مجلة المالية و الأسواق
ISSN : 2392- 5124
eISSN : 2602-5191

المجلد 07 / العدد: 01 (2020)،
ص : 324-336

واقع إدارة الخطر في شركات التأمين الجزائرية: دراسة عينة من شركات التأمين في الجزائر

The reality of risk management in Algerian insurance companies: a study of a sample of insurance companies in Algeria

د.برواين شهرزاد [1*] د.لعلمي فاطمة [2]

[1] جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم (الجزائر)، bchahrazed@ymail.com

[2] جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم (الجزائر) lalmi.fatima@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: **تاريخ القبول:** **تاريخ النشر:**

2020-02-02 2020-03-20 2020-03-30

ملخص:

الملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الخطر في شركات التأمين الجزائرية من خلال دراسة عينة منها. كما توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن هذه الشركات مازالت تعاني من عدة صعوبات متعلقة بإدارة الخطر منها: استخدام الأساليب التقليدية في اكتشاف الأخطار وقياسها وكذا اختيار الوسيلة الملائمة لمواجهتها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الخطر، التأمين، شركات التأمين الجزائرية، الأساليب التقليدية، الأساليب العلمية.

Abstract:

The aim of thisstudy is to identifythe reality ofrisk managementinthe Algerianinsurance companies.The results ofthe survey showedthat these companiesstill suffer fromseveral problemsin addition torisk management, such as the use of traditionalmethods to identify andmeasure risk, and eventhe choice ofhow best todealunexpectedrisks.

Keywords: Risk Management, Insurance, Algerian companies ofinsurance, Traditional Methods, scientific methods.

[1] المؤلف المرسل: د.برواين شهرزاد، الإيميل: bchahrazed@ymail.com

1- المقدمة:

تعد شركات التأمين إحدى صور المؤسسات المالية التي تستهدف دعم الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي في البلاد عن طريق استثمار مدخرات الأفراد المؤمن لهم، وفي المقابل تقوم بتأمين هؤلاء الأفراد ضد الأخطار والأضرار التي تقع عليهم مما يعني في نهاية المطاف تحقيق أهدافها الوطنية.

غير أن هذه الشركات تواجه خطر أن تصبح في لحظة ما مطالبة بالوفاء بالتزامات تفوق قدرتها المالية سواء كانت في صورة احتياطيات فنية، بل ورأس المال أيضاً، وهنا تبرز ضرورة وضع آليات للتحكم في الأخطار بشركات التأمين واعتماد سياسات تضمن توازن عملياتها التأمينية وتقليل عمليات إعادة التأمين من جهة أخرى. ومن هذا المنطلق يتمثل **هدف هذه الدراسة** في التعرف على واقع إدارة الأخطار بشركات التأمين في الجزائر من خلال دراسة عينة من موظفيها. وتتمثل **إشكالية الدراسة** في السؤال الجوهري الآتي: **ما هو واقع إدارة الخطر بشركات التأمين الجز ائرية؟ وماهي الصعوبات التي تواجهها في تسيير الأخطار التي تواجهها؟**

وتتمثل **فرضيات الدراسة** في أن:

- إن التحكم في الأخطار التي تواجه شركات التأمين واختيار أنجع الوسائل لمواجهتها يتطلب استخدام الأساليب العلمية الحديثة لاكتشاف الأخطار قبل وقوعها وتقييمها، ومن ثم اختيار أنسب السياسات لمواجهتها.
- من الصعوبات التي تواجه معظم شركات التأمين الجزائرية في تأدية وظيفتها التأمينية هي مشكلة تحديد الأخطار وطرق حسابها وكذلك تحديد احتمالات وقوع هذه الأخطار.

وتنبع **أهمية الدراسة** من أهمية إدارة الخطر بشركات التأمين لكونها المسؤولة عن ضمان التوازن المالي لهذه الشركات من خلال التسيير الفعال للأخطار التي تواجهها، وضمان استمرارية هذه الشركات في تأدية وظائفها باعتبارها تجمع حصيلة معتبرة من الموارد المالية والتي يمكن توظيفها في القطاعات الإنتاجية، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال المكانة الرئيسية التي تحتلها شركات التأمين الكبرى في الأسواق المالية الدولية.

ومن أجل التوصل إلى الإجابة عن إشكالية الدراسة واثبات صحة أو خطأ الفرضية تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال إبراز الجوانب النظرية في الموضوع ، ودراسة عينة من موظفي شركات التأمين في الجزائر مؤلفة من شركتين احداهما عامة والأخرى خاصة، تم اختيارها على أساس أكبر حصة سوقية وسطية للفترة الممتدة ما بين 2015 و2018.

وقد تم **تقسيم الدراسة** إلى قسمين: خصص أولهما للإطار النظري المتعلق بشركات التأمين وإدارة الخطر بها إضافة إلى تقديم لمحة مختصرة عن قطاع التأمين في الجزائر، في حين خصص القسم الثاني للدراسة التطبيقية.

2- المفاهيم النظرية للدراسة: خصص هذا المحور للتعرف على مفهوم شركات التأمين، بالإضافة إلى ماهية إدارة الخطر في هذه الشركات، مراحلها وسياساتها، كما تم التطرق إلى التعريف بقطاع التأمين في الجزائر.

2-1-مفهوم شركات التأمين: تعد شركات التأمين من المؤسسات المالية التي تؤدي دورا فعالا في مختلف الاقتصاديات، لذلك اهتم بدراستها العديد من الباحثين، وفيما يلي أهم التعريفات المقدمة لها:

يعرف "**محمد عبد الظاهر حسين**" شركات التأمين باعتبارها طرفا مهما من أطراف عقد التأمين بأنها: " شركة مساهمة لها شخصية قانونية مستقلة تقوم بتجميع أقساط التأمين من المؤمن لهم مقابل حمايتهم من الأخطار المؤمن منها، وكذا الالتزام بدفع مبلغ التأمين أو التعويض في حالة تحقق هذه الأخطار".[1]

ويعرف "**مختار الهانسي**" و" **إبراهيم عبد النبي**" شركات التأمين بأنها: "مؤسسات مالية تتمثل مهمتها الرئيسية في توفير الخدمات التأمينية للمؤمن لهم سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين، من خلال تعويضهم عن الخسائر التي تلحق بهم نتيجة تحقق الأخطار المؤمن منها، وذلك مقابل أقساط محددة يلتزمون بدفعها في آجال متفق عليها ".[2]

كما يعرف "**Yinghui Wang**" **وآخرون** شركات التأمين على أنها : "مؤسسات مالية تزاول نموذجا تجاريا مميزا، يقوم على توفير التغطية التأمينية للمؤمن لهم من مختلف الأخطار المؤمن منها مقابل دفع أقساط يتفق عليها، وأن هذه المؤسسات تحافظ على توازنها المالي من خلال عمليتين هما :الدراسة الدقيقة والمفصلة للأخطار المؤمنة وكذا التحديد الدقيق للأقساط المناسبة لتغطيتها ".[3]

بينما يرى "**Pietro Cafasso**" وآخرون شركات التأمين بأنها: "مؤسسات مالية تقوم ببيع خدماتها التأمينية المتمثلة في نقل الأخطار التي يواجهها المؤمن لهم إليها، مقابل أقساط يلتزمون بسدادها ".[4]

مما تقدم يستخلص بأن شركات التأمين عبارة عن مؤسسات مالية هدفها توفير التغطية التأمينية للمؤمن لهم من الأخطار التي تواجههم مقابل التزامهم بدفع دفعات مالية تسمى أقساطا يتفق عليها بين هذين الطرفين، كما تقوم هذه المؤسسات بتوظيف الأقساط المجمعة في

استثمارات مربحة لتتمكن من الوفاء بالتزاماتها المتمثلة في دفع التعويضات أو مبالغ التأمين في حالة تحقق هذه الأخطار.

2-2- ماهية إدارة الخطر: تعددت التعاريف المقدمة لإدارة الخطر نورد أهمها فيما يلي:

يعرف "**Yinghui Wang**" **وآخرون** إدارة الخطر بأنها: "المسؤولة عن تقييم الأخطار المرتبطة بالخدمات التأمينية التي توفرها شركات التأمين للمؤمن لهم، وكذا اكتشاف الأخطار المحتملة واختيار الوسيلة الأنسب لمواجهتها ".[5]

ويعرف " **Travis Pritchett**" إدارة الخطر بأنها ذلك: " الأسلوب العلمي المعتمد لتحديد الأخطار المحتملة، تصنيفها حسب احتمال تحققها، قياسها ثم اختيار أنسب الوسائل لمواجهتها بأقل تكلفة ممكنة "[6]،وهذا يعني أن إدارة الخطر تتم من خلال استخدام الأسلوب العلمي سواء كانت إجراءات أو قوانين أو تعليمات، وذلك إما للحد من معدل تكرار الخسارة أو تخفيف وطأة الخسارة (شدة الخسارة) في حالة حدوثها أو تحقيق الهدفين معاً بأقل تكلفة ممكنة.

بينما يرى " **رياض بطشون**" أن إدارة الخطر عبارة عن: " عملية اتخاذ قرار والتي عن طريقها تستطيع المؤسسة تخفيض النتائج السلبية للخطر"[7] ،وبذلك فإن إدارة الخطر تعمل على تخفيض التكاليف المرتبطة بالخطر.

كما يرى " **سلامة عبد الله** " أن إدارة الخطر يقصد بها : " التوصل إلى وسائل محددة للتحكم في الخطر والحد من تكرار تحقق حدوثه والتقليل من حجم الخسائر التي تترتب على ذلك، مما يترتب عليه تخفيض درجة الخطر ، كل ذلك بأقل تكلفة ممكنة "[8]،وبذلك تهدف إدارة الأخطار إلى الحد من آثار الأخطار ، وكذا وضع سياسة مثلى ذات أهداف محددة لمجابهة الخسائر المتوقعة أو الحد منها بأقل تكلفة ممكنة في حدود الظروف والإمكانيات والنتائج المتوقعة والمتعلقة بموضوع الخطر من ناحية وبالقائم بإدارة الخطر من ناحية أخرى.

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن إدارة الخطر تعنى باستخدام 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 أو تخفيض حجم الخسارة ذاتها أو تخفيضهما معاً وذلك بأقل تكلفة ممكنة وبما يكفل تحقيق أقصى أمان ممكن.[9]

2-3-دور إدارة الخطر في مجال التأمين: تؤدي إدارة الخطر دورا رئيسيا في شركة التأمين، فهي مسؤولة عن:[10]

2-3-1. تركيب محفظة الشركة وطبيعتها من حيث أنواع التأمين المختلفة والمكونة لها ومن حيث حجمها وتجانس التغطيات في كل نوع، وبهذا تتدخل إدارة الخطر لتحديد سياسة الاكتتاب المباشرة في الشركة.

2-3-2. تقسيم الأخطار المقبولة على أسس فنية بوعي كامل لخطورة هذه العملية، والتي ترقى إلى مستوى القرار المالي الذي يترتب عليه تحديد التزامات المؤمن ومعيدي التأمين.

2-3-3. تحديد نسبة الاحتفاظ العام(الإجمالي) للمؤمن من كل نوع من أنواع التأمين ومن كل خطر مقبول.

2-3-4. تحديد هيكل إعادة التأمين بما يتفق وتركيب الأخطار المقبولة وحدودها وشروطها.

2-3-5. مراجعة تقديرات إدارات المطالبات المباشرة للاحتياطيات الفنية والتأكد من كفايتها لمقابلة التزامات الشركة المستقبلية مستخدمة في ذلك أدوات علمية في التحليل مع إضافة العامل الشخصي المبني على الخبرة الفعلية بالواقع.

2-4 خطوات إدارة الخطر وسياساتها: تتضمن عملية إدارة الخطر بشركات التأمين خمس خطوات هي: اكتشاف الأخطار، قياس الأخطار، اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الأخطار أي اتخاذ القرار، تنفيذ القرار، وأخيرا تقييم ومراجعة القرار أي سياسة إدارة الخطر المتبعة، وفيما يلي تلخيص لهذه الخطوات:[11]

الخطوة1: اكتشاف الأخطار: اكتشاف الخطر والتعرف عليه يمثل الخطوة الأولى والجوهرية في طريق مواجهته، وتعتمد عدة طرق لاكتشافه منها:

أ- **الطريقة التحليلية لاكتشاف الخطر:** وفقا لهذه الطريقة تقوم إدارة الخطر بإعداد دليل للخطر الذي هو عبارة عن تبويب شامل للأخطار المختلفة التي يتوقع أن تواجه المشروع في مختلف مراحل نشاطه، مع وضع رقم تعريفي لكل خطر من هذه الأخطار.

ب- **الطريقة التأمينية:** وتعتمد هذه الطريقة على أسلوبين: أولهما أسلوب الدراسة التأمينية والذي يتمثل في اللجوء إلى هيئات التأمين من طرف مدير المشروع طالبا معاينة المشروع بهدف تقديم تصور شامل للأخطار المختلفة التي يمكن أن تواجه المشروع وأساليب مواجهتها، وثانيهما أسلوب دراسة الوثائق التأمينية الذي يعتمد على مراجعة وثائق التأمين باعتبارها تتضمن الأخطار المغطاة والأخطار المستثناة، مما يمكن القائم على المشروع أو المؤسسة من اكتشاف جانب كبير من الأخطار التي قد تتعرض لها مؤسسته.

ت- **طريقة خريطة تدفق العمليات:** ويتم فيها اعداد خريطة تدفق العمليات الخاصة بأنشطة المؤسسة والتي توضح سير العمليات الإنتاجية ابتداء من توريد المواد الأولية ووصولا إلى بيع السلعة إلى المستهلك النهائي، ثم تحديد الأخطار التي تواجه كل عملية من هذه العمليات.

ث- **طريقة القوائم المالية:** وتتلخص في دراسة القوائم المالية وتحليلها لتحديد الأخطار التي تواجهها المؤسسة بغرض تحديد الخسارة المحتملة المتصلة بكل عنصر من عناصر كل قائمة.

الخطوة 2: قياس الأخطار: تمثل الخطوة الثانية بعد اكتشاف الخطر، حيث يتم فيها تحليل الأخطار بهدف قياسها، وهناك مقياسين لقياس الخطر: أولهما قياس الخطر باعتباره أقصى خسارة مادية محتملة من خلال دراسة العناصر الرئيسية التي تؤثر في تقدير حجم هذه الخسارة والمتمثلة في القيمة المعرضة للخطر، وعدد الوحدات المعرضة للخطر وكذا معدل الخسارة المادية المتوقعة، أما المقياس الثاني فيتمثل في قياس الخطر عن طريق وطأته اعتمادا على نظرية الاحتمالات.

الخطوة 3: اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر: ويتم ذلك اعتمادا على ما تم التوصل إليه من خطوة اكتشاف الأخطار وخطوة قياسها، حيث يمكن ذلك من وضع شكل تفصيلي للأسلوب الواجب اتباعه في مواجهة الخطر من حيث المزايا والتكاليف، ليتم اختيار أفضل وسيلة وأقلها تكلفة سواء كان بالوقاية والمنع، أو تحمل الخطر بوسائله المختلفة، أو تحويله عن طريق التأمين.

وتتمثل أهم السياسات أو الوسائل المعتمدة في مواجهة الخطر في:

أ- **سياسة تجنب الخطر:** وهي سياسة اتخاذ القرار بعدم التعامل مع الخطر كليا أو جزئيا، وذلك درءا لما قد يترتب على تحققه من خسائر لا طاقة لمتخذ القرار بها وبما يحقق له في نهاية الأمر أقصى أمان ممكن بأدنى تكلفة ممكنة في مواجهة الخطر، ومن أمثلة ذلك تجنب استخدام ما قد يترتب على استخدامه أخطارا يمكن أن ينشأ عن تحققها خسائر تفوق طاقة المؤسسة.

ب- **سياسة الاحتفاظ الخطر:** وهي سياسة اتخاذ القرار بالاحتفاظ بالخطر كليا أو جزئيا، وذلك اعتمادا على توفر مقدرة معينة لدى متخذ القرار تتيح له تحمل جميع الخسائر المحتملة أو جزء منها، ومن أمثلتها: لمنع خطر إصابات العمل أو تقليل احتمال وقوعه وبالتالي الخسائر المادية المحتملة، يمكن اتباع واستخدام أحدث الأساليب للأمن الصناعي في المؤسسة وتوعية العاملين وتحسيسهم بأهميتهم في العمل وهذا من شأنه تقليل احتمال وقوع الخطر، كما يمكن تكوين احتياطي مالي لتغطية الخسائر محتملة الوقوع.

ت- **سياسة تحويل أو نقل الخطر:** ويقصد بها تحويل الخطر من الفرد أو المؤسسة المعرضة له إلى طرف آخر عادة ما يتمثل في شركات التأمين وذلك مقابل نظير مالي يتفق عليه مسبقا، وتستخدم هذه السياسة إذا تعذر على المؤسسة الاستغناء عن النشاط أو الشيء مصدر الأخطار.

الخطوة 4: تنفيذ القرار: وهي الخطوة الرابعة حيث يتم فيها تنفيذ القرار المتخذ بشأن الوسيلة أو السياسة المثلى للتعامل مع الخطر وفقا لبرنامج زمني محدد.

الخطوة 5: التقييم والمراجعة: ويتم فيها تقييم برنامج إدارة الخطر ومراجعته باستمرار، وذلك باعتبار أن الظروف المحيطة بإدارة الخطر قد تتغير فتظهر أخطار جديدة وتختفي أخرى قديمة، كما أن التنفيذ الفعلي لوسيلة مواجهة الخطر قد يظهر عيوبا وأخطاء يمكن تلافيها.

2-5-لمحة وجيزة عن قطاع التأمين في الجزائر: مر نشاط التأمين في الجزائر بفترتين هامتين هما : فترة الاستعمار وفترة الاستقلال ، حيث يمكن تقسيم فترة الاستقلال بدورها إلى ثلاثة مراحل هي : مرحلة ما قبل احتكار الدولة ، ومرحلة احتكار الدولة ، وأخيرا مرحلة رفع احتكار الدولة بمقتضى الأمر رقم 95-07 الصادر بتاريخ 1995/1/25 ، الذي يمثل التنظيم القانوني الجديد لنشاط التأمين في الجزائر ، وقد تزامن إصداره مع الإصلاحات الاقتصادية التي انتهجتها السلطات نتيجة للصعوبات التي كان يعاني منها الاقتصاد الجزائري ، وقد شملت هذه الإصلاحات كافة القطاعات بما فيها قطاع التأمين ، و الذي انصبت إصلاحاته على جانبين ، أولهما الجانب التشريعي وذلك بإصدار الأمر رقم 95-07 الصادر بتاريخ 1995/1/25 الذي قضى في مادته رقم 278 بإلغاء جملة القوانين ذات الصلة بالاحتكار ، وفتح المجال للشركات الخاصة الوطنية والأجنبية لممارسة جميع عمليات التأمين بالجزائر ، وتعديله بالقانون رقم 06- 04 الصادر بتاريخ 2006/2/20[12]، ليواكب التغيرات التي أبرزتها سياسة الإصلاح الاقتصادي واعتماد اقتصاد السوق ، وكذا ظروف انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية ، وثانيهما الجانب الاقتصادي الذي تضمن إصلاحات عديدة أهمها : خصخصة المؤسسات العامة بشكل عام ، وشركات التأمين بشكل خاص ، إذ بعد أن كانت الدولة تحتكر ممارسة عمليات التأمين بشركاتها، تم إلغاء هذا الاحتكار، و تحويل شركات التأمين العامة إلى شركات ذات أسهم عامة وخاصة ومختلطة، كما فتح المجال للشركات الخاصة الوطنية والأجنبية لممارسة كافة عمليات التأمين بالجزائر.

وتتعدد منتجات قطاع التأمين الجزائري غير أن أهمها : التأمين على السيارات، تأمين الأخطار المختلفة، تأمين النقل، تأمين الأشخاص.

ويضم سوق التأمين الجزائري عدة شركات، منها ست شركات تمارس نشاطها قبل صدور الأمر 95-07 الصادر بتاريخ 1995/1/25، والمتمثلة في: الشركة الجزائرية للتأمين (SAA)، الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) ، الشركة الجزائرية للتأمين الشامل (CAAT)، الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR) ، الصندوق الوطني للتعاون الزراعي (CNMA) ، والتعاضدية الجزائرية لتأمين عمال التربية والثقافة (MAATEC) . أما باقي الشركات فقد أنشئت عند صدور الأمر رقم 95-07، ومنها: الشركة الجزائرية لضمان الصادرات ((CAGEX، الشركة الجزائرية

لضمان القرض العقاري (SGCI) ، الشركة الجزائرية لضمان قرض الاستثمار (AGCI) ، شركة ترست الجزائر (Trust Algeria) ، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR) ،الجزائرية للتأمين (2A) ،شركة تأمين المحروقات(CASH)،شركة السلامة (SALAMA Assurance) ، الشركة العامة للتأمينات المتوسطية (GAM Assurance) ، وشركة (ALLIANCE assurances) .

3- الإطار التطبيقي للدراسة:

3-1- منهجية البحث: من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المتوخاة من الدراسة، فقد كان من الضروري تحديد الأسلوب وطبيعة المنهج الأكثر ملاءمة لتحقيق تلك الأهداف والمتمثل في المنهج الميداني الذي يجمع بين الأسلوب الوصفي والأسلوب التحليلي لبيانات الدراسة وهو المنهج الذي يعد ملائما لطبيعة البيانات الأولية التي تم جمعها ميدانيا، إضافة إلى إتباع الخطوات العلمية في اختيار عينة الدراسة الممثلة للمجتمع المستهدف، وفي هذا الإطار فقد تم استهداف مجتمع العاملين في شركات التأمين. ولغرض الحصول على البيانات الأولية المطلوبة فقد كان من الأهمية بمكان، تحديد أداة البحث " **استمارة الاستبيان** " التي تعد بمثابة الوسيلة المناسبة لجمع البيانات اللازمة التي تتضمن توفير البيانات المطلوبة كلما كان ذلك ممكنا، بعد إجراء الاختبارات الضرورية المتعلقة بالتحقق من صدق وثبات الأداة.

3-2-عينة البحث وطريقة اختيارها: تم اختيار " عينة عشوائية بسيطة " وهي إحدى العينات الاحتمالية حجمها (200) مفردة، تم سحبها من المجتمع الإحصائي المشمول بالدراسة. وقد تم اختيار عينة الدراسة وفق الخطوات الآتية:[13]

$$n=((Z^2)\ p*q) / d^2$$

حيث أن:

Z: قيمة الإحصاء Z عند مستوى (α) و (β)، P: نسبة الظاهرة في المجتمع ، q:(1-p)

d : مقدار الخطأ المسموح به .

ونظرا لأن (p) و (q) مؤشرات مجهولة القيمة فإنه يمكن إحلالها بتقدير لهما من العينة يكون معلوما مسبقا من واقع الخبرة الطويلة السابقة أو اعتماد (0,5) ، ولتحديد حجم العينة المناسب ، وبتحديد (α = %5) و(β = %10) ومقدار الخطأ المسموح به (%5) كانت النتائج أن حجم العينة هو (200) مفردة .

3-3-تصميم الاستبيان: تم جمع البيانات الأولية عن استمارات الاستبيان التي قسمت إلى:

القسم01: يتعلق بالمعلومات الخاصة بالمستجوب وقد تضمنت الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة الخبرة المهنية.

القسم02: يتعلق بالمعلومات الخاصة بشركة التأمين: خبرة الشركة، مداخيلها المالية، إجراءات التأمين وغيرها.

القسم 03: يتعلق بواقع إدارة الخطر بالشركة: مدى توفر قسم مخصص لإدارة الخطر وأهدافه، الأساليب المعتمدة في اكتشاف الأخطار وقياسها، نوع الأخطار التي تواجهها الشركة، الأساليب المعتمدة في اختيار الوسيلة الملائمة لمواجهتها وغيرها.

3-4-صدق وثبات أداة الدراسة: لغرض التحقق من صدق أداة الدراسة تم عرضها على بعض المحكمين، ومن خلال عرضها على عينة اختبارية حجمها عشر (10) مفردات مجتمع الدراسة الأصلي، بغرض التعرف على مدى وضوح محتوياتها، وكذلك تحديد الوقت اللازم للإجابة عليها. أما لغرض التأكد من ثبات أداة الدراسة فقد تم استخدام ما يعرف بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار من خلال تقديمها لعينة من مجتمع الدراسة الأصلي محتواها (10) مفردات مرتين متتاليتين تفصل بينهما فترة زمنية قدرت بأسبوعين، وقد أظهرت نتائج اختبار معامل ارتباط سيبرمان للرتب لإجابات العينة في المرتين على مجموعة الأسئلة الواردة في الاستبيان ، أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0,79) مما يدل على وجود ثبات مناسب لأداة القياس المستخدمة، كما يعزز من النتيجة السابقة أن قيمة معامل الثبات باستخدام أسلوب " **ألفاكرونباغ** " ، "**Alfa Cronback** " تساوي (0,89) ، وهذا يعد دليلا آخر على وجود اتفاق داخلي بين فقرات تلك الأسئلة وبالتالي الحكم على ثبات أداة الاستبيان.

3-5-جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها: لقد تم الالتقاء مباشرة مع المستجوبين وطلب منهم ملأ الاستمارات، وبعد جمع الاستمارات التي بلغ عدد 180 استمارة، تم تفريغها باستخدام برنامج SPSS

3-6-نتائج الاستبيان: تمثل الهدف من استبيان الدراسة في اختبار **الفرضية الآتية**: من الصعوبات التي تواجه أغلبية شركات التأمين الجزائرية (خاصة العامة منها) في تأدية وظيفتها التأمينية هي مشكلة تحديد الأخطار وطرق حسابها وكذلك تحديد احتمالات وقوع هذه الأخطار ومواجهتها وذلك نتيجة اعتمادها على الأساليب التقليدية في اكتشاف الأخطار وقياسها واختيار السياسة المناسبة لمواجهتها.

وقد أظهرت النتائج أن:

- فيما يخص الخصائص الوصفية للمستجوبين فقد تبين أن غالبية موظفي شركات التأمين العامة والخاصة معا هم ذكور أي ما يعادل 57,5 %و70,4 % على التوالي من مجموع موظفي كل نوع من الشركات، والباقي إناث، والذين هم من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين أقل من 30 سنة و40 سنة أي ما يعادل 78,1 %و59,2 % على التوالي من مجموع موظفي كل

نوع من الشركات ، والذين يتمتعون بمستوى تعليمي عالي 67,2%و85,2 % على التوالي ، والذين تتراوح دخولهم الشهرية بين 12000 دج و30000 دج بالنسبة لموظفي الشركات العامة ، وأكبر من 30000 دج بالنسبة للشركات الخاصة .والنتيجة التي يمكن التوصل إليها أن كلا من شركات التأمين العامة والخاصة تعتمد على فئة عاملة شابة ذات مستوى تعليمي عالي ولكن في شركات التأمين الخاصة يظهر ذلك بشكل أكبر، وتمنحها دخول شهرية كبيرة ولكن في شركات التأمين الخاصة بقدر أكبر.

- فيما يخص اكتشاف الأخطارتبين أن شركات التأمين العامة تعتمد بالدرجة الأولى في اكتشاف الأخطار على الأساليب التقليدية المتمثلة أساسا في الخبرة بنسبة 72,6 %، وعلى الأساليب العلمية الحديثة المتمثلة أساسا في الطريقة التأمينية والطريقة التحليلية بالدرجة الثانية وذلك بنسبة 28,8 % لكل طريقة، بينما شركات التأمين الخاصة تعتمد في اكتشاف الأخطار على الأساليب التقليدية والحديثة معا والمتمثلة أساسا في الخبرة بنسبة 88,9 % والطريقة التأمينية بنسبة 74,1 %.
- فيما يخص قياس الأخطار اتضح أن شركات التأمين العامة تعتمد بشكل رئيسي في قياس الأخطار على الأساليب التقليدية المتمثلة أساسا في الخبرة والتقدير الشخصي بنسبة 67,1 %، إلى جانب بعض الأساليب العلمية الحديثة المتمثلة أساسا في طريقة الخسارة المادية المحتملة بنسبة 31,5 % وحساب الاحتمالات بنسبة 26 %، أما شركات التأمين الخاصة فإنها تعتمد في قياس الأخطار على الأساليب الحديثة بالدرجة الأولى والمتمثلة أساسا في طريقة الخسارة المادية المحتملة بنسبة 70,4 %، وكذلك على الأساليب التقليدية والمتمثلة أساسا في الخبرة والتقدير الشخصي بنسبة 66,7 %.
- وفيما يخص اختيار الوسيلة الملائمة لمواجهة الأخطار تبين أن أن شركات التأمين العامة تعتمد بشكل رئيسي في اختيار الطريقة المناسبة لمواجهة الخطر على الأساليب التقليدية المتمثلة أساسا في الخبرة بنسبة 79,5 %، إلى جانب بعض الأساليب العلمية الحديثة المتمثلة أساسا في طريقة أدنى تكلفة بنسبة 26% ومصفوفة إدارة الأخطار بنسبة 11 %. أما شركات التأمين الخاصة فإنها تعتمد بشكل كلي في اختيار الطريقة المناسبة لمواجهة الخطر على الأساليب التقليدية المتمثلة أساسا في الخبرة بنسبة 100%، إلى جانب بعض الأساليب العلمية الحديثة المتمثلة أساسا في طريقة أدنى تكلفة بنسبة 59,3%.
- وفيما يخص الصعوبات التي تواجه الموظفين في شركات التأمين فقد تم التوصل إلى أن أغلبية موظفي شركات التأمين العامة (67,1 %) يواجهون صعوبات كثيرة (32,9%) أثناء القيام

بعمليات التأمين والتي تتمثل أساسا في : صعوبات تنظيمية بالدرجة الأولى ، وصعوبات قانونية بالدرجة الثانية ، وصعوبات معلوماتية بالدرجة الثالثة ، في حين أن أغلبية موظفي شركات التأمين الخاصة (59,3 %) يواجهون صعوبات قليلة (55,6 %) أثناء القيام بعمليات التأمين والتي تتمثل أساسا في : صعوبات تنظيمية بالدرجة الأولى، وصعوبات قانونية بالدرجة الثانية، وصعوبات معلوماتية بالدرجة الثالثة .

- وفيما يخص مداخيل الشركة ونوع الأخطار التي تواجهها يؤكد أغلبية موظفي شركات التأمين العامة أن هذه الشركات توفر التغطية المالية لزبائنها في أغلب الحالات باستثناء حالات قليلة وذلك بسبب عدم التقدير الجيد للأخطار المؤمن منها خاصة في شركات التأمين العامة، وذلك رغم أن هذه الشركات أي العامة والخاصة تتضمن أقسام مخصصة لإدارة الأخطار. غير أن هذه الأقسام تعتمد في شركات التأمين العامة بشكل رئيسي على الأساليب التقليدية (الخبرة) في اكتشاف الأخطار وقياسها وكذا اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهتها وذلك على عكس شركات التأمين الخاصة التي تعتمد على الأساليب التقليدية والعلمية الحديثة معا ، وهذا ما يفسر لنا لماذا مداخيل شركات التأمين العامة مقبولة في حين أن مداخيل شركات التأمين الخاصة جيدة ، ولماذا نجد أن شركات التأمين العامة معرضة لأخطار هامة جدا قد تؤدي بها إلى الإفلاس بسبب عدم التقدير الجيد للأخطار المؤمن منها في حين أن شركات التأمين الخاصة غير معرضة لهذا النوع من الأخطار

من خلال النتائج المتوصل إليها يتضح لنا صحة فرضية الدراسة بأن شركات الأمين العامة والخاصة على حد سواء تواجه صعوبات نتيجة اعتمادها الرئيسي على الأساليب التقليدية في اكتشاف الأخطار وتحليلها وقياسها وكذا اختيار الوسيلة الملائمة لمواجهتها، بينما تزداد هذه الصعوبات في الشركات العامة مقارنة بنظيرتها الخاصة.

4- الخاتمة: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن: شركات التأمين العامة منها لا توفر التغطية المالية لزبائنها في بعض الحالات وذلك بسبب عدم التقدير الجيد للأخطار المؤمن منها، وذلك نتيجة لاعتماد الأقسام المخصصة لإدارة الأخطار فيها وبشكل رئيسي على الأساليب التقليدية في اكتشاف ومواجهة الأخطار وكذا اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة هذه الأخطار وذلك على عكس شركات التأمين الخاصة التي تعتمد على الأساليب التقليدية والعلمية الحديثة معا.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح إعادة تنظيم سوق التأمين الجزائري وتطوير وتحسين الخدمات التي تقدمها شركاته وذلك من خلال:

- اختيار وسائل التوزيع الأكثر فعالية لخدمات التأمين كالتنقل إلى المنازل، وفي هذا الإطار يجب على السلطات العامة أن تضيف إلى التشريع الساري أنواعا جديدة من وسطاء التأمين وتحديد طريقة دفع أجورهم.
- الاعتماد في تحديد أقساط التأمين على جداول إحصائية وطنية .
- العمل على إنشاء معهد عالي للتكوين في مجال التأمين وخصوصا في مجال خبرة الاكتواري.
- تنظيم برامج تعليمية وتكوينية في مجال التأمين لمقدمي الخدمة التأمينية ، بهدف تنمية مهاراتهم وقدراتهم بما يمكنهم من تأدية عملهم بالمستوى المطلوب ، نظرا للعلاقة المباشرة التي تربطهم بالمؤمن لهم.
- تنظيم دورات تكوينية لموظفي شركات التأمين عامة والمسئولين منهم على إدارة الأخطار خاصة وتوعيتهم بفعالية الدور الذي يؤديه قسم إدارة الأخطار من جهة، وتدريبهم على كيفية استعمال الأساليب الحديثة لمواجهة هذه الأخطار وكيفية اختيار أنسب طريقة لمواجهتها.
- إقامة علاقة حسنة مع الزبائن والاهتمام بهم من حيث الاستقبال الجيد والاستماع لانشغالاتهم والحرص على إشباع حاجاتهم ورغباتهم بهدف كسب ثقتهم.
- التكفل الجيد بالتعويض باعتباره النقطة الحساسة في علاقة المؤمن له والمؤمن ، وذلك عن طريق تسهيل إجراءات التعويض، والسرعة في دفع التعويضات المستحقة لأصحابها وهذا لغرض إعادة الثقة ومحو الصورة السيئة من أذهان المؤمن لهم تجاه شركات التأمين.

قائمة الهوامش والمراجع

[1] محمد عبد الظاهر حسين، **عقد التأمين: مشروعيته، آثاره، إنهاؤه**، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص86-87.

[2] مختار الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، **مقدمة في مبادئ التأمين في النظرية والتطبيق**، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص79

[3] Yinghui Wang and others, **"Risk factors identification and evaluation analysis from textual risk disclosures for insurance industry"**, Procedia computer science review, Volume162, 2019, p. 25.

[4] Pietro Cafasso and others, **"Market risk-based capital for Brazilian insurance companies: A stochastic approach"**, Future business journal, Volume4, Issue2, 2018, p. 207.

[5] Yinghui Wang and others, **"Risk factors identification and evaluation analysis from textual risk disclosures for insurance industry"**, Op.Cit, p. 26.

[6] S. Travis Pritchett, **"Risk management and insurance"**, 6th Edition, West publishing company, New York, 1996, p. 26.

[7] رياض بطشون،**" التأمين وإدارة الخطر"**، معهد الدراسات المصرفية، عمان، 2006، ص 41.

[8] سلامة عبد الله،**" الخطر والتأمين: الأصول العملية والعلمية"**، الطبعة السادسة، دار النهضة العربية، مصر، 1980، ص51.

[9] Voire :

- Jean Claude Serres,**"Manager dans l'incertitude"**, AFNOR Edition, France, 2006, p1.
- Nicole Bertrand, Lyn Brown,**"Les bonnes pratiques de gestion du risque** ", Knowledge Development, Initiative canadienne sur le bénévolat, Canada, 2005, p 1.

[10] محمد توفيق المنصوري، **" دور إدارة الأخطار في الاختيار الأمثل لعميل شركة التأمين"**، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة ،1985، ص25.

[11] لعلمي فاطمة، **" التأمين وإدارة الخطر"**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ،2019، ص25.

[12] معراج جديدي،**" محاضرات في قانون التأمين الجزائري "**، الجزء الأول، مطبعة حيرد،1998، ص 23- 24

[13] عدنان غانم، فريد الجاعوني، **" مبادئ الإحصاء "**، جامعة صنعاء، اليمن، 2000، ص 160