص؟

-كيف تتم عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين على الأشخاص؟

فرضية الدراسة: للإجابة على التساؤلات المطروحة وللمعالجة الموضوع تم الاعتماد على:

الفرضية الرئيسية: تستخدم شركات التأمين على الأشخاص مجموع من الطرق والتقنيات لإدارة مخاطرها بشكل جيد؛ مما يسمح لها بمواجهة مختلف المخاطر والوفاء بالتزاماتها وبالتالي تحقيقها لأهدافها المسطرة.

الفرضيات الفرعية:

- تواجه شركات التأمين على الأشخاص مجموعة من المخاطر تختلف عن باقي المخاطر التي تواجهها الشركات الأخرى؛

- تتبع شركات التأمين على الأشخاص عدة تقنيات وطرق لإدارة مخاطرها؛

- الإدارة الجيدة للمخاطر تسمح لشركات التأمين بتحقيق أهدافها ومواجهة مختلف التحديات.

منهجية الدراسة: نظرا للطبيعة المتشابهة لهذا الموضوع؛ سنحاول استخدام منهجين هما: المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض مفهوم إدارة المخاطر ومختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص وكيفية مواجهتها، من أجل التشخيص السليم والوصف الدقيق لمختلف جوانب الموضوع. ومنهج دراسة حالة لشركة أكسا من أجل معرفة مدى نجاح آليات إدارة المخاطر.

أهداف الدراسة: نطمح من خلال دراستنا هذه إلى إبراز أهمية إدارة المخاطر والدور الفعال الذي تلعبه في تنمية تطوير وتحسين مستوى الشركات وطرق مواجهتها للمخاطر المختلفة والمتزايدة، مع تسليط الضوء على المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص وطرق مواجهتها، ومدى فعاليتها.

2. ماهية إدارة المخاطر

1.2 تعريف إدارة المخاطر إن عبارة "إدارة المخاطر" هي مفهوم ليس له تعريف محدد وثابت مجمع عليه فكل مختص في هذا المجال قد يكون له تعريف خاص لهذا المفهوم مبني على خبرته الشخصية وتجربته والثقافة الخاصة بالمؤسسة التي يعمل مديرا للمخاطر فيها، وقد عرفت إدارة المخاطر عدة تعاريف منها:

- إدارة المخاطر هي طريقة تساعد الشركة على قياس المخاطر ثم التعامل معها على نحو فعال. بمعنى إذا تغيرت ملامح المخاطر، وجب تطوير طرق القياس ووسائل العلاج أيضا" (Olivier;2008)¹.

- تشير إدارة المخاطر إلى الثقافة والعمليات والهياكل الموجهة نحو الإدارة الفعالة للفرص المحتملة. تتضمن عملية إدارة المخاطر التطبيق المنهجي للإدارة والسياسات والعمليات والإجراءات من أجل تحديد، وتحليل، وتقييم، ومعالجة، ورصد المخاطر" (Cooper;2005)².

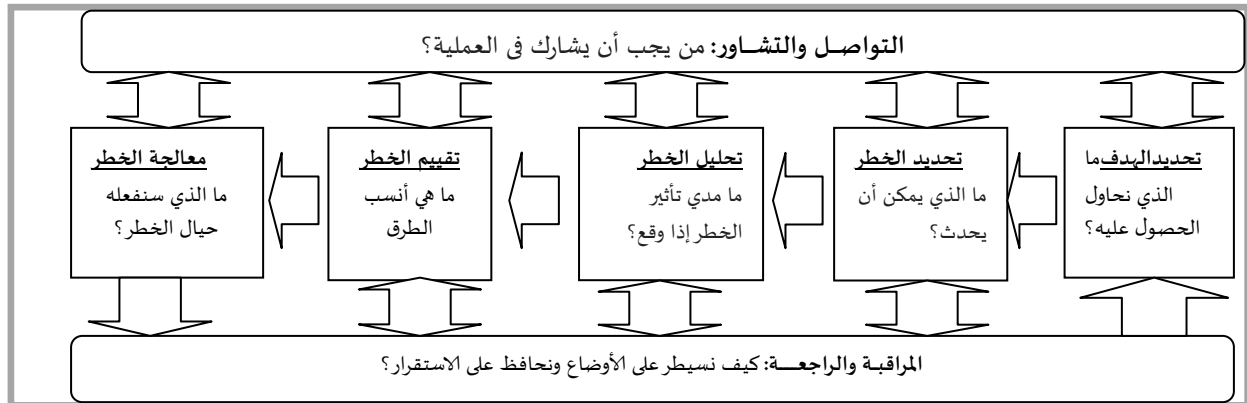
-إدارة المخاطر عبارة عن تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق: اكتشاف الخطر؛ تحليله؛ قياسه وتحديد وسائل مواجهته ثم اختيار أنسب وسيلة للمواجهة" (شقيري وآخرون:2012)³.

ومن التعاريف السابق يمكن أن نستخلص أن: إدارة المخاطر هي عملية قياس؛ تحديد و تقييم الخطر الذي تتعرض له المؤسسة أو يمكن أن تتعرض له المؤسسة في المستقبل ومن ثم تطوير الاستراتيجيات اللازمة للتعامل معه، ومنه إدارة المخاطر لا تعني تجنب المخاطر فقط؛ فنشاطاتها ينبغي أن تتضمن أصول المساهمين وحماية عوائدهم؛ و تنفيذ معايير الأمان في المؤسسات أو الشركات، بتالي هي عملية مستمرة و متواصلة يتم فيها تحليل المخاطر التي تواجه المؤسسة ويمكن تحليل ومتابعة المخاطر عن طريق التطبيق المنهجي للإدارة والسياسات والعمليات والإجراءات من أجل تحديد، وتحليل، وتقييم، ومعالجة، ورصد المخاطر باستخدام أدوات وطرق مناسبة على مستوى كل الشركة.

2.2 خطوات إدارة المخاطر

تهدف إدارة المخاطر أساسا إلى اختيار السياسة الملائمة أو المناسبة التي تؤدي إلى تخفيض الخطر أو التخلص منه؛ ومواجهة الخسائر المتوقعة والحد منها، ويمكن الوصول إلى أهداف إدارة المخاطر من خلال المرور بالمراحل أو الخطوات الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم 1: خطوات إدارة المخاطر

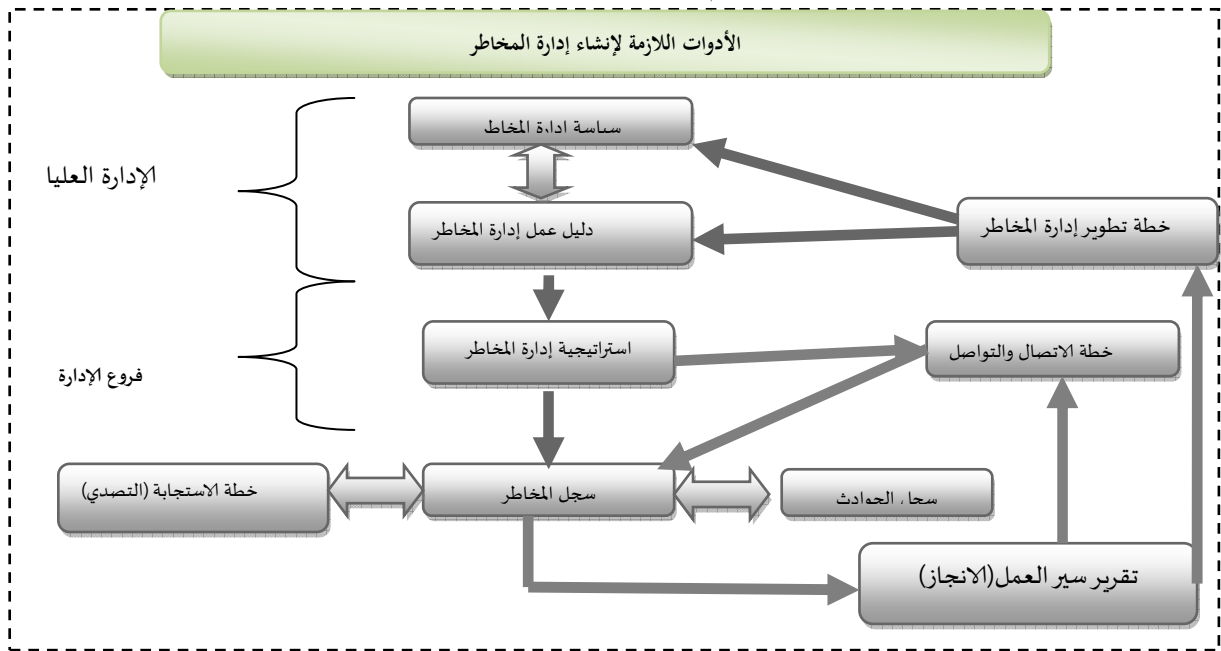


المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على - Dale F. Cooper, Stephen Grey, Geoffrey Raymond and Phil Walker ; Project Risk - Management Guidelines; John Wiley& Sons, England;2005; P15

13.2 الأدوات اللازمة لإنشاء إدارة المخاطر

يتمثل الجزء الجوهري والأساسي من إدارة المخاطر في تصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها تقليل حدوث الخسائر أو الأثر المالي المترتب على الخسائر، ويتم ذلك باستخدام العديد من الأدوات سواء على مستوى الإدارة العليا أو الإدارات الفرعية، ويمكن تلخيص هذه الأدوات في الشكل الموالي:

الشكل رقم 2 الأدوات اللازمة لإنشاء إدارة المخاطر



المصدر: عبد الله حنتوش؛ أدوات إدارة المخاطر؛ نشر بتاريخ 04 ديسمبر 2015 ، الموقع الإلكتروني: <https://ae.linkedin.com1-abdallah-hantoush> (تاريخ الاطلاع: 03 ماي 2017).

4.2 المبادئ السليمة لإدارة المخاطر

تتمثل المبادئ السليمة لإدارة المخاطر في سبعة مبادئ أساسية وضعتها لجنة الخدمات المالية الأمريكية بناء على دراسة أجرتها لخدمة هذا الغرض، وهذه المبادئ هي (عبد الحى: 2014):⁴

-مسؤولية مجلس الإدارة والإدارة العليا يتم وضع سياسات إدارة المخاطر من قبل الإدارة العليا ، ويجب أن يقوم مجلس الإدارة بمراجعتها والموافقة عليها. ويجب أن تتضمن سياسات إدارة المخاطر تعريف أو تحديد المخاطر وأساليب أو منهجيات قياس وإدارة والرقابة على المخاطر.

-ثانياً: إطار إدارة المخاطر يجب أن يكون لدى المؤسسة إطار لإدارة المخاطر يتصف بالفاعلية والشمول والاتساق. ويجب على الإدارة أن تخصص موارد تمويلية كافية للموظفين لدعم إطار المخاطر الذي تم اختياره.

-تكامل إدارة المخاطر حتى يمكن التحقق من تحديد التداخل بين المخاطر المختلفة وفهمها وإدارتها بصورة سليمة، فإنه يجب أن لا يتم تقييم المخاطر بصورة منعزلة عن بعضها البعض. إن التحليل السليم يتطلب تحليل المخاطر بصورة كلية ومتكاملة نظراً لأن هناك تداخلات بين المخاطر التي تواجهها المؤسسة

-مسؤولية خطوط الأعمال كما هو معلوم فإن أنشطة المؤسسة يمكن تقسيمها إلى خطوط أعمال، لذا فالمسؤولون عن كل خط من خطوط الأعمال يجب أن يكونوا مسؤولين عن إدارة المخاطر المصاحبة لخط الأعمال المرتبط بهم.

-تقييم وقياس المخاطر إن جميع المخاطر يجب أن يتم تقييمها بصورة وصفية وبصورة منتظمة، كما يجب أن يتم تقييم بصورة كمية حيثما أمكن ذلك، ويجب أن يأخذ تقييم المخاطر في الحسبان تأثير الأحداث المتوقعة وغير المتوقعة.

-المراجعة المستقلة إن تقييم المخاطر يجب أن يتم من قبل جهة مستقلة يتوافر لها السلطة والخبرة الكافية لتقييم المخاطر واختبار فعالية أنشطة إدارة المخاطر وتقديم التوصيات اللازمة لضمان فعالية إطار إدارة المخاطر.

- التخطيط للطوارئ يجب أن تكون هناك سياسات وعمليات لإدارة المخاطر في حالة الأزمات محتملة الحدوث والظروف الطارئة أو غير العادية ويجب أن تختبر جودة هذه السياسات والعمليات

إن هذه المبادئ والأسس تطبق على معظم المؤسسات ويجب أن تستخدم للحكم على قوة وسلامة ممارسات المؤسسة

في إدارة المخاطر.

3. إدارة المخاطر في شركات التأمين على الأشخاص

1.3 تعريف شركات التأمين: لقد تعددت التعاريف المقدمة لشركات التأمين نذكر منها:

"شركة التأمين منشأة تجارية تهدف لتحقيق الربح؛ حيث تقوم هذه الشركة أو المنشأة بتجميع الأقساط من المؤمن لهم؛ واستثمارها في أوجه استثمارية مضمونة؛ بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند تحقق الأخطار المؤمن ضدها، وتغطية نفقات مزاولة النشاط التأميني، وتحقيق ربح مناسب" (نور؛ شحاتة؛ 1996).⁵

"هي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا؛ فهي شركة للتأمين تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها، كما أنها تقوم بتحصيل الأموال من المؤمن لهم في شكل أقساط؛ لتعيد استثمارها بغرض تحقيق عوائد" (هندي؛ 1997).⁶

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

2.3 مفهوم التأمين على الأشخاص إن التأمين على الأشخاص يمثل جميع عمليات التأمين التي يكون لحياة الإنسان دخل فيها، أي أن الخطر المؤمن منه يكون متعلقا بحياة الإنسان، فهو يوفر حماية الإنسان ومن يساعدهم ماديا من الأخطار المختلفة التي تؤدي إلى تخفيض أو انعدام قدرة الإنسان على العمل والإنتاج.

1.2.3 نشأة وتطور التأمين على الأشخاص: يذكر المؤرخون أن أول صور التأمين على الأشخاص كانت على حياة الربان والملاحين، حيث كان أصحاب السفن يؤمنون على حياة ربان السفينة والملاحين خلال مدة الرحلة (سنة أو أقل). ويذكر أن أول وثيقة تأمين على الحياة كانت في إنجلترا (لندن) عام 1583 أصدرها المؤمن ريتشارد مارتن على حياة المؤمن عليه وليم جيبونز*. ويعتبر عام 1762 نقطة تحول في تاريخ التأمين على الحياة، حيث قامت جمعية التكافؤ للتأمين على الحياة بإنجلترا بتحصيل أقساط التأمين تبعا لعمر المؤمن على حياته بالاعتماد على جداول الحياة (Life Tables) كأساس لحساب الأسعار وتحديد القسط (أبو بكر؛ سيفو؛ 2009).⁷

وبظهور الثورة الصناعية زاد الطلب على وثائق التأمين على الحياة بسبب ظهور الطبقة المتوسطة وزيادة عدد العمال؛ وبذلك ظهر التأمين على الحياة الصناعي (Industrial Life Assurance)، ولقد كانت أقساط التأمين تدفع طوال حياة الفرد (المؤمن له) ويدفع مبلغ التأمين عند وفاته. وتطور التأمين لمقابلة رغبات الأفراد ومطالبهم فظهر التأمين المختلط على أن تحدد مدة التأمين ويستحق مبلغ التأمين في نهاية المدة إذا ظل الفرد على قيد الحياة أو توفي خلال مدة التأمين، وعرف التأمين على الحياة في أمريكا قبل عام 1759.

2.2.3 تعريف التأمين على الأشخاص قبل التطرق إلى تعريف التأمين على الأشخاص؛ سنتعرف أولا على تعريف التأمين من بعد ذلك نعرض أهم التعريفات التأمين على الأشخاص. فالتأمين أحد وسائل مواجهة الخطر، ولو لا وجود الخطر لم يوجد التأمين، وقد تعددت التعريفات التأمين نذكر منها التعريف التالي:

التأمين: "هو اتفاق يلتزم بمقتضاه الطرف الأول (المؤمن) Insurer أن يؤدي إلى الطرف الثاني (المؤمن له) insured أو المستفيد Beneficiary الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو مرتبا أو أي عوض مالي آخر (مبلغ التأمين) Sum Insured في حال وقوع الحادث أو تحقق الخطر Risk المبين بالعقد وذلك مقابل قسط Premium أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن" (سلام؛ شقيري؛ 2007).⁸

بعد التعرف على التأمين سنحاول الآن عرض بعض التعريفات الخاصة بالتأمين على الأشخاص:

"- عقد يغطي الخسائر المالية التي تنتج عن تحقق أي من أخطار الحياة. فنجدها تغطي حوادث بلوغ أرذل العمر كما تغطي حوادث قصر العمر، كما تغطي تلك الحوادث التي تقع للأشخاص في مجال حياتهم مثل الزواج أو دخول الجامعة أو بلوغ عمر محدد أو الوفاة أو غيرها من حوادث الحياة"(البلقيني؛ الواصف:2005)⁹.

"- اتفاق بين طرفين يتعهد فيه الطرف الأول (المؤمن أو شركة التأمين) بأن يدفع للطرف الثاني (المؤمن له أو مؤمن عليه أو المستفيد) مبلغا من المال مرة واحدة أو يدفع بصفة دورية عند تحقق حادث معين يتعلق بحياة شخص أو عدة أشخاص معينين خلال مدة محددة في مقابل أن يدفع الطرف الثاني للطرف الأول قسطا(أقساط سنوية أو شهرية أو...) وتكون قيمة القسط أقل من مبلغ التأمين"(أبو بكر؛ السيفو:2009)¹⁰.

أما المشرع الجزائري فقد عرف تأمينات الأشخاص على النحو التالي:"هي اتفاقية احتياط بين المؤمن له والمؤمن، ويلتزم بموجبه بأن يدفع للمكاتب أو المستفيد المعين مبلغا محددًا، في حالة تحقق الحادث أو عند حلول الأجل المنصوص عليه في العقد، ويلتزم المكاتب بدفع الأقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه"(الجريدة الرسمية:1995)¹¹.

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن تأمين على الأشخاص يشمل التأمين ضد الأخطار التي يتعرض لها الأشخاص والتي تصيبهم مباشرة في حياتهم أو صحتهم، حيث يكون الشخص هو موضوع التأمين ويرتبط به مباشرة الخطر المؤمن ضده كالتأمين ضد المرض أو الحوادث الشخصية. وبالتالي فهو عقد يكتتب بين المكاتب والمؤمن، يلتزم بواسطته المؤمن بدفع مبلغ محدد للمؤمن له أو المستفيد في حالة وقوع الحادث (موت المؤمن عليه؛ مرضه أو عدم كفاية الدخل أو خلال فترة التعاقد، في حين يلتزم المكاتب بدفع أقساط حسب جدول استحقاق متفق عليه.

3.3 أوجه الاختلاف بين التأمين على الأشخاص والتأمين على الأضرار: يختلف التأمين على الأشخاص عن التأمين على الأضرار في جملة من النقاط؛ حاولنا تلخيصها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 1 أوجه الاختلاف بين التأمين على الأشخاص والتأمين على الأضرار

وجه الاختلاف	التأمين على الأضرار	التأمين على الأشخاص
نوع الخسارة	خسارة مادية تتحقق نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه ويمكن أن تقديرها فهي قابلة للقياس، وقد تكون هذه الخسارة كلية أو جزئية وعند التعاقد يتم تحديد مبلغ التعويض الواجب دفعه "مبلغ التأمين" بشرط أن لا يزيد التعويض المدفوع الخسارة الفعلية التي حدثت	خسارة مادية ومعنوية في وقت واحد فعملية تقدير الأضرار الناتجة بسبب الوفاة مثلا عملية نسبية ولا يمكن إخضاعها إلى القياس الكمي، ولذلك فإنه عند التعاقد فإن المؤمن له يحدد مبلغ التأمين لتعويض الخسارة التي تلحق المستفيد نتيجة تحقق الخطر المؤمن منه.
قاعدة النسبية	يمكن تطبيق شرط النسبية حيث تتحمل شركة التأمين جزء من الخسارة تتناسب مع مبلغ التأمين إلى قيمة الشئ موضوع التأمين بينما يتحمل المؤمن له باقي الخسارة	لا يمكن تطبيق قاعدة "شرط النسبية" حيث تلتزم شركة التأمين بدفع كامل مبلغ التأمين
تحديد القسط	يتحدد القسط بناء على مجموعة من العناصر أهمها درجة الخطر، تكرار الحوادث ومتوسط التعويضات عن نفس الخطر خلال فترة زمنية سابقة، وهنا تلعب البيانات التاريخية والمؤشرات الإحصائية والخبرة العملية لشركة التأمين دورا هاما في تحديد ذلك، ويستخدم عادة أسلوب معدل الخسارة في تحديد القسط	يتحدد من خلال عدة عناصر أهمها معدل الفائدة الفئي، احتمالات الحياة أو احتمالات الوفاة، مبلغ التأمين، عمر المؤمن له/عليه ويتم تطبيق أسلوب التوقع الرياضي
مدة التعاقد	قصيرة حيث تكون في الغالب سنة أو أقل وبالتالي يصعب استثمار الأقساط بنفس الأسلوب المتبع في التأمين على الأشخاص	طويلة تتعدى في الغالب عشر سنوات وبالتالي استغلال الأقساط في الاستثمارات طويلة الأجل
	من حق طرفي العقد إنهاء عقد التأمين كل من جانبه لأنه في الغالب لا تزيد مدة التعاقد عن السنة	يمكن إنهاء عقد التأمين على الحياة من جانب المؤمن له/عليه فقط نظرا لطول فترة التعاقد، وذلك عن طريق توقفه عن دفع باقي الأقساط المطلوبة، وهذا لا ينهي العقد

انتهاء العقد	من جانب شركة التأمين حيث تقوم بتصفية وثيقة التأمين ودفع ما يستحق للمؤمن عليه، وذلك ضمن ما يسي بقيمة الوثيقة بما لديها من احتياطي رياضي محسوب ومستثمر من قبل شركة التأمين
احتمال وقوع الخطر	احتمال وقوع الخطر كخطر الحريق؛ خطر السرقة مثلا غير مؤكد الوقوع فالاحتمال هنا أكبر من الصفر وأقل من الواحد الصحيح.
مبدأ التعويض	ينطبق هذا المبدأ على تأمين الأضرار؛ حيث يكون مبلغ التعويض في حدود مبلغ التأمين وقيمة الشيء المؤمن عليه.
مبدأ المشاركة	تطبيق هذا المبدأ يعتبر من أساسيات العمل التأميني؛ فلا يحق للمؤمن له الحصول على أكثر من الخسارة الفعلية في حدود مجموع مبالغ شركات التأمين مجتمعة إلى قيمة الشيء موضوع التأمين ويوزع مبلغ التأمين في حدود مبلغ تأمين كل شركة إلى مجموع المبالغ.
مبدأ الحلول	من حق شركة التأمين-دون المؤمن له- الحلول في الحقوق والدعاوى الخاصة بالمؤمن له وان تحل محله في الرجوع على الغير ومطالبته بالتعويض الذي سبق وقامت بصرفه، في حين لا يحق لحامل الوثيقة الرجوع على الغير المتسبب في وقوع الحادث حيث أنه حصل على مبلغ التعويض عن الخسارة التي لحقت به.

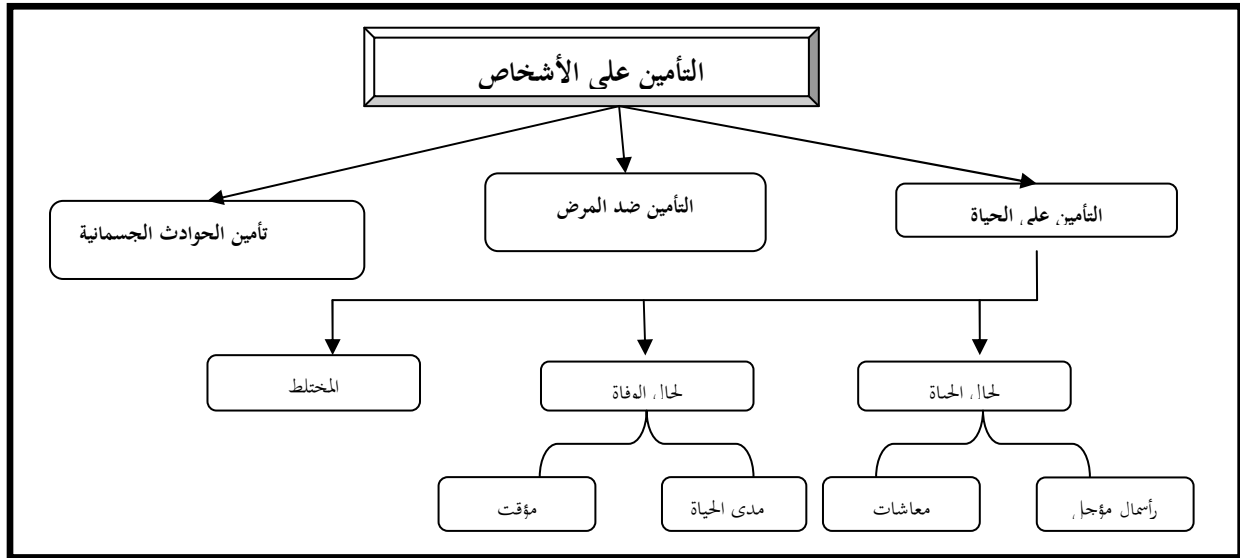
من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

- أسامة عزي سلام؛ شتيري نوري مرسي؛ "إدارة الخطر والتأمين"؛ دار الحامد؛ ط1؛ الأردن؛ 2007؛ ص 285-287
- علي محمود بدوي؛ "التأمين -دراسة تطبيقية-"؛ دار الفكر الجامعي؛ ط1؛ الاسكندرية؛ 2009؛ ص 11-13

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن التأمين على الأشخاص يختلف في كثير من الجوانب عن التأمين على الأضرار لكن هذا لا يمنع من وجود أوجه تشابه بينهما، حيث يشترك التأمين على الأشخاص مع التأمين على الأضرار في الهدف والدوافع فكليهما يهدف إلى حماية الأفراد من الخسارة التي تتحقق من وقوع الخطر المؤمن ضده ويكون الدافع هنا هو الحيطة والحذر وتجنب ما يخفيه المستقبل من مفاجآت، كما يشتركان في تطبيق المبادئ التأمينية الخاصة بمبدأ حسن النية، ومبدأ السبب القريب فعلى سبيل المثال يتعين على المتعاقد إعطاء معلومات صادقة إلى شركة التأمين وخصوصا ما له علاقة بتحديد القسط. ومهما تعددت العمليات التأمينية على الأشخاص أو على الأضرار فلا بد أن تكون في إطار النظام العام للدولة.

4.3 أنواع التأمين على الأشخاص يتناول التأمين على الأشخاص كل أنواع التأمين المتعلقة بشخص المؤمن له، وهناك أنواع عديدة تتمثل أهمها في التأمين على الحياة وهو الأكثر شيوعا؛ تأمين المرض و التأمين ضد الحوادث الجسمانية، حولنا تلخيصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم 3 أنواع التأمين على الأشخاص



المصدر: من إعداد الباحثة

4. المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص وطرق إدارتها

تختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص باختلاف وجهة النظر فحسب الاكتواريين تنقسم إلى مخاطر تقنية وهي المخاطر المتعلقة بجانب الخصوم ومخاطر استثمارية والتي تخص الأصول أما المخاطر غير التقنية فهي تلك المخاطر التي لا يمكن تصنيفها كمخاطر تقنية أو استثمارية مثل المخاطر القانونية ومخاطر الإدارة والنشاط العام وغيرها. أما من وجهة نظر مالية فالمخاطر التي تواجه شركات التأمين محصورة في: المخاطر الاكتوارية؛ مخاطر القرض؛ مخاطر السيولة؛ المخاطر التشغيلية والمخاطر القانونية.

وقد حاولنا في دراسة أهم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص وقد قسمناها إلى: المخاطر المنتظمة؛ المخاطر الاكتوارية؛ مخاطر السيولة؛ مخاطر القرض؛ المخاطر التشغيلية والمخاطر القانونية.

1.4 المخاطر الاكتوارية (Actuarial Risks) تنشأ هذه المخاطر من ارتفاع تكاليف إصدار وثائق التأمين والالتزامات الأخرى، عندما تسدد الشركة التعويضات المستحقة عليها بقيمة أكبر، وبمعنى آخر هي المخاطر التي تنجم عن استقبال الشركة مبالغ من الأموال أقل مقارنة بالأخطار التي توافق على تحملها. فإذا استثمرت الشركة أموالها في أوراق مالية مسوقة بكفاءة، ينبغي أن تتوقع الحصول على ربح مناسب. وإذا عوضت للمؤمن لهم بحد كبير مقارنة بتلك الأموال، فلا تستطيع أن تتوقع ربحاً مرضياً على المدى الطويل. وضمن هذه المخاطر وخلال أي فترة زمنية معطاة، فإن خسائر الاكتتاب ستتجاوز تصورها لها، وهذا قد يحدث لسببين؛ هما:

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

- الخسائر قد تتجاوز توقعاتها في السير الطبيعي لأعمالها، وبالتالي فإن الخسائر ستتقلب حول متوسطها، ودرجة الخسائر ستعتمد بالطبع بخصائص توزيع الخسارة، والذي يتعلق بطبيعة الخطر المؤمن ضده (Babbel; Sontomero; 1997)¹².

كيفية إدارة المخاطر الاكتوارية تهدف إدارة المخاطر الاكتوارية إلى السيطرة على المخاطر المرتبطة بتصميم وتسعير المنتجات واستخدام النماذج وتوفير الخيارات على وثائق التأمين على الحياة، بحيث تستخدم عدة تقنيات لإدارة المخاطر الاكتوارية على النحو التالي: (Saffar; 2003)¹³

- أسعار مرنة لاستيعاب التغيرات في أسعار الفائدة المطبقة؛

-القيود في الاكتتاب للحد من التعرض للمخاطر؛

-وضع وتنفيذ الرقابة الشاملة والتحكم في طبيعة؛ خصائص وجودة المنتج؛

-وضع تصميم للسياسات التسعيرية من شأنها أن تسمح للإدارة بالرقابة الفعالة.

2.4 المخاطر المنتظمة Systematic risk ويقصد بها المخاطر الخارجية، وهي تنشأ من علاقة الاستثمار الخاص للمنشأة بالنشاط

الاقتصادي ككل (السوق)، حيث يتأثر العائد صعوداً وهبوطاً بالتغيرات في العائد السوقي (أبو بكر؛ السيفو؛ 2009)¹⁴.

وهي مخاطر تغيرات قيمة الخصوم والأصول المرتبطة بعوامل نظامية؛ قد يعود ذلك لمخاطر السوق مثلا، حيث يمكن أن تغطى لكن لا يمكن تنويعها بشكل كامل؛ وبالتالي فالمخاطر المنتظمة يمكن اعتبارها مخاطر غير قابلة للتنويع. وكل المستثمرين يقبلون هذا النوع من المخاطر أين تكون الأصول المملوكة أو الحقوق المصدرة معرضة للتغير في القيمة كنتيجة لعوامل اقتصادية كثيرة (Babbel ;Sontomero ;1997)¹⁵.

وبالنسبة لقطاع التأمين قد تمثل المخاطر المنتظمة في انخفاض سعر الفائدة للأصول المستثمر فيها، وقد يتعلق ذلك بتغير في المستوى العام لنسب الفائدة، أو بالتضخم، وخاصة بالنسبة لشركات التأمين على الممتلكات والمسؤوليات. لأن المؤمنين الذين يعتمدون هذه العوامل المنتظمة غالبيتهم يحاولون تقدير أثر هذه المخاطر المنتظمة الهامة على الأداء وتغطيتها، وبالتالي تحديد حساسية أدائها المالي للتغير في العوامل غير القابلة للتنويع.

كيفية إدارة المخاطر المنتظمة: لإدارة مخاطر أسعار الفائدة، يجب أن يكون لدى الشركة فكرة واضحة عن المبالغ التي يمكن أن تتعرض لهذه المخاطر آثار تقلبات سعر الفائدة على الوضعية المالية. وللقيام بذلك، تحتاج شركات التأمين على الأشخاص إلى الحصول على بيانات اللازمة والتي تمكنها من اتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب، حيث يجب عليها تنفيذ آليات ونظم معلومات فعالة وشاملة لإدارة ومراقبة درجة التعرض لمخاطر أسعار الفائدة. وشركات التأمين على الأشخاص تملك العديد من الخيارات على كلا الجانبين من ميزانيتها (الأصول والخصوم). حيث تملك العديد من خيارات الشراء والبيع وفق ظروف السوق (سعر الفائدة)، وأيضا يمكنها مقارنة التدفقات النقدية للأصول مع الأهداف الاستثمارية. ويمكن تحديد تطور التدفقات النقدية للأصول من خلال مختلف التقارير الواردة للشركة من قطاع الاستثمار، هذه المقارنة تسمح بتحديد السنوات التي سيكون فيها خلل في السيولة (Saffar;2003)¹⁶.

ومن العوامل المهمة أيضا في إدارة مخاطر أسعار الفائدة هي المدة (الفترة الزمنية)؛ فهي أداة مهمة جدا في إدارة مخاطر أسعار الفائدة؛ لأنها تتيح لنا تحديد التغير في سعر السندات عندما تتغير أسعار الفائدة.

وفي الأخير يمكن القول أن إدارة مخاطر أسعار الفائدة أمر أساسي لإدارة سليمة لشركات التأمين على الأشخاص؛ فهي تتطلب إدارة حذرة للأصول والخصوم؛ من أجل السيطرة على تقلبات أسعار الفائدة وذلك من خلال تبني إستراتيجية مناسبة وفي الوقت المناسب.

3.4 مخاطر الائتمان Credit risk تعد مخاطر الائتمان من أهم المخاطر التي تواجهها المؤسسات المالية. وعليه سنحاول

عرض مفهوم مخاطر الائتمان، وذلك من خلال تقديم التعريف التالي: "مخاطر الائتمان هي احتمال عدم وفاء أحد المقترضين أو الطرف المقابل بالتزاماته وفقا للشروط المتفق عليها" (Nacer ;Berber ;2007)¹⁷. وعليه فمخاطر الائتمان هي مخاطر عدم أداء المقترض التزاماته وفق الشروط المتفق عليها، وقد تنشأ مخاطر الائتمان من عدم قدرة أو عدم رغبة المقترض في السداد وفقا للاتفاق الأولي المتعاقد عليه (Babbel ;Sontomero ;1997)¹⁸. وهذا قد يؤثر على المستثمرين، أو على مالك القرض. ويرتبط هذا الخطر

بنوعية الموجودات واحتمال التخلف عن السداد، وبسبب هذا الخطر، هناك عدم تأكد من صافي الدخل والقيمة السوقية لحقوق الملكية الناشئة عن عدم الدفع وتأخر سداد أصل الدين والفائدة.

والخطر الحقيقي من الائتمان هو الانحراف في أداء المحفظة عن قيمها المتوقعة. وبناء عليه، فإن مخاطر الائتمان قابلة للتنويع ولكن يصعب إلغاؤها تماما، لأن معدلات التخلف عن السداد نفسها تظهر الكثير من التذبذب. وهذا لأن جزءا من

مخاطر عدم سداد القرض قد ينجم، في الواقع، عن المخاطر المنتظمة. وبالإضافة لذلك، فإنه وعلى الرغم من الأثر المفيد للتنوع على عدم التأكد الكلي، لا تزال الخسائر تمثل مشكلة بالنسبة للدائنين. وهذا ينطبق بشكل خاص على شركات التأمين التي تعتمد بشكل كبير على الموجودات غير السائلة. وفي مثل هذه الحالات، لا يمكن نقل أو تحويل مخاطر الائتمان بسهولة ومن الصعب تقدير حجم الخسائر بدقة (Babbel; Sontomero; 1997)¹⁹.

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

4.4 مخاطر السيولة Liquidity risk تنشأ من الفشل أو العجز عن الوفاء بالالتزامات المالية الحالية والمستقبلية من بسبب نقص في النقد أو ما يعادله من الأصول النقدية (Alem: 2011)²⁰، وبالتالي تحدث مخاطر السيولة عند العجز عن الوفاء بالاحتياجات الفورية من السحب في الأجل القصير، أو في حالة قصور التدفقات النقدية الداخلة عن مقابلة التدفقات النقدية الخارجة، وعليه فمخاطر السيولة تتلخص في العجز عن تسهيل أي أصل من الأصول، بسرعة وبدون أي خسائر.

أما بالنسبة لشركات التأمين فيمكن وصف مخاطر السيولة على أنها مخاطر أزمات التوظيف (funding crisis)، ففي بعض الحالات يُنظر إليها بدقة أكبر كاحتمال لأزمات التوظيف. وفي حالات أخرى لا يمكن تجنبها لأنها مرتبطة بحدث غير متوقع مثل مطالبات التعويضات الكبيرة أو انخفاض قيمة الأصول أو الخسارة الناجمة عن أزمات الثقة أو الأزمات القانونية، لأن المؤمنين يتعاملون في الأسواق أين يمكن أن يتلقوا مطالبات مجمعة تعود لحوادث طبيعية، أو طلبات كبيرة لاسترداد أو التنازل عن وثائق التأمين على الحياة بصفة خاصة، والتي تعود لتغير نسب الفائدة (Babbel; Sontomero; 1997)²¹.

كيفية إدارة مخاطر السيولة: بشكل عام: مصادر السيولة لشركات التأمين على الأشخاص هي: أقساط التأمين، وعوائد الاستثمار ومبيعات الأصول، وتنتج مخاطر السيولة عن نقص الأموال للوفاء بالتزامات المؤمن لهم؛ وتزايد عندما يكون هناك عدم تطابق بين التدفقات الداخلة والخارجة من رأس المال والفوائد ذات الصلة بالأصول والخصوم في الميزانية. ويمكن أن تكون أزمة في السيولة بسبب حدث غير متوقع، كإعادة هيكلة الأصول، أو فقدان الثقة (Saffar; 2003)²². ويستند برنامج إدارة مخاطر السيولة على تخطيط السيولة التي تقيم الاحتياجات المحتملة، مع مراعاة الظروف الاقتصادية والسياسية، والسوق، والظروف التنظيمية خارجية أو داخلية وغيرها. وهذا للوفاء بالتزاماتها وتجنب المواقف التي تؤدي إلى تكاليف إضافية، ومن السياسات الفعالة لإدارة هذه المخاطر هي سياسة التنوع؛ ويمكن أن تشمل التنوع الإقليمي؛ الاستثمار في محفظة متنوعة...، ويتم أيضا استخدام الاختبارات التحليلية والسيناريوهات لإدارة وتقييم مخاطر السيولة من الخيارات الاستثمارية (Saffar; 2003)²³.

5.4 المخاطر التشغيلية Operational risks تظهر هذه المخاطر نتيجة عدم الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة أو ارتكاب الأخطاء، أو فشل أنظمة التشغيل في الاستجابة لتعليمات أو قوانين معينة أو نتيجة الخداع أو الاحتيال. وتعرف المخاطر التشغيلية كالتالي: "احتمال الخسارة التي قد تنشأ عن فشل أو عدم كفاية العمليات الداخلية، أو من الأشخاص، أو الأنظمة، أو بسبب أحداث خارجية" (Jimenez; 2003)²⁴.

كيفية إدارة المخاطر التشغيلية تعد من المخاطر المكلفة جدا لشركات التأمين على الأشخاص؛ حيث قد تسبب في الإفلاس وذلك راجع لعدم توفر تنظيم ملائم، وترتبط هذه الخسائر بنقص الرقابة الداخلية (Gamonet; 2006)²⁵، والطريقة الأكثر فعالية لمواجهة هذه المخاطر هي تنفيذ إجراءات الرقابة الداخلية، جنبا إلى جنب مع عمليات التدقيق الداخلي (Saffar; 2003)²⁶.

6.4 المخاطر القانونية Legal risks ترتبط هذه المخاطر بعدم وضع العقود المالية موضع التنفيذ أي أنها ترتبط بالنظام الأساسي والتشريعات والأوامر الرقابية التي تحكم الالتزام بالعقود والصفقات. وربما تكون طبيعة هذه المخاطر خارجية مثل الضوابط الرقابية التي تؤثر في بعض أنواع الأنشطة التي تمارسها المؤسسة، كما يمكن أن تكون ذات طبيعة داخلية ذات

صلة بالإدارة والموظفين مثل الاحتيال وعدم الالتزام بالضوابط والقوانين، وهي تعتبر جزء من المخاطر التشغيلية (خان؛ حبيب 2003)؛²⁷

كيفية إدارة المخاطر القانونية ويشمل هذا الخطر أيضا من مخاطر الخسارة الناجمة عن العقود التي وقعتها شركات التأمين. ولإدارة هذه المخاطر، يجب على الشركة إنشاء قسم مستقل مختص في هذه المخاطر ويعمل على الامتثال لمختلف التغيرات والمستجدات القانونية.

5. دراسة حالة شركة "AXA"

بعد عرضنا لموضوع تقنيات إدارة المخاطر في شركات التأمين على الأشخاص من جوانبه النظرية، سنحاول في هذا المحور معالجة الموضوع من جانبه التطبيقي، حيث تم اختيار شركة "AXA" محلا للدراسة التطبيقية.

1.5 تعريف شركة أكسا "AXA": هي شركة تأمين فرنسية تعد من الشركات الرائدة؛ بدأت كشركة تعاونية صغيرة قبل أن تنمو بعد قيامها بعدة اندماجات مع شركات تأمين أخرى. شكلت بشكلها الحالي بعد اندماجها سنة 1996 مع اتحاد تأمينات باريس. استحوذت الشركة سنة 2003 على مجموعة موني الأمريكية المتخصصة في مجال التأمين على الحياة في صفقة بلغت 1.5 مليار دولار. سنة 2006 اشترت من كراديت سويس شركة فينترفور في صفقة بلغت 10.6 مليار دولار. يدير فرع الشركة الاستثماري أكسا انفسست ماناجرس أصولا تفوق 550 مليار أورو. للشركة حضور في 47 دولة. تعد من مكونات مؤشر الكالك 40. تتمركز الأنشطة الرئيسية للشركة في أوروبا وأمريكا الشمالية وآسيا / المحيط الهادئ، وبدرجة أقل، في مناطق أخرى مثل الشرق الأوسط وأمريكا اللاتينية وأفريقيا. تعد أكسا واحدة من كبرى الشركات العالمية المتخصصة في مجال التأمين على الحياة. تستطيع أكسا توفير حلول تدمج بين التأمين الصحي والتأمين على الحياة.

2.5 المؤشرات المالية لشركة: بعد التعرف على أكسا سنتطرق إلى أهم مؤشرات المالية لسنتي 2015-2016

1.2.5 رقم الأعمال وبيانات الميزانية موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 2 رقم الأعمال وبيانات الميزانية لأكسا (2015-2016)

الوحدة: مليون أورو (باستثناء البيانات للسهم الواحد)

المؤشرات	السنة	
	2015	2016
بيانات حساب النتيجة	98 136	100 193
رقم الأعمال	5 617	5 829
حصاة المجموعة من صافي الدخل الموحد	887 070	892 783
بيانات الميزانية	68 475	70 597
إجمالي الأصول	24.3	25.8
حقوق الملكية للمجموعة	1.10	1.16
حقوق الملكية للسهم الواحد		
توزيعات الأرباح للسهم الواحد		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على AXA : Rapport financier Annuel 2016 ; p 11

2.2.5 أرباح الشركة: ويعرض الجدول التالي الأرباح الموافقة عليها والمدفوعة على مدى السنوات الخمس الماضية:

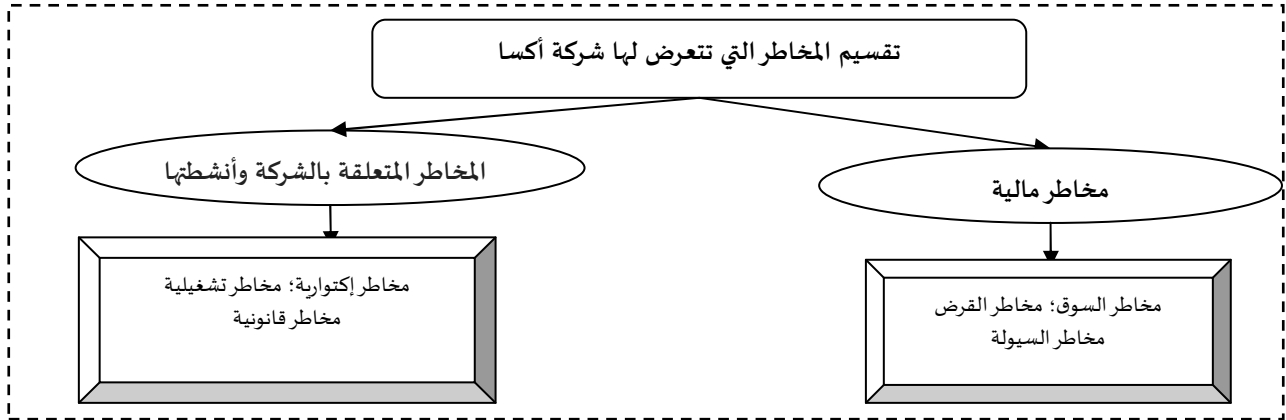
الجدول رقم 3 أرباح شركة أكسا (2012-2016)

السنوات	2012	2013	2014	2015	2016
التوزيع (مليون أورو)	1720	1958	2320	2669	2813
عدد الأسهم (31 ديسمبر)	2 388 610 984	2 417 865 471	2 442 276 677	2 426 458 242	2 425 149 130
صافي توزيعات الأرباح لكل سهم (بالأورو)	0.72	0.81	0.95	1.10	1.16
إجمالي التوزيعات لكل سهم	0.72	0.81	0.95	1.10	1.16

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على AXA : Rapport financier Annuel 2016 ; p 13

3.5 المخاطر التي تواجه الشركة تتعرض شركة أكسا لمجموعة من المخاطر التي تؤثر بشكل كبير على أعمالها، وضعها المالي أو نتائجا، وتنقسم هذه المخاطر إلى مجموعتين رئيسيتين؛ نلخصها في الشكل الموالي:

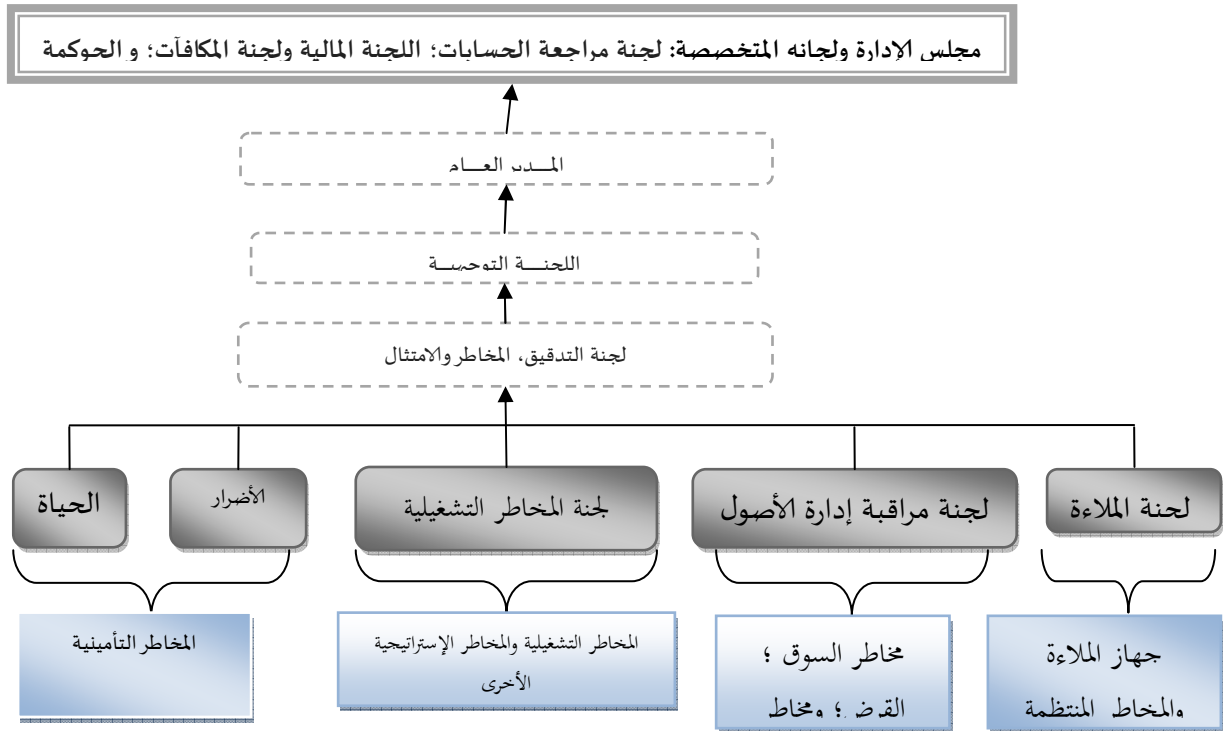
الشكل رقم 4: تقسيم المخاطر التي تتعرض لها شركة أكسا



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على AXA : Rapport financier Annuel 2016

4.5 الهيكل التنظيمي لإدارة المخاطر في الشركة: وظيفة إدارة المخاطر هي المسئولة بشكل خاص عن التنسيق وتحديد المخاطرة وطرق مواجهتها، وسنحاول التعرف على نظام الحوكمة وتنظيم إدارة المخاطر داخل الشركة من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم 5 نظام الحوكمة وإدارة المخاطر لشركة أكسا



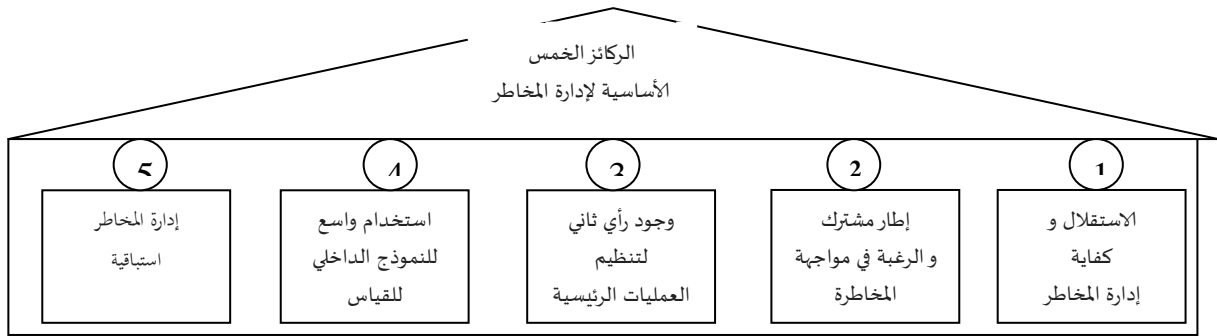
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على AXA : Rapport financier Annuel 2016

5.5 هيكل إدارة المخاطر: يتكون الجهاز من ثلاثة "خطوط دفاع" لتحديد؛ قياس؛ إدارة والسيطرة بشكل منتظم على المخاطر التي من المرجح أن تتعرض لها مجموعة أكسا.

1.5.5 خط الدفاع الأول: الإدارة والموظفين وهم مسئولون في المقام الأول عن إنشاء والحفاظ على نظام فعال لمراقبة المخاطر، تحديد المخاطر الكامنة في المنتجات وإدارتها، وإدارة الخدمات والأنشطة داخل حدودها وتنفيذها، التقييم وإبلاغ نظام الرقابة الداخلية للمجموعة وفقا لإستراتيجية المخاطر وسياسات الرقابة التي وافق عليها مجلس الإدارة.

2.5.5 خط الدفاع الثاني: وظيفة إدارة المخاطر، ووظيفة التدقيق الداخلي يرأس وظيفة إدارة المخاطر مدير مخاطر المجموعة الذي يتبعه مباشرة الرئيس التنفيذي. ويتمثل دورها في تحديد المخاطر وتقديرها وإدارتها وهي المخاطر الرئيسية التي تتعرض لها المجموعة. وللقيام بذلك، تقوم إدارة المخاطر بتطوير ونشر الطرق وأدوات القياس والرصد، وفقا لمتطلبات نظام الملاءة الثانية. ويؤدي هذا العمل إلى فهم احسم للمخاطر مما يوفر على الشركة الكثير من المال والجهد. والشكل الموالي يوضح الركائز التي تقوم عليها إدارة المخاطر في شركة أكسا:

الشكل رقم (6) الركائز الخمس الأساسية لإدارة المخاطر في شركة "أكسا"



Source : Rapport financier Annuel 2016 AXA

3.5.5 خط الدفاع الثالث: التدقيق الداخلي الهدف منها ضمان كفاءة أجهزة التحكم وإدارة المخاطر التي تواجهها.

6.5 أساليب إدارة المخاطر: تتبع شركة أكسا مجموعة من الطرق والأساليب لإدارة مخاطرها حاولنا تلخيصها فيما يلي:

1.6.5 مخاطر السوق: حاولنا تلخيص أهم مخاطر السوق التي تتعرض لها شركة أكسا وكيفية إدارتها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (4) مخاطر السوق وكيفية إدارتها

نوع المخاطر	تعريف المخاطر	كيفية إدارة المخاطر
مخاطر السوق	تتعرض الشركة لمخاطر السوق خلال ممارسة أنشطتها وتمويلها وإدارة حقوق الملكية والديون. مخاطر السوق الرئيسية التي تتعرض لها شركة هي: - مخاطر أسعار الفائدة والأنشطة المرتبطة بها؛ - مخاطر صرف العملات الأجنبية المتعلقة بالأنشطة التشغيلية؛ - المخاطر المتعلقة بإدارة مخاطر صرف العملات الأجنبية وديون الشركات القابضة	سياسة الإدارة المنفذة لتغطية هذه المخاطر يتم تكييفها وفقا لأنواع المنتجات والمخاطر ذات الصلة. يتم تغطية مخاطر السوق التي تتعرض لها أكسا عن طريق قياس متطلبات رأس مال الملاءة وفق "النموذج الداخلي" و "الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر" بالإضافة إلى ذلك، إستراتيجية المجموعة الاستثمارية، التي تحكمها إدارة الأصول، تهدف إلى ضمان أن المجموعة للوفاء بالتزاماتها اتجاه حاملي الوثائق في جميع الأوقات

مخاطر أسعار الفائدة وإجراءات المخاطر المتعلقة بالأنشطة عمليات الشركات التابعة للمجموعة:

تقوم المجموعة بتطبيق تحليل الحساسية من أجل تقدير تعرضها لتقلبات أسعار الفائدة وأسعار الأسهم، ويتيح هذه التحليل للحساسية تقييم الأثر المحتمل على الشركة من التطورات الإيجابية الممكنة؛ والأسواق المالية غير المواتية. وفيما يتعلق بتحليل الحساسية لتحركات أسعار الفائدة وتطورات سوق الأسهم، شركة أكسا تنفذ نوعين رئيسيين من التحليل:- تحليل حساسية الموارد المالية المتاحة للشركة أكسا كما (هو مبين أدناه)؛
- تحليل حساسية نسبة الملاءة للمجموعة.

وتمثل الموارد المالية المتاحة (Available Financial Resources – AFR) مقدار رأس المال الاقتصادي المتاح لاستيعاب الخسائر في حالة حدوث صدمات شديدة. إن معدل العائد على الأصول هو زيادة الأصول على الخصوم التي يتم خصمها من الميزانية

العمومية. تستند إدارة مخاطر مجموعة أكسا إلى حساسية معدل العائد الفعلي، ويتم اشتقاق القيمة المعادلة من حقوق الملكية.

يعرض الجدول التالي التسوية بين حقوق الملكية والتقارير المالية الدولية:

الجدول رقم 5 التسوية بين حقوق الملكية والتقارير المالية الدولية: لسنة 2016

2016	المطابقة بين التقارير المالية الدولية لحقوق المساهمين ومعدل العائد على حقوق الملكية للمجموعة (مليار أورو)
70.6	حقوق المساهمين في 31 ديسمبر
4.2	صافي الأرباح أو الخسائر غير المحققة غير المدرجة في حقوق المساهمين في المعايير الدولية للتقارير المالية
8.1	استبعاد الديون الدائمة تسس / تسدي من حقوق المساهمين في المعايير الدولية للتقارير المالية
33.0	إلغاء الموجودات غير المادية
15.4	شهرة المحل
13.7	تكاليف الإقضاء المؤجلة
1.8	قيمة محافظ العقود لشركات التأمين على الحياة المكتسبة
2.2	عناصر أخرى
33.7	صافي قيمة الأصول المادية
2.8	توزيعات الأرباح المدفوعة
17.1	إضافة الديون الدائمة والديون الثانوية
6.5	تعديل المؤونات الفنية
3.5	تعديلات أخرى
57.9	الموارد المالية المتاحة

Source : Rapport financier Annuel 2016 AXA

- العناصر الرئيسية لحصة 70.6 مليار لحقوق المساهمين بقيمة 33.7 مليار أورو من المعايير الدولية للتقارير المالية إضافة إلى 4.2 مليار أورو من الأرباح أو الخسائر الرأسمالية خسائر غير محققة في حقوق الملكية وفق التقارير المالية الدولية. خصم مبلغ 8.1 مليار أورو من السندات الثانوية غير مسجلة وغير مسجلة في حقوق الملكية الدولية. إلغاء 33 مليار أورو من الأصول غير المادية.

- العناصر الرئيسية للتسوية وفق التقارير المالية الدولية إلى معدل كفاية رأس المال كما يلي:

خصم 2.8 مليار أورو من الأرباح دفعت للمساهمين في عام 2017؛ إدراج 8.1 مليار أورو من السندات الثانوية والسندات الثانوية غير المسجلة ، فضلا عن 9.0 مليار أورو من الديون الثانوية مسجلة إضافة 6.5 مليار أورو تعكس التعديلات والمؤونات الفنية بين الملاءة المالية وتقارير المعايير المالية الدولية (+ 16.4 مليار أورو) وإدراج هامش ؛ (- 9.9 مليار أورو) وتعديلات أخرى (3.5 مليار أورو) تعكس ولا سيما إدراج مصالح الأقليات والمعاملة مع الشركات التابعة للتأمين. الحساسية للتغير في أسعار الفائدة في تأمينات الأشخاص: موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم 6 الحساسية للتغير في أسعار الفائدة في تأمينات الأشخاص لسنة 2016

نسبة AFR 2016 %	الموارد المالية المتاحة AFR 2016 (أورو)	الحياة، الادخار، التقاعد - حساسية الموارد المالية المتاحة
100 %	45 103	الرصيد الختامي
0 %	224	سعر الفائدة المرجعي + 50
2 %	911	سعر الفائدة المرجعي - 50
2 %	865	سوق الأسهم + 10 %
3 %	1303	سوق الأسهم - 10 %

Source : Rapport financier Annuel 2016 AXA

الحساسية للتغير في أسعار الفائدة لأنشطة الحياة والادخار والتقاعد 2016 /0 إذا كانت الزيادة 50 نقطة أساس و - 2٪ في حالة انخفاض 50 نقطة أساس. تظهر عدم التماثل ويرجع ذلك أساساً إلى أسعار الفائدة المضمونة، وقيمة كل منها يزيد عندما تنخفض الأسعار. في حين ينبغي تقاسم عوائد الاستثمار مع المؤمن عليه، مما يحد من المكاسب بالنسبة للمساهم في بيئة تتسم بأسعار فائدة مرتفعة ولكن بعض الكيانات لا تتبع ذلك النمط الكلاسيكي، بالنظر إلى أن مجموعة أكسا في عدة بلدان لديها منتجات أقل بكثير من أسعار الفائدة المضمونة وبالإضافة إلى ذلك، فإن ارتفاع أسعار الفائدة يؤثر على القيمة بشكل إيجابي من خلال الزيادة في معدل الاستثمار وسلباً عن طريق الانخفاض في القيمة الأولية للأصول والسندات والزيادة في معدلات خصم الأرباح المستقبلية.

2.6.5 مخاطر الائتمان : موضحة في الجدول الآتي:

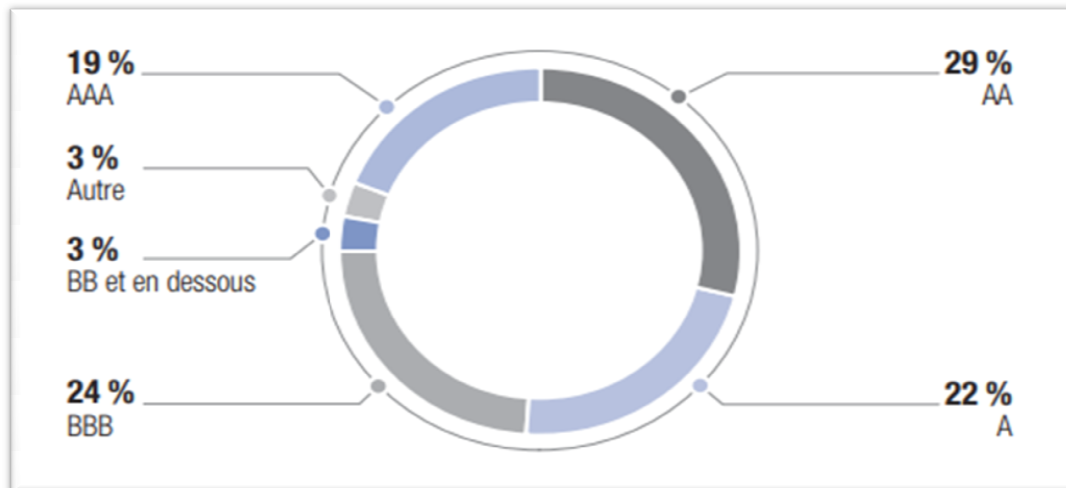
الجدول رقم 7 مخاطر الائتمان وكيفية إدارتها

نوع المخاطر	تعريف المخاطر	كيفية إدارة المخاطر
مخاطر الائتمان	تواجه مخاطر الائتمان كالتعثر المحتمل عن السداد والعجز عن الوفاء بالالتزامات. وبالنظر إلى أنشطة الرئيسية لأكسا هناك فئتين رئيسيتين لمخاطر الطرف المقابل وهي: -المحافظ الاستثمارية التي تحتفظ بها (باستثناء الأصول الممثلة بالالتزامات على وحدات حساب المنتجات التي يتم تحمل مخاطرها المالية من قبل المؤمن عليه) ومن قبل البنوك والشركات القابضة؛ -المطالبات على معيدي التأمين الناشئة عن بيع إعادة التأمين التي قامت بها مجموعة أكسا	الإستراتيجية الاستثمارية لأكسا والتي تحكمها إدارة الأصول والخصوم. تهدف إلى ضمان قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها والتزاماتها اتجاه حاملي الوثائق في جميع الأوقات لحماية ملاءتها وكياناتها التوظيف المالي تعتمد على التحليلات المختلفة التي أجرتها على مستوى المجموعة من قبل المصدر ولكل حامل نهائي، بالإضافة إلى الإجراءات المحلية. وتتيح هذه الحدود إدارة المخاطر الافتراضية للمصدر وفقاً لتصنيفها الائتماني ونضجها وأقدمية جميع السندات الصادرة عن تلك الجهة المصدرة و المملوكة من قبل مجموعة أكسا (الشركات، وكالات الدولة وشبه السيادية). وتراعي الحدود أيضاً. في نهاية المطاف تتعرض المجموعة ككل إلى مخاطر الطرف المقابل المتعلقة بالدين والسندات، والأسهم، والمشتقات، وإعادة التأمين. ويضمن احترام الحدود من قبل المجموعة من خلال حوكمة محددة. ولجنة مراقبة المخاطر تدير المجموعة ، على أساس شهري، وتحدد المخاطر التي تواجهها والإجراءات الواجب اتخاذها في حالة خطر التركيز المفرط. وتقديم التقارير إلى المدير.

التوزيع الائتماني حسب المحفظة الاستثمارية : في 31 ديسمبر 2016، محفظة السندات (450 مليار يورو)، موزعة حسب

فئة التصنيف الائتماني كالتالي :

الشكل رقم (7) التوزيع الائتماني للمحفظة الاستثمارية



Source : Rapport financier Annuel 2016 AXA

إن سياسات التنوع وتحليل مخاطر الائتمان، ولا سيما من خلال معلومات التقييم المالي، التي تنفذها إدارات الاستثمار تتم مراقبتها من قبل فرق إدارة المخاطر.

يتم مراقبة مخاطر الائتمان بشكل منتظم من قبل مجلس الإدارة عن كل فرع، وتخضع للوائح التنظيمية لكل واحد منها، بالإضافة إلى عمليات قياس رأس المال والتخطيط الاستراتيجي كما تأخذ في الاعتبار رأس المال اللازم لتغطية المخاطر الرئيسية، رأس المال اللازم للنمو في المستقبل، والاحتياجات والسيولة، ونتائج اختبارات الضغط.

3.6.5 مخاطر السيولة : المخاطر التأمينية والمخاطر التشغيلية: موضحة في الجدول الموالي

المخاطر	تعريف المخاطر	كيفية إدارة المخاطر
مخاطر السيولة	تنتج مخاطر السيولة من عدم التأكد من الإدارة والشؤون الجارية، وعمليات الاستثمار أو التمويل، والتي أكسا و / أو واحدة من الشركات التابعة لها ملزمة باحترام المواعيد النهائية للدفع، وهذا، في ظل ظروف التشغيل العادية أو الاستثنائية. وتتعلق مخاطر السيولة أيضا بالأصول والالتزامات وأية تفاعلات بينهما.	السيولة هي واحدة من الأبعاد الرئيسية لنظام إدارة المخاطر، وبالتالي الشركة بكافة فروعها تمتلك في كل الأوقات السيولة الكافية للتعامل مع الصدمات الشديدة. هذا الهدف تحقق من خلال رصد كفاية السيولة داخل مجموعة أكسا، مقاسة بمؤشر "السيولة الزائدة" الذي يتوافق مع الفجوة بين الموارد والاحتياجات في السيولة في ظل ظروف الإجهاد الشديدة وفي مختلف الأوقات (1 أسبوع، شهر، 3 أشهر و 12 شهرا). وفي كل مرة، يتم رصد صافي الموارد المتاحة ويتم قياس الاحتياجات بعد نفاذ السيولة الزائدة. يتم معايرة الصعوبة والتي تعكس الظروف القاسية (تعطل الأسواق المالية، الأزمات تجاه المجموعة، الكوارث الطبيعية). تتم إضافة شريحة من المحافظة للنظر في ذلك وكل هذه الأحداث تحدث في وقت واحد.
المخاطر المتعلقة بالتأمين	الوفاة، وطول العمر، المرض والأوبئة. المخاطر الرئيسية للتأمينات الأشخاص والمؤمنين يتعرضون للخطر من هذه الأخطار، وكلاهما حساسة اتجاه حركة أسعار الفائدة، ويمكن تعريفها كما يلي: -خطر طول العمر هو خطر المبالغة في تقدير معدل الوفيات؛ -خطر الإنهاء هو خطر الانحراف (تناقص أو زيادة) وإنهاء الخدمة مقارنة بالمستوى الأولي المتوقع للمحافظ (الحساسية بالزيادة أو النقصان) عند النهاية	ترتبط إدارة هذا النوع من أربعة 4 عمليات رئيسية، محددة على مستوى المجموعة، ولكن تختلف بشكل بحسب فرق إدارة المخاطر المركزية والمحلية، وهي: -تنفيذ إطار منظم ومحكم للموافقة على المنتجات، مما يتيح السيطرة على مخاطر المنتجات الجديدة؛ بالإضافة إلى قواعد الاكتتاب والتحليلات الربحية. -تحسين استراتيجيات إعادة التأمين من أجل الحد من مخاطر ما يسمى بـ "تعرض الذروة" للتخفيف من المخاطر ضمن المجموعة والاستفادة من التنوع. -مراجعة المؤونات الفنية؛ - إدارة المخاطر الناشئة لتبادل الخبرات مع فرق الاكتتاب ومجتمعات المخاطر.
المخاطر التشغيلية	حددت المجموعة إطارا لتحليل هذه المخاطر وتحديد كميا؛ وإدارة المخاطر التشغيلية الرئيسية التي قد تأتي من فشل الأنظمة والنظم والناشئة عن الإنسان أو الناتجة عن حدث خارجي. وتماشيا مع المبادئ المحددة من قبل الملاءة المالية الثانية، فإن أكسا تعرف المخاطر التشغيلية بأنها مخاطر الخسارة الناجمة عن العمليات الداخلية غير الكافية أو الخاطئة، أو الموظفين، أو الأنظمة، أو الأحداث الخارجية. ويشمل المخاطر القانونية ويستبعد مخاطر القرارات الإستراتيجية ومخاطر	حددت المجموعة إطارا واحدا لتحديد: قياس ومراقبة المخاطر التشغيلية الرئيسية بالاعتماد على نشر أدوات و فرق مشتركة متخصصة في المخاطر التشغيلية. بالاعتماد على تصنيف مشترك للمخاطر من خلال سبع فئات للمخاطر وهي: الاحتيال الداخلي، الاحتيال الخارجي، ممارسات العمل والسلامة في مكان العمل؛ العملاء؛ المنتجات والممارسات التجارية، الأضرار التي لحقت بالأصول المادية، انقطاع النشاط والاختلال في الأنظمة والتنفيذ. إن إدارة المخاطر التشغيلية ليست محدودة فقط شركات التأمين ولكنها تغطي جميع أنشطة المجموعة (بما في ذلك البنوك وإدارة الأصول والموردين والخدمات الداخلية) يتم تحديد خطط العمل على مستوى الشركات التابعة للمجموعة لتقليل وإدارة هذه المخاطر. وعلاوة على ذلك، فقد قرر أكسا تعزيز إدارة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات من خلال إنشاء فريق متخصص في

السمعة.	خط الدفاع الثاني وتعتمد على مدير مخاطر المجموعة.
---------	--

6. تحليل النتائج:

من خلال ما جاء في هذه الدراسة يتبين لنا أن شركات التأمين على الأشخاص تتعرض لمجموعة من المخاطر؛ بعض من هذه المخاطر تمس كافة المؤسسات والشركات مثل مخاطر السوق وسعر الفائدة والمخاطر التشغيلية؛ والبعض الآخر منها يمس شركات التأمين بشكل خاص مثل المخاطر التأمينية وهذا ينفي صحة الفرضية الأولى والتي مفادها أن "شركات التأمين على الأشخاص تواجه مجموعة من المخاطر تختلف عن باقي المخاطر التي تواجهها المؤسسات المالية الأخرى؛ أما الفرضية الثانية " تتبع شركات التأمين على الأشخاص عدة تقنيات وطرق لإدارة مخاطرها"؛ فهي صحيحة حيث لاحظنا أن شركة أكسا تتبع مجموعة متنوعة من الأساليب لمواجهة مختلف المخاطر. كما أثبتنا صحة الفرضية الثالثة " الإدارة الجيد للمخاطر تسمح لشركات التأمين على الأشخاص بتحقيق أهدافها ومواجهة مختلف التحديات" وتضح هذا جيدا من خلال المكانة التي تحتلها شركة أكسا ونموها وتطورها المستمر وتحقيقها لأهدافها المسطرة وذلك من خلال إتباع أساليب جيدة لإدارة مختلف المخاطر.

7. الخاتمة

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

ويمكن توضيح أهم النتائج المتوصل إليها في النقاط التالية:

- إدارة المخاطر هي عملية مستمرة ومتواصلة يتم فيها تحليل المخاطر التي تواجهها المؤسسة، تقييم، ومعالجة، ورصد المخاطر باستخدام أدوات وطرق مناسبة على مستوى كل الشرك؛ والهدف الرئيسي لإدارة المخاطر هو دعم الإدارة لتتمكن من تحديد المخاطر تحديدا صحيحا وقياسها وبالتالي الحد منها ومراقبتها بشكل صحيح؛

- التأمين على الأشخاص يختلف في كثير من الجوانب عن التأمين على الأضرار لكن هذا لا يمنع من وجود أوجه تشابه؛ -شركة التأمين منشأة تجارية تهدف لتحقيق الربح؛ حيث تقوم هذه الشركة بتجميع الأقساط من المؤمن لهم؛ واستثمارها في أوجه استثمارية مضمونة؛ بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين وبالتالي تتعرض عند قيامها بأنشطتها لمجموعة من المخاطر؛ وأهم المخاطر التي تواجه شركات التأمين على الأشخاص هي: المخاطر الإكتوارية؛ مخاطر السوق؛ مخاطر السيولة؛ مخاطر القرض والمخاطر التشغيلية؛ - تتبع شركات التأمين على الأشخاص مجموعة من الطرق والأساليب لمواجهة المخاطر وذلك بإتباع إستراتيجية منظمة لتغطية هذه المخاطر حيث يتم تكييفها وفقا لأنواع المنتجات والمخاطر ذات الصلة. و يتم تغطية المخاطر عن طريق قياس متطلبات رأس مال الملاءة وفق "النموذج الداخلي" و"الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر" بالإضافة إلى ذلك، إتباع إستراتيجية استثمارية مناسبة، تهدف إلى ضمان الوفاء بالتزامات اتجاه حاملي الوثائق في جميع الأوقات.

8. الهوامش:

¹Olivier Hassid ; LA GESTION DES RISQUES; 2e edition; Dunod ; Paris ; 2008 ; P 03

² Dale F. Cooper, Stephen Grey, Geoffrey Raymond and Phil Walker; Project Risk Management Guidelines; John Wiley & Sons, Inc ; England;2005; P03;

³ شقيري نوري موسى وآخرون؛ "إدارة المخاطر"؛ دار المسيرة؛ ط1؛ عمان-الأردن؛ 2012؛ ص 26

- ⁴ محمد عبد الحميد عبد الحي؛ استخدام تقنيات الهندسة المالية في إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية؛ أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم المالية والمصرفية؛ كلية الاقتصاد؛ جامعة حلب-سورية-؛ 2014؛ ص 17
- ⁵ أحمد نور؛ أحمد بسيوني شحاتة؛ محاسبة المنشآت المالية؛ دار النهضة العربية؛ بيروت؛ 1996؛ ص 86
- ⁶ منير إبراهيم هندي؛ إدارة الأسواق و المنشآت المالية؛ منشأة المعارف؛ الاسكندرية؛ 1997؛ ص 397
- * كانت مدة الوثيقة اثنا عشر شهرا ومبلغ التأمين كان 400 جنيه إنجليزي وقسط التأمين 32 جنيه، ومات جيبونز في الشهر الثاني عشر من مدة التأمين، ولكن المؤمنین رفضوا دفع مبلغ التأمين بحجة أن مدة التأمين 12 شهرا، وانقضت تلك المدة قبل وقوع الوفاة ، فلجأ الطرفان إلى المحكمة والتي حكمت بدفع مبلغ التأمين للمستفيد.
- ⁷ أنظر: عيد أحمد أبو بكر؛ وليد إسماعيل السيفو؛ "إدارة الخطر والتأمين"؛ دار اليازوري؛ عمان -الأردن؛ 2009؛ ص 166-167
- ⁸ أسامة عزي سلام؛ شتيري نوري مرسى؛ إدارة الخطر والتأمين؛ دار الحامد؛ ط1؛ الأردن؛ 2007؛ ص 87
- ⁹ المرجع السابق لـ محمد توفيق البلقيني؛ جمال عبد الباقي واصف؛ ص 417
- ¹⁰ المرجع السابق لـ عيد أحمد أبو بكر؛ وليد اسماعيل السيفو؛ ص 165
- ¹¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية؛ العدد 13؛ الصادر بتاريخ 1995/03/08؛ الأمر رقم 07/95؛ المؤرخ في 1995/01/25؛ المتعلق بالتأمينات؛ ص 12
- ¹² David F. Babbel and Anthony M. Santomero; Risk Management by Insurers: An Analysis of The Process ; The Journal of Risk and Insurance, Vol. 64, No 2, The Wharton School; University of Pennsylvania, 1997; P 05
- ¹³ Walid Saffar ; GESTION DU RISQUE DANS LES SOCIÉTÉS CANADIENNES D'ASSURANCE DE PERSONNES ; pour l'obtention du grade de Maîtrise en administration des affaires ; UNIVERSITÉ LAVAL FACULTÉ DES SCIENCES DE L'ADMINISTRATION DÉPARTEMENT DE FINANCE ET ASSURANCE ;2003 ;p33
- ¹⁴ المرجع السابق لـ عيد أحمد أبو بكر؛ ص 176
- ¹⁵ David F. Babbel and Anthony M. Santomero ; Op.cit;p239
- ¹⁶ Walid Saffar ; Op.cit;p 35-39
- ¹⁷ Naser Abdelkarim, Maisa Burbar ; How Banks in Palestine Manage Financial Risk?; Paper presented in Al-Zaytoonah University, Jordan; 2007;p10
- ¹⁸ David F. Babbel and Anthony M. Santomero ; Op.cit;p 240
- ¹⁹ Ibid;p 240
- ²⁰ ZAHANGIR ALAM,;Risk Management Practices: A Critical Diagnosis of Some Selected Commercial Banks in Bangladesh;Volume-VI, Number-01,Bangladesh; January-June, 2011;p 19
- ²¹ David F. Babbel and Anthony M. Santomero ; Op.cit;p 240
- ²² Walid Saffar ; Op.cit;p 34
- ²³ Ibid;p 35
- ²⁴ CHRISTIAN JIMENEZ et autre, risque opérationnels, revue banque édition ,France, 2008, p19
- ²⁵ Julie Gamonet; Modélisation du risque opérationnel dans l'assurance; Centre d'Études Actuarielles; Institut des Actuaire; France ;2006 ;10
- ²⁶ Walid Saffar ; Op.cit;p 45
- ²⁷ طارق الله خان؛ حبيب أحمد؛ "إدارة المخاطر: تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية"؛ البنك الإسلامي للتنمية: المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة - السعودية؛ 2003؛ ص 33