أدوات تحديد المخاطر المرتبطة بنشاط المؤسسة

دراسة تطبيقية للمديرية الجهوية لوحدة بشار -SAA-

محمدي أسماء

كلية:العلوم الاقتصادية
والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة طاهري محمد بشار

أ.د بوشنافة أحمد

كلية:العلوم الاقتصادية
والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة طاهري محمد بشار

ملخص

إن مواجهة المخاطر بالمنظمات الحديثة يحتاج إلى إيجاد أدوات لتحديدها، لكن فعالية هذه الأدوات تتوقف على مدى توافقها وطبيعة نشاط المنظمة وخصوصياته ووظائفه الإدارية.

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أهمية استخدام الأساليب العلمية الحديثة في كشف وتحديد المخاطر وذلك من خلال الإدارة المالية للشركة الوطنية للتأمين saa كمجال له خصوصيات متميزة وجد حساس للمخاطر يفرض استخدام أدوات خاصة ودقيقة التي تساعد في تحديد وإدارة المخاطر المرتبطة بنشاط التأمين. وهذا بما يؤكد ضرورة اللجوء إلى استخدام الطرق والأساليب الكمية والرياضية في التقليل من حدة المخاطر وهذا من أجل ضمان البقاء والاستمرار للمنظمة وتحقيق أهدافها بكل كفاءة وفعالية.

الكلمات المفتاحية: المخاطر، إدارة المخاطر، التامين، الملاءة، المردودية.

Résumé

Le visage des risques des organisations modernes ont besoin de développer des outils pour être identifiés, mais l'efficacité de ces instruments dépend de leur compatibilité et la nature des activités de l'organisation et ses propres particularités et fonctions administratives. Cette étude vise à démontrer l'importance d'utiliser des méthodes scientifiques modernes dans la détection et l'identification des risques par la direction financière de la Société nationale d'assurance comme une zone a une distincte et sensible aux risques des particularités, nécessite l'utilisation d'outils spéciaux et précis qui aident à identifier et à gérer les risques d'assurance liés activement. Et Cela confirme la nécessité de recourir à l'utilisation des méthodes et techniques Quantitative et mathématique pour réduire les risques et que, pour assurer la viabilité de l'organisation et à atteindre leurs objectifs de manière efficace et efficiente.

Mots-Clés: les risques , Gestion des risques ,Assurance , rentabilité , solvabilité .

المقدمة:

تشهد بيئة الأعمال تطورات وتغيرات سريعة وثورية بالغة على المؤسسات الاقتصادية في العالم، ونتيجة لهذا التطور تواجه المؤسسات مخاطر عديدة عند ممارسة نشاطها، إذ أن لاتساع نشاط المؤسسة دورا هاما في الحياة الاقتصادية غير انه يواجه عدة عراقيل على رأسها تعدد الأخطار المتعلقة بمختلف الوسائل البشرية، المادية المساهمة في نشاط المؤسسة، باعتبار الإنسان يتعرض في حياته اليومية العامة والخاصة لأخطار إن تحققها يسبب في خسائر نفسية أو مادية.

أصبحت المؤسسة تتميز بهياكل معقدة تجعلها أكثر حساسية إلى مجموعة من المخاطر يصعب تقييمها وتحديد النتائج المترتبة عنها والبحث عن أساليب جديدة لمعالجة هذه المخاطر وإدارتها.

إن إدارة المخاطر ما هي إلا ممارسة لعملية اختيار فعالة لعدة بدائل وطرق قصد التقليل من اثر المخاطر التي تواجه المؤسسة سواء تعلق الأمر بالمخاطر الداخلية أو الخارجية لها، وبالنظر لتزايد حدة هذه المخاطر وتنوعها نجدها تكتسي طابعا اقتصاديا، ماليا، تنظيميا، قانونيا واجتماعيا، يصبح من الضروري وضع استراتيجيات إدارة المخاطر من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة نشاطها ومميزات بيئة عملها وهيكلها التنظيمي وطبيعتها القانونية، ولا تكاد تخلو أي مؤسسة في وقتنا الحالي من إدارة مستقلة للمخاطر لضمان الاستمرار والبقاء حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بالتحكم في المخاطر.

بيد أن التامين لم يعد يهدف إلى حماية الأفراد من المخاطر التي يتعرضون إليها من خلال الخسائر ودفع التعويضات اللازمة لذلك، بل تطور إلى تحقيق العمل التأميني الهادف إلى تعبئة المدخرات للأفراد والشركات، واستثمارها في أوجه مختلفة، وهو ما يؤدي إلى دفع عجلة التنمية الاقتصادية وبالتالي إعادة توزيع الدخول، فمن المعلوم أن التامين من حيث المبدأ والفكرة قائم على تفتيت المخاطر، إلا انه لم يخلو من المخاطر المهددة لاستمرار النشاط داخل المؤسسة.

مما سبق تمت صياغة الإشكالية كالتالي: ما **مدى فعالية تطبيق الأدوات المساعدة في تحديد وإدارة المخاطر المرتبطة بنشاط الشركة الجزائرية للتامين؟**

وللإجابة على الإشكالية يتطلب الأمر الإجابة على عدد من الأسئلة الجزئية:

- ما هي مكانة إدارة المخاطر بالشركة الجزائرية للتأمينات؟ وما هي درجة الاهتمام بها مقارنة بالوظائف الأخرى؟

وهل تستند في إدارتها على أدوات وطرق محددة تساعد على مواجهة ذلك؟ وما هي أفكار تطوير تطبيقاتها وإمكانية استخدام التقنيات الحديثة المعروفة في هذا المجال سلاسل ماركوف وقانون الأعداد الكبيرة للتقليل من حدة المخاطر؟

- ما هي أهم صعوبات تحقيق فعالية هذه الأدوات في إدارة التأمينات؟
- ما هي مقومات فعالية هذه الأدوات في إدارة الجزائرية للتأمينات؟

بناء على الإشكالية الرئيسية والإشكاليات الفرعية يتم وضع الفرضيات الرئيسية التالية:

– لا يمكن لأي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها الاستغناء عن استخدام أدوات تحديد وإدارة المخاطر التي يفرضها التطور الإداري الحديث ومتغيرات تطور المجتمع بغض النظر عن الصعوبات التي تواجهها في هذا المجال.

– إن تطبيق أدوات لتحديد وإدارة المخاطر بشركة التأمينات تكون من مسعى تطوير الواقع وفق فعالية معينة بأنها ملازمة للإدارة، بحيث يترتب عنها مستقبل تقل فيه درجة الغموض والمخاطرة.

– إن الأعمال الإدارية تخضع لقواعد تستقي من التجربة والاختبارات التي تطيق وفقا لطبيعة الأهداف القابلة للتقييم في الزمان بما يؤدي إلى النتائج الفعالة المتولدة عن توظيف الموارد المتاحة.

ونهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

– المعرفة العامة للمخاطر التي ترتبط بنشاط شركة التامين، من أجل وضع خطوط لإستراتجية تأمين فعالة.

– إبراز دور إدارة المخاطر في نشاط الشركات الجزائرية للتامين.

– تركيز انتباه المهتمين في مجال التأمين وإدارة المخاطر على أنواع المخاطر والآثار المترتبة على عدم معالجتها على المدى البعيد.

– إظهار أهمية استخدام الأساليب الإحصائية والطرق الرياضية في التقليل من حدة المخاطر.

– إبراز أهم الحلول من خلال النتائج المتوصل إليها.

تكمن أهمية هذه الدراسة في طبيعة الموضوع الذي تعالجه، فالتطبيقات المتزايدة لأدوات تحديد المخاطر، تتطلب من الأفراد والمؤسسات وضع إستراتيجيات مناسبة للاستفادة منها في كافة حقول النشاط الإنساني منها حقل التامين من أجل التعريف بمدى أهمية أدوات تحديد المخاطر في شركات التامين الجزائرية، لهذا تم اختيار المديرية الجهوية للتأمينات SAA بشار.

بالنسبة للمنهج المتبع في الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجزء النظري من خلال استخلاصه من أهم الدراسات والكتب والمقالات العلمية والمداخلات التي طرحت في الملتقيان العلمية من أجل إبراز أهم المفاهيم والأبعاد المتعلقة بالمخاطر وإداراتها، تم الاعتماد على المنهج التحليلي بالنسبة للجزء التطبيقي والمتمثل في الدراسة الميدانية للشركة الوطنية للتأمينات saa المديرية الجهوية بشار حيث تمت معالجته باستخدام استبيان ثم استنتاج أسئلة حسب ما جاء في الجزء النظري للدراسة، وقد تم الاعتماد في التحليل على بعض الطرق الإحصائية (مثل أدوات الإحصاء الوصفي، البرنامج الإحصائي spss).

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات تم وضع التقسيم التالي:

– مفهوم المخاطر المرتبطة بنشاط المؤسسة

– إدارة المخاطر

– أدوات تحديد المخاطر في المؤسسة

– ماهية التأمين

– آليات تحديد المخاطر بالشركة الوطنية للتأمينsaa (المديرية الجهوية بشار)

الدراسات السابقة :

نظرا لأهمية الموضوع وخاصة المخاطر المرتبة بنشاط شركات التامين الوطنية saa فان غالبية الباحثين اهتموا بهذه الدراسة للوصول إلى نتائج دقيقة تخدم المؤسسات في مجال التطبيق، والدراسات التي تم التطرق إليها يمكن ذكر منها عمل الباحث: طارق حمول «إدارة المخاطر في ظل الميكانيزمات الحديثة لتسيير شركات التامين- مع الإشارة للشركة العامة للتأمينات المتوسطية الجزائر- الذي أراد أن يتوصل إلى نتائج من خلال دراسته وهي مدى أهمية إدارة المخاطر في التامين، وكذا دراسة كل من حرفوش سهام وصحراوي إيمان[1] بينوا أن إدارة المخاطر الائتمانية ما هي إلا ممارسة لعملية اختيار طرق فعالة تساعد في التقليل من أثر تهديد معين على البنوك، فلا يمكن تجنب كل المخاطر أو تقليص حدتها بشكل كامل وذلك ببساطة يعود لوجود عوائق عملية ومالية، وهذا ما ذهب إليه كذلك بلعجوز حسين في دراسة بعنوان[2]: إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها. أما دراسة مفتاح صالح[3] حول إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية حيث توصل إلى انفراد المصارف الإسلامية بمخاطر خاصة لاسيما المتعلقة بصيغ التمويل الإسلامية ولكي تكون فعالة لابد من توافر متطلبات وأدوات أهمها وجود لجنة لإدارة المخاطر.

1- المخاطر المرتبطة بنشاط المؤسسة

تتعرض المؤسسة عموما إلى أنواع من المخاطر تتباين درجتها وقوتها وفقا لنوع النشاط الذي تمارسه المؤسسة بحيث يجعلها عرضة لمخاطر عدة إذ أن انخفاض احتمالات التعرض لها تعد من مصادر الميزة التنافسية قد يكون التأمين ضد المخاطر أصولا ملموسة أو غير ملموسة.

1-1 مفهوم المخاطر:

إن الخطر بمفهومه الشائع هو ما يمكن أن يتسبب في ضرر أو أذى لحياة الإنسان المادية أو المعنوية كممتلكاته، والبيئة المحيطة به، وماله، ووقته، وسمعته، وحتى علاقاته الاجتماعية، فالمخاطرة مصطلح مرتبط بالخطر، فهو يعبر عن ذلك المقياس لدرجة الخطورة، والذي تحكمه مجموعة من البديهيات، يمكن حصرها فيما يلي:[4]

- لا توجد أنشطة بدون مخاطرة، فالخطر مصاحب لحياة الإنسان.

1- حرفوش سهام وصحراوي إيمان،«**دور الأساليب الحديثة لإدارة المخاطر الائتمانية للبنوك في التخفيف من حدة الأزمة المالية الحالية**»، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحاة عباس-سطيف، أيام: 2009/10/21-20.

2- بلعجوز حسين، «**إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها**»، ملتقى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة-منافسة، مخاطر وتقنياته، جامعة جيجل، أيام: 2005/06/7-6.

3- مفتاح صالح، «**إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية**»، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحاة عباس-سطيف، أيام: 2009/10/21-20

4- عبد الرشيد بن ديب، «**مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر**»، الملتقى الدولي الثالث حول:إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات: الآفاق والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بجامعة حسيبة بن بوعلي بولاية الشلف، يومي 25 و 26 نوفمبر 2008 .

- المخاطرة جزء لا يتجزأ من عملية صنع القرار.
- بعض المخاطر قد تختبئ، و لكن ما تلبث أن تظهر مخاطر أخرى.

إذن وفقا لهذه البديهيات، فالمخاطرة مسئولية الجميع في المؤسسة لأن الخطر لا يفرق بين أي جهة فيها، وبما أن الخطر مصادره عديدة، فإن له عدة حلول من بينها حل أمثل قد يكون خفيا، فالمطلوب من إدارة المؤسسة البحث عنه و تفعيله.

الخطر من وجهة نظر التأمين: هو حادث مستقبل محتمل لا يتوقف على إرادة أي من الطرفين اللذين تم بينهما العقد.[1]

2-1 تصنيفات المخاطر:

تعرف تصنيفات المخاطر على أنها مجموعات المخاطر التي تساعد على تنظيم التحديد والتقييم والقياس والمراقبة طوال فترة التعرض للمخاطر فهناك تصنيفات عديدة للمخاطر وهي كالتالي:

1-2-1 المخاطر الديناميكية والمخاطر الستاتيكية:

يقصد بالمخاطر الديناميكية تلك المخاطر الناشئة من حدوث تغيرات في الاقتصاد، وتنشأ من مجموعتين من العوامل المجموعة الأولى عبارة عن عوامل في البيئة الخارجية: الاقتصاد، الصناعة، المنافسون والمستهلكون، التغيرات التي تصيب هذه العوامل لا يكون بالإمكان السيطرة عليها ولكنها قادرة جميعا على إحداث خسارة مالية للمؤسسة، أما العوامل الأخرى التي يمكن أن تحدث الخسائر التي تشكل أساس المخاطرة المضاربية، فهي قرارات الإدارة داخل المؤسسة، فالإدارة في كل منظمة تتخذ قرارات بشأن ما تنتجه وكيف تنتجه وكيف تمول الإنتاج وكيف تسوق ما ينتج قصد تحقيق الأهداف وينتج عن ذلك أرباحا للمؤسسة، أما إذا لم يحدث ذلك فان المؤسسة قد تعاني الخسارة.

والمخاطر الديناميكية تفيد في العادة المجتمع على المدى الطويل حيث أنها نتيجة لتعديلات وتسويات لتصحيح إساءة تخصيص الموارد ورغم أن هذه المخاطر الديناميكية قد تؤثر في عدد من الأفراد، إلا أنها تعتبر عموما أقل قابلية للتنبؤ من المخاطر الستاتيكية طالما أنها لا تحدث بدرجة ما من الانتظام.

وتتضمن المخاطر الستاتيكية الخسائر التي ستحدث حتى لو لم تحدث تغيرات في الاقتصاد، فان أمكن لنا تثبيت أذواق المستهلكين والناتج والدخل والمستوى التكنولوجي، فان بعض الأفراد سوف يعانون مع ذلك من الخسارة المالية، وتنشأ هذه الخسائر من أسباب بخلاف التغيرات في الاقتصاد مثل أخطار الطبيعة وعدم نزاهة الأفراد الآخرين وعلى خلاف المخاطر الديناميكية لا تكون المخاطر الستاتيكية مصدرا للكسب بالنسبة للمجتمع وتتضمن الخسائر الستاتيكية إما تدمير الأصل أو حدوث تغيير في ملكيته نتيجة لعدم النزاهة أو الإخفاق الإنساني، وتميل الخسائر الستاتيكية للحدوث بدرجة من الانتظام بمرور الوقت ونتيجة لذلك تكون قابلة للتنبؤ بوجه عام، ولأنها قابلة للتنبؤ، تصلح المخاطر الستاتيكية أكثر للمعالجة بواسطة التأمين من المخاطر الديناميكية.[2]

1- أبو النجا إبراهيم، «**التأمينات في القانون الجزائري، الجزء الأول**»، الطبعة الثانية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجائر، 1992، ص57-56.

2- حماد طارق عبد العال، «**إدارة المخاطر**»، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص26-25.

1-2-2 **المخاطر حسب طبيعتها :** حسب طبيعة المخاطر يمكن إيجاد ما يلي:

1-2-2-1 مخاطر السوق:

هي المخاطر الناتجة عن التحركات العكسية في القيمة السوقية ل: أصل مال سهم، سند، قرض، عملة، سلعة أو عقد مشتق مرتبط بالأصول السابقة (علما أن القيمة السوقية للعقد المشتق ترتبط بعدة أمور منها: سعر الأصل محل التعاقد، درجة تقلب أسعار الفائدة ومدة العقد).

أو هي: مخاطر تعرض المراكز المحمولة داخل ميزانية المؤسسة وخارجها لخسائر نتيجة لتقلب الأسعار في السوق وهي تشمل المخاطر الناجمة عن تقلب أسعار الفائدة وعن تقلب أسعار الأسهم في الأدوات المالية المصنفة ضمن محفظة المتاجرة والمخاطر الناجمة عن تقلب أسعار القطع وعن تقلب أسعار السلع في مجمل حسابات المؤسسة.[1]

1-2-2-2 مخاطر السيولة :

هي المخاطر المرتبطة باحتمال أن تواجه المؤسسة مصاعب في توفير الأموال اللازمة لمقابلة التزاماتها (مطلوباتها المستحقة) وتظهر هذه المخاطر عندما لا تستطيع المؤسسة تلبية الالتزامات الخاصة بمدفوعاتها في مواعيدها بطريقة فعالة من حيث التكلفة، أي تتمثل في عجز المؤسسة عن تدبير الأموال اللازمة بتكلفة عادية، ولمخاطر السيولة ثلاث جوانب الأول نقص شديد في السيولة، الثاني احتياطي السلامة الذي توفره محفظة أللأصول السائلة والثالث القدرة على تدبير الأموال بتكلفة عادية، وينتج عن الحالة الأولى أي اللاسيولة الشديدة الإفلاس، ومن ثم فان مخاطرة السيولة هي مخاطرة قاتلة.[2]

1-2-2-3 مخاطر التشغيل:

تشير مخاطر التشغيل أو مخاطر (العمليات) إلى احتمالات زيادة مصاريف التشغيل بصورة كبيرة لما هو متوقع.[3] ويشمل هذا النوع المخاطر العملية المتولدة من العمليات اليومية للمؤسسة ولا تضمن عادة فرصة الربح، فالمؤسسة إما أن تحقق خسارة وإما لا تحققها وعدم ظهور أية خسائر للعمليات لا يعني عدم وجود أي تغيير، ومن المهم للإدارة العليا للتأكد من وجود برنامج لتقويم تحليل مخاطر العمليات، وتشمل مخاطر العمليات ما يلي: الاحتيال المالي (الاختلاس)، التزوير، تزييف العملات، السرقة،السطو، والجرائم الالكترونية.[4]

1- Erik Banks and Richard Dunn, «Practical risk Management », an exécutive Guide to avoiding surprisses John Wiley &Sons LTD, England,2003,P,15.

2- حماد طارق عبد العال، «**إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)**»، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007. ص200.

3- عبد الرحيم عاطف جابر طه،» **تنظيم وادارة البنوك ‹منهج وصفي تحليلي›**»، الدار الجامعية الإسكندرية، 200، ص119-118.

4- الكراسنة ابراهيم، «**أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة والبنوك وإدارة المخاطر ‹صندوق النقد العربي›**»، معهد السياسات الاقتصادية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2006، ص 38-36.

1-2-2-4 مخاطر الملائمة :

يمكن للمخاطر أن تنشأ وتتضاعف بسبب قضايا ملائمة المعاملات وهذا الخطر كثيرا ما يحدث عندما يطالب الطرف المقابل بتعويض مالي نتيجة معاملة معينة أما إذا كانت عرضة للمخاطر مما كان معلنا عنه أو بسبب عدم الإفصاح الكافي عن أثارها المتوقعة أو الفشل في اتخاذ التدابير التحوطية الصحيحة.[1]

1-2-2-5 المخاطر القانونية :

وتعني مخاطر تحقيق خسائر نتيجة الفشل في العمليات القانونية.[2]

1-2-3 تصنيف المخاطر حسب زمن الحدوث :[3]

المخاطر المفاجئة: وهي التي تحدث مع الشخص بشكل غير متوقع أي دون سابق إنذار وتشكل أزمة له.

المخاطر الكامنة: وهي التي تكون في النشاط الذي يقوم به الشخص أو الغرض الذي يقدم عليها.

1-2-4 تصنيف المخاطر حسب نتائجها : [4]

1-2-4-1 اقتصادية :

وهي التي يتعرض لها رأس المال كأخطار الكساد الاقتصادي وأخطار الحرائق والزلازل وغيرها وهي تصيب رأس المال مباشرة أما الأخطار التي تصيب العمل فأمثلتها خطر الوفاة والمرض والبطالة والعجز وكل ما يؤثر في قدرة الأفراد على استرداد رأس المال أو تحصيل الأجور وتكون هذه الأخطار حسب طبيعة نشاطها:

-أخطار المضاربة: وهي التي تسبب في نشأتها ظواهر يخلقها الإنسان لنفسه لغرض تحقيق مكاسب مالية واقتصادية إلا أن نتاجها يكون غير معروف مقدما فقط يكون ربح أو خسارة.

- الأخطار التجارية: وتحتمل فرص ربح آو خسارة مثل تغير الأسعار لصاحب المخزن لظروف لا دخل له في تكوينها.

1-2-4-2 غير اقتصادية :

ويطلق عليها الأخطار المعنوية وتتعلق بالنواحي الاجتماعية للأشخاص.

1- Erik Banks and Richard Dunn, "Practical risk management: an executive guide to avoiding surprises and losses", John Wiley & Sons Ltd, England, 2003, p22.

2- بلعزوز علي، «**إستراتيجية إدارة المخاطر في المعاملات المالية**»، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الشلف، الجزائر، 2009/2010، ص334.

3- عبوي زيد منير، «**إدارة التأمين والمخاطر**»، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص21 .

4- الطائي يوسف وآخرون، «**إدارة التامين والمخاطر**»، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص20-19.

1-2-5 تصنيف المخاطر حسب تأثيرها :[1]

1-2-5-1 مخاطر الأشخاص :

هي الأخطار التي تصيب الإنسان نفسه أو ذاته بصفة مباشرة أو هي تلك الأخطار التي ينتج عن تحققها خسارة مالية يقع أثرها على الأشخاص أنفسهم.

1-2-5-2 مخاطر الممتلكات :

وهي التي إذا تحققت مسبباتها في صورة حادث فإنها تؤثر في ممتلكات الشخص سواء كانت في صورتها الثابتة او المنقولة، ومعظم هذه الأخطار يمكن قياسها والتنبؤ بها ولذا فهي أخطار قابلة للتامين.

1-2-5-3 أخطار المسؤولية المدنية :

وهي التي يتسبب في تحققها شخص معين وينتج عن هذا التحقق إصابة الغير بضرر مادي في شخصه آو في ممتلكاته آو في الاثنين معا، ويكون الشخص المتسبب مسؤولا عنها أمام القانون.

1-2-6 التصنيف من وجهة نظر مسبب الخطر :[2]

1-2-6-1 الأخطار الأساسية :

وهي أخطار لا يتسبب في نشأتها شخص بعينه ويتحمل اثر تحققها مجموعة كبيرة من الأفراد والمنظمات في وقت واحد وتؤثر في النظام الاقتصادي ككل.

1-2-6-2 الأخطار الخاصة :

على خلاف النوع السابق من الأخطار فان المتسبب في وقوع الأخطار الخاصة هو الفرد وبالتالي فان خسائرها تقع ي حدود المسؤولية الفردية، فهي أخطار تصيب الأفراد في ذاتهم آو في ممتلكاتهم.

2 - إدارة المخاطر:

إن المؤسسات اليوم تواجه حشدا كبيرا من المخاطر الجديدة والمتنوعة لذا وجب على المؤسسات أن تعمل على إدارة المخاطر وإدارة المؤسسة بفاعلية لاعتبار إن السمة الأساسية التي تحكم نشاط المؤسسة هي كيفية إدارة المخاطر وليس تجنبها.

1- أبو بكر عيد احمد، السيفو وليد إسماعيل، «**إدارة الخطر والتامين**»، دار اليازوزي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص43-42.

2- الهانسي مختار محمد، «**حمودة إبراهيم عبد النبي، مقدمة في مبادئ التامين بين النظرية والتطبيق**»، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000، ص17-16.

2-1 تعريف الكتاب لإدارة المخاطر:

بعض التعريفات لإدارة المخاطر:

- احتمال مجال التوصل إلى منع الخطر والتقليل من حجم الخسائر عند حدوث الخطر والعمل على عدم تكرار تلك الأخطار بدراسة أسباب حدوث كل خطر عند حدوثه لتلافيه مستقبلا كما تمتد إدارة المخاطر إلى تدبير الأموال اللازمة للتعويض عن خسائر التي تحدث حتى لا تتوقف عن العمل.[1]

- تحديد وتحليل والسيطرة الاقتصادية على هذه المخاطر التي تهدد الأصول أو القدرة الايرادية لمشروع.[2]

- عملية تحديد وتقويم المخاطر واختيار وإدارة التقنيات للتكيف مع المخاطر التي يمكن التعرض لها.[3]

- هي الإدارة التي تعني بشكل نظامي ومستمر بادراك وتحديد وتقييم العوامل التي تهدد أصول وقدرات وأهداف الشركة وسمعتها ومحاولة السيطرة عليها لتجنب الأزمات مستقبلا للشركات.[4]

كما عرفتها لجنة التنظيم المصرفي وإدارة المخاطر المنبثقة عن هيئة قطاع البنوك في الولايات المتحدة الأمريكية FSR إدارة المخاطر هي تلك العملية التي يتم من خلالها تعريف المخاطر وتحديدها وقياسها ومراقبتها والرقابة عليها.[5]

تعريف إدارة المخاطر حسب المنظور التأميني:

تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب.[6]

2-2 دور وظيفة إدارة الخطر:

تتضمن وظيفة إدارة الخطر ما يلي:[7]

- وضع سياسة إستراتيجية إدارة الخطر.

1- الوردات، خلف عبد الله، «**التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق وفقا لمعايير التدقيق الداخلي الدولية**»، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص200.

2- الراوي خالد وهيب،» **إدارة المخاطر المالية**»، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999، ص10.

3- رضوان سمير عبد الحميد، «**المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أذواتها**» دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، مصر، 2005، ص، ص309.

4- العبي علي فلاح، السكارنة بلال خلف، «**دور إدارة المخاطر في شركات التأمين التعاوني الإسلامي**»، مجلة جامعة المدينة العالمية-مجمع- العدد 04، القاهرة، 2012، ص20.

5- Financial Services Rentable, Giddings Principales in Risk Management for US commercial Banks, 1999 ,P,5.

6- عزمي سلام أسامة، شقيري نوري موسى، «**إدارة الخطر والتأمين**»، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص50.

7- معيار إدارة الخطر، Egyptien Risks Management Association(ERMA)، شوهد يوم: 2017/02/07 soutalgnoub.net/abhath/abhathadaryah/adaryah10.doc

- التعاون على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي فيما يخص إدارة الخطر.
- بناء الوعي الثقافي للخطر داخل المؤسسة ويشمل التعليم الملائم.
- تصميم ومراجعة عمليات إدارة الخطر.
- التنسيق بين أنشطة مختلف الوظائف التي تقدم النصيحة فيما يخص نواحي إدارة الخطر داخل المؤسسة.
- تطوير عمليات موجهة الخطر والتي تتضمن برامج الطوارئ واستمرارية النشاط.
- إعداد التقارير عن الخطر وتقديمها لمجلس الإدارة وأصحاب المصلحة.

3 - أدوات تحديد المخاطر في المؤسسة

باعتبار إدارة المخاطر علم وفن فهي تتطلب اختيار النموذج المناسب لتحقيق الأهداف المراد الوصول لها، لهذا فان المؤسسة مطالبة بدراسة مختلف الظواهر والمتغيرات المحيطة بها لرسم رؤية مستقبلية تمكنها من تفادي بعض المخاطر ويعتبر تحليل ماركوف، قانون الأعداد الكبيرة والتحليل المالي من الأساليب التقنية التي تساعد المؤسسة على التنبؤ.

3 - 1 سلاسل ماركوف:

هو أسلوب يتعامل مع احتمالات حدوث حدث معين في المستقبل، مستندا إلى تحليل بعض الاحتمالات، أي أنه أسلوب علمي لدراسة وتحليل ظاهرة في الفترة الحالية للتنبؤ بسلوكها في المستقبل، وفيما يلي تعريفين لهذا الأسلوب:[1]

هي إحدى أدوات بحوث العمليات تبحث في تحليل الاتجاهات الحالية لبعض المتغيرات للتنبؤ باتجاهاتها في المستقبل.

هي عملية عشوائية تحمل خاصية التنبؤ، أي التكهن بالمستقبل انطلاقا من الحاضر دون الحاجة الى معرفة الماضي.

استخدامات تحليل ماركوف:

يمكن أن تطبق سلاسل ماركوف في الحالات التالية:[2]

حالة السوق: هناك عوامل متعددة في مجال السوق التي يمكن استخدامها لتصف أسلوب سلاسل ماركوف مثل:

- الماركات المستخدمة حاليا بواسطة المستهلكين
- تحول المستهلكين من ماركة لأخرى
- الوضع الحالي لسياسة الدعاية والترويج
- التنبؤ بالحصة السوقية من حيث الزيادة أو النقصان.

1- بلعزوز بن علي، «دور سلاسل ماركوف في التقليل من حدة المخاطر التي تهدد المؤسسة الاقتصادية»، ملتقى دولي حول إستراتجية إدارة المخاطر في المؤسسات، جامعة الشلف، 25/26 نوفمبر 2008، ص5.

2- عبيدات محمد، «بحوث العمليات في العلوم التجارية»، الطبعة الثانية، مركز يزيد للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص349.

حالة الإنتاج: وذلك مثل:

- عدد الآلات التي تعمل وفقا لمتطلبات العملية الإنتاجية.
- عدد الآلات التي تحتاج إليها المؤسسة.
- عدد العمال الحالي.

حالة التمويل وذلك في عدة حالات أهمها:

- مصادر التمويل الحالية للمشروع.
- مصادر التمويل في نهاية مدة زمنية معينة.
- هيكل رأس المال في نهاية السنة المالية.

3-2 قانون الأعداد الكبيرة

لقد كان الفرنسي بواسون Poisson أول من اكتشف هذا القانون سنة 1975 وينص هذا القانون على أنه كلما زاد عدد الوحدات التي يجري عليها التجربة، كلما آلت نسبة الاحتمال المتوقع مساويا أو قريبا من الاحتمال.[1] ويجيب هذا القانون على السؤال التالي: كيف يؤدي تجميع الأخطار إلى تقليلها؟ أي أن القانون يعتمد على قدرة المؤسسة على جمع أكبر قدر من المعلومات عبر السلوكات المختلفة للمخاطر خلال فترات سابقة، بطريقة يسهل عليها معرفة سلوكاتها الحالية وأبعاد تأثيرها على نشاط المؤسسة وسيرورة العمل داخلها.

3-3 الملاءة والمردودية:

فيما يلي نعرف الملاءة ونسب تقييمها على المدى القصير والطويل ومن ثم مفهوم المردودية المالية وأنواعها.

3-3-1 الملاءة المالية:

يعرف بأنه القدرة على الدفع وتحسب بطرح قيمة مطلوبات المؤسسة من قيمة موجوداتها، ويعبر عنها بتوافر النقد الكافي على المدى الطويل للوفاء بالالتزامات المالية عند استحقاقها.

3-3-1-1 نسب تقييم الملاءة قصيرة الأجل[2]

نسبة التداول	=	الأصول المتداولة/الخصوم المتداولة
نسبة السيولة السريعة	=	الأصول السائلة/ الخصوم المتداولة
نسبة النقدية	=	النقد وما في حكمه/الخصوم المتداولة

1- سلامة عبد الله، «**الخطر والتأمين**»، دار النهضة العربية،مصر، 1972، ص26.

2- الحيالي وليد الناجي، «**مذكرات التحليل المالي في المنشاة التجارية**»، منشورات الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 2007، ص176.

3-3-1-2 نسب تقييم الملاءة طويلة الأجل ‹نسب هيكل رأس المال›[1]

نسب المديونية = مجموع الخصوم/مجموع الأصول

نسبة الملكية = مجموع حقوق المساهمين العادين/ مجموع الأصول

3-3-2 المردودية المالية:

المردودية في مفهومها العام تعني قدرة الأموال الموظفة أو المستثمرة على تحقيق عوائد مالية، ومن ثم نستطيع القول بصفة عامة أن مردودية المؤسسة تتمثل في قدرتها على تحقيق أرباح من مجموع الموارد المالية الموضوعة تحت تصرفها، أي أن مردودية المؤسسة تقاس بنسبة النتائج المحققة إلى الوسائل الموظفة أو المستعملة لتحقيق تلك النتائج.[2]

وهناك أنواع من المردودية:

المردودية التجارية (هامش الربح) = $\frac{\text{نتيجة الدورة الصافية}}{\text{رقم الاعمال السنوي خارج الرسوم}}$

المردودية الاقتصادية = $\frac{\text{نتيجة الدورة الصافية}}{\text{مجموع الاصول}}$

المردودية الاقتصادية = المردودية التجارية X منفعة الأصول

= $\frac{\text{نتيجة الدورة الصافية}}{\text{رقم الاعمال السنوي خارج الرسوم}} X \frac{\text{رقم الاعمال السنوي خارج الرسوم}}{\text{مجموع الاصول}}$

المردودية المالية = $\frac{\text{نتيجة الدورة الصافية}}{\text{ال الخاصة}}$

المردودية المالية = المردودية الاقتصادية X مضاعف الملكية

= $\frac{\text{نتيجة الدورة الصافية}}{\text{مجموع الأصول}} X \frac{\text{الأموال الخصوم}}{\text{الأموال الخاصة}}$

1- الشيخ فهمي مصطفى، «**التحليل المالي**»، الطبعة الأولى، رام الله، فلسطين، 2008، ص55-52.

2- الأرقم عبد الحفيظ، «**التحليل المالي** (**الجزء1**)»، مطبوعة جامعية، جامعة منتوري، قسنطينة، أكتوبر 1999، ص35.

4 - ماهية التأمين:

يلعب نشاط التأمين دورا هاما وحيويا في المجتمع وخلق القيمة المضافة التي تزود بالقدرة التي يحتاجها المؤمن المباشر أي شركة التأمين لمواجهة الأخطار المالية التي لا يمكن باستطاعتها تسديد التزاماتها تجاه الزبائن أي صورة من صور إدارة المخاطر حيث يلجأ عدد من المهددين بنوع محدد من المخاطر على التغطية التأمينية المناسبة من الشركات التي تقدم الخدمات التأمينية المتنوعة ويتم الالتزام بين طرفي التعاقد.

4-1 مفهوم التأمين

من وجهة نظر اقتصادية يعرف التأمين بأنه عملية فنية تمارسها منشات منظمة أو هيئات مهمتها جمع أكبر عدد من المخاطر المتماثلة وتحمل تبعتها عن طريق المقاصة وفقا لقوانين الإحصاء، وبمقتضى ذلك يحق للمستأمن أو من يحدده، إذا ما تحقق الخطر المؤمن منه الحصول على تعويض مالي يدفعه المؤمن، في مقابل قيام الأول بالوفاء بالأقساط المتفق عليها في وثيقة التأمين.[1]

حسب ويليامز وهاينز: التأمين طريقة يتم بواسطتها تجميع المخاطر المعرض لها مجموعة من الأشخاص أو المنشات عن طريق تحصيل الاشتراكات التي تعتبر بمثابة رأس المال الذي يدفع منه التعويضات، وبالتالي يعمل على تخفيض الخطر وعدم التأكد.

4-2 عناصر التامين:[2]

- المؤمن له: وهو الشخص المعرض للخطر سواء في نفسه أو ماله، وهو طالب التامين ويلتزم بدفع قسط التامين.
- المؤمن: هي شركة التامين التي تقدم الحماية التأمينية للأفراد، وتلتزم بدفع التعويض في حالة تحقق الخطر.
- المستفيد: هو الشخص الذي تؤول إليه منفعة المترتبة على عقد التامين في حالة تحقق الخطر.
- قسط التامين: هو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له مقابل التزام المؤمن بتحمل الخطر المؤمن منه.

4-3 مزايا التأمين كوسيلة لمواجهة الأخطار:[3]

- يستطيع رجال الأعمال وغيرهم تجنب تجميد جزء من راسماهم لمواجهة الأخطار المختلفة.

- يؤدي تخصص بعض الهيئات في عملية التأمين إلى اتساع خبرتها وزيادة معلوماتها من خلال الطرق المختلفة بواسطتها تفادي الأخطار المختلفة التي تواجه الإنسان آو على الأقل إنقاص الخسائر المالية التي تترتب عليها، وبتقديمها هذه المعلومات الى المؤمن لهم تؤدي خدمة كبيرة لهم في مواجهة الأخطار التي

1- شحادة محمد جمال على هلالين عبد الرزاق، «**محاسبة المؤسسة المالية (البنوك التجارية وشركات التأمين)**»، دار المنهج، عمان الأردن، 2009، ص263-262.

2- أبو بكر عيد أحمد، السيفو وليد إسماعيل، «**إدارة الخطر والتأمين**»، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص92.

3- الطائي يوسف حجيم وآخرون،» **إدارة التامين والمخاطر**»، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص37-36.

يتعرضون لها ويلاحظ في هذا الصدد ضمن النظام الذي تتبعه بعض الشركات التامين عند تحديدها قسط التامين بالنسبة لخطر معين حيث تعطى حصصا مقابل استخدام المؤمن الوسائل المختلفة التي تقلل من احتمال وقوع الخطر وبالعكس تضع الشروط القاسية عندما تلاحظ أمورا غير مرضية بالنسبة لموضوع التامين على سبيل المثال تجهيز مصنع معين بكل الأدوات التي تقلل من انتشار الحريق يساعد في جعل قسط التامين اقل من مصنع أخر ماثل غير مجهز بهذه الأدوات.

– يؤدي التامين إلى تجميع رؤوس أموال كبيرة من مبالغ صغيرة وخاصة في التامين على الحياة.

– يتجمع لدى هيئات التامين نتيجة قيامها بعملها إحصاءات كثيرة عن خطر معين والعوامل المختلفة المرتبطة به وبتحليلها لهذه الإحصاءات تستطيع أن تتعرف على الأسباب الشائعة لوقوع الخطر، فتحقق بذلك تقدما في إمكانية تفاديه.

– يعتبر التامين عاملا هاما تعتمد عليه الدولة الحديثة في محاربة الفقر.

5 - آليات تحديد المخاطر بالشركة الوطنية للتأمينsaa (الوحدة الجهوية بشار)

5-1 تقديم الشركة الوطنية للتأمين

تعتبر الشركة الوطنية للتأمين المحور الرئيسي في سوق التأمين الجزائري باعتبارها من أقدم الشركات من حيث النشأة، حيث تحتل أكبر حصة سوقية تقدر ب 24 ٪ من السوق الإجمالي برقم أعمال يقدر ب 25،6 مليار دينار أنشأت بتاريخ 12 ديسمبر 1963 كمؤسسة مختلطة جزائرية مصرية بنسبة (61 ٪ 39 ٪) على التوالي من رأس المال، بدأت نشاطها سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين وعمال، وفي 27 ماي 1966 تم تأميم الحصة المصرية خلال قمة الهرم وبذلك تمت سيطرة الدولة على نشاط قطاع التأمين.

في سنة 1976 وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين، أجبرت الشركة الوطنية للتأمين SAA على التحول إلى السوق المحلية للتأمين على الأخطار البسيطة كتأمين السيارات، التأمين على الحياة، التأمين على الأخطار البسيطة للخواص كالتجار والحرفيين، وفي 1989 تحصلت على استقلاليتها المالية وتحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم برأس مال قدره 80 مليون دينار جزائري،[1] ويبلغ رأسمالها حاليا 20 مليار دينار جزائري، وتشتمل على 15 وحدة جهوية، 292 وكالة 191 وكيل عام و23 سمسار بالإضافة إلى 138 وكالة داخل البنوك في كل من البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية و بنك التنمية المحلية[2]، كما يصل إجمالي عدد عمالها إلى 4620 بحسب التقرير السنوي لسنة 2013 الصادر بتاريخ 25 ماي 2014.

1- بالاعتماد على عدة مصادر

2- (المصدر SAA.DZ)، الذي تم الاطلاع عليه يوم 20/ 4/ 2015. ×SAA : SOCIETE NATIONALE D'ASSURANCE

بالنسبة للوحدة الجهوية بشار:

تأسست بتاريخ: 01/05/1991 ورمزها 3400. تضم 13 وكالة موزعة على نطاق 04 ولايات من الجنوب الغربي للوطن وهي: بشار، النعامة، أدرار وتندوف. يقع مقرها بحي غراسة وبالتحديد بالقرب من المؤسسة الوطنية للنقل البري، تتربع على مساحة قدرها 800 متر مربع وتشغل حوالي 148 موظفا بمختلف الرتب والوظائف.[1]

5-2 أسلوب جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستعملة:

5-2-1 أسلوب جمع البيانات:

تحديد مجتمع الدراسة: يتمثل في مجموع الإطارات والمختصين في المديرية الجهوية للتامين saa بشار وتم الاعتماد على عينة ميسرة وغير عشوائية تتكون من 40 إطار ومختص في المؤسسة.

تم تصميم استبيان يضم مجموعة من الأسئلة ذات الطابع الرسمي وكذا الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي في غالبية الأسئلة:

[1-1،79] هذا يعني إن درجة الموافقة تمثل لا أوافق إطلاقا.

[1،80-2،59] هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل لا أوافق.

[2،60-3،39] هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل محايد.

[3،40-4،19] هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل أوافق.

[4،20-5] هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل أوافق بشدة.

5-2-2 الأدوات الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ الاستبيان وترمي البيانات وإدخالها في الحاسوب بتشغيل برنامج SPSS ، وتم الاستعانة ببعض الأدوات الإحصائية وأهمها استخدام التكرارات والنسب المئوية على فقرات الدراسة المختلفة وذلك لتقديم وصف شامل لبيانات العينة من حيث درجة الموافقة.

5-3 خصائص العينة:

الجدول رقم:1 توزع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة بالمئة
1	الجنس	الذكور	15	37,5
		الإناث	25	62,5

1- شلالي العربي، رئيس قسم مختلف الأخطار بوكالة بشار أ الشركة الوطنية للتأمين.

2	العمر	من 30-18 سنة	19	47,5
		31-50	21	52,5
		أكثر من 50	0	0
3	المستوى التعليمي	ابتدائي	0	0
		متوسط	4	10
		ثانوي	14	35
		جامعي	22	55
4	الأقدمية المهنية	1-4 سنوات	17	42,5
		5- 10سنوات	14	35
		أكثر من 10 سنة	9	22,5
5	الرتبة	مسؤول	3	7.5
		إطار سامي	8	20
		إطار متوسط	20	50
		مختص	9	22,5

المصدر: حسب مخرجات برنامج SPSS

5-4 تحليل بيانات العينة :

تم ترجمة الاستمارة إلى 19عبارة من اجل التقييم وفيما يلي نستعرض إجابات مفردات العينة حول عبارات النموذج.

الجدول رقم:2 يمثل تقييم مفردات العينة

الرقم	العبارة	لا أوافق إطلاقا	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		التكرار							
		النسب التكرارية							
1	موقع الشركة المناسب	00	10	1	21	8	3,68	1,07	أوافق
		00	25	2,5	52,5	20			
2	المظهر الخارجي للشركة	5	4	3	25	3	3,68	1,07	أوافق
	مناسب لطبيعة نشاطها	12,5	10	7,5	62,5	7,5			
3	يوجد مكتب للاستقبال	2	13	2	17	6	3,30	1,22	محايد
	والتوجيه	5	32,5	5	42,5	15			

4	من السهل الاتصال بالمؤسسة عن طريق موقعها الالكتروني	3	00	12	16	9	3,70	1,06	أوافق
		7,5	00	30	40	22,5			
5	الأجهزة المستخدمة في أداء العمل حديثة ومتطورة	00	11	3	22	4	3,48	1,01	أوافق
		00	27,5	7,5	55	10			
6	هل هناك استجابة لحاجات الزبائن مهما كانت درجة الانشغال	6	3	5	23	3	3,35	1,21	محايد
		15	7,5	12,5	57,5	7,5			
7	يعتبر التأمين وسيلة أمان	00	00	3	8	29	4,65	0,62	أوافق بشدة
		00	00	7,5	20	72,5	4,65	0,62	
8	كلمة خطر يهدد مؤسستكم كلمة متداولة داخل مؤسستكم	4	13	12	5	6	2,90	1,21	محايد
		10	32,5	30	12,5	15			
9	سبق وان واجهت مؤسستكم مخاطر	28	2	1	7	2	1,83	1,37	لا أوافق
		70	5	2,5	17	5			
10	المخاطر التي تتعرض لها مؤسستكم تتفاوت من حيث درجة الخطورة	2	12	10	9	7	3,18	1,19	محايد
		5	30	25	22,5	17,5			
11	المخاطر التي تتعرض لها مؤسستكم تاتي من المحيط الداخلي فقط	6	3	11	15	5	3,25	1,23	محايد
		15	7,5	27,5	37,5	12,5			
12	تستخدم مؤسستكم طرق كمية إحصائية في اكتشاف المخاطر قبل وقوعها	3	7	11	14	5	3,28	1,13	محايد
		7,5	17,5	27,5	35	12,5			
13	مؤسستكم تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الإستراتيجية	1	8	4	21	6	3,58	1,05	أوافق
		2,5	20	10	52,5	15			

14	تعطي أهمية لأدوات تحديد المخاطر باعتبارها تعمل على التقليل من حدة الخطر	5	4	4	22	5	3,4	1,21	أوافق
		12,5	10	10	55	12,5			
15	تعالج المؤسسة المخاطر التي تواجهها بالأسلوب المناسب	00	3	14	14	9	3,73	0,90	أوافق
		00	7,5	35	35	22,5			
16	تسدد المؤسسة مبلغ التعويض لعد فترة قصيرة من الحادث	1	4	13	16	6	3,55	0,95	أوافق
		2,5	10	32,5	40	15			
17	أقساط التامين التي تقومون يدفعها المؤسسة مناسبة مع مستوى الخدمة التأمينية المقدمة	5	1	3	17	14	3,85	1,29	أوافق
		12,5	2,5	7,5	42,5	35			
18	في رأيكم حدوث المخاطر تؤثر على ملاءة ومردودية المؤسسة	1	2	10	18	9	3,80	0,93	أوافق
		2,5	5	25	45	22,5			
19	تستخدم المؤسسة وسائل الإعلام الآلي في تخزين المعلومات الخاصة بالتامين	5	1	00	8	26	4,23	1,36	أوافق
		12,5	2,5	00	20	65			
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للاقتراحات						3,63	1,11	أوافق

المصدر: حسب مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن العبارة رقم 7 أخذت اعلي متوسط حسابي ب4,65 وانحراف معياري قدر ب0,62 تليها العبارة رقم 19 بمتوسط حسابي يقدر ب4,23 وانحراف معياري: 1,36 وعلى حسب سلم ليكارت فان كلا العبارتين تأخذ درجة أوفق بشدة.

العبارات رقم 17،18،15،1،13،16،5،14،2 على التوالي أخذت المتوسطات الحسابية 3,85، 3,43، 3,45 ،3,48، 3,55، 3,58، 3,68، 3,70، 3,73، 3,80 حسب سلم ليكارت تأخذ درجة أوافق.

العبارات 8،6،3،12،11،10 على التوالي أخذت المتوسطات الحسابية 3,28، 3,30، 3,35، 2,90 ، 3,18، 3,25، حسب سلم ليكارت تأخذ درجة محايد.

العبارة رقم 9 أخذت متوسط حسابي قدره:1,83 حيث تأخذ درجة لا أوافق حسب سلم ليكارت.

توضح العبارة رقم 7 على أن أغلبية الفئة المدروسة يعتبرون التأمين وسيلة أمان وهذا يتضح من خلال النسبة التي قدرت: 50 ,72 ٪ بدرجة أوافق بشدة مقابل 50 ,7 ٪ درجة محايد ونسبة 20 ٪ بدرجة أوافق.

العبارة 19 اتضح من خلالها أن أغلبية العينة المستقاة تؤكد على أن المؤسسة تستخدم وسائل الإعلام الآلي في تخزين المعلومات الخاصة بالتأمين بنسبة تقدر ب65 ٪ بدرجة أوافق بشدة مقابل 20 ٪، لا أوفق إطلاقا و5 ,2 لا أوافق.

العبارات 18، 17، 16، 15، 14، 13، 5، 4، 2، 1 تحصلت على درجات موافقة عالية حصرت بين[19 ,4-40 ,3].

حوالي 52 ٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على أن موقع الشركة مناسب.

حوالي 62٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على أن المظهر الخارجي للشركة مناسب لطبيعة نشاطها.

حوالي 40 ٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على أن على سهولة الاتصال بالمؤسسة عن طريق موقعها الالكتروني.

حوالي 52٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على أن المؤسسة تأخذ دراسة المخاطر عين الاعتبار في عملية صياغة الإستراتيجية.

حوالي 55 ٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على أن المؤسسة تعطي أهمية لأدوات تحديد المخاطر باعتبارها تعمل على التقليل من حدة المخاطر.

حوالي 40٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على أن المؤسسة تعالج المخاطر التي تواجهها بالأسلوب المناسب.

حوالي 40٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على أن المؤسسة تسدد مبلغ التعويض على فترة زمنية قصيرة من الحادث.

حوالي 50 ,42٪ من الفئة المدروسة يوافقون بدرجة أوافق على تناسب أقساط التأمين مع مستوى الخدمة التأمينية.

حوالي 45٪ من الفئة توافق على أن حدوث المخاطر يرتبط بملاءة ومردودية المؤسسة.

العبارات 12، 11، 10، 6، 3 تحصلت على وسط حسابي محصور بين [39 ,3-60 ,2] تأخذ درجة محايد حسب سلم ليكارت.

42٪ من الفئة المدروسة كانت محايدة لوجود مكتب للاستقبال والتوجيه.

57 ٪ من الفئة المدروسة كانت محايدة لوجود استجابة لحاجات الزبائن مهما كانت درجة الانشغال.

حوالي ٪30 من الفئة المدروسة كانت غير موافقة على أن المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة تتفاوت من حيث درجة

5 ,37٪ من الفئة الدراسة كانت غير موافقة على أن المخاطر تأتي من المحيط الداخلي للمؤسسة.

حوالي 35 ٪ من الفئة الدراسة كانت محايدة لاستخدام الطرق كمية وإحصائية في اكتشاف المخاطر.

العبارة 9 تحصلت على متوسط حسابي بين [2,59 -1,80] حسب سلم ليكارت فإنها تأخذ درجة لا أوافق حيث أن نسبة 70 ٪ من العينة المستقصاة لا توافق على عدم مواجهة المؤسسة للمخاطر.

الخاتمة :

إن اختلاف وتنوع المخاطر لا يحتمل منعها كليا ولا سيما أن المؤسسة تنشط في زمن تتفاعل فيه المتغيرات والتقلبات والتعقيدات. لذا لابد من توفر معلومات حول المخاطر التي يحتمل أن تهدد المؤسسة سواء من البيئة الداخلية أو الخارجية وذلك من أجل تسييرها، فتسيير الخطر هو علم وليس وسيلة، هدفه الأساسي هو اكتشاف الأخطار عن طريق دراسة أوجه النشاط المختلفة للمؤسسة.

إن مسؤولية إدارة المخاطر تكمن في التقييم المستمر والمنظم لكمية ونوعية المخاطر المحيطة بموجودات (أصول) المؤسسة وإدارة تلك المخاطر والحث على ترشيد القرار لتحقيق عوائد من خلال التأمين، فعدم وجود خبراء ومختصين في مجال إدارة المخاطر والتأمين يؤدي بالمؤسسة إلى الوقوع في مخاطر النشاط وبالتالي قد يؤدي إلى خسائر مالية.

يعتبر التأمين علم متطور، شأنه في ذلك شأن العلوم الأخرى اذ أنه يتماشى والتغيرات الاقتصادية، حيث يقوم باستخدام الأساليب الإحصائية والتي تتمثل في الأدوات التي يتم استخدامها في تحديد المخاطر لضمان البقاء والاستمرارية لنشاط التأمين.

الاقتراحات

على المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها، تعمل على تحديد المخاطر المحتمل التعرض لها، وذلك من أجل البحث عن الحلول والتنبؤ واختيار أنجح الوسائل والأساليب الممكنة واستخدام الطرق الإحصائية من أجل التقليل من حدوث هذه المخاطر، وكذا تكوين متخصصين في مجال إدارة المخاطر والتأمين وإعطاء إدارة المخاطر المكانة التي تستحقها في المؤسسة عن طريق نشر وتوضيح المفهوم الحديث بين موظفيها.

لابد من الاستمرار في دراسة التشريعات والأنظمة الخاصة بقطاع التأمين، وضرورة قيام شركات التأمين بمراجعة سياساتها الاكتتابية حتى يمكن اتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة أي تغيرات غير مرغوب فيها، ولابد لشركة التأمين اعتماد الأساليب الرياضية والإحصائية المتطورة في مجالات التنبؤ المختلفة ولا سيما تلك المتعلقة بالمخاطر والتأمين وإعادة النظر في مختلف المبادئ والتعليمات القانونية والتنظيمية المتعلقة بالمخاطر المختلفة. وأخيرا وجب فرض الرقابة والإشراف على نشاط الشركة الجزائرية للتأمين.

المراجع:

1- أبو النجا إبراهيم، «**التأمينات في القانون الجزائري، الجزء الأول**»، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.

2- أبو بكر عيد احمد، السيفو وليد إسماعيل، «**إدارة الخطر والتامين**»، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

3- الحيالي وليد الناجي، «**مذكرات التحليل المالي في المنشاة التجارية**»، منشورات الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 2007.

4- الراوي خالد وهيب،» **إدارة المخاطر المالية**»، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.

5- الشيخ فهمي مصطفى، «**التحليل المالي**»، ط1، رام الله، فلسطين، 2008.

6- الأرقم عبد الحفيظ، «**التحليل المالي (الجزء1)**»، مطبوعة جامعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 1999.

7- الطائي يوسف حجيم وآخرون،» **إدارة التامين والمخاطر**»، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

8- العبي علي فلاح، السكارنة بلال خلف، «**دور إدارة المخاطر في شركات التأمين التعاوني الإسلامي**»، محلة جامعة المدينة العالمية-مجمع- العدد 04، القاهرة، 2012.

9- الهانسي مختار محمد، «**حمودة إبراهيم عبد النبي، مقدمة في مبادئ التامين بين النظرية والتطبيق**»، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2000.

10- الوردات، خلف عبد الله، «**التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق وفقا لمعايير التدقيق الداخلي الدولية**»، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

11- الكراسنة إبراهيم، «**أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة والبنوك وإدارة المخاطر** «**صندوق النقد العربي**»، معهد السياسات الاقتصادية، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة،

12- بلعجوز حسين، «إدارة المخاطر البنكية والتحكم فيها»، ملتقى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة- منافسة، مخاطر وتقنياته، جامعة جيجل، أيام: 2005/06/7-6

13- بلعزوز علي، «**إستراتيجية إدارة المخاطر في المعاملات المالية**»، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة الشلف، الجزائر، 2009/2010.

14- بلعزوز بن علي،»**دور سلاسل ماركوف في التقليل من حدة المخاطر التي تهدد المؤسسة الاقتصادية**»، ملتقى دولي حول إستراتجية إدارة المخاطر في المؤسسات، جامعة الشلف، 25/26 نوفمبر 2008.

15-حماد طارق عبد العال، «**إدارة المخاطر**»، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.

16- حماد طارق عبد العال، «**إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)**»، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

17- حرفوش سهام وصحراوي إيمان، «**دور الأساليب الحديثة لإدارة المخاطر الائتمانية للبنوك في التخفيف من حدة الأزمة المالية الحالية**»، الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية

الدولية والحوكمة العالمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحاة عباس-سطيف، أيام: 20-21/10/2009

18- رضوان سمير عبد الحميد، «**المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها**» دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، ط1، دار النشر للجامعات، مصر، 2005.

19- سلامة عبد الله، «**الخطر والتأمين**»، دار النهضة العربية،مصر، 1972،

20- شحادة محمد جمال على هلالين عبد الرزاق، «**محاسبة المؤسسة المالية (البنوك التجارية وشركات التأمين)**»، دار المنهج، عمان الأردن، 2009.

21-عبد الرشيد بن ديب، «**مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر**»، الملتقى الدولي الثالث حول:إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات: الآفاق والتحديات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بجامعة حسيبة بن بوعلي بولاية الشلف، يومي 25 و 26 نوفمبر 2008.

22-عبد الرحيم عاطف جابر طه،» **تنظيم وادارة البنوك** «**منهج وصفي تحليلي**»، الدار الجامعية الإسكندرية، 2008.

23-عزمي سلام أسامة، شقيري نوري موسى، «**إدارة الخطر والتأمين**»، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

24-عبوي زيد منير، «**إدارة التأمين والمخاطر**»، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

25- عبيدات محمد، «**بحوث العمليات في العلوم التجارية**»، ط2، مركز يزيد للنشر، عمان الأردن، 2005.

26- مفتاح صالح، «إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية»، الملتقى العلمي الدولي حول الازمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحاة عباس-سطيف، أيام: 20-21/10/2009

27- Alain Marion, « Analyse financière », Dunod, 1998,p,138

29- Erik Banks and Richard Dunn, "Practical risk management: an executive guide to avoiding surprises and losses", John Wiley & Sons Ltd, England, 2003.

28- Financial Services Rentable, Giddings Principales in Risk Management for US commercial Banks, 1999 .

29- J .Y Saulquin et C, H d'arcimoles, «Gestion financière, Vuibert », Paris, 1993.

الاحالات

1- J .Y Saulquin et C, H d'arcimoles, «Gestion financière, Vuibert », Paris, 1993,P,46

2- Alain Marion, « Analyse financière », Dunod, 1998,p,138