

جامعة حسية بن بوعلي الشلف

كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

الشعبة : علوم إقتصادية

التخصص : محاسبة ، مالية و بنوك

العنوان

دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الصناعة التأمينية
دراسة حالة-

من إعداد

قصاص مروة أسماء

المناقشة بتاريخ 2018/02/11 من طرف اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة الشلف	أستاذ	أ.د/ بلعزوز بن علي
مقرا	جامعة الشلف	أستاذ محاضر "أ"	د/ حبار عبد الرزاق
ممتحنا	جامعة الشلف	أستاذ محاضر "أ"	د/ حساني حسين
ممتحنا	جامعة الشلف	أستاذ محاضر "أ"	د/ تقرورت محمد
ممتحنا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر "أ"	د/ لحر عبـاس
ممتحنا	جامعة البليدة2	أستاذ محاضر "أ"	د/ فيكارشة سفيان

الشكر

الحمد لله الذي أعانني على إنجاز هذا البحث، و لا يسعني أن أسجد لله شكرا و حمدا على توفيقه و الصلاة و السلام على سيد الخلق رسول الله محمد عليه أفضل الصلاة و السلام.

أخص بالشكر و الإمتنان و التقدير الأستاذ المشرف الدكتور **حبار عبد الرزاق** على توجيهاته القيمة و كل ما بذله من جهد في إنجاز هذه الأطروحة فجزاه الله ألف خير.

كما أتوجه بالشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين شرفونا بقبولهم و حضورهم لمناقشة هذه الأطروحة.

و لا يفوتني أن أتقدم بعظيم الشكر و وافر الإمتنان إلى والديا العزيزان اللذان لم يبخلا علي بدعمها ، تشجيعهما و المساعدة أثناء إعداد هذه الأطروحة.

إلى كل الأساتذة المتخصصين الذي كان لي عظيم الشرف بتقييمهم للإستبانة ، و أثرهم في تعديلها و إخراجها بالشكل الذي يخدم الدراسة، دون أن أنسى عمال شركات التأمين و مديرية التأمينات على تعاونهم و تقديمهم التسهيلات لتوزيع الإستبانة على أكبر عدد من المبحوثين و تخصيصهم جزء من وقتهم الثمين للإجابة على الأسئلة ، بالرغم من أعمالهم الهامة.

إلى كل من وقف معي و دعمني من بعيد أو قريب على إنجاز البحث بجهد، ووقته و دعائه.

الإهداء

إلى شلال الدفء و ملاذ الأمان.....أبي؛

إلى روضة الحب و ينبوع الحنان.....أمي؛

إلى من قدم لي يد العون و سندي في الحياة.....أخوتي؛

إلى كل من وقف بجانبني و ساعدني في كل المصاعب..... أساتذتي و أقاربي؛

أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز هذا البحث راجية من المولى
أن يجد القبول و النجاح.

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين خاصة في ظل التوجه نحو اعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية، ما أدى إلى تقديم خدمات مبتكرة تزايد معها مستويات المخاطرة و ظهرت الحاجة إلى ضرورة توفر المعلومات الضرورية و في الوقت المناسب لإستغلالها في رسم سياسات لإدارة المخاطر و إتخاذ القرارات ، حيث تم التركيز على تحليل أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية و في تفعيل الدور الرقابي لمختلف الجهات الرقابية ، و بالتالي الإكتشاف المبكر للإنحرافات .

و من أجل تقييم أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين تم اعتماد دراسة إستبائية مست عددا من شركات التأمين الناشطة في السوق التأمينية الجزائرية ، أين هدفت إلى تحديد مدى مساهمة نظم المعلومات الإلكترونية في رفع مستوى أداء شركات التأمين و التسيير الفعال للمخاطر بما يضمن بقائها و إستمرارها في السوق التأمينية .

و لقد خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإلكترونية تسهم في توفير معلومات تتميز بالدقة و الكفاءة يؤدي إستغلالها إلى تعزيز دور شركات التأمين في الإيفاء بمختلف إلتزاماتها في آجالها إتجاه مختلف الأطراف ذات العلاقة و بالتالي التسيير الكفاء للمخاطر التي تحول دون ذلك.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإلكترونية ، شركات التأمين، إدارة المخاطر، الرقابة، الملاءة المالية.

Résumé :

Cette étude vise à analyser le rapport entre le système d'information électronique et la gestion des risques au sein des compagnies d'assurances, surtout en vue de l'orientation vers l'adoption du concept de la gestion électronique, ce qui a permis à fournir des prestation novatrices avec un niveau de risque plus élevé , d'où l'apparition de nécessité de fournir les informations obligatoires au moment opportun pour l'exploiter à l'élaboration des politiques de gestion des risques ainsi que la prise de décision, cas dans lequel l'accent est mis sur l'analyse de l'impact des systèmes d'information électronique sur la gestion des risques de solvabilité ainsi que sur la mise en œuvre du rôle du contrôle des différents organes de contrôle et donc la déction précoce des écarts .

Et afin d'évaluer l'impact du système d'information électronique sur la gestion des risques au sein des compagnies d'assurances, a été adoptée une étude de questionnaires touchant un certain nombre de compagnies d'assurances actives sur le marché algérien, ou elle avait pour but de déterminer dans quelle mesure le système d'information électronique à améliorer le niveau des services des compagnies d'assurance et l'efficacité de gestion des risques afin d'assurer sa viabilité et sa continuité sur le marché d'assurance.

L'étude a conclu que le système d'information électronique contribue à fournir des informations va amener à renforcer le rôle des compagnies d'assurances à honorer ses différents engagements dans les délais envers les différentes parties liées et par conséquent la gestion efficace des risques inévitables.

Mots clé : Les Systèmes d'information électronique, Compagnies d'assurances, Gestion des risques, le contrôle, Solvabilité

Abstract :

This study is designed to analyze the relationship between electronic information systems, and risk management in insurance companies, especially in light of the trend toward the adoption of the concept of electronic Management, What led to innovative services with increased levels of risk and the need emerged to the need to provide the necessary information at the right time to exploit them in formulating policies for risk management and decision-making, Where the focus was on the analysis of the impact of electronic information systems in the management of the risks of solvency and in activating the regulatory role of the various regulatory bodies, and therefore early detection of deviation

In order to assess the impact of electronic information systems risk management in insurance companies has been the adoption of the study questionnaire touched a number of insurance companies active in the Algerian insurance market, Where is aimed to determine the extent of the contribution of the electronic information systems, in raising the level of performance of the

insurance companies, and the effective functioning of the risks to ensure its survival and continuation in the insurance market.

the study concluded that the electronic information systems contribute to the provision of accurate and efficiency information ,Lead used to strengthen the role of the insurance companies to fulfill its various obligations in terms of the various relevant parties And therefore the efficient management of the risks to prevent that.

Keywords: electronic information systems, insurance companies, risk management, control and financial solvency.



الفهرس العام

الصفحة	الموضوع
II	الشكر
III	الإهداء
IV- VI	المخلصات
VII- IX	فهرس المحتويات
X -XIII	فهرس الجداول
XIV	فهرس الأشكال
XV -XVI	فهرس المختصرات
ا- ك	المقدمة
الفصل الأول : نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين	
01	تمهيد
02	المبحث الأول: تكنولوجيا نظم المعلومات في قطاع التأمين
02	المطلب الاول: تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في قطاع التأمين
08	المطلب الثاني: التجارة الإلكترونية في قطاع التأمين
14	المطلب الثالث: تخطيط موارد المشروع في الصناعة التأمينية
22	المبحث الثاني: الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية
22	المطلب الأول: الإطار العام للنظم
26	المطلب الثاني: المعلومات و خصائصها
31	المطلب الثالث: نظم المعلومات الإلكترونية و أثرها على أداء شركات التأمين
38	المبحث الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين
38	المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات الإلكترونية
49	المطلب الثاني: الإطار العام للتأمين
55	المطلب الثالث: كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية و أثرها في تعزيز دور شركات التأمين
67	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: المخاطر في شركات التأمين و إستراتيجيات إدارتها	

69	تمهيد
70	المبحث الأول : ماهية مخاطر شركات التأمين
70	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للمخاطر
74	المطلب الثاني: تصنيف المخاطر في شركات التأمين
80	المطلب الثالث: المخاطر المستحدثة المرتبطة بالخدمات التأمينية الجديدة
90	المبحث الثاني : إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين
90	المطلب الأول : إدارة المخاطر في شركات التأمين
96	المطلب الثاني : إسهام الهندسة المالية في إدارة المخاطر في شركات التأمين
104	المطلب الثالث: إعادة التأمين و واقعها في سوق التأمين العالمية و أثرها في إدارة مخاطر شركات التأمين
114	المبحث الثالث: أداء سوق التأمين العالمية واهمية تطبيق معايير الحوكمة لإدارة المخاطر
114	المطلب الأول: تحليل سوق التأمين العالمية حسب المناطق، الأسواق و التكتلات
121	المطلب الثاني: تحليل سوق التأمين العربية حسب فروع التأمين، الأسواق و المناطق
127	المطلب الثالث: حوكمة الشركات و إسهاماتها في إدارة المخاطر في شركات التأمين
135	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات التأمين
137	تمهيد
138	المبحث الاول: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين الرقابة و التدقيق لإدارة المخاطر
138	المطلب الأول: الملاءة المالية في شركات التأمين
143	المطلب الثاني: نظم معلومات إدارة المخاطر و تطبيقاتها وفقا لنماذج الملاءة المالية
150	المطلب الثالث: تحديد ملاءة شركات التأمين بإستخدام نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية
152	المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية الرقابة و التدقيق الإلكترونيين كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين
152	المطلب الأول: الرقابة و خصوصياتها في قطاع التأمين
158	المطلب الثاني: الرقابة الداخلية و آلياتها في شركات التأمين
166	المطلب الثالث: إسهام نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل دور الرقابة و التدقيق الإلكترونيين في شركات التأمين

168	المبحث الثالث: حجم المخاطر في شركات التأمين الجزائرية و مدى تأثيرها على الملاءة المالية لها
168	المطلب الأول: تقديم قطاع التأمين في الجزائر
176	المطلب الثاني: خصائص و مؤشرات تطور سوق التأمين في الجزائر
185	المطلب الثالث: إستقراء حجم المخاطر المؤثرة على الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية
201	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية - دراسة حالة عينة من هذه الشركات -
203	تمهيد
204	المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة
204	المطلب الأول: منهجية الدراسة عينتها و أدواتها
210	المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
211	المطلب الثالث: إختبار مقياس أداة الدراسة
214	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة و إختبار صحة الفرضيات
214	المطلب الأول: نتائج التحليل الإحصائي
222	المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة
253	المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
253	المطلب الأول: كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية
257	المطلب الثاني: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية
258	المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية
261	المطلب الرابع: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية
264	خلاصة الفصل
255	الخاتمة
266	قائمة المصادر و المراجع
292	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحات	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	فوائد و منافع ERP	الجدول (1.1)
28	الفرق بين البيانات و المعلومات	الجدول(2.1)
62	الفرق بين شركات التأمين التعاونية و شركات التأمين التجارية	الجدول(3.1)
115	مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة في العالم للفترة 2015-2005	الجدول(1.2)
117	مؤشر الحصة السوقية العالمية للفترة 2015-2006	الجدول(2.2)
118	مؤشر الكثافة التأمينية في العالم للفترة 2015-2006	الجدول(3.2)
120	معدل الإختراق التأميني العالمي للفترة 2015-2006	الجدول(4.2)
122	مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة في الدول العربية للفترة 2014-2005	الجدول(5.2)
124	مؤشر الكثافة التأمينية في السوق التأمينية العربية للفترة 2014-2005	الجدول(6.2)
126	مؤشر الإختراق التأميني في سوق التأمين العربية للفترة 2014- 2005	الجدول(7.2)
177	أقساط قطاع التأمين سنة 2015 في الجزائر	الجدول(1.3)
178	أقساط التأمين على الخسائر و الأشخاص حسب نوع الشركة في الجزائر	الجدول(2.3)
180	تطور رقم أعمال قطاع التأمين في الجزائر 2015-2005	الجدول(3.3)
181	تطور رقم أعمال شركات التأمين على الأشخاص و على الأضرار في الجزائر	الجدول(4.3)
182	تطور رقم أعمال فروع التأمين على الأضرار و على الأشخاص في الجزائر 2015- 2005	الجدول(5.3)

فهرس الجداول

183	تطور رقم أعمال فروع تأمينات الأشخاص في الجزائر 2010-2015	الجدول(6.3)
184	تطور معدل الكثافة التأمينية في الجزائر 2005-2014	الجدول(7.3)
185	تطور معدل الإختراق التأميني في الجزائر 2005-2014	الجدول(8.3)
190	تطور رأسمال شركات التأمين الجزائرية	الجدول(09.3)
192	هامش الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية 2015	الجدول(10.3)
193	نسبة هامش الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية في 2015/12/31	الجدول(11.3)
194	العناصر المكونة للإلتزامات القانونية في الجزائر سنة 2015	الجدول(12.3)
195	مكونات الديون التقنية في الجزائر لسنة 2015	الجدول(13.3)
196	معدل تمثيل الإلتزامات القانونية في الجزائر لسنة 2015	الجدول(14.3)
197	معدل التغطية بعناصر الأصول و بقيم الدولة في الجزائر لسنة 2015	الجدول(15.3)
205	خصائص عينة الدراسة	الجدول(01.4)
209	أبعاد محاور الدراسة	الجدول(02.4)
210	مقياس ليكارت الخماسي	الجدول(03.4)
212	اختبار ألفا كرونباخ	الجدول(04.4)
213	إختبار سميرنوف-كلمجروف	الجدول(05.4)
214	توزيع الأوساط المرجحة حسب مقياس ليكارت الخماسي	الجدول(06.4)
215	فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(07.4)
217	إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(08.4)
219	إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية	الجدول(09.4)
221	فعالية النظام الرقابي في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(10.4)

فهرس الجداول

223	كفاءة نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(11.4)
224	تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على إدارة مخاطر الاكتتاب في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(12.4)
226	تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على إدارة مخاطر الاستثمار في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(13.4)
229	إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(14.4)
230	دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(15.4)
231	إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية	الجدول(16.4)
232	أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر العمليات التأمينية	الجدول(17.4)
234	أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية	الجدول(18.4)
236	أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين	الجدول(19.4)
238	أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية	الجدول(20.4)
240	تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على نظام الرقابة و التدقيق الداخليين في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(21.4)
242	تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(22.4)
245	تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(23.4)
247	الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(24.4)
248	تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تفعيل الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(25.4)

فهرس الجداول

250	معاملات الارتباط بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(26.4)
251	تحليل الإنحدار المتعدد بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية	الجدول(27.4)
251	مصنوفة الارتباط بين المتغيرات	الجدول(28.4)

فهرس الأشكال

الصفحات	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	تصنيف الأنظمة	الشكل (1.1)
28	العلاقة المتبادلة بين البيانات، المعلومات و المعرفة	الشكل (2.1)
35	مكونات نظم المعلومات الإلكترونية و عناصرها	الشكل (3.1)
37	دور نظم المعلومات الإلكترونية	الشكل (4.1)
42	مكونات نظم مساندة القرارات	الشكل (5.1)
46	وظائف نظم معالجة المعاملات	الشكل (6.1)
65	نموذج فعالية نظام المعلومات الإلكتروني	الشكل (7.1)
82	نماذج بنك التأمين	الشكل (1.2)
94	عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين	الشكل (2.2)
101	أطراف عملية التوريق	الشكل (3.2)
110	حجم أقساط إعادة التأمين مقارنة بالقسط التأميني في السوق العالمية 1997-2015	الشكل (4.2)
112	حصة أقساط تأمينات الحياة و على غير الحياة في سوق إعادة التأمين العالمية لسنة 2015	الشكل (5.2)
113	حجم أقساط شركات إعادة التأمين العالمية لسنة 2015	الشكل (6.2)
130	الأهمية الإقتصادية و القانونية و الإجتماعية لحوكمة الشركات	الشكل (7.2)
145	المبادئ الأساسية لنظام ORSA	الشكل (1.3)

قائمة المختصرات

الإختصار بالإنجليزية	الإختصار بالعربية	الإختصار
Insurance Regulatory Information.	نظام الإنذار المبكر الأمريكي	IRIS
Financial Analysis Traking System	نظام مراقبة التحليل المالي	FAST
Risk-based Capital	نظام رأس المال المخاطر	RBC
Enterprise Resource planning	تخطيط موارد المشروع	ERP
Own Risk and Solvency Assessment	نظام التقييم الذاتي للمخاطر و الملاءة المالية	ORSA

قائمة شركات التأمين

إسم شركة التأمين بالفرنسية	إسم شركة التأمين بالعربية	الترميز
Compagnie Algérienne d'Assurance et de Réassurance	الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين	CAAR
Société Nationale d'Assurance	الشركة الجزائرية للتأمين	SAA
Compagnie algérienne des assurances de dommages et de personnes	الشركة الجزائرية لتأمين النقل	CAAT
Compagnie Internationale d'Assurance et de Réassurance	الشركة الدولية للتأمين و إعادة التأمين	CIAR
L'Algérienne des Assurances	الجزائرية للتأمينات	2A
TRUST ALGERIE	الجزائرية للثقة	TRUST ALGERIE
Générale Assurance Méditerranéenne	العامة للتأمينات المتوسطية	GAM
SALAMA ASSURANCE	سلامة للتأمين	SALAMA
ALLIANCE ASSURANCE	أليانس للتأمينات	ALLIANCE
AXA ASSURANCE	أكسا للتأمينات	AXA

TALA ASSURANCE	شركة تأمين لايف الجزائر	TALA
CARAMA ASSURANCE	كرامة للتأمين	CARAMA
AMANA ASSURANCE	أمانة للتأمين	AMANA
CARDIF EL DJAZAIR	كارديف الجزائر	CARDIF EL DJAZAIR
MACIR VIE	مصير للحياة	MACIR VIE
AGLIC ASSURANCE	الجزائرية للحياة	AGLIC
Compagnie Algérienne d'Assurance de Garantie des Exportations	الشركة الجزائرية لضمان قروض الصادرات	CAGEX
Société de Garantie de Crédit Immobilier	شركة ضمان القرض العقاري	SGCI
La Caisse Nationale de Mutualité Agricole	الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي	CNMA
Mutuelle Assurance Algérienne des Travailleurs de l'Education et de la Culture	التعاضدية الجزائرية لتأمين عمال التربية و الثقافة	MAATEC
La Mutualiste	التعاضدية	La Mutualiste
La Compagnie Centrale de Réassurance	الشركة المركزية لإعادة التأمين	CCR
Union Algérienne des Sociétés d'Assurance et de Réassurance	الإتحاد الجزائري لشركات التأمين و إعادة التأمين	UAR

المقدمة

يشهد عالمنا المعاصر تطورات كبيرة و متسارعة يعد أبرزها تلك التي حدثت في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بفضل الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الإتصال، و بتنامي التقدم الهائل في وسائل الإتصالات و تقدم تكنولوجيا المعلومات زادت القيمة الإقتصادية للمعلومات، و أضحت بذلك صناعة العصر و ثروته المتميزة و أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة الحاضر و رسم صور المستقبل.

كما أخذت المعلومات حيزا مهما في العالم الحالي حيث أصبح يعرف بعصر ثروة المعلومات و إنفجار المعرفة، ذلك بفضل الإنترنت و شبكات الإتصال و غيرها من التحولات التي سرعت من وقت معالجة البيانات، و هذا ما زاد من تدفق المعلومات بشكل أكبر مما كان متوقعا له و أصبح الإقتصاد قائما على المعلومات بدرجة كبيرة، فقيام الشركات لن يتم إلا بتوفر المعلومات الضرورية و الدقيقة و في الوقت المناسب، و لن يتحقق ذلك إلا بوجود نظم معلومات فعالة تكون بمثابة المصدر الأساسي لإستقاء المعلومات ذات المصدقية.

و من هنا أصبح لزاما تصميم نظم معلومات تستطيع إستيعاب الكم الهائل من هذه المعطيات، حتى تكون ملمة و قادرة على أداء الوظائف المنوطة بها في الوقت المناسب و بالدقة المطلوبة، فإستخدام الشركات لنظم معلومات ذات كفاءة و فعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها على المدى القصير و الطويل، و ما سهل ذلك الثروة التكنولوجية الحديثة و ما نتج عنها من أدوات تسهل و تسرع معالجة تلك البيانات من خلال أنظمة الحواسيب و شبكات المعلومات التي أفرزت بدورها أنظمة معلومات حديثة أو ما يعرف بنظم المعلومات الإلكترونية و هو ما حقق منفعة إضافية للشركات.

إن الشركات كلها و في مقدمتها شركات التأمين مطالبة بمسايرة هذه التطورات و التأقلم معها لكسب تحديات العصر، و لن يتأت ذلك إلا بتوفير بنية تحتية قوية تسمح بإستيعاب التطورات الحاصلة في هذا المجال.

و هذا بالنظر إلى الأهمية التي تحظى بها شركات التأمين، إذ تعد صناعة التأمين من الوسائل الهامة في منظومة القطاع المالي و الاقتصادي حيث يسهم التأمين في حفظ رأس المال و الممتلكات، لذلك تعمل كثير من الدول على تعزيز الثقة في شركات التأمين و إعطائها أدوارا مهمة في التأمين على المشروعات و الممتلكات في القطاعين العام و الخاص، و ذلك من خلال إلزام الجهات المعنية بالتأمين سواء على الممتلكات أو بالتأمين ضد المسؤولية المدنية الناشئة على الأنشطة التي تمارسها حفاظا لها من الخسائر، و

هو ما يساعد في توفير بيئة إقتصادية مثلى و مناخا مشجعا للإستثمار و هذا الأخير يعد أحد أهم الأهداف الأساسية للتنمية الإقتصادية.

و في ضوء الأهمية الإقتصادية و الإجتماعية لصناعة التأمين على المستويين المحلي و العالمي أصبح لزاما تطوير هذه الصناعة لدخولها الآفاق العالمية و تحقيق الأداء المتميز، من خلال استغلالها لتكنولوجيا المعلومات الكفيلة بتوفير نظام معلومات إلكتروني فعال يمكنها من التنبؤ بالأخطار و مواجهتها و ترشيد آثارها عند تحققها.

فلا تختلف أسس و مبادئ عمل إدارة المخاطر في شركات التأمين عن غيرها من الشركات فالأسس و القواعد واحدة، لكن يكمن الاختلاف في نظم المعلومات الإلكترونية المستخدمة و في آليات التطبيق التي تحدد بحسب طبيعة عمل كل جهة، و من ثم تحديد آليات عمل إدارة المخاطر و أولوياته و إختلافها تبعا لذلك، و في هذا الصدد تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في جمع و تحليل البيانات و المعلومات الضرورية التي تواجه الشركة و إكتشاف و تحديد المخاطر الحالية و المستقبلية، مع العمل على تطويرها في ضوء التحديات المحيطة و مستجدات السوق ليتم تحديد أفضل الطرق لمواجهة تلك المخاطر و التعامل معها و وضع الأولويات و الإجراءات و البرامج التنفيذية اللازمة لمواجهتها، مما ينعكس إيجابا على تطوير سياسات الشركة و برامجها المستقبلية.

كما تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل الدور الرقابي للجان إدارة المخاطر و مختلف الجهات الرقابية المنظمة للسوق التأمينية، بإعتبار أن دورها في المقام الأول هو دور رقابي توجيهي، و بإستغلال مخرجات هذه النظم الإلكترونية إستنادا إلى التقارير و الدراسات السابقة و المستقبلية التي توفرها يتم تحديد أسعار التأمين و قيم التعويضات و غيرها من التكاليف التي يمكن أن تتحملها الشركة، ما يكفل وضع الإستراتيجيات الرئيسية للشركة على المدى البعيد و من ضمنها وضع الأطر و اللوائح للحد من المخاطر و تخفيض مستوياتها إلى أدنى الحدود و بأقل التكاليف.

1- إشكالية الدراسة:

بالنظر إلى حجم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين و المؤثرة في مجملها على الملاءة المالية لها و بالتالي على قدرتها في مواجهة ما قد يقابلها من إلتزامات إلتجاه دائنيها في آجالها المحددة، و حتى تضمن كذلك القيام بفعالية بوظائفها المتعلقة بتحديد المخاطر و تطبيق الاستراتيجيات المثلى للحد منها و من الآثار السلبية المترتبة عنها سواء كانت ممكنة أو محتملة و الاطمئنان أنها ضمن الحدود المقبولة و التصرف اتجاهها بنجاح بأنسب الوسائل و أقل التكاليف، يجب أن تتوفر على نظم معلومات إلكترونية تفي بما يطلبونه من معلومات تمتاز بالدقة و السرعة في معالجة الكم الهائل من البيانات، و تسهم إكتشاف

الأخطاء و المؤشرات ذات الدلالة عن إحتمال حدوث إنحرافات قد تعرض الشركة للعسر المالي و تتسبب في خروجها من السوق التأمينية.

و عليه يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التي تعالجها الدراسة على الشكل التالي:

ما مدى مساهمة نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين ؟

وللإحاطة بمختلف جوانب الموضوع تطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي مؤشرات كفاءة نظم المعلومات الإلكترونية، و هل تسهم بذلك في توفير المعلومات اللازمة لأصحاب القرار ؟
- ما هو الإطار الفعال لإدارة مختلف المخاطر التي قد تتعرض لها شركات التأمين و الذي يتماشى مع طبيعة التغيرات التي تعرفها سوق التأمين الحالية ؟
- إلى أي مدى تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل الدور الرقابي على أداء شركات التأمين بما يؤدي إلى تسيير كفى و فعال للمخاطر ؟
- هل هناك اثر ذو دلالة احصائية لإستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية ؟

2- فرضيات الدراسة:

- للإجابة على مختلف التساؤلات التي يمكن أن تعالج هذا الموضوع، ارتأينا طرح جملة من الفرضيات التي يمكن أن تكون أجوبة لها و ستكون منطلق دراستنا، و التي تكمن فيما يلي:
- تتحدد كفاءة نظم المعلومات الإلكترونية من خلال قياس قدرتها على توفير المعلومات ذات الدقة، المرونة و المصدقية و في الوقت المطلوب لأصحاب القرار في الشركة.
 - أسهمت البيئة الجديدة التي تعمل في ظلها شركات التأمين إلى خلق منتجات و تقديم خدمات جديدة تزايد معها حجم المخاطر، لكن في ظل محدودية كفاءة برامج إدارة المخاطر في بعض شركات التأمين.
 - تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل الدور الرقابي على أداء شركات التأمين بفضل آلياتها المتعددة التي تسمح بالتدخل السريع لأصحاب القرار و إتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحجيم آثار المخاطر في حين تحققها.

- يوجد هناك أثر ذو دلالة احصائية لإستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، و قد تفرعت عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين الجزائرية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية الرقابة و التي تعد كآلية من بين آليات إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

3- أهمية الدراسة:

ترجع أهمية الموضوع إلى أهمية الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات في تسيير نشاط شركات التأمين و ما نتج عنه من تسريع و تطوير جودة أداءها، بالإضافة إلى أثر نظم المعلومات الإلكترونية في تحديد حجم المخاطر التي قد تتعرض لها هذه شركات و تقييم فعالية نظام إدارة المخاطر فيها، و هو ما يسهم في وضع إستراتيجية شاملة لإدارة المخاطر و متابعة تنفيذها و مراجعتها و تحديثها بناء على إستغلال مخرجات هذه النظم، ما يضمن للشركة أداء المهام المنوطة بها وفقا لمعايير و ضوابط تضمن وجود ملاءة مالية لقطاع التأمين و تحافظ على سلامته.

و في ذات السياق، أحدثت العولمة الإقتصادية و ظاهرة التحرير المالي تغيرات و تطورات سريعة في سوق التأمين العالمية، ما أدى إلى حدوث ضغوط تنافسية متزايدة و زاد من أهمية قياس المخاطر و إدارتها و ضرورة الإبتكار المستمر لطرق إدارة الأعمال و تسيير المخاطر، و هو ما نص عليه مفهوم حوكمة الشركات و أكد على ضرورة ضبط مهام لجنة إدارة المخاطر في شركات التأمين و مسؤولياتها في تحديد المخاطر التي قد تتعرض لها الشركة و المحافظة عليها عند مستويات مقبولة و صياغة استراتيجية شاملة لتسييرها و وضع خطط للطوارئ، ما يساعد الشركة على التعامل معها بفعالية و تصحيحها في وقت قياسي و المحافظة على سلامة مركزها المالي.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مختلف المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها شركات التأمين، و هذا من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات

الإلكترونية في تسيير أعمال شركات التأمين، و فعاليتها في إدارة مختلف المخاطر المؤثرة على الملاءة المالية لها خاصة.

كما تهدف الدراسة الى تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تستفيد منها شركات التأمين الجزائرية و تسعى من خلالها إلى تطوير نظم المعلومات الإلكترونية المطبقة في الشركات و مواكبة التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية خاصة، و الذي ينعكس بدوره على مردودية قطاع التأمين و يكثف من مساهمته في الإقتصاد الوطني.

5- حدود الدراسة:

- الإطار الموضوعي: تمت الدراسة بالتطبيق على عينة من شركات التأمين الناشطة في السوق التأمينية الجزائرية و وكالاتها الرئيسية في ثلاث ولايات المتمثلة في الجزائر العاصمة، وهران و سطيف ، حيث تم إختيار هذه العينة من الشركات إستنادا إلى إختلاف نظم المعلومات الإلكترونية المطبقة في كل شركة، كما شملت العينة عدد من الإطارات العاملين على مستوى مديرية التأمينات المركزية بوزارة المالية، و التي شملت عدد من المراقبين و المدققين، أين تم إستطلاع آراء و وجهات نظر بعض الإطارات للحكم على مدى سلامة و كفاءة نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل الدور الرقابي لهذه الجهات و التي تعد من بين أهم الآليات المتبعة في إدارة المخاطر على إختلاف مصادرها و التي من المحتمل أن تؤثر على أداء شركات التأمين الجزائرية.

- الإطار الزمني: من أجل تحقيق الهدف الرئيسي للدراسة وكذا الأهداف الفرعية لها وبالتالي الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي يقوم عليها البحث، فقد تمت الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة من فيفري 2016 إلى غاية فيفري 2017.

6- منهج وأسلوب الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي و لإبراز دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الصناعة التأمينية، فقد تم الإعتماد على المنهج الإستنباطي من خلال أدوات الوصف و التحليل وهذا بالإعتماد على مختلف المصادر من كتب، دوريات، مجلات و بحوث ذات علاقة بموضوع البحث التي تفيد في تفسير الجانب النظري من الدراسة و تحليل العلاقة بين نظم المعلومات في شركات التأمين و عملية إدارة المخاطر، بالإضافة إلى المنهج المذكور آنفا تم إستخدام المنهج الإستقرائي الذي يستهدف جمع و تحليل المعلومات و تفسيرها بقصد الوصول إلى نتائج يمكن الإستفادة منها.

7- الدراسات السابقة:

يمكن ذكر الدراسات التي تناولت موضوع بحثنا من جوانبه المختلفة على النحو التالي :

- دراسة سعاد بوشلوش، إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين و إجراءات الرقابة فيها - دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الجزائرية-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس ، 2015 .

حيث هدفت الدراسة إلى تحليل دور الآليات الرقابية لحوكمة الشركات في الحد من مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية و بالتالي دور هذه الآليات في تعظيم قيمة شركات التأمين بما يضمن لها النمو و الإستمرارية ، اين خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة من أبرزها وجود علاقة طردية ذات صلة إحصائية بين فاعلية تطبيق الآليات الرقابية لحوكمة الشركات من جهة، و بين الحد من مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية من جهة أخرى، كما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تطبق أساليب إدارة مخاطر الإكتتاب و الإستثمار بمستوى مقبول، بالإضافة إلى وجود إطار فعال للآليات الرقابية الداخلية و الخارجية للحوكمة في شركات التأمين الجزائرية بمستوى مقبول كذلك.

وأوصت الدراسة على ضرورة اعتماد شركات التأمين الأساليب الرياضية والإحصائية المتطورة في مجال التنبؤ بالمخاطر مع إستخدام أكثر من أسلوب لقياس الملاءة المالية لشركة التأمين ، كما أوصت كذلك على ضرورة تنظيم شركات التأمين لدورات تدريبية لتطوير مهارات موظفيها في كافة المراكز الوظيفية لا سيما إدارة المخاطر، و أكدت على ضرورة إلزام شركات التأمين بإعداد تقارير دورية عن أنظمة الرقابة الداخلية لديها، و مراجعة أنظمة إدارة المخاطر و إستراتيجياتها بصفة دورية من قبل مجلس إدارتها.

- دراسة حسين حساني، مدخل الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسات التأمين الجزائرية- نظام ORASS نموذجاً، مجلة الإقتصاد المعاصر، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة خميس مليانة ، العدد 09، 2011 .

هدفت الدراسة إلى بيان أهمية تطبيق هذه النظم في مؤسسات التأمين بما يضمن تحسين أدائها و بذلك الرفع من تنافسيتها أين مست الدراسة الشركة الوطنية للتأمين.

وقد توصل الباحث إلى أن الشركة الوطنية للتأمين كان لها السبق بقيامها على برنامج متكامل للإدارة الإلكترونية متخصص في التأمين، البرنامج الذي كان له الأثر الكبير في إعادة تنظيم و هيكلية الشركة بهدف تحسين أدائها و تعزيز تنافسيتها ، و أوصى الباحث بضرورة تطوير نظم المعلومات الإلكترونية في الشركة

التي تفرضها الإدارة الالكترونية واستغلاله للوصول إلى نتائج أكبر دقة و فاعلية في الحكم على القدرة المالية لشركة التأمين.

- دراسة مصطفى نظمي أحمد منصور ، تطوير أساليب لإدارة المخاطر في شركات التأمين الفلسطينية، رسالة ماجستير في الإدارة الهندسية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2015. حيث تمحورت الدراسة حول ممارسات إدارة المخاطر المستخدمة في قطاع التأمين الفلسطيني وتقييم مدى جودتها و فعاليتها من خلال تقييم ممارسات إدارة المخاطر المستخدمة و تحديد أوجه القصور الرئيسية، ليتم وضع نموذج لإدارة المخاطر لمعالجة تلك النقائص.

وخلصت الدراسة إلى أن جميع شركات التأمين تؤكد على أهمية إدارة المخاطر في السيطرة والتحكم بنجاح على كل العمليات الأخرى داخل الشركة، إلا أن ممارسات إدارة المخاطر ضعيفة جدا وغير ناضجة في جميع المستويات في قطاع التأمين الفلسطيني بأكمله، زيادة إلى نقص في الموظفين المؤهلين والمدربين وعدم وجود خبراء إكتواريين.

كما أوصت الدراسة بضرورة تقليل إستخدام أساليب تسويق تعتمد بشكل أساسي على الأفراد ، كما أكدت على أهمية دراسة مختلف الجوانب وإستخدامها في خلق تصور واضح لتحديد أسباب تباطأ النمو هذا من أجل تطوير نموذج لإدارة المخاطر يناسب قطاع التأمين الفلسطيني ما يساعد الشركات على تحسين و تعزيز عملية إدارة المخاطر من أجل زيادة قوة القطاع و الحفاظ على النمو المستدام.

- دراسة هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر، دراسة فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات - دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين-، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة غزة ، فلسطين، 2009.

حيث هدفت إلى قياس مدى فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أثرها في تفعيل قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها و أهميتها في الكشف المبكر للأزمات و محاولة وضع الحلول لتجنب الوقوع مرة أخرى في هذه الأزمات، زيادة على التأكيد على دورها الفعال في إتخاذ القرارات و الإستجابة للتغيرات المستجدة ، و خلصت الدراسة إلى أنه يوجد لدى المصارف العاملة في فلسطين نظم معلومات إدارية محوسبة فعالة بدرجة جيدة جدا و ملائمة للمستويات الإدارية و تشكل مصدرا جيدا لإستقاء المعلومات، كما بينت أن نظم المعلومات المحوسبة وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتخزينها على قواعد بيانات ما يوفر للنظام حولا معدة مسبقا لمواجهة الأزمات المتوقعة.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية الحوسبة لأنها تفيد في ترشيد العمل المصرفي ما يعطي للمصارف القدرة على تجنب الأزمات والتحوط منها والتخفيف من آثارها، وأكدت على ضرورة تشكيل فريق عمل من مهامه رصد إشارات الإنذار المبكر وإكتشاف مواطن الضعف و وضع المقترحات لحلها، بالإضافة إلى ضرورة توفير إدارة وحماية للمعلومات من الضياع أو التلف ما يكفل حماية للقطاع المصرفي بشكل عام.

- دراسة رانيا الزير، محمد الحشي، تقييم أداء شركات التأمين السعودية بإستخدام نظام الإنذار المبكر، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، سلسلة العلوم الإقتصادية و القانونية، كلية الإقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، العدد 05، 2015.

حيث هدفت الدراسة إلى تقييم الوضعين المالي والفني لعينة من شركات التأمين السعودية عبر نظام الإنذار المبكر IRIS الأمريكي، و إستهدفت هذه الدراسة دراسة مدى الإستقرار والكفاءة لدى شركات التأمين السعودية وفقاً لنظام الإنذار المبكر IRIS ، وخلصت الدراسة إلى أن المراكز المالية لشركات التأمين السعودية تتميز بمتانة نسبية جيدة ، كما ان كفاءتها في إستثمار الأموال المتوفرة لديها و كفاءة المحافظ الإستثمارية لهذه الشركات عدلت بشكل كبير في نتائج أعمالها التأمينية، كما أشارت الدراسة إلى أن الشركات المدروسة لم تحقق نتائج متوازنة و متكاملة حسب نظام IRIS مما يصعب الحكم على الوضع الحقيقي لها.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير و إختيار أنظمة و أساليب رقابة كمية و نوعية أكثر مرونة و ملائمة للواقع التأميني الحديث تتناسب و طبيعة الشركات العاملة في السوق التأمينية، كما أكدت على ضرورة العمل على تحسين و زيادة إستقرار الوضع المالي و الإكتتابي لهذه الشركات.

- دراسة جمعية إدارة مخاطر المشروعات ERM للأكاديمية الأمريكية للإكتواريين، ERM committee of American academy of actuaries, « insurance enterprise risk management practices », American academy of actuaries ,America,2013

هدفت الدراسة إلى إظهار مدى أهمية إستخدام أسلوب إدارة مخاطر المشروعات في شركات التأمين و هذا بالنظر إلى حجم الفوائد و الأرباح التي تحققها بتبني مثل هذه الأساليب في الإدارة اليومية لأعمالها ما يمكنها من بلوغ أهدافها، و هو ما أكدت عليه مختلف الهيئات الرقابية الهادفة إلى تفعيل أداء إدارة المخاطر، و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن هناك دوراً للإكتواريين في تحديد و بناء إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين.

كما أوصت الدراسة بإلزامية تبني عملية ترصد للمخاطر لتسهيل الكشف عن المخاطر الجديدة الناشئة في الوقت المناسب، كما أكدت على ضرورة التأقلم مع بيئة الأعمال الديناميكية في ظل تغير القوانين و سلوك المستهلكين ما يستوجب تحديث النظم المستخدمة في مراقبة المخاطر، و أوصت بأهمية إتباع نهج إبداعية من أجل الكشف عن خطر لم يتم تحديده أو تعريفه بشكل كامل ما يلزم وظيفة إدارة المخاطر العمل مع إدارة البحث و التطوير.

- دراسة SANKET KAWATKAR و HERRAK BASU

“ Risk management and solvency assessment of life insurance companies “ ,
5th global conference of actuaries, 19th-20th February, New Delhi, 2003.

حيث تعرضت الدراسة إلى توضيح أهم المخاطر التي تواجهها شركات التأمين في الهند ثم تحليل هذه المخاطر و تحديد الأثر المالي لها، و أظهرت بذلك إلى أن هناك حاجة إلى نموذج مناسب لتحليل هذه الأثر بإستخدام البيانات التي يتم جمعها و تحديد قدرة الشركة على الوفاء بجميع إلتزاماتها عند إستحقاقها أي حجم أصول الشركة اللازمة بالشكل الذي يفوق حجم إلتزاماتها.

و توصلت الدراسة إلى أن الجهات التنظيمية في الهند تعمل على إحترام معايير الرقابة على شركات التأمين و إقتراح نماذج لإدارة المخاطر الداخلية الخاصة بالشركة إستنادا إلى النماذج المعتمدة المنظمة للصناعة التأمينية.

- دراسة Kevin Dawd, David L.Bartlett , and other ,”Risk management in the UK industry –the changing state of practice”, centre for risk and insurance studies, the university of Nottingham , cris discussion paper series, ,UK 2007.

حيث هدفت الدراسة إلى تقييم مدى فعالية ممارسات إدارة المخاطر لدى شركات التأمين البريطانية من خلال إجراء مقارنة لتحديد ما إذا كانت شركات التأمين على الحياة تتمتع بهيكل سليم لإدارة المخاطر أم شركات التأمين على الأضرار، و أشارت من خلال النتائج المتوصل إليها إلى وجود عقبات رئيسية تعترض إدارة المخاطر في شركات التأمين ، إلا أن هناك مجموعة كبيرة من الأدلة التي تشير إلى أن ممارسات إدارة المخاطر في أغلب شركات التأمين في تحسن مستمر و هو موضوع ترحيب، إلا أنه بمقارنة صناعة التأمين بباقي الشركات المالية فالانطباع الأول هو أن معظم شركات التأمين لا تزال متخلفة كثيرا عن البنوك و شركات الأوراق المالية في عدد من الجوانب الهامة.

إلا أن ما يميز دراستنا الحالية عن سابقتها مايلي:

-أنها تلمس البيئة التأمينية الجزائرية.

-أوضحت أهمية نظم المعلومات في إدارة المخاطر في شركات التأمين و تعزيز الدور الرقابي لمختلف الجهات
-من خلال النتائج المتوصل إليها، تحاول التذكير بأهمية التطوير و التحديث الدائم لهذه النظم من طرف
أصحاب القرار و مختلف الجهات المنظمة للسوق التأمينية الجزائرية لما لها من دور فعال في تعزيز أدائها.

10- تقسيم البحث:

قصد إختبار مدى صحة الفرضيات القائمة حولها هذه الدراسة و الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة مسبقا، تم تناول الموضوع في أربعة فصول تسبقها مقدمة و تليها خاتمة، و يحتوي كل فصل على ثلاث مباحث، و كل مبحث له عددا من المطالب، كما أن لكل فصل تمهيد و خلاصة.
-تناول **الفصل الأول** نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تكنولوجيا نظم المعلومات في قطاع التأمين ، أما المبحث الثاني تضمن الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية ، في حين خصص المبحث الثالث لعرض دور نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين.

- تناول **الفصل الثاني** المخاطر في شركات التأمين و إستراتيجيات إدارتها ، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية المخاطر في شركات التأمين، أما المبحث الثاني تضمن إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين ، في حين تضمن المبحث الثالث أداء سوق التأمين العالمية و أهمية تطبيق معايير الحوكمة لإدارة المخاطر في شركات التأمين.

- تناول **الفصل الثالث** دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملائة المالية لشركات التأمين ، أين تضمن المبحث الأول من الدراسة عرضا لدور نظم المعلومات في تفعيل عملية قياس المخاطر المؤثرة على الملائة المالية لشركات التأمين ، أما المبحث الثاني تضمن دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين عملية الرقابة و التدقيق لإدارة المخاطر في شركات التأمين ، في حين أن المبحث الثالث تضمن حجم المخاطر في شركات التأمين الجزائرية و مدى تأثيرها على الملائة المالية لها.

-تناول الفصل الرابع دراسة حالة لعينة من شركات التأمين الجزائرية حول تأثير إعتقاد هذه النظم في إدارة المخاطر في هذه الشركات، حيث تضمن المبحث الأول تحديدا للطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة، أما المبحث الثاني يضم تحليل نتائج الدراسة و إختبار فرضيات الدراسة، في حين أن المبحث الثالث تضمن مناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول
نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها
في شركات التأمين

تمثل تكنولوجيا المعلومات المحرك الأساسي لدخول الشركات في إقتصاد المعرفة، فهذا الأخير ينشأ و يتطور بأساليب تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و يسعى إلى إدارة المعلومات بكفاءة، كون أن المعلومات تمثل مورد هام و ثمين يؤدي إستغلالها إلى إتخاذ القرارات الرشيدة ، خاصة و أن تكلفة دراسة القرارات هنا أقل بكثير من الخسارة التي تحصل نتيجة القرارات الغير مدعومة بالمعلومات ، بينما القرارات الناجحة تكون دائما تستند إلى دراسات مستفيضة تركز على معلومات دقيقة.

فما يميز منظومة تكنولوجيا المعلومات هو تحقيق إنسياب البيانات و المعلومات التي تتسم بالشمول، المرونة، القابلية للتطبيق، و سرعة الإنتشار و عمق تغلغلها في كافة القطاعات الإقتصادية.

ففي الآونة الأخيرة زادت أهمية الصناعة التأمينية نتيجة لضخامة رؤوس أموال شركات التأمين و إرتفاع معدلات إستثماراتها و نسب مساهمتها في الناتج الوطني الإجمالي، و بذلك أصبح من الضروري تعزيز إستقرار قطاع التأمين و نموه و تعظيم الحماية لحملة الوثائق و المستفيدين من التغطية التأمينية زيادة إلى المساهمين و مختلف الأطراف ذات العلاقة ، و هذا بتطوير أنظمة معلومات إلكترونية تعد حجر الزاوية في توفير المعلومات الشاملة، و الذي يؤدي إستغلالها إلى رفع مستوى رضا العملاء و المستفيدين و تقديم خدمات عالية الجودة تلي تطلعاتهم.

فقد أصبحت المعلومات تحتل مكانة واسعة حيث إتسع إستخدامها في قطاع التأمين ، أين ساهمت في التقليل من تكلفة و وقت إنجاز عملياتها ، لا سيما مع تعدد وظائف شركات التأمين أين تجزأت نظم المعلومات الإلكترونية الشاملة إلى نظم معلومات إلكترونية فرعية حسب الأقسام و المستويات الإدارية ، ما يمكن من قياس مستوى أداء كل قسم من أقسام الشركة و متابعته من قبل مجلس إدارتها و إتخاذ الإجراءات اللازمة في حال إكتشاف إنحرافات، ما ينعكس على الأهداف الإستراتيجية العامة للشركة .

و يعالج هذا الفصل نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول : تكنولوجيا نظم المعلومات في قطاع التأمين .

المبحث الثاني : الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية .

المبحث الثالث : دور نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين .

المبحث الأول: تكنولوجيا نظم المعلومات في قطاع التأمين

تعد صناعة التأمين من الوسائل الهامة في منظومة القطاع المالي و الإقتصادي ، و في ظل شدة المنافسة التي تعرفها سوق التأمين العالمية أصبح لزاما تطوير جودة الخدمات التي تقدمها شركات التأمين الوطنية أو الأجنبية على حد سواء، و إستخدامها التكنولوجيا سعيا لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال المعلوماتية و اللحاق بركب تكنولوجيا المعلومات، و تبادل المعلومات و الخبرات و التواصل مع العملاء و فهم إحتياجاتهم و التواصل معهم في مختلف الأوقات و الظروف، بهدف رفع مستوى الولاء للشركة ما ينعكس بدوره على مردوديتها و بالتالي مساهمتها في الناتج المحلي الوطني.

المطلب الأول: تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها في قطاع التأمين

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة تغيرات و تأثيرات كبيرة على مستوى الشركات المالية، ما أدى بها إلى الإعتماد على التكنولوجيا في أداء مهامها و الإتجاه نحو الخدمات الإلكترونية، و لتوضيح هذا الأثر سيتناول هذا المطلب تحديد مفهوم التكنولوجيا، و كذا تكنولوجيا المعلومات و دواعي الإهتمام بها .

أولا: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا

1- تعريف التكنولوجيا:

تعرف التكنولوجيا على أنها التطبيق المنظم للمعرفة و الخبرات المكتسبة في المفاهيم العملية لحياة الإنسان و تمثل مجموع الوسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العملية، أي تمثل مركب قوامه المعدات و المعرفة¹.

كما عرفت التكنولوجيا بأنها تشير إلى إمكانية التطبيق العملي للوسائل العملية المتطورة و الحديثة، على إعتبار أن هذه الوسائل العملية غالبا ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الإنتاج بالإضافة إلى التقدم العملي المؤثر في مختلف الأنشطة التي يمكن إستخدامها فيها².

¹ ردينة عثمان يوسف (و) محمود جاسم الصميدعي، "تكنولوجيا التسويق"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2004، ص: 24.

² خلود عاصم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات و انعكاساته على التنمية الاقتصادية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، العراق، 2013، ص: 232.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

وتعرف التكنولوجيا بأنها مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الإقتصادي، خاصة الشركة لدراسة و تحقيق و إنتاج و تسويق السلع و الخدمات السلعية لإستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة و متطورة¹. و في تعريف آخر فإن التكنولوجيا تتمثل في مختلف الأدوات و قواعد النظام التي إشتكت لتحقيق هدف مشترك².

من خلال التعاريف السابقة يمكن إيجاز تعريف للتكنولوجيا على أنها تعني تطبيق تقنية ما من خلال إستخدام نتائج البحث العلمي و توظيفه من أجل إنجاز منتج معين.

2- خصائص التكنولوجيا :

تتمثل خصائص التكنولوجيا في³:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله، أهدافه و نظرياته؛
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى إلى تطبيق المعرفة؛
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الإنسان؛
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات و عمليات و مخرجات؛
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم و التطوير و الإدارة؛
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات؛
- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات؛
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة و التعديل و التحسين.

3- الدور الإستراتيجي للتكنولوجيا في الشركة:

حققت التكنولوجيا عدة مزايا نذكر منها⁴:

- تقليل التكاليف و زيادة المبيعات؛

¹ محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص: 41-42.

² sifing liu, Zhigeng et d'autres, «**Théory of science and technology transfer and applications**», Auerbach publications, USA, 2010, p: 01.

³ نصيرة بوجمعة سعدي، "عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص: 18.

⁴ غسان قاسم اللامي، "إدارة التكنولوجيا - مفاهيم و مداخل، تقنيات تطبيقات عملية-"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص: 41-44.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- المساهمة في تحسين الجودة و تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل و التأخرات بشكل كبير؛
- تساعد على الإختراعات و التجديدات و الإبداعات في السلع و الخدمات و الوسائل و العمليات لإشباع الحاجيات و الرغبات التي هي في تطور دائم؛
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية، و كذا المحافظة على البقاء و الإستمرارية؛
- و بتحقيق التكنولوجيا لمجموعة المزايا هذه و غيرها، فهي تعمل بشكل مباشر و غير مباشر في الرفع من الأداء الداخلي للشركات عموماً.

ثانياً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يتناول هذا العنصر تعريف لتكنولوجيا المعلومات و توضيح أهم خصائصها و مزاياها.

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

يعرف البعض تكنولوجيا المعلومات بأنها تلك التقنية التي تعمل على معالجة المعلومات و تجهيزها من خلال إستخدام الأجهزة الإلكترونية¹.

و حسب منظمة الأمم المتحدة للتربية و الثقافة و العلوم -اليونسكو- فإن المفهوم الموسع لتكنولوجيا المعلومات يتضمن تقريباً كل عملية تحدث في نظام المعلومات من تصميم النظام إلى الإسترجاع و النقل و البث، و التقنيات المستخدمة في ذلك تتمثل في إستخدام تقنيات و أجهزة المصفرات الفيلمية و الإستنساخ و الكمبيوتر و بث المعلومات و نقلها من خلال النظم الإلكترونية التي تتضمن بعض الأشكال المرئية².

و في تعريف آخر لتكنولوجيا المعلومات نجد أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يتضمن بالضرورة كل أنماط التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة و تخزين البيانات و إسترجاع و عرض المعلومات بأشكالها و مجالات تطبيقاتها المختلفة، كما يتضمن كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأنساق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الزمنية في حقول التعلم و الذكاء، و بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل العلاقات التكنولوجية بمعطيات الفكر الإنساني من بيانات، معلومات و معرفة³.

¹ Tricia David, "Teaching young children", 1st ED, saga publications company, London, 1999, p: 83.

² محمد محمد الهادي، "تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها"، دار الشروق، مصر، 1989، ص: 32.

³ سعد غالب ياسين، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 20.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

من خلال ما تقدم يمكن القول بإختصار أن تكنولوجيا المعلومات تعني إستخدام التقنيات الحديثة في إدارة و معالجة الكم الهائل من البيانات، أي إستخدام حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة و تجهيز الأفراد بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرار.

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات:

يمكن إجمال أهمية تكنولوجيا المعلومات في¹:

- تساعد الشركات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء مهامها بشكل مناسب و مميز؛
- تعتبر القاعدة الأساس التي تبني على ضوئها الشركات ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فعال و رئيسي في إنجاح تلك الشركات؛
- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها الشركات و إعادة تشكيل منتوجاتها و خدماتها؛
- تساعد الشركات في إيجاد فرص جديدة للعمل، كما تعمل على زيادة الإنتاجية كونها أحد عوامل الإنتاج.²

3- مزايا تكنولوجيا المعلومات:

تحقق تكنولوجيا المعلومات فوائد جديدة نذكر منها³:

- تسريع تطوير آليات فعالة للنمو الإقتصادي:

فتشجيع التنمية المستدامة يتم في دول العالم من خلال تقانة المعلومات، و الأدوات تقانة المعلومات إستخدامات مهمة تتراوح بين تحسين نوعية الحياة، و زيادة ضخمة في الإنتاجية الإقتصادية، و خفض في نفقات التبادلات و المعاملات التجارية.

-تحسين إتخاذ القرارات:

تقانة المعلومات غالبا ما تحسن عمليات الأعمال و تخلق مناخا يلبي طموحات كافة الأطراف و يجسد علاقات عمل أكثر ديناميكية و طويلة المدى مبنية على المصلحة المشتركة.

¹ العربي عطية، "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية-دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)-"، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر، 2012، ص: 322.

² زياد عبد الحليم الذبية، (و) آخرون، "نظم المعلومات في الرقابة و التدقيق"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص: 17.

³ غسان قاسم داود اللامي، "تحليل مكونات البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات-دراسة إستطلاعية في بيئة عمل عراقية-"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013، ص: 09.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- إدارة المخاطر:

تعمل تقانة المعلومات على تمكين الشركة من إدارة العديد من المخاطر المحتملة و خفض احتمالاتها من خلال البحث العلمي و التنظيم و القدرات التنظيمية، فحينما تكون هذه القدرات مبنية على أساس معلوماتي تتمكن الدول إلى حد بعيد من ضمان أن تقانة المعلومات ستصبح قوة إيجابية من أجل التنمية.

- إدارة المستقبلات:

يشغل موضوع المستقبلات حيزا كبيرا من الجهد الفكري و الإنساني إذ تتنافس الدول و المجتمعات فيما بينها من أجل إبتكار الآليات و التقانة للمعلومات التي تتيح لها إفتراض الصيغ المستقبلية الأكثر قربا من إيجاد موطئ قدم لها في المستقبل، حيث يكون هناك حاجة ماسة لإستثناء الدور الرئيسي لتراكم المعرفة و الإبتكار التقني خلافا للدور الثانوي الذي كانا يقومان في ظروف السوق المعزولة.

- السيطرة على المعلومات:

تحسن تقانة المعلومات الطريقة التي يمكن البحث فيها عن البيانات و جمعها و إختيارها و تصنيفها لزيادة سرعة تأقلم المنافسين المحتملين، و قد أصبح بإستطاعة تقانة المعلومات المتقدمة جمع كميات هائلة من المعلومات المنتقاة و من أماكن شديدة الإختلاف و التباعد، و إستخدام تكنولوجيا المعلومات أتاحت الفرصة للشركات الإنتفاع من الموارد بشكل أفضل، لا سيما حين بدأ التعامل مع المعلومات على أساس أنها أحد الموارد التي تستوجب التخطيط لها و إدارتها لتحقيق أقصى إستفادة.

- زيادة القدرة على تنسيق الأعمال بين الشركات المتعددة:

و كذلك التنسيق بين أقسام الشركة نفسها و إنتفاع جميع الأنشطة منها، إذ يمكن إستخدامها في عدد لا نهائي من المواقع و الأغراض.

- حفظ البيانات و المعلومات التاريخية الضرورية و التي تعد أساسا في عملها.

ثالثا: دواعي الإهتمام بتكنولوجيا المعلومات

هناك مجموعة من الضغوط التي أثرت على الشركات الأمر الذي أدى إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لها، و هو ما إنعكس بدوره على زيادة إهتمامها بتكنولوجيا المعلومات، إذ تتمثل هذه المجموعة من الضغوط فيما يلي¹:

¹ عبد الله فرغلي موسى، "تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني"، ط1، يتراك للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص ص: 29-32.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- 1- **تعقد و تقلب بيئات الأعمال:** أصبحت البيئة التي تعمل في ظلها الشركات أكثر تعقيدا، فالتقدم في الإتصال و التكنولوجيا خلق العديد من التغيرات فضلا عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية و الإقتصادية، و نتيجة لذلك يجب على الشركات أن تقوم بأداء الأنشطة التي تهدف إلى تحسين و حماية عملياتها في البيئة غير المستقرة و المعقدة.
- 2- **المنافسة القوية التي تميز الاقتصاد العالمي:** هناك العديد من الضغوط التي تمارس من قبل الشركات الدولية و كذلك من التكنولوجيا المتقدمة و إمكانيات الإتصال عن بعد، حيث أدت هذه العوامل إلى حدة المنافسة العالمية، و في هذا الصدد يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد الشركات التي تتنافس عالميا في الحصول على مزايا العولمة، و تحسين الإنتاجية، و رفع مستوى الخدمة و زيادة الربحية.
- 3- **الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة:** أصبحت القوى العاملة متنوعة، كما أن تركيبها تتغير بسرعة و تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق التكامل بين مختلف العمال داخل العمل.
- 4- **توقعات المستهلكين و الحاجة إلى توفير أفضل المنتجات:** أصبح المستهلك أكثر دراية و معرفة بالمنتج من السلع و الخدمات و جودتها، و الشركات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات و حاجات المستهلكين، و من هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين الشركات من تحقيق ذلك.
- 5- **الإختراعات و الإبتكارات التكنولوجية:** تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا متزايدا في التصنيع و الخدمات، كما أن التكنولوجيا الجديدة و المتطورة أدت إلى خلق بدائل عديدة للمنتجات و الخدمات و إلى إرتفاع مستوى الجودة ما يؤدي الى إرتفاع المنافسة.
- 6- **تغير هيكل موارد الشركة:** التحدي الحقيقي للشركات يتمثل في محاولة التوفيق بين الكم من المعلومات و معالجتها للإستفادة منها، و من هنا تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بهذا الغرض في ظل الإنفجار المعلوماتي الحاصل.
- 7- **العولمة:** أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك للشركات إتجاه العولمة من خلال إستخدام الحاسبات الآلية و تكنولوجيا الإتصالات و الثروة المعلوماتية كطاقة مولدة و محرّكة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة و أساليب حديثة، و ذلك عبر التجارة الإلكترونية، الطلب الإلكتروني و التعليم الإلكتروني.
- 8- **المسؤولية الإجتماعية:** أسهمت التكنولوجيا في تحفيز الشركات على تطوير المشاريع المساهمة في تحقيق التنمية الإقتصادية و تمكين المواطنين من التكنولوجيا الجديدة التي تساهم في تنمية المجتمع و تطويره.¹

¹ بتصرف عن : محمد الصبري، "المسؤولية الإجتماعية و الإدارة"، ط1، دار وفاء لدنيا للطباعة و النشر، مصر، 2007، ص: 15.

المطلب الثاني: التجارة الإلكترونية في قطاع التأمين

أدت الثروة المعلوماتية و تكنولوجيا المعلومات إلى إتجاه شركات التأمين إلى تقديم خدماتها بجودة أكبر و بأقل وقت ممكن في ظل تبني مفهوم التجارة الإلكترونية، و في هذا الإطار يتضمن هذا المطلب عرضاً لمفهوم التجارة الإلكترونية في الصناعة التأمينية ثم أشكالها، دورها و معوقات إنتشارها.

أولاً: الإطار النظري للتجارة الإلكترونية

لتوضيح مفهوم التجارة الإلكترونية نتطرق إلى تحديد أهم تعاريفها، الفرق بينها و بين الأعمال الإلكترونية و في الأخير التعرف على أهم مزاياها و عيوبها.

1- مفهوم التجارة الإلكترونية:

أعطيت العديد من التعاريف لمصطلح التجارة الإلكترونية نذكر منها:

-التجارة الإلكترونية حسب تعريف الشركة العربية لضمان الإستثمار هي التجارة التي تتسم بإستخدام التقنيات التي وفرتها ثروة المعلومات و الاتصالات و شبكات المعلومات عبر التبادل الإلكتروني لبيانات متجاوزة الزمن و المكان، تغطي قطاعات عديدة و تضع قواعد جديدة لعمليات البيع و التسليم¹.

- كما تعرف التجارة الإلكترونية حسب منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية بأنها مصطلح يدل بصفة عامة على معظم أشكال التعاملات ذات الصلة بالنشاطات التجارية التي تجمع الأفراد و الشركات بالإعتماد على المعالجة و التنقل الإلكتروني للمعطيات خاصة النصوص، الأصوات و الصور و يدل ذلك على الآثار التي يمكن أن يحدثها التبادل الإلكتروني للمعلومات².

- وتعرف التجارة الإلكترونية على أنها أوسع من مجرد الحصول على موقع على شبكة الإنترنت، فهي ليست مجرد موقع إعلامي فحسب بل هي نظام معلوماتي متكامل يتيح فرصة إنجاز العمليات التجارية أين تتم بين الأطراف ذات العلاقة بإستخدام شبكات الإتصال العالمية³.

¹ بقاء شاهين، "العولمة و التجارة الإلكترونية - رؤية إسلامية -"، ط1، دار الفاروق الحديثة للطباعة و النشر، مصر، 2000، ص: 62.

² - إبراهيم بخي، "التجارة الإلكترونية"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 40

³ محمد عبد الحسين الطائي، "التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة-"، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص: 15.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و بالتالي نخلص إلى أن التجارة الإلكترونية هي كل معاملة تجارية بين البائع و المشتري ساهمت فيها شبكة الإنترنت بصفة إجمالية أو بصفة جزئية، كالتزود بالمعلومات عن طريق شبكة الإنترنت أو شبكات تجارية أخرى تخص خدمة أو سلعة معينة لإقتنائها لاحق، سواء تم التسديد إلكترونيا بصك ورقي أو نقدا عند التسليم أو بطرية أخرى.

2- الفرق بين التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية:

يشيع لدى الكثيرين إستعمال إصطلاح التجارة الإلكترونية رديفا للأعمال الإلكترونية، غير أن هذا خطأ شائع لا يراعي الفرق بينهما، فالأعمال الإلكترونية أوسع نطاقا أو أشمل من التجارة الإلكترونية، و تقوم فكرة الأعمال الإلكترونية على كيفية الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل، و تمتد لسائر الأنشطة الإدارية و الإنتاجية و المالية و الخدماتية، و لا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون، إذ تمتد لعلاقة الشركة بوكلائها و موظفيها و عملائها، و تمتد إلى أنماط أداء العمل و تقييمه و الرقابة عليه، و ضمن مفهوم الأعمال الإلكترونية يوجد البنك الإلكتروني، شركة التأمين الإلكترونية، الخدمات الحكومية التي تنطوي مفاهيمها نحو مفهوم أكثر شمولاً هو الحكومة الإلكترونية.

في حين أن التجارة الإلكترونية نشاط تجاري و بشكل خاص تعاقدات البيع و الشراء و طلب الخدمة و تلقيها بآليات تقنية و ضمن بيئة تقنية.¹

3- أنواع التجارة الإلكترونية:

شهدت التجارة الإلكترونية تطورا أدى إلى تنوع أشكالها و تقسيماتها على نحو كبير، و يمكن تقسيم أنواع و أشكال التجارة الإلكترونية حسب ظهورها و الذي توافق مع الأهمية النسبية لها إلى²:

- التجارة الإلكترونية بين الشركات:

بدأت التجارة الإلكترونية أساسا بين الشركات منذ سنوات، خاصة في مجال خدمات التحويلات المالية بين الشركات المالية الكبرى ثم إنتشرت بين قطاعات الأعمال، و إمتدت لتشمل حلقات الأعمال المختلفة، لتعم الروابط و العلاقات الأساسية.

- التجارة الإلكترونية بين الشركات و المستهلكين:

¹ أمير فوج يوسف، "عالمية التجارة الإلكترونية و عقودها و أساليب مكافحة الغش التجاري و الإلكتروني"، المكتب الجامعي الحديث،

مصر، 2009، ص76

² السيد أحمد عبد الخالق، "التجارة الإلكترونية و العولمة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2008، ص: 45.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

شهدت التجارة الإلكترونية تطورا على نطاق واسع في التعامل بين الشركات و المستهلكين تزامنا مع ظهور الإنترنت بين الأفراد بين مختلف الدول، كما يزداد هذا النوع من التعاملات في المجالات المالية خاصة.

- التجارة الإلكترونية بين الشركات و الحكومة:

ينال هذا النوع من التجارة تركيزا و إهتماما متزايدا من قبل الحكومات، حيث يحرص الكثير منها على إجراء و تطوير و تحديث أداء دوائر الأعمال المختلفة التابعة لها، و ذلك بإزدياد الإعتماد على الوسائل الإلكترونية في الحصول على السلع و الخدمات التي تنتجها أو تقدمها قطاعات الأعمال في إطار ما يعرف بالحكومة الإلكترونية.

- التجارة الإلكترونية بين الحكومة و المستهلكين:

يحظى هذا النوع أيضا بإهتمام الحكومات و الدوائر المختلفة لتطوير ما تقدمه من خدمات للجماهير بتكلفة قليلة سواء من حيث الحصول على المعلومات أو تلبية بعض الطلبات.

و من هنا يمكن توضيح أثر التجارة الإلكترونية من حيث¹:

- تحسين التسويق المباشر؛

- تحويل الشركات ؛

- إعادة تعريف الشركات.

4- مزايا و عيوب التجارة الإلكترونية:

تمتاز التجارة الإلكترونية بعدة مزايا إنفردت بها، دون تجاهل السلبيات و المخاطر التي خلقتها، إذ تتمثل مزايا التجارة الإلكترونية في²:

- فعالية و سهولة و سرعة الاتصال على مستوى العالم، و ما نتج من توسيع نطاق الأسواق المحلية؛

- خفض تكاليف المراسلات البريدية، الدعاية، الإعلان و التوزيع؛

- قلة تكاليف إنشاء المتاجر الإلكترونية مقارنة بتكاليف المتاجر التقليدية؛

- السرعة في إتخاذ القرارات لما توفره من إمكانية تبادل البيانات إلكترونيا؛

- رفع الحواجز أمام كافة المنتجات المنافسة؛

- فتح مجالات إختيار أوسع أمام المستهلك؛

- وصول الموقع لجميع شرائح المجتمع في دول العالم.

¹ إبراهيم عبد السلام، "التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية"، ما هي لخدمات الكمبيوتر، مصر، بدون سنة نشر، ص: 44.

² محمد إبراهيم أبو الهيجاء، "عقود التجارة الإلكترونية"، ط3، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص: 62.

في حين تتمثل مخاطر التجارة الإلكترونية في¹:

- تمثل بعض أنماط التجارة الإلكترونية مشاكل على صعيد عدم تحقق كل طرف من شخصية الآخر؛
- مشكلات أمن البيانات و الخصوصية خاصة إذا ما تمت التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت؛
- لأن عصب أي تجارة يتمثل في وسائل السداد، فإن التجارة الإلكترونية موسومة بالنقص لأنه لا يوجد تنظيم كامل لوسائل السداد؛
- المخاطر التي تنتج في البيئة الإلكترونية مثل استخدام الفيروسات و إختراق نظام الحواسيب و الإعتداء على البيانات؛
- لا تكتسب التجارة الإلكترونية ثقة المستهلك، فعادة لا يثق المستهلك في بائع غير مرئي و غير معروف؛
- غياب تنظيم قانوني للتجارة الإلكترونية مما يتسبب إلى حد كبير في عدم ازدهار هذه التجارة بل الخوف من الدخول فيها.

ثانياً: دور التجارة و التسويق الإلكترونيين في صناعة التأمين

تحدد أهم المزايا التي يفرضها تطبيق التجارة و التسويق الإلكترونيين في صناعة التأمين فيما يلي:

1- صناعة التأمين و التجارة الإلكترونية:

يمكن توضيح دور التجارة الإلكترونية في صناعة التأمين من خلال²:

- طبيعة الصناعة التأمينية و الحاجة إلى تقنية تستغل الكم الكبير من المعلومات قصد تحقيق نوع من التواصل مع الوسطاء لمعالجة واثائق التأمين و تحليل السوق؛
- تعزيز كفاءة و ربحية شركات التأمين كنتيجة لإستغلال شبكة الإنترنت في تطوير المنتجات التأمينية و تحقيق الفعالية في الأداء؛
- تحديد المنتجات الأكثر ملاءمة للتوزيع عبر الإنترنت ، فكلما كانت وثيقة التأمين معقدة و ذات مبلغ تأمين كبير، نجد أن المؤمن له بحاجة إلى إرشادات أكثر، بمعنى أنها أقل ملاءمة للتوزيع عبر الإنترنت؛

¹ وائل أنور بندق، "وسائل الدفع الإلكترونية"، دون دار نشر، مصر، 2008، ص: 8.

² سالم محمد عبود، "أثر إستراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين في العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد 27، العراق، 2011، ص: 218.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- منتجات التأمين المناسبة للتوزيع عبر الإنترنت فهي المنتجات التي يمكن وصفها و تقدير قيمتها بإستعمال عدد قليل من المقاييس، كما أن هذه الأنواع تكون مناسبة أيضا للمقارنة السعرية عبر الإنترنت، مما يجعل الإنترنت أكثر جاذبية للعملاء المحتملين؛
و بهذا فإن التجارة الإلكترونية تصلح لبيع و شراء بعض منتجات التأمين و ليس عقود التأمين بأنواعها، لأن عقد التأمين ينظم بمبادرة الطرفين و لا يباع أو يشتري من طرف واحد.

2- التسويق الإلكتروني للخدمة التأمينية:

يعرف التسويق الإلكتروني للمنتجات التأمينية بأنه عبارة عن آلية تسمح ببيع الخدمة التأمينية عبر شبكة المعلومات الدولية، و يكون ذلك بإفصاح المشتري -طالب التأمين- عن البيانات التي تطلبها شركة التأمين و يملاً نموذجاً خاصاً بذلك، و هنا تجري عملية الإفصاح عن البيانات في ضوء الثقة المتبادلة، و تقوم شركة التأمين بتحديد أسعار منتجاتها التأميني بناء على البيانات التي يديها المشتري ولكي تقوم الشركة بدورها بالتأكد من هذه البيانات في حالة حصول الضرر و مطالبة المؤمن له، و عن مدة عقد التأمين غالباً ما تكون سنة واحدة¹.

و بهذا فإن عملية تطبيق التسويق الإلكتروني للخدمة التأمينية ذات علاقة بالنشاط التسويقي لا يتم بطبيعة الحال وفق آليات و أساليب عادية و إنما بموجب إجراءات ذات علاقة بالنشاط التسويقي للخدمة التأمينية عبر شبكة الإنترنت عن طريق إدخال برنامج متكامل و منظومة ذات تأثير على مجال حيوي له هيكل تنظيمي و علاقات تنظمه خطوط إتصال، لذا نجد أن عملية تسويق الخدمة التأمينية عبر شبكة الإنترنت تتم وفق خطوات مبرمجة، و تكمن هذه المراحل في²:

- تقوم شركة التأمين بإنشاء موقع ويب لها على شبكة الإنترنت، و يقوم هذا الموقع بتقديم معلومات عن الشركة تتمثل في الإعلان عن المنتجات و الخدمات التي تقدمها الشركة؛
- يتصفح طالب التأمين الموقع الإلكتروني لشركة التأمين و يتعرف على الخدمة التأمينية المطلوب شراؤها؛
- يبدأ التفاعل بين شركة التأمين و طالب التأمين بإستعمال البريد الإلكتروني أو عن طريق الإتصال بأفراد معينين في الشركة، و ما بعد البريد الإلكتروني يمكن أن تضيف الشركة بيانات تمكن الزبائن من البحث؛

¹ أحمد خلف حسين علي الزهيري (و) ألاء عبد الكريم مادي البلداوي، "تأثير التسويق الإلكتروني في عناصر المزيج التسويقي للخدمة التأمينية"، مجلة دراسات محاسبية و مالية، العدد 22، العراق، 2013، ص: 159.

² أحمد خلف حسين علي الزهيري (و) ألاء عبد الكريم مادي البلداوي، مرجع سابق، ص: 160.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- بعد أن يختار طالب التأمين نوع التأمين الذي يرغب فيه، يقوم بملاً إستمارة طلب التأمين على الموقع الإلكتروني للشركة؛
- في حالة موافقة الشركة على طلب التأمين يقوم طالب التأمين بتسجيل وصل طلب إلكتروني و يتم إملأؤه على الخط و تقدم جميع المعلومات الشخصية، و في حالة تسديد قسط التأمين ببطاقة الإئتمان و النقد الإلكتروني، فإن هناك طريقة معينة تعالج الحالة و تؤمن عملية الدفع مع المحافظة على سرية البيانات و المعلومات و يتم التأكد من صلاحية البطاقة و من تواجد النقود اللازمة لتسديد قسط التأمين و في هذه المرحلة تقوم الشركة بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد صلاحية التعامل و بعدها تقوم بإصدار وثيقة التأمين؛
- في حالة رفض الشركة طلب التأمين تقوم بإرسال رسالة إلكترونية إلى طالب التأمين لتأكيد رفض التعامل؛
- و في كل الحالات يجب على شركة التأمين أن تحقق التوافق بين سرعة إنجاز العملية الإلكترونية و إنجازها ماديا عن طريق توفير وسائل نقل مناسبة تؤمن إيصال خدماتها إلى الزبائن في أحسن الظروف.

ثالثا: معوقات إنتشار التجارة الإلكترونية في صناعة التأمين

هناك جملة من التحديات التي تواجه تطبيق التجارة الإلكترونية في قطاع التأمين، تنقسم إلى معوقات عامة و أخرى خاصة.

1- المعوقات الخارجية:

- و هي المعوقات المرتبطة بطبيعة خصائص الخدمة التأمينية و طبيعة سوق التأمين، و كذا مدى ملاءمة التجارة الإلكترونية كأداة لتسويق هذا النوع من الخدمات، و تتمثل أهم هذه المعوقات في¹:
- إنخفاض درجة نمطية الخدمة التأمينية؛
- زيادة مخاطر الإختيار ضد مصالح الشركة؛
- إنخفاض معدلات تكرار عمليات الشراء للخدمة التأمينية؛
- صناعة التأمين من الصناعات الكثيفة العمالة؛
- صناعة التأمين من الصناعات كثيفة المعلومات.

¹ محمد بن جاب الله، "أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل و تنمية الخدمات المالية - دراسة حول كفاءة شركات التأمين و آفاق إستثمارها الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2013، ص: 251.

2- المعوقات العامة:

- و يقصد بها المعوقات التي تصيب كافة المنتجات التي يتم تسويقها عبر شبكة الإنترنت، و تتمثل في¹:
- مدى وجود تشريع قانوني لتنظيم التجارة الإلكترونية؛
 - مشكلة الأمن و الحفاظ على سرية و خصوصية المعلومات؛
 - مشكلة إدارة و صيانة المواقع الإلكترونية.
- أما بالنسبة للعميل نجد أن مخاوفه من التعامل عن طريق شبكة الإنترنت تتمثل في:
- مدى ضمان حقوقه، و ذلك لكونه يتعامل مع شركة إفتراضية قد لا كون لها وجود مادي؛
 - المخاوف المتعلقة بسرقة بطاقات الائتمان بإعتبارها هي الطريقة السائدة للسداد بالنسبة للمعاملات الإلكترونية؛
 - غياب الإطار القانوني المناسب لحماية أمن المعلومات و مكافحة الجرائم الإلكترونية يحول دون تحقيق الإنتشار لهذا النوع من التجارة؛
 - إرتفاع التكاليف الخاصة بتبني إستراتيجية التسويق الإلكتروني، فمن الخطأ الإعتقاد بأن تكلفة تبني إستراتيجية التسويق الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت تقتصر على التكاليف الخاصة بإنشاء و إدارة المواقع الإلكترونية فقط، إذا أنه بالإضافة إلى تلك التكاليف نجد أن تطبيق هذه الإستراتيجية تستلزم وجود بنية تحتية لنظم المعلومات.
 - حداثة مفهوم التجارة الإلكترونية و غياب ثقافة الإنترنت إذ يرتبط نمو التجارة الإلكترونية بدرجة التقدم الحضاري و المستوى الثقافي و المادي لأفراد المجتمع، و هي مقومات تفتقرها الدول النامية، و هذا من شأنه أن يمثل عائقا أمام إنتشار هذا النوع من التجارة في تلك الدول.

المطلب الثالث: نظم تخطيط موارد المشروع في الصناعة التأمينية

يتضمن هذا المطلب عرضا لمفهوم إدارة مخاطر المشروع، و توضيح أهم تطبيقاته و عوامل نجاحه في شركات التأمين.

أولا: مفهوم تخطيط موارد المشروع

¹ أسامة ربيع سليمان، "معوقات إنتشار التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصرفي"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي العشرون حول "صناعة الخدمات في الوطن العربي"، كلية التجارة، مصر، 2004، ص ص: 17-19.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

لتحديد مفهوم تخطيط موارد المشروع نتطرق إلى أهم تعاريفه لإستخلاص فوائد تطبيقه في شركات التأمين.

1- تعريف تخطيط موارد المشروع:

أعطيت العديد من التعاريف لمصطلح تخطيط موارد المشروع ، نذكر منها مايلي:
يعرف نظام تخطيط موارد المشروع على أنه نظام متكامل مبني على قاعدة بيانات مركزية مع وجود منهجية محوسبة مشتركة التي تساعد في الإستخدام الفعال لموارد الشركة و تسهيل تدفق المعلومات ما بين مختلف وظائفها¹.

كما يعرف نظام تخطيط الموارد بأنه نظم حاسوبية متكاملة تسمح بإدارة و تسيير الموارد الداخلية و الخارجية للشركة حيث تشمل هذه الموارد، الأصول الملموسة، الموارد المالية، المعدات و الموارد البشرية².
و في تعريف آخر لنظم تخطيط موارد المشروع نجد أنها تعرف على أنها طريقة للتخطيط الفعال و التحكم بكل الموارد اللازمة للتوريد، التصنيع، البيع و المحاسبة حسب متطلبات الزبائن في شركات التصنيع، التوزيع أو الخدمات³.

و بناء على ما تقدم من تعريفات يمكن تعريف نظم تخطيط موارد الشركة على أنه نظام لإدارة المشروع، يعتمد على مجموعة من البرمجيات المحوسبة الخاصة بالإضافة إلى قاعدة البيانات المشتركة التي تنسجم مع نظم المعلومات القائمة في الشركة ، إذ تعمل على ربط قواعد البيانات بشكل متكامل لإنجاز العمليات بشكل منظم و دقيق بهدف تعزيز الكفاءة الإنتاجية للشركة ، و توفير المعلومات بشكل مستمر، و تسهيل تدفقها داخل و خارج الشركة.

2- فوائد نظام تخطيط موارد المشروع:

يحقق نظام تخطيط موارد المشروع مجموعة من الفوائد نذكر من أهمها⁴:

- يعد إنجازا كبيرا في مجال تطور تكنولوجيا المعلومات،
- يساهم في تقديم حلول للمشكلات و التطبيقات العملية؛

¹ Rajesh ray, "Enterprise resource planing- tax and cases-", Tata McGraw-Hill, India, 2004, p: 04.

² Hossein Bigali, «The internet encyclopedia» , volume1, John Wiley and sons, INC, 2004, p: 707.

³ Karl M.kapp and others,"Integrated learning for ERP success-a learning requirements planning approach-" 1ST ED, CRC press, USA, 2001, p: 13.

⁴ غسان قاسم داود اللامي (و) أميرة سكر ولي لبياتي، "تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال-الإستخدامات والتطبيقات-"، ط1، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 32.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- يعد نظاما فعالا في مجالات تجميع، تحليل، و تخزين البيانات لمواقع وظيفية و جغرافية متعددة مطبقا نظم الحاسوب؛
 - يكون نظام ERP بديلا لنظم المعلومات المتبادلة و القديمة إذ يزيل مجموعة كبيرة من التكاليف و يقدم الحلول للمشكلات التي تواجه الزبائن؛
 - يساعد في تخفيض أوقات تسليم المنتوجات للزبائن.
- و يمكن إجمال فوائد و منافع نظم تخطيط موارد المشروع في الجدول التالي¹:

الجدول رقم 01-01: فوائد و منافع ERP

المناافع	الفوائد
تمتاز بنظم إدارة قواعد البيانات بتناسق و دقة البيانات و تحسين التقارير	موثوقية الوصل للمعلومات
دخول البيانات نفسها إلى البيانات المركزية، و تجنب إدخال البيانات الزائدة و تحديث العمليات	تجنب العمليات و البيانات الزائدة
تقليل الإسترداد و تقارير التأخير	تخفيض التسليم و وقت الدورة
حفظ الوقت و تحسين السيطرة عن طريق التحليل الواسع للشركة و لقراراتها	تخفيض التكاليف
سهولة تبني التغيير في العمليات و إعادة الهيكلة	سهولة التكيف
دعم البائع على المدى الطويل كجزء من إتفاق شراء النظام	تحسين الصيانة
توسيع النماذج مثل العلاقة مع الزبائن و إدارة سلاسل التجهيز	الإمتداد العالمي
التجارة من خلال شبكة المعلومات العنكبوتية	الأعمال الإلكترونية

المصدر: أكرم أحمد الطويل، بلال يونس، "قواعد البيانات نظام ERP أنودجا- دراسة حالة في مصنع الغزل و النسيج في الموصل"، مجلة الرافدين لعلوم الحاسوب والرياضيات، العدد 01، العراق، 2013، ص: 28 و من هنا يمكن إستخلاص أهداف هذا النظام و التي تتمثل فيما يلي²:

- تحسين الأداء و مساعدة الشركة و إدارتها العليا في التخطيط، التنفيذ، المتابعة و التقييم فهو بالنسبة للإدارة العليا نظام عمل و إدارة الأعمال إلكترونيا؛

¹ أكرم أحمد الطويل (و) بلال يونس، "قواعد البيانات نظام ERP نموذجاً- دراسة حالة في مصنع الغزل والنسيج في الموصل"، مجلة الرافدين لعلوم الحاسوب والرياضيات، العدد 01، العراق، 2013، ص: 28.

² رأفت رضوان، "الإدارة الإلكترونية"، مقالة على الخط <http://alkhbraa.com/PDFs/rasael/tech-info.pdf> أطلع عليه في 2015/08/26.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- توفير منظومة عمل متكاملة من خلال زيادة تشابك الموارد المالية و البشرية، المعلوماتية و التكنولوجية و الإدارية بما يحقق الإستغلال الأمثل لموارد الشركة ؛
- المتابعة الآلية و التذكير المستمر للعاملين بالشركة بما عليهم من أعمال و مهام؛
- تجميع بين مفاهيم و آليات لإدارة الموارد و إدارة العملاء و نظم المعلومات التنفيذية في نظام واحد.

ثانيا: تطبيقات نظم تخطيط موارد الشركة

يشتمل نظام تخطيط موارد الشركة على أنظمة فرعية لتخطيط الموارد و التي تركز على الموارد المالية و البشرية و إدارة الموارد، و التي تتكامل بما يضمن للشركات و من ضمنها شركات التأمين على الإستثمار الأمثل لمواردها.

1- نظم إدارة العلاقة مع العملاء:

تعرف بأنها تكامل الأدوات في الشركة لإدارة العلاقة مع الزبون، بهدف زيادة المبيعات مع تخفيض تكاليف التسويق، و تعمل إدارة العلاقة مع الزبون على جذب أحسن الزبائن و إرضائهم و الحفاظ على ولائهم و وفائهم وهي تسمح ب¹:

- أتمتة قوة المبيعات: من خلال مجموعة من الأدوات الموضوعة في متناول الأعوان التجاريين و التي تسمح لهم بأرشفة البيانات المتعلقة بالزبائن و الأهداف و النتائج المحققة، و يمكن إستخدام هذه الأدوات من مختلف الأجهزة الإلكترونية الحديثة، و هي تسمح كذلك بالرفع من الإنتاجية البائعين و بقياس النتائج على مستوى كل بائع و على مستوى مجموعة من البائعين؛

- أتمتة المكالمات الهاتفية مع الزبائن: من خلال ما يسمى بمركز المكالمات، و الذي هو عبارة عن منصة تقنية منظمة لعرض أتمتة هذه المكالمات، و تضمن التكنولوجيا المسماة تكامل هاتفية الحاسب عمل المنصة بصفة متكاملة مع نظام معلومات الشركة، حيث أن النظام المتكامل يسمح بتعريف الزبون من خلال مكالمة هاتفية، و من ثم الحصول آليا على البيانات المتعلقة به و كل التعديلات تتم آليا؛

- الشخصية: يسمح الموقع التجاري للشركة بالقيام بمختلف العمليات التجارية بما في ذلك الدفع الإلكتروني و يجعله أكثر تفاعلية مع الزبائن، و مع كل زبون على حدى فهو يسمح بالوصول إلى ما يسمى بـ "التسويق واحد لواحد"، و تتوفر الشركة على مجموعة من الأدوات التي تجعل من الممكن القيام بعملية التشخيص لأجل التعرف على الزبائن و من ثم تقديم العروض التي تلي احتياجاتهم؛

¹ حديد نوفيل (و) بوخاري راضية، "برمجية تخطيط موارد المؤسسة كأداة للتسيير و المساعدة على إتخاذ القرار"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال ودورها في الوقاية من الأزمات -دراسة حالة بعض التجارب-"، كلية العلوم الإقتصادية، البلدية، الجزائر، 04-05/05/2015، ص: 232.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- أتمتة التسويق: تسمح لمسؤولي التسويق بالتعرف أكثر على زبائن الشركة ، و الإعداد الأحسن للحملات التسويقية بالإضافة إلى قياس النتائج بطريقة أفضل.

و من هنا فإن هذه النظم تسمح لشركة التأمين من إدارة رضا المؤمنين لديها، كما أنها تصبح قادرة على جمع كافة المعلومات المتعلقة بهم و إدارتها بالشكل الذي يساعد في إكتشاف المعرفة من خلالها، حيث تحدد هذه المعرفة حاجات عملائها و رغباتهم، إضافة إلى تقديم الخدمات التأمينية لهم بالشكل الذي يسمح بالحفاظ على ولائهم، فضلا عن قياس عدد المؤمنين الذين توفقوا على إقتناء المنتجات التأمينية التي توفرها الشركة و تحولوا إلى الشركات المنافسة، مما يدفع بشركة التأمين إلى البحث وراء أسباب ذلك و معالجتها.

2- نظم إدارة سلاسل التوريد:

تعرف على أنها آلية تربط بين جميع الأنشطة و الممثلين المتعلقة بتحويل الموارد الخام إلى منتجات، أين يكون هؤلاء الممثلين و الأنشطة مسؤولين عن تسليم هذه المنتجات إلى الزبائن في الوقت المناسب، و في المكان المناسب و بالطريقة الأكثر فعالية¹.

و بهذا فإن شركات التأمين و من أجل تسهيل تدفق المعلومات و الموارد، تقوم بتوظيف هذه النظم لغايات ضمان وصول المعلومات الأزمة المتعلقة بالشيء المؤمن عليه، و بالمؤمنين و بالظروف المحيطة بالشيء موضوع التأمين، بكفاءة عالية تضمن حسن الأداء و خفض التكاليف بالإضافة إلى التقدير الجيد للأخطار الممكن وقوعها، و بالتالي التقليل من الأخطاء الناتجة عن زيادة حجم التعويضات عن ما هو متوقع.²

3- نظم إدارة العلاقة مع الموارد البشرية:

تسمح هذه النظم بأتمتة عدد من المهام المتعلقة بإدارة الموارد البشرية و متابعتها، إذ تهدف إلى تحسين العلاقة بين مسؤولي الموارد البشرية ، المديرين و الموظفين و وضع المعلومات المناسبة في أيدي متخذي القرار و التوفيق بين أداء الموظفين و أهداف الشركة ، كما تسمح للموظفين بتحسين المعلومات الخاصة بهم، ذلك أن تبادل المعلومات يتم إنطلاقا من واجهة متصفح الويب، و بعد ذلك يتم تحديث تلك المعلومات في

¹ Jack B. Revelle, «Manufacturing hand book of best practices-An innovation, productivity and quality focus»، CRC press, USA, 2002, p: 348.

² بتصرف عن :

أقسام عمر أساوس الشيخ، "إعادة هندسة عمليات إدارة سلسلة التوريد"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "الإبداع و التغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة-دراسة و تحليل تجارب و طنية و دولية-"، كلية العلوم الاقتصادية، البلدة، الجزائر، 18-19/05/2011، ص: 09.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

قاعدة البيانات لمصلحة الموارد البشرية، كما تسمح بتغطية كافة الإشكاليات المتعلقة بالعلاقة بين الشركة و موظفيها، فيما يخص التكوين، الأجرة، التوظيف، إدارة المهارات و المسار المهني¹.

4- نظم إدارة دورة حياة المنتج:

تعرف هذه النظم بأنها مقارنة للإدارة المتكاملة لجميع العمليات و المعلومات المتعلقة بالمنتج، من خلال دورة الحياة الكاملة له، إبتداء من الفكرة الأساسية إلى غاية نهاية حياته².

و من هنا تسمح هذه النظم بتبادل المعلومات المتعلقة بدورة حياة المنتج التأميني إبتداء من طرح المنتج في السوق وصولا إلى مرحلة الهبوط و زوال الأرباح، و هنا تبرز أهمية النظم في إدارة المعلومات الخاصة بالمنتج لإتخاذ التدابير اللازمة إستنادا إلى الحاسوب لتصميم المنتج التأميني في صورة جديدة، و تحسين جودته لتلبية رغبات العملاء.

و هذا بالإضافة إلى مجموعة من النظم الفرعية الأخرى المساعدة على أداء وظائف الشركة.

ثالثا: عوامل نجاح نظام تخطيط موارد الشركة

يجب أن توفر مجموعة من العوامل التي تضمن نجاح تطبيق هذا النظام و التي تتمثل في:³

1- دعم الإدارة العليا:

يعتمد نجاح نظام تخطيط موارد الشركات على الدعم القوي و المستمر من قبل الإدارة العليا، لأن هذا الدعم و الإلتزام سوف ينتقل إلى المستويات الإدارية الأخرى، مما ينعكس على مستوى الإلتزام في الشركة ككل، و ما يبرز الحاجة إلى دعم الإدارة العليا أن تنفيذ نظام تخطيط موارد الشركات ليست مسألة تغيير في نظم البرمجيات فقط، بل هي مسألة إعادة هيكلة الشركة و تغيير في عملياتها، و هذا يتطلب توفير الدعم الكافي من قبل كافة المستويات الإدارية لنجاح تنفيذ النظام.

2- الإتصالات:

يعتبر الإتصال الفعال سواء عبر المستويات الإدارية أو عبر وظائف الشركة المختلفة ضروري لنجاح تنفيذ النظام، إذ يعتبر الإتصال الفعال من المتطلبات الواجب توفرها لإتمام عملية التوجيه و فهم رسالة

¹ حديد نوفيل (و) بوخاري راضية، "برمجية تخطيط موارد المؤسسة كأداة للتسيير والمساعدة على إتخاذ القرار، مرجع سبق ذكره، ص: 234.

² Michael Abramoici, Rainer stark, "Smart product engineering", Springer, Germany, 2013, p: 244.

³ إسحاق محمود الشعار، "أثر العوامل الإستراتيجية و التكنيكية في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات - دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الأردني-"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 04، الأردن، 2013، ص ص: 675-676.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

الشركة و خططها و الحصول على التغذية الراجعة، وإحداث التغييرات المطلوبة في جميع مراحل تنفيذ نظام تخطيط موارد الشركات و خلق حالة من الاستقرار داخل الشركة.

3- إدارة المشروع:

تشير إدارة المشروع إلى إنشاء مجموع من الأنشطة التي من شأنها ضمان أن يتم تنفيذ المشروع كما خطط له، لأن تنفيذ هذا النوع من المشاريع التي تشارك فيه مجموعات متعددة و مختلفة سيؤدي إلى مستوى عال من حالة عدم التأكد، و هذا يتطلب أن يكون لدى إدارة المشروع مستوى من المعرفة و المهارات التي تمكنها من تقليل حالة عدم التأكد، لذا لا بد من أن يتوفر لدى فريق المشروع معرفة بكيفية الإدارة الجيدة، حيث يعتبر توفر مهارات التخطيط، التنظيم، المتابعة و السيطرة، على مدى مراحل المشروع أمراً حيوياً.

4- إعادة هندسة العمليات:

معظم الشركات التي ترغب في تنفيذ نظام تخطيط موارد الشركات أن تكون عمليات الأعمال و الهياكل التنظيمية المستخدمة فيها غير متوائمة مع هيكل، أدوات و أنواع المعلومات التي تقدمها نظم تخطيط موارد الشركة، لهذا تعتبر إعادة هندسة العمليات من العوامل الهامة لنجاح تنفيذ هذا النظام، إذ لا بد أن تكون عمليات الأعمال متوائمة مع متطلبات تنفيذ نظام ERP ، فموائمة عمليات الأعمال مع البرمجيات يعتبر أمر بالغ الأهمية لنجاح التنفيذ.

5- تدريب المستخدمين و تعليمهم:

يعتبر تدريب المستخدمين على استخدام نظام تخطيط موارد المشروع من الأمور الهامة لنجاح التنفيذ، لأن هناك صعوبة في استخدام نظام ERP، و هذا يتطلب مستوى تعليم عال و مهارات، و في هذا الصدد فإن التدريب المناسب يمكن أن يساعد في زيادة نجاح تنفيذ ERP، و إن نقص التدريب المناسب يمكن أن يجبط مستخدمي نظام ERP، و من الممكن ان يعزز احتمالات فشل النظام.

6- دعم مزودي نظام ERP :

هناك العديد من بائعي نظم تخطيط موارد الشركة في الأسواق، و إختيار البائع المناسب مهم لضمان نجاح تنفيذ نظام ERP، فالبائع الجيد يقوم بتقديم الدعم الفني و المعرفة اللازمة لتنفيذ نظام ERP، كما يمكن للشركة من خفض تكاليف التنفيذ و الحصول على فوائد أخرى من الشراكة بين الطرفين، و في الواقع العلمي تتضمن معايير تقييم البائعين، سمعة البائع، القوة المالية، القدرات الفنية و الرؤية الواضحة.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و بهذا و بناء على ما تقدم نخلص إلى أن تكنولوجيا المعلومات أحدثت تغييرات جذرية في مختلف الشركات ، و تعتبر شركات التأمين الأكثر إستفادة من هذه التغييرات و التطورات المتسارعة نتيجة لإرتفاع حدة المنافسة بين مكونات قطاع التأمين التي تستدعي ضرورة مسايرة هذا التطور، و هذا ما ظهر من خلال إستخدامها لنظم معلومات الإلكترونية، و عموما يمكن قياس تأثير تكنولوجيا المعلومات على قطاع التأمين من خلال¹:

- قياس مدى توفر الوسائل التقنية الملائمة لتشغيل البيانات الإلكترونية و إنتاج المعلومات في شركات التأمين؛
- قياس مدى إسهام الوسائل التقنية و تكنولوجيا المعلومات بما تتضمنه من ضوابط و أدوات رقابية إدارية في تحقيق الرقابة على المكونات المادية و البرمجية لنظم المعلومات المستخدمة في شركات التأمين؛
- قياس مدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التكامل و الترابط بين أنشطة الأقسام و الإدارات المختلفة في شركات التأمين، و مدى إسهامها في تعزيز التوجه نحو بناء النظم المتكاملة للمعلومات؛
- قياس مدى تأثير نظم المعلومات على وظائف الإدارة المختلفة- التخطيط، الرقابة و إتخاذ القرارات- و ذلك من خلال ما تقدمه من معلومات تتوافق و تتلائم مع معايير جودة المعلومات؛
- كما أن للعوامل الإدارية و الهيكل التنظيمي لشركة التأمين دورا فعالا في تحقيق التكامل و الترابط و التناسق بين الأقسام و الإدارات المختلفة.

¹ محمد دباغية (و) إبراهيم خليل السعدي، "أثر العوامل البيئية على كفاءة و فعالية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين- دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية-"، مجلة الإدارة والإقتصاد، العدد 90، العراق، 2011، ص: 66.

المبحث الثاني: الإطار النظري لنظم المعلومات الإلكترونية

أسهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم المعلومات الإلكترونية في الشركات بحيث أصبحت تستطيع معالجة الكم الهائل من البيانات التي تستقبلها من بيئتها الخارجية في وقت قياسي و تحويلها إلى معلومات ذات معنى تستخدم في إتخاذ أهم القرارات، و تعد شركات التأمين أكثر حاجة لهذه النظم بالنظر إلى الكم الكبير من البيانات التي تتلقاها الشركة و التي تستغلها في أداء مهامها بشكل أكثر كفاءة و فعالية، ما يمكن من توفير معلومات تتميز بالدقة و الملائمة و المرونة يكون لها الأثر على جودة خدمات و منتجات الشركة و تعمل على تعزيز من مكانتها في السوق التأمينية.

المطلب الأول: الإطار العام للنظم

يتناول هذا المطلب عرض التعاريف المختلفة للنظام و تحديد الفرق بين مختلف أنواع الأنظمة، ثم تحديد أهم العوامل المؤثرة عليه.

أولاً: ماهية النظام

لتحديد ماهية النظام نتطرق إلى تحديد أهم تعاريفه، بيئته و حدوده ثم خصائصه.

1- تعريف النظام:

تعددت و اختلفت تعاريف النظام باختلاف وجهة نظر أصحابها، نذكر منها: النظام عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري و عنصر الآلات و المكائن مجتمعة مع بعضها البعض، و يجب أن تربطها علاقات محددة و قوانين شاملة، و يجب أن يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم و صيغة محددة لتحقيق هدف معين¹.

كما يعرف النظام على أنه مجموعة من الأجزاء المرتبطة التي تعمل معا لغرض ما، و يتكون النظام من أربعة أجزاء رئيسية هي²:

- المدخلات: و تشمل جميع ما يدخل النظام من البيئة المحيطة مثل الموارد البشرية، الموارد المادية و البيانات.

- المعالجة: و هي عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات مثل السلع، الخدمات و المعلومات.

¹ علاء السالمي (و) آخرون، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص: 45.

² محمد دباس الحميد (و) ماركو إبراهيم نينو، "حماية أنظمة المعلومات"، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص: 15-16.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- المخرجات: و هي جميع ما يخرج من النظام كنتيجة للمعالجة إلى البيئة المحيطة.
- التغذية العكسية: و هو العنصر الذي يتولى مهمة المقارنة بين مخرجات النظام الفعلية و المخطط لها. و في تعريف النظام من منظور نظم المعلومات فهو مجموع منتظم من موارد، معدات، برامج، موارد بشرية، بيانات و إجراءات تسمح باستقبال، معالجة، تخزين و إيصال المعلومات في الشركات، وهذا كله من أجل تحقيق هدف معين¹.

بناء على ما سبق من التعريفات نخلص أنها في مجملها تشير إلى أن النظام يشتمل على مجموعة العناصر التي ترتبط فيما بينها و تعمل معا بما يضمن تحقيق أهداف محددة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة.

2- الخصائص العامة للنظام:

- يمكن تحديد الخصائص الأساسية التي يتسم بها النظام في النقاط الثلاثة التالية²:
- مجموعة الأجزاء المادية التي تتضافر معا لتشكيل الإطار العام للنظام.
- الإجراءات و القواعد التي تربط بين تلك الأجزاء و تحركها و تمنحها الديناميكية اللازمة للتشغيل.
- الأهداف التي تسعى مكونات النظام و إجراءاته لتحقيقها.
- و بالرغم من أن الإجراءات و القواعد و الأهداف تمثل في مجموعها مكونات معنوية غير ملموسة إلا أن لها نفس الأهمية التي تتصف بها مكونات الأجزاء المادية للنظام.

3- بيئة و حدود النظام:

- بيئة النظام: يشير مفهوم البيئة إلى كل ما هو خارج حدود النظام، و هناك خاصيتان أساسيتان تميزان البيئة هما³:

¹ Chantal Horley, «Management d'un projet système d'information -principes, techniques, Mise en œuvre et outils», 6eme ED, Dunod , France, 2008, p: 13.

² عبد المقصود محمد ديبان (وآخرون)، "المحاسبة و تكنولوجيا المعلومات - نظم المعلومات المحاسبية وتطبيقاتها على الحاسب-، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص: 22.

³ منال محمد الكردي (و جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - النظرية، الأدوات، التطبيقات-، ط1، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص: 46.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- أن البيئة تشمل كل ما يقع خارج نطاق تحكم النظام، فالنظام لا يستطيع أن يفعل شيئاً أو لا يفعل إلا القليل بخصوص سلوك عناصر البيئة و خصائصها، و لهذا فإن عناصر البيئة غالباً ما ينظر إليها أنها معطيات عند دراسة مشاكل نظام معين.

- أن البيئة يجب أن تشمل كل العناصر التي تحدد و لو جزئياً طريقة أداء النظام. و عند أخذ الخاصيتين السابقتين في الحسبان فإن البيئة عادة ما تقع خارج تحكم النظام و عادة ما يكون لها تأثيرها على أداء النظام في نفس الوقت، و بهذا نلاحظ ضمناً أن مفهوم البيئة ينطوي على الخصائص المتعلقة بالعلاقات التبادلية بين النظام و بيئته، نظراً لأن البيئة تؤثر على أداء النظام كما أن النظام يقوم بدوره بالتأقلم مع المؤثرات البيئية.

- **حدود النظام:** تتمثل حدود النظام في الخطوط المحددة للنظم و تفصله عن البيئة التي يعمل فيها، و رغم أنه يصعب تحديد الحد الفاصل بين بيئة النظام و حدوده، إلا أنه لا بد من وجود حدود واضحة للنظام فهي التي تحدد أنواع المدخلات و المخرجات و تفرق بين النظام و بين البيئة التي يعمل فيها، لذلك عادة ما يفترض وجود حدود واضحة للنظام تظهره كوحدة متميزة في البيئة التي يعمل فيها، و عادة ما يتم تحديد حدود النظام بالرجوع إلى الأهداف التي يراد تحقيقها من وجوده¹.

ثانياً: تصنيف الأنظمة

تعدت تصنيفات الأنظمة و هذا التعدد ناتج عن إختلاف المعايير و الأسس التي يقوم عليها هذا التصنيف، و يمكن تقسيم أو تصنيف النظم وفقاً لخصائصها المشتركة كما يلي²:

1. من حيث الأصل: تصنف إلى نظم طبيعية و نظم من صنع الإنسان.
2. من حيث درجة التغيير: و تقسم إلى نظم بسيطة و نظم معقدة.
3. من حيث النتائج: و تقسم إلى نظم محددة و نظم احتمالية.
4. من حيث علاقتها بالبيئة: و تصنف إلى نظم مفتوحة و نظم مغلقة.
5. من حيث وجودها في النظام: تصنف إلى نظم رسمية و نظم غير رسمية.

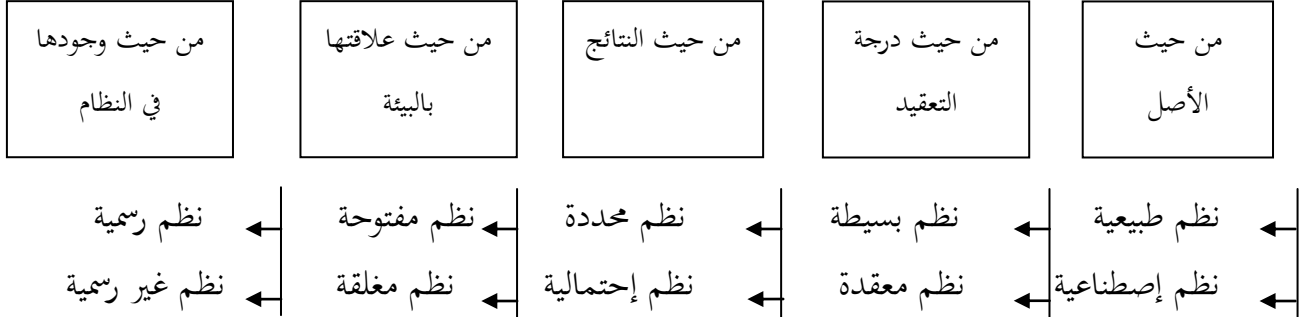
كما يوضح الشكل الموالي عرض لمختلف أنواع الأنظمة.

¹ احمد حسين علي حسين، "دليلك في تحليل و تصميم النظم"، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر، 2003، ص: 34.

² محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص: 204.

الشكل رقم 01-01: تصنيف الأنظمة

معايير تصنيف الأنظمة



المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد

John Nicholas, « **Project management for business and engineering principles and practice** », 2nd ED, Elsevier Butterworth –Heinemann, UK, 2004, P: 57.

Sabrina Roeser, Rafaela Hiller brand an other, « **Hand book of risk theory – epistemology, decision heory, ethics and social implication of risk** »-, springer, London, 2012, p: 327

ثالثا: العوامل المؤثرة على النظام

تعدد العوامل التي تؤثر في كفاءة و فعالية النظام في تحقيق أهدافه، وقد تم حصرها في مجموعتين هما¹:

1- العوامل الخارجية:

و هي العوامل التي تفرزها البيئة التي يعمل فيها النظام و تؤثر في مدخلاته و مخرجاته على حد سواء، و أهم هذه العوامل ما يلي:

- **العوامل الاقتصادية:** و هي تلك العوامل التي يشمل تأثيرها على فعالية النظام في جانب المدخلات و هي عادة ما تشتمل على ظروف العرض و الطلب.

- **العوامل الاجتماعية:** تتمثل في القيم و العادات و التقاليد رغم أنها تؤثر على المخرجات و ذلك فيما يتعلق بقدرة النظام على طرح مخرجات تلي الاحتياجات البيئية.

- **القوانين والتشريعات:** و تتمثل فيما تصدره الدولة من قوانين و أنظمة و اللوائح القانونية، و يتوقف نجاح النظام على مدى قدرته في تفسير و تطبيق القوانين و التشريعات ضمن الأسباب المبررة لها.

¹ محمد الصيرفي، "نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص ص: 42-43.

2- العوامل الداخلية:

و هي مجموع العوامل التي تتبع من داخل النظام و يكون له قدر معين من السيطرة عليها، و تؤثر تلك العوامل على جميع حلقات النظام بدءاً من المدخلات مروراً بالعمليات و إنتهاءً بالمخرجات .

المطلب الثاني: المعلومات و خصائصها

نتطرق في هذا المطلب إلى تحديد مفهوم البيانات، المعلومات و المعرفة و توضيح أوجه الإختلاف بينها، ثم خصائص المعلومات و أبعاد جودتها و تصنيفاتها.

أولاً: مفهوم البيانات، المعلومات و المعرفة

لتحديد الفرق بين البيانات، المعلومات و المعرفة لابد من عرض مفهوم كل منها و أهم خصائصها.

1- ماهية البيانات:

تشير البيانات إلى المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، فهي عبارة عن أرقام أو رموز أو حقائق أولية متعلقة بالظاهرة محل الدراسة، فهي المادة الأولية التي تستخلص منها المعلومات، أي هي المدخلات اللازمة لإنتاج المعلومات¹.

كما تعرف البيانات على أنها المادة الخام التي تستخدم لتوليد المعلومات و التي هي حقائق أو أوصاف تصف أحداث أو وقائع معينة، إلا أنها ذاتها لا تعطي الدلالة الكافية أو المؤشر الكافي الذي في ضوئه يمكن لصانع القرار صنع القرار بشأن موقف أو الحالة موضوع القرار². و تعرف البيانات على أنها أساس المعلومات، فهي رموز لا معنى لها لم تتم معالجتها³.

ومن خلال هذه التعاريف، نجد أنها تتفق على أن البيانات عبارة المدخلات أو المادة الخام للمعلومات، أي أنها مجموعة من الحقائق التي يتم تجميعها من مجتمع معين و التي يلزم معالجتها لتصبح قابلة للإستعمال و مفيدة لمتخذي القرارات.

¹ محمد محمود المكاوي، "اقتصاديات نظم المعلومات"، ط1، دار الفكر و القانون للنشر و التوزيع، مصر، 2011، ص: 24.

² محمد عبد حسين آل فرج الطائي، "المدخل لنظم المعلومات الإدارية"، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص: 116.

³ Marice Yolles, "**Organisation as a complex systems –an introduction to Knowledge Cybernetics**", information age publishing, INC, USA, 2006, p: 168.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

2- ماهية المعلومات:

تعرف المعلومات على أنها عن عبارة بيانات قد حولت بشكل له معنى لمستقبله، حيث تدرك قيمتها عند القيام بالنشاط أو عند إتخاذ القرار و هذا في ذلك الحين أو بعد مدة¹.
و تعرف المعلومات على أنها عبارة عن بيانات تمت معالجتها، من خلال تجميعها، ترتيبها و مقارنتها، أو من خلال أية عمليات أخرى مماثلة².
و في تعريف آخر للمعلومات تعرف على أنها بيانات تم تشغيلها و وصفها في سياق له معنى و فائدة بالنسبة لمستخدم معين، لذلك فإن المعلومات تحمل قيمة مضافة فوق البيانات نتيجة لعملية التحويل أو التشغيل التي تمت عليها³.

من خلال ما تقدم من التعاريف نخلص إلى أن المعلومات هي نتائج معالجة البيانات، بما يمكن متخذ القرار إستخدامها لتحقيق هدف معين.

3- ماهية المعرفة:

يمكن تعريف المعرفة بأنها الأفكار و المفاهيم التي تبديها شركة معينة و التي تستخدم لإتخاذ سلوك فعال نحو تحقيق أهداف الشركة ، و تظل المعرفة خاصة بما كونها التي أوجدتها إلى أن تأخذ طريقها للعلن من خلال التعبير المباشر، أو يتم تعميمها في وثائق المجتمع و منتجاته و ممتلكاته و نظمه و عملياته⁴.
و في تعريف آخر للمعرفة نجد أنها تعبر عن الحصيلة النهائية لإستخدام و إستثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، اللذين يحولون المعلومات إلى معرفة و عمل مثمر يخدمهم و يخدم شركتهم، بمعنى أن المعلومات تقودنا عادة إلى المعرفة، و التي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئاً من قبل، أو قد تضيف شيئاً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها⁵.

¹ Carolyn wilson, Alton grizzel et d'autres, «Education aux media et à l'information-programme de formation pour les enseignants-», UNESCO, USA, 2012, p: 150.

² David Kroenke, Deborah bunker and others, «Experiencing MIS», 3 ed ED, Pearson, Australia, 2014, p: 30.

³ منال محمد الكردي (و) جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية- المفاهيم الأساسية و التطبيقات-"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003، ص: 13.

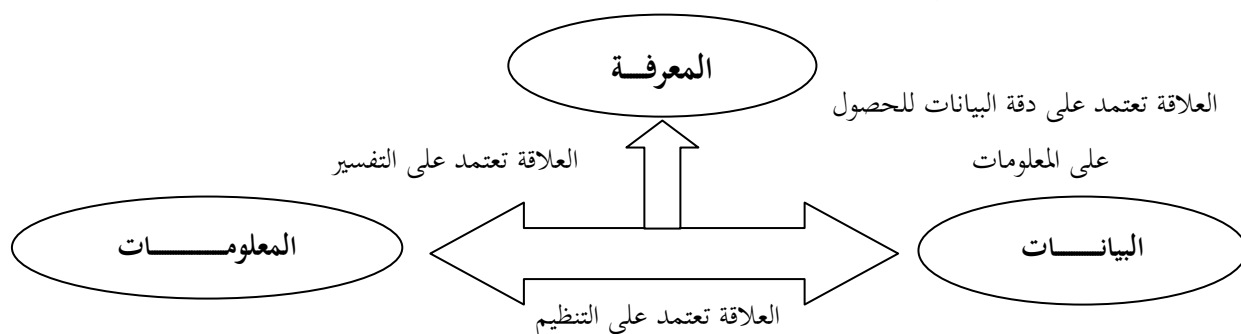
⁴ حسني عبد الرحمن، "إدارة المعرفة-الرأس معرفية بديلا-"، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، مصر، 2009، ص: 80.

⁵ عامر إبراهيم قندلجي (و) علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص: 36.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

من خلال ما تقدم يمكن القول بأن البيانات و المعلومات و المعرفة علاقة متداخلة و متكررة و في اتجاهات عكسية، و تعتمد على الدرجة التي يتم بها تنظيم و تفسير هذه العلاقة، فالبيانات و المعلومات تعتمد على التنظيم، أما المعلومات و المعرفة تختلف اعتماداً على التفسير، وهو ما يوضحه الشكل الموالي¹.

الشكل رقم 01-02: العلاقة المتبادلة بين البيانات المعلومات و المعرفة



المصدر: سيد محمد جاب الرب، مرجع سابق، ص: 63.

4- الفرق بين البيانات و المعلومات:

يمكن إظهار الفرق بين البيانات و المعلومات في الجدول الموالي:

الجدول رقم 01-02: الفرق بين البيانات و المعلومات

المعلومات	البيانات	المجال
منظمة في هيكل تنظيمي	غير منظم في هيكل تنظيمي	-الترتيب
محددة القيمة بالضبط	غير محدد القيمة	-القيمة
تستعمل على الصعيد الرسمي و غير الرسمي	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	-الإستعمال
محددة المصادر	متعددة المصادر	-المصدر
عالية الدقة	منخفضة الدقة	-الدقة
عبارة عن مخرجات	عبارة عن مدخلات	-الموقع
متوفرة بشكل صغير جدا	متوفرة بشكل كبير جدا	-الحجم

المصدر: محمد الصيرفي، "نظام المعلومات الإدارية"، مرجع سبق ذكره، ص: 129.

¹ سيد محمد جاب الرب، "إدارة الموارد الفكرية و المعرفية في منظمات الأعمال العصرية"، مطبعة العشري، مصر، 2006، ص: 63.

ثانياً: خصائص المعلومات و أبعاد جودتها

أصبحت المعلومات بالنسبة للشركات بمثابة القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها لممارسة أعمالها في ظل البيئة المتغيرة التي تحيط بها حالياً أو مستقبلاً، فهي بمثابة الأساس المنطقي لعملية إتخاذ القرارات¹. و بإعتبار الجودة صفة أو درجة كفاءة يمتلكها شيء ما²، فيجب أن تتوفر في المعلومات مجموعة من الخصائص و التي تعبر عن جودتها بالنسبة لمتخذ القرار، و هذا ما يمكن تصنيفه وفقاً لثلاثة أبعاد أساسية³:

1- البعد الزمني: و يتحدد بالسماوات الآتية:

- التوقيت: المعلومات يجب أن تقدم عندما تكون مطلوبة؛
- الآنية: المعلومات يجب أن تكون الأحدث عندما تقدم؛
- التكرار: المعلومات يمكن أن تقدم كلما كانت مطلوبة؛
- الفترة الزمنية: المعلومات يمكن أن تقدم حول الماضي، الحاضر و المستقبل.

2- البعد المتعلق بالمضمون:

- الدقة: أن تكون خالية من الأخطاء؛
- ذات الصلة: يجب أن تكون مرتبطة بالحاجة إلى المعلومات من قبل شخص معين في حالة معينة؛
- الاكتمال: كل المعلومات المطلوبة يجب تقديمها؛
- الوعي: فقط المعلومات المطلوبة يجب أن تقدم؛
- النطاق: المعلومات يمكن أن يكون لها نطاق واسع أو ضيق أو ذات تركيز داخلي أو خارجي؛
- الأداء: المعلومات يجب أن تظهر الأداء من الأنشطة المنجزة عن التقدم المتحقق أو الموارد المتراكمة.

3- البعد الشكلي: يتضمن ما يلي:

- الطلبية: المعلومات يمكن ترتيبها بتعاقب محدد مسبقاً؛
- التقديم: المعلومات يمكن أن تقدم بشكل سردي، رقمي، بياني أو أي شكل آخر؛
- الوسائط المتعددة: المعلومات يمكن أن تقدم مطبوعة، يدوية، أو أية وسائط أخرى؛

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس، "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص: 79.

² أنعام علي توفيق الشهريني، "أساسيات قياس قيمة مدى المعلومات -دراسات و تطبيقات-"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص: 47.

³ ربحي مصطفى عليان، "اقتصاديات المعلومات"، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص ص: 115-116.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- الوضوح: إن وضوح المعلومات يجعلها أكثر فائدة لمتخذ القرار؛ و لزيادة الوضوح في المعلومات يجب¹:
 - أ - وضوح المعلومات و الإحصائيات في جداول متكاملة عن المجال المطلوب بحيث تتسم بالسهولة؛
 - ب - دمج المتغيرات المتشابهة و فصل المتغيرات المختلفة؛
 - ت - استخدام النسب المئوية في توضيح المعلومات.

ثالثا: تصنيف المعلومات

يوجد عدة أنواع من المعلومات، سنحاول تصنيفها حسب عدد من المعايير.

- 1- التصنيف حسب درجة الرسمية:** و تصنف إلى معلومات رسمية و غير رسمية².
 - **المعلومات الرسمية:** هي المنتج الأول لنظم المعلومات الجيد، و هي تشمل الإحتياجات الرقابية، التشريعات الحكومية، الإجراءات المحاسبية، متطلبات الإتصال، المتطلبات الثانوية و المتطلبات التخطيطية.
 - **المعلومات غير الرسمية:** فهي تتمثل في الآراء و الأفكار و الخبرات الشخصية و غيرها، و هذه المعلومات قد تتكامل مع المعلومات الرسمية و قد تستخدم كبديل للمعلومات الرسمية في حالة عدم توافرها، أما قيمة هذه المعلومات غير الرسمية فإنها تتوقف على المستفيد نفسه.
- 2- التصنيف حسب الغرض:** و تصنف إلى معلومات إنجزائية، إنمائية، تعليمية و معلومات إنتاجية³.
 - **معلومات إنجزائية:** و هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في إنجاز الأعمال؛
 - **معلومات إنمائية:** و هي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير القرارات و توسيع المدارك في مجال العمل مثل: المعلومات التي يتلقاها المدربون في الدورات التدريبية؛
 - **معلومات تعليمية:** و هي المعلومات التي تحتاجها الإدارة في الشركات التعليمية؛
 - **معلومات إنتاجية:** و هي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية و في تأطير وسائل الإنتاج و إستثمار الموارد الطبيعية و الإمكانيات المتاحة بشكل أحسن.
- 3- التصنيف حسب مصدر المعلومات:** و تصنف إلى معلومات داخلية و أخرى خارجية.
 - **المعلومات الداخلية:** و هي المعلومات التي تعبر عن أنشطة و وظائف الشركة و عملياتها؛
 - **المعلومات الخارجية:** و هي المعلومات التي تنتج من البيئة الخارجية للشركة.

¹ عبد الله حمود سراج، "أهمية خصائص المعلومات في بناء و إختيار قرارات المنظمة"، مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، العدد 04، الجزائر، 2005، ص: 133.

² محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، مرجع سبق ذكره، ص ص: 289-290.

³ أحمد الخطيب (و) خالد زيان، "إدارة المعرفة ونظم المعلومات"، ط1، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009، ص: 70.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

كما يمكن تصنيف المعلومات وفقا لهذا المعيار إلى معلومات أولية و أخرى ثانوية، فالمعلومات الأولية هي التي يتم تجميعها لأول مرة، أما المعلومات الثانوية هي تلك قامت الشركة أو غيرها بجمعها و تخزينها مسبقاً¹.

4- التصنيف حسب درجة التغيير: تصنف إلى معلومات ثابتة و معلومات متغيرة، فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير كأسماء العمال و تواريخ ميلادهم في مصلحة الموارد البشرية، أما عناوينهم و حالتهم الإجتماعية و كذا مناصبهم فتعتبر معلومات متغيرة². إضافة إلى هذا التصنيف تصنف المعلومات كذلك وفقا للزمن إلى معلومات تاريخية، حالية و مستقبلية، كما تصنف حسب معيار التوقع إلى معلومات متوقعة و غير متوقعة، زيادة إلى تصنيف المعلومات حسب طبيعتها و حسب المستويات الإدارية في الشركة.

المطلب الثالث: نظم المعلومات الإلكترونية و أثرها على أداء شركات التأمين

يساعد تطبيق نظم المعلومات الإلكترونية في ضمان أداء شركات التأمين لمهامها في وقت قياسي و بكفاءة عالية، نظرا لما توفره من كم هائل من التحليل و التقارير التي تسهم و تساعد إدارات شركات التأمين على إتخاذ قراراتها بطريقة مبنية على اسس حقيقية و دقيقة.

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإلكترونية

قصد تحديد مفهوم نظم المعلومات الإلكترونية كان لزاما التعرض إلى أهم تعاريفها، لضبط أهم أبعادها.

1- تعريف نظم المعلومات الإلكترونية:

تعرف أنظمة المعلومات المبنية على الحاسوب أو ما يعرف بنظم المعلومات الإلكترونية بأنها تلك النظم التي تستخدم تقنيات الحاسوب لمعالجة المادة الخام و تحويلها إلى معلومات مفيدة جدا للمدراء و الموظفين في الشركة³.

و في تعريف آخر فإن نظم المعلومات الإلكترونية تعرف وفقا لوجهتي نظر فالأولى تتعلق بمهامها أما الثانية تتعلق بميكانيكها، فحسب وجهة النظر الأولى فإن نظم المعلومات الإلكترونية تتألف من مجموعة من

¹ عثمان الكيلاني (و) آخرون، "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"، ط2، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص: 16.

² سونيا محمد البكري (و) إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص: 113.

³ خصر مصباح الطيطي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص: 29.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

الأفراد، الإجراءات، البيانات، النماذج و التكنولوجيا التي تشكل نظاما متماسكا يخدم الغرض التنظيمي أو الوظيفي في الشركة ، و حسب وجهة النظر الثانية فإن نظم المعلومات الإلكترونية تعرف على أنها توظيف التكنولوجيا لغرض تخزين و نشر المعلومات داخل الشركة¹.

و تشير نظم المعلومات الإلكترونية إلى مجموعة العناصر البشرية و الآلية لجمع و تشغيل البيانات طبقا لقواعد و إجراءات محددة بقصد تحويلها إلى معلومات مفيدة تساعد إدارة الشركة المعنية في أعمال التخطيط، الرقابة و صناعة القرارات².

مما تقدم من التعاريف يمكن إستخلاص تعريف موجز لنظم المعلومات الإلكترونية بأنها تشمل مجموع البرامج و الأدوات و الحواسيب المعدة لمعالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات تستخدم في صنع القرارات.

2- أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية:

تتمثل الأبعاد الأساسية لنظم المعلومات الإلكترونية في: الشركة ، الإدارة و تكنولوجيا المعلومات.

- الشركة:

تتكون الشركة من مجموعة من الأفراد التي تمارس نشاط معين موجه إلى زيادة حجم رأس المال³، أي أن الشركة عبارة عن نظام إقتصادي و إجتماعي يتكون من بنية تنظيمية، إدارة، عاملين و نظم فرعية وظيفية ، و يقع نظام المعلومات ضمن هذه البيئة و يعمل في إطارها، أي أن نظام المعلومات جزء متكامل في الشركة.

و يمكن القول ببساطة أن نظام المعلومات هو النسيج الرابط للعناصر الأساسية التي تتكون منها الشركة⁴.

- الإدارة:

تعرف الإدارة بأنها عملية إنسانية إجتماعية تتناسق فيها جهود العاملين في الشركة كأفراد و جماعات لتحقيق الأهداف التي أنشئت الشركة من أجل تحقيقها، متوخين في ذلك أفضل إستخدام ممكن

¹ Rudy Hirschhein, Heinz K.klein and others, "In formation, systems development and data modeling- conceptual and philosophical foundations-"Combridge university press, USA, 1995, p: 11.

² سليمان جودي داود، "نظم المعلومات المحوسبة في شركات النفط العراقية في محافظة البصرة"، مجلة آداب البصرة، العدد 56، العراق، 2011، ص: 310 .

³ Hugnes Angot, « Système d'information de l'entreprise –analyse théorique des flux d'information et cas pratiques-, 4eme ED, Edition de Boeck université, Belgique, 2002, p: 13.

⁴ سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص: 30.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

للإمكانيات المالية و البشرية و العينية المتاحة للشركة¹.

و يتوقف نجاح نظام المعلومات على نجاح الإدارة في استثمار موارد النظام و استخدامه في عملية تكوين القيمة من خلال المعلومات التي يقوم بإنتاجها و الدعم المقدم للأنشطة و العملية الإدارية.

- تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي النظم الآلية أو الإلكترونية للتعامل مع المعلومات إدخالاً، معالجة، إسترجاعاً، نقلاً، تبادلاً و تفاعلاً، و تشمل وسائل الحوسبة و الإتصال، كما أن تكنولوجيا المعلومات هي كافة الأجهزة والمعدات التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات و تقديم الخدمات للعملاء بأقل جهد و أسرع وقت ممكن و بأيسر السبل².

و من خلال نظم المعلومات الإلكترونية يتم تحقيق التكامل بين تكنولوجيا المعلومات و نشاط الشركة من أجل تحقيق الأهداف المحددة و إحداث التغييرات المطلوبة في الوظائف و العمليات داخل الشركة ، و هذا ما يؤكد العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات الإلكترونية، فغياب تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة لا يمكنها من العمل حتى و إن وجدت نظم المعلومات³.

ثانياً: موارد نظم المعلومات الإلكترونية

تتكون نظم المعلومات الإلكترونية من المكونات التالية⁴: موارد الأجهزة، موارد البرمجيات، موارد البيانات و موارد الشبكات، و هذه العناصر الضرورية تتكامل مع بعضها و تترابط بشكل يجعل النظام لا يعمل بطريقة فعالة و يتكامل بدون واحدة منها، اي ان هذه الأدوات تساعد على العمل مع المعلومات و إجراء مهام تتعلق بتجهيزها و معالجتها⁵.

1- موارد الأجهزة-الماديات-: و هي المتعلقة بتوفير الأجهزة و الشبكات اللازمة للعمل، و أهمها الحاسب و ما يرتبط به من وسائل إدخال، إخراج، معالجة و تخزين، و يعرف البعض تكنولوجيا المعلومات

¹ عبد الله شوقي، "إدارة الوقت و مدارس القيادة الإدارية"، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2006، ص: 06.

² ليلي ناجي مجيد الفتلاوي، "بيئة المحاسبة و مؤشرات تكيفها لتكنولوجيا المعلومات"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013، ص: 293.

³ سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية"، مرجع سبق ذكره، ص: 33.

⁴ V.S Bagad, «**Management information systems**», 3ed ED, technical publications pune, India, 2008, pp: 1-6.

⁵ جمال يوسف بدير، "إتجاهات حديثة في إدارة المعرفة و المعلومات"، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص: 140.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

بأنها الأجهزة و البرمجيات المستخدمة في نظام المعلومات الإلكترونية مثل الحاسوب و محطات العمل و الشبكات و وسائل تخزين البيانات¹.

2- موارد البرمجيات:

يعني مصطلح البرمجيات مجموعة الإيعازات الخاصة بمعالجة البيانات، و لكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه و تدير المكونات المادية للحاسوب، و لكنه يشمل مجموعة الإيعازات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات و التي تسمى إجراءات².

3- موارد البيانات:

فالبيانات هي أكثر من أن تكون المواد الأولية لنظم المعلومات الإلكترونية، و تعتبر موارد ذات قيمة عالية في الشركة، و لذا فإنه ينبغي أن تستثمر و تدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في الشركة، و البيانات يمكن أن تكون بأي شكل و من ضمنها البيانات الرقمية التي تمثل و توصف تعاملات الأعمال، و الأحداث و العناصر الأخرى³.

4- موارد الشبكات:

تشتمل على تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات بعيدة المدى و مختلف أنواع الشبكات، مثل الإنترنت، الشبكات الداخلية أي الإنترنت و الشبكات الخارجية أي الإكسترنات، و التي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية و الناجحة و العمليات الخارجية بكل أنواعها في الشركة⁴.

5- موارد الأفراد - الموارد البشرية-:

تنقسم الموارد البشرية العاملة في نظم المعلومات الإلكترونية إلى نوعين، يضم النوع الأول: المستخدمون النهائيون و يدعون عمال المعرفة، أما النوع الثاني فيضم المحترفون أو المهنيون في مجال تكنولوجيا المعلومات، و هم أولئك الأشخاص المسؤولون عن إكتساب و تطوير و صيانة و تشغيل أجهزة الحاسوب مع شبكات الإتصال و من هؤلاء المبرمجون، محللو النظام، مدير المشروع و غيرهم.

¹ محمد عبد الرحيم الحاسنة، "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية إتخاذ القرارات-دراسة ميدانية في إدارة الجمارك الأردنية-"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 01، الأردن، 2008، ص ص: 82-83.

² عماد عبد الوهاب الصباغ، "نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها"، دار الثقافة للشر و التوزيع، الأردن، 2004، ص: 25.

³ منال محمد الكردي (و) جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية-المفاهيم الأساسية و التطبيقات-"، مرجع سبق ذكره، ص: 34.

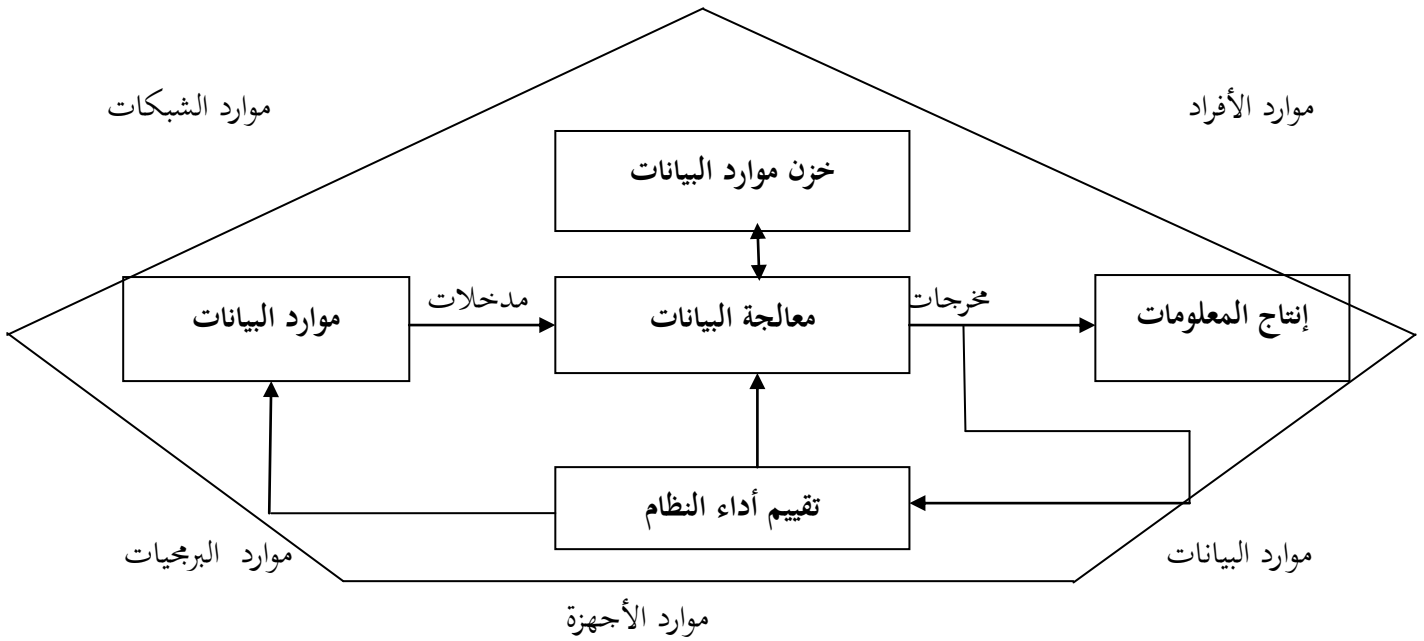
⁴ عامر إبراهيم قندلجي (و) علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية"، مرجع سبق ذكره، ص: 46.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و مع تطور الأعمال و المجتمعات و التوجه نحو الرقمية فإن العاملين هم أكثر الموارد قيمة لأي شركة، و ما على الشركة إلا أن تستثمر فيهم و في رأس المال الفكري لإثراء المعرفة التي يستخدمها العاملون في حل المشكلات و إتخاذ القرارات¹.

من خلال ما تقدم يمكن توضيح العلاقة بين مكونات نظم المعلومات الإلكترونية في الشكل الموالي:

الشكل رقم 01-03: مكونات نظم المعلومات الإلكترونية و عناصرها



V.S Baga, Management information systems, op,cit, pp: 1-6.

المصدر:

ثالثاً: مزايا نظم المعلومات الإلكترونية

يؤدي إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية إلى توفير جملة من المنافع التي تتمثل في²:

1- الدقة: فإن إحتتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم اليدوية من النظم الإلكترونية، و ذلك نتيجة التعب و الإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسوب فإن أداءه يكون بنفس القابلية و الدقة، سواء كان ذلك في بداية العمل أو عند إنتهائه بغض النظر عن وقت و مدة العمل و ظروفه.

¹ غسان عيسى إبراهيم العمري، "أثر موارد نظم المعلومات في تحقيق إستراتيجية المنافسة- دراسة حالة"، مجلة الإدارة و الإقتصاد، العدد 90، الأردن، 2012، ص: 178.

² عامر إبراهيم قنديلجي (و) إيمان فاضل السامرائي، "تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص: 63.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- 2- السرعة: فالإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات و أوعيتها المختلفة تكون أسرع بكثير عند إستخدام الحواسيب، و خاصة بالنسبة لإسترجاع المعلومات؛
- 3- توفير الجهد: فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم الإلكترونية، سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات و مصادرها المختلفة و معالجتها و تخزينها و السيطرة عليها من قبل إختصاصي التوثيق، أو على مستوى إسترجاع المعلومات و المصادر و الإستفادة منها من قبل الباحثين و المستفيدين الآخرين؛
- 4- كمية المعلومات: حيث أن حجم المعلومات و الوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانيات البشرية و المكانية، قياسا بالإمكانيات الكبيرة و المتناهية لذاكرة الحواسيب و وسائط الحفظ و التخزين الإلكترونية المساعدة الأخرى؛
- 5- الخيارات المتاحة في الإسترجاع: إن خيارات إسترجاع المعلومات أوسع و أفضل في النظم الإلكترونية عما هو الحال في النظم التقليدية، بالإضافة إلى منافذ الإسترجاع المعروفة فهناك مرونة عالية في الإسترجاع في النظم الإلكترونية.

بالإضافة إلى العناصر السابقة الذكر يؤدي إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في الشركة إلى تحقيق¹:

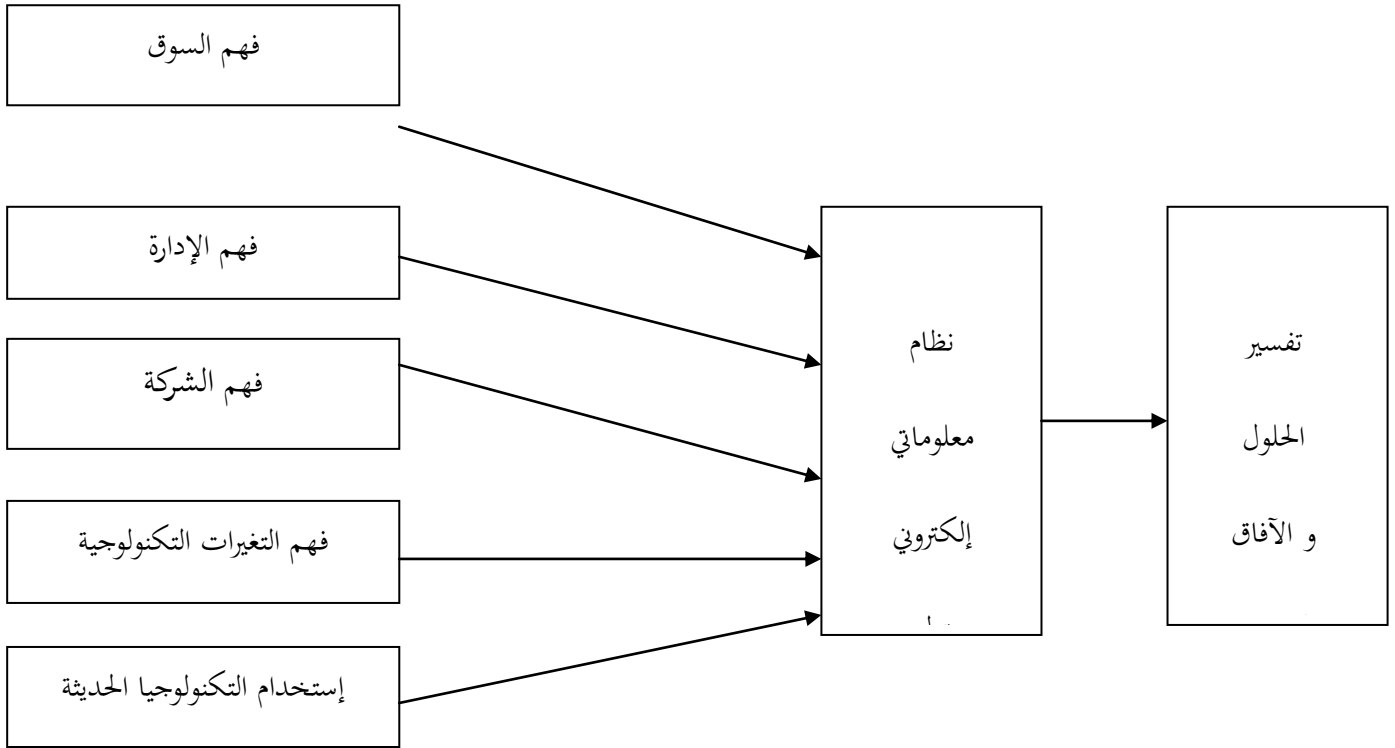
- يساهم إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في مواكبة و متابعة تطور سوق العمل و الذي يؤدي بدوره إلى توليد أسواق جديدة و كسب زبائن؛

- يساعد إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في فهم متطلبات الشركة و الإدارة، و يساعد في متابعة التطورات التكنولوجية لتقدير الحلول و الآفاق المستقبلية للشركة.

و هذا ما يمكن ترجمته في الشكل الموالي:

¹ مزهر شعبان العاني (و) شوقي ناجي جواد، "العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 261.

الشكل رقم 01-04: دور نظم المعلومات الإلكترونية



المصدر: مزهر شعبان العاني (و) شوقي ناجي جواد، "العملة الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، مرجع سبق ذكره، ص: 26

و من ناحية التكاليف فإن نظم المعلومات الإلكترونية توفر المزايا التالية:¹

- تحقق نظم المعلومات الإلكترونية وفر إقتصادي ، حيث تحقق نظم المعلومات اليدوية وفر أقل مقارنة بالإلكترونية؛
- تحقق معولية عالية، فعندما تصمم نظم المعلومات الإلكترونية وفق منهجية واضحة فإنها تكسب مستخدم النظام ثقة فيه، و يعول عليه في إمداده بالمعلومات بأقل التكاليف و في أي وقت يطلبها.

¹ محمد الصبري، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009، ص: 413

المبحث الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين

حتى تضمن شركات التأمين القيام بالدور المنوط بها بكفاءة و فعالية عالية و حتى تكون عند مستوى تطلعات عملائها، كان عليها أن تواكب و تتماشى و السرعة الهائلة التي تصاحب تكنولوجيا المعلومات و الذي يصاحب بدوره الإعتماد على نظم معلومات إلكترونية، لما لها من دور بارز في تسهيل أداء وظائفها من جهة، و مساهمتها في معالجة الكم الهائل من البيانات إلكترونيا و إكتشاف الأخطاء و المؤشرات ذات الدلالة عن احتمال حدوث إنحرافات تعرض الشركة للعسر المالي و تتسبب في خروجها من السوق.

المطلب الأول: أنواع نظم المعلومات الإلكترونية

يتناول هذا المطلب أنواع نظم المعلومات الإلكترونية التي تتوفر عليها كافة الشركات، و تلك المتعلقة بشركات التأمين نظرا للطبيعة الخصوصية لها.

أولا: نظم الذكاء الإصطناعي

لتحديد مفهوم نظم الذكاء الإصطناعي و أهميتها نتطرق إلى تعريفها و تحديد أهم أنواعها.

1- تعريف الذكاء الإصطناعي:

يمكن تعريف الذكاء الإصطناعي بأنه فرع من علم الحاسوب يهتم بدراسة و صناعة أنظمة حاسوبية تعرض بعض صيغ الذكاء، بمعنى أنظمة تتعلم مفاهيم و مهام جديدة و أنظمة يمكنها أن تفكر و تستنبط إستنتاجات مفيدة حول العالم الذي تعيش فيه، و أنظمة تستوعب اللغات الطبيعية و تلاحظ و تفهم المناظر المرئية، و أنظمة يمكنها إنجاز أعمال تتطلب ذكاءا بشريا¹.

و تتكون عائلة الذكاء الإصطناعي من نظم مختلفة، و من أهم هذه النظم النظم الخبيرة.

- النظم الخبيرة:

أ- تعريف النظم الخبيرة:

تعرف النظم الخبيرة على أنها عبارة عن نظام معلومات مبني على الحاسوب الآلي يقوم بوضع الحلول للمشكلات المتعلقة بنظام معين.

¹ محمد أبو القاسم علي الرتيمي، "الذكاء الإصطناعي و النظم الخبيرة"، ط1، بدون دار نشر، 2012، ص: 03.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و يطلق عليه لفظ النظام و ليس برنامج لأنه يجب أن يشتمل على مكونات حل المشكلة و أخرى مدعمة للعمل، و هذه المكونات تشكل محيط الدعم الذي يساعد المستخدم على التفاعل مع النظام، و يمكن أن يتضمن وسائل مساعدة على درجة عالية من التعقيد لكشف الأعطال و التنبؤ بالأحداث المستقبلية المبنية على أسس علمية، و يتضمن أيضا إمكانيات تسهيل تعامل المستخدم معه أثناء تشغيل النظام، و من أهم ما يميز النظم الخبيرة إمكانية تعديل المعرفة به و ذلك بالإضافة أو الحذف و كذلك استخدام الوسائل التي تساعد على إدخال و إسترجاع المعلومات و المعارف بتلقائية و بسرعة تشغيل النظام¹.

ب- خصائص النظم الخبيرة: من مميزات التي تتمتع بها النظم الخبيرة مايلي²:

- أصبحت هذه النظم البديل الأوفر ماديا للشركات مقابل التعاقد مع الخبراء، الذين يطالبون أجور مالية و شروطا عالية التكلفة و صعوبة التنفيذ، و التي غالبا ما أرهقت ميزانيات الشركات؛
- قدرتها العالية في تقديم قرارات سليمة و متكاملة أكثر من قرارات الخبراء، مما يساعد الشركات على تنفيذها و الحصول على أفضل النتائج؛
- السرعة في الإستجابة قياسا مع الخبراء الأشخاص، و كونها محسوبة فهي تعمل بلا ملل كأجهزة،
- يمكن من خلال هذه النظم التعرف بشكل دقيق و واعي و فهم الكيفية التي يتم بها إتخاذ القرار ؛
- يمكن من إستخدام هذه النظم كأدوات و وسائل تدريبية لتطوير خبرات العاملين أو مجموعة متميزة من العاملين في أي شركة قصد تحويلهم إلى خبراء و إستشاريين؛
- وجود خبرة نادرة لشخص أو مجموعة من الأشخاص يتوقف عليها عمل الشركة مع خطورة فقدان الخبرة التي يجب أن تبقى في الشركة بعد زوال الشخص، و الحل الأمثل هو وجود تطور هائل في مجالات العلم و المعرفة، و نظرا لمحدودية الأشخاص المتخصصين بهذه العلوم و المعارف و صعوبة إستيعاب كل ما يطرح في تلك المجالات فهناك حاجة لتصميم نظام خبير له القدرة على اختزان المعلومات و كل التطورات إضافة إلى خبرة هؤلاء الأشخاص.

¹ خيايه عبد الله (و) جباري عبد الوهاب، "النظم الخبيرة و نظم دعم القرار كمدخل لإتخاذ القرار في المؤسسة"، مقالة على الخط، أطلع عليه في 2015/08/28 ، <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2010/>

² سليمان مصطفى الدلاهمة، "أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات"، دار الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص ص: 410-411 .

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

ت- عيوب الأنظمة الخبيثة: يمكن تحديد أهم العيوب التي تعرفها النظم الخبيثة فيما يلي¹:

- يتميز الشخص الخبير بالإدراك بينما لا يتميز النظام الخبير بذلك؛
- يمكن للإنسان الخبير أن يتجاوز مع حالة غير إعتيادية، بينما يتعذر على النظام الخبير القيام بذلك؛
- يتأقلم الشخص الخبير مع تغير الظروف، بينما يحتاج النظام الخبير إلى تحديث خاص بهذه الظروف؛
- النظم الخبيثة قاصرة عند المشاكل الخارجة عن نطاق خبرتها.

ثانيا: نظم المعلومات التنفيذية و مساندة القرارات

لتحديد مفهوم هذه النظم و أهميتها نتطرق إلى تعريفها و تحديد أهم خصائصها ثم أهم عيوبها.

1- نظم المعلومات التنفيذية:

- تعريف نظم المعلومات التنفيذية:

هي نظم محوسبة تمتلك تحليلات و قدرات خاصة، تعمل على تلبية إحتياجات الإدارة العليا من المعلومات الضرورية لأغراض إتخاذ القرارات غير المهيكلة في المستوى الإستراتيجي، و تعتمد في الغالب على المعلومات البيئية الخارجية بما يمكنها من إستشراف الفرص و التهديدات وتحليل قدرة الشركة التنافسية². و تتعد مكونات هذه النظم إلا أن هذا التعدد يضمن تلبية إحتياجات المديرين التنفيذيين و هذا بتوفيرها لقاعدة بيانات كاملة³.

- خصائص نظم المعلومات التنفيذية:

يمكن تحديد خصائص هذه النظم في النقاط التالية⁴:

- تتمتع بقدرات ضبط التفاصيل إذ أن هذه القدرة لنظم المعلومات التنفيذية تسمح للمدراء التنفيذيين البحث عن التفاصيل بشأن أي معلومة محددة؛

¹ فريال حاج حسن، "النظم الخبيثة و الذكاء الاصطناعي"، مقالة على الخط، أطلع عليه في 2015/08/28

<http://faculty.ksu.edu.sa/feryal9/Articles/AI.pdf>

² فايز جمعة النجار (و) نازم محمود الأحمد الملكاوي، " نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع -دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية"، مجلة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، العدد 02، سوريا، 2010، ص ص: 263-264.

³ Mir Mohammad Azad1, Mohammadb bin amin2, and others "Executive Information system", IJCSNS international of computer science and network security, vol12, N°05,Iran, 2012, p: 106-107.

⁴ Amil Kumar, « Global executive information system-key issues-«, Garlan publishing, INC, New york, 2000, p p: 5-6.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- مصممة للأخذ بعين الإعتبار عوامل النجاح الحاسمة بالنسبة للإدارة التي تعتبرها مهمة لتحقيق أهدافها، و هذه العوامل يمكن أن تكون على المستوى التنظيمي، على مستوى الإدارات و الأقسام و على المستوى الفردي؛

- لا تتطلب خبرة واسعة في عمليات الحاسوب لذا فهي سهلة الإستخدام من طرف الإدارة العليا؛
- تتمتع بالقدرة على تحليل الإتجاهات و التقارير الإستثنائية، حيث أن هذه الميزة تسمح للمدراء التنفيذيين الوصول إلى البيانات الحالية لأي متغير مهم، كما أن التوقيت و ملائمة المعلومة مهم جدا، فتحليل الإتجاه يسمح للمدراء بتسليط الضوء على البيانات عن المعايير المعمول بها في الشركة و يمكن أن تقدم وصفا موجزا لشرح التباين؛

- تمكن من تصفح المعلومات و تسمح للمدراء الوصول إلى كم هائل من البيانات بطريقة سريعة و فعالة؛
- تقديم المعلومات على شكل جداول، نصوص، أو مخططات بيانية للمستخدمين التنفيذيين.
و من هنا نخلص إلى أن الهدف الرئيسي لنظم المعلومات التنفيذية هو تزويد الإدارة العليا بالمعلومات المناسبة و تسريع الوصول إليها، و التي تعد من العوامل الرئيسية و بالغة الأهمية لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة¹.

- عيوب نظم المعلومات التنفيذية:

تتمثل عيوب هذه النظم في²:

- نظم عالية التعقيد لأنها تحتوي على ثلاث مستويات مختلفة، فمؤذج الأعمال التجارية يحتاج إلى الحذر في تحليلها و تصميمها من أجل تحديد أبعاد و حقائق صحيحة و مناسبة، بالإضافة إلى الهرمية في كل مستوى؛

- تتميز بمحدودية الأداء من خلال عملية الإستجواب، فمن أجل القيام بإستعلام معقد النموذج يحتاج إلى القيام بعدد من العلاقات و الربط بين الوقائع و الأبعاد، و هذا ما يمكن أن يقلل من أداء الإستجواب؛
- التطوير من الأعلى إلى الأسفل و من الأسفل إلى الأعلى، فمن أجل الوصول إلى الجوانب الكاملة للعملية التجارية لابد من بناء نظام في إتجاهين، الأول من الأعلى إلى الأسفل لنموذج المتطلبات الإستراتيجية، و الثانية من الأسفل إلى الأعلى للتحقق من صحة التدفق الهرمي للبيانات.

¹ S.Shajahan ,R.priy adharrshini, « **Management information system** », New age international publishers, New Delhi, 2004, p: 54.

² Ion Lungu, Adela Bra, « **Executive information systems –multidimensional models** », Revista informatica economica, N°03, Romania, 2007, p: 89.

2- نظم مساندة القرارات:

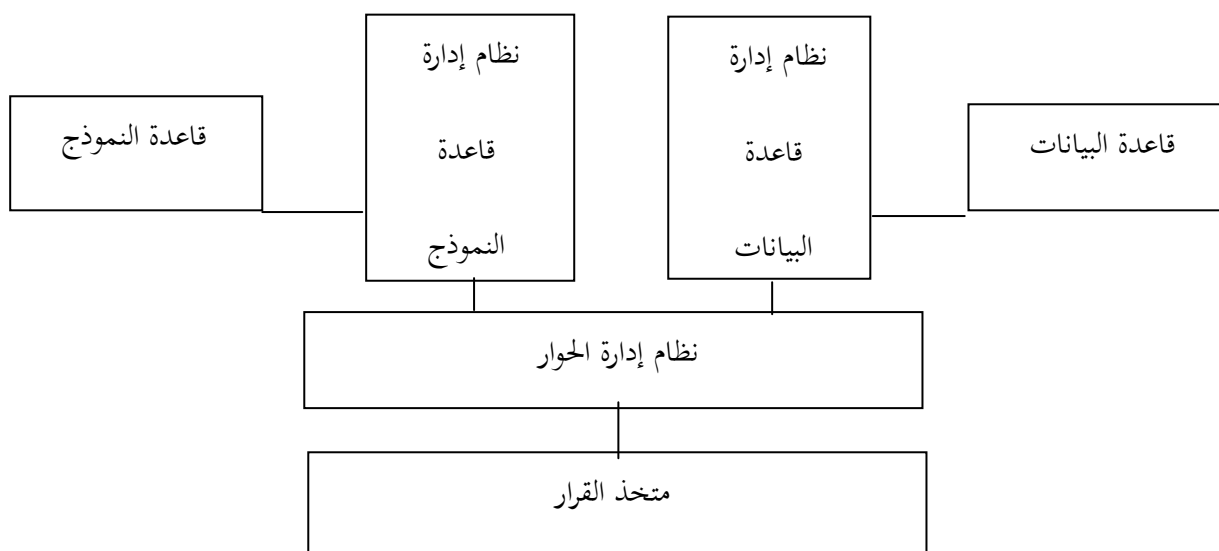
- تعريف نظم مساندة القرارات:

هو نظام يسمح لصانع القرار الجمع بين الحكم الشخصي و مخرجات الكمبيوتر في واجهة جهاز المستخدم، لإنتاج المعلومات ذات مغزى لأجل الدعم في عملية صنع القرار¹، فهي بذلك نظم متخصصة تساعد إدارة الشركة على صنع و إتخاذ القرارات على قاعدة سليمة من المعلومات الخاصة بموضوعات القرارات، و هي أداة لتحليل المشكلات التي تواجه المقرر في أثناء صنع و إتخاذ القرارات بغية تعزيز فعالية القرارات الإستراتيجية و التكتيكية للشركة².

و يتكون نظم دعم القرارات من ثلاثة عناصر أساسية متمثلة في قاعدة البيانات، النماذج و نظم الحوار و الإتصال تتكامل فيما بينها للمساعدة على صناعة القرار³.

و هو ما يمكن توضيحه في الشكل الموالي:

الشكل رقم 01-05: مكونات نظم مساندة القرارات



Mark J.Druzdel, Royer R.Flynn, «**Decision support systems**», Encyclopedia of library and information science, 2nd Ed, INC, new york, p: 07.

المصدر:

ونلاحظ من الشكل أعلاه أنه تم إدراج مكونين هما:

¹ A. lew and owski/ P.Serafini/ M and others, "**The methodology-inplementation and application of decision support systems-**", Springer-verlay, new york, 1991, p: 107.

² طاهر حسن مصر العجي، "كفاءة القرار و فعاليته بين أرجحية إستخدام النمط العاطفي أو العقلاني في إتخاذ القرار"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية، العدد 01، سوريا، 2013، ص: 194.

³ محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، مرجع سبق ذكره، ص: 141-144.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

نظم إدارة قاعدة البيانات: فهو نظام يقوم بحماية عملية التكامل بين البيانات و السيطرة على البيانات الحالية و المحافظة على التاريخية منها، أي يعمل من خلال مجموعة من الحزم البرمجية لإدارة البيانات؛ نظام إدارة قاعدة النموذج: و هو الجزء من النظام المتخصص ببناء و تحديث النماذج و معالجة البيانات، و كذا يحتوي على مجموعة من البرامج التي تساعد على تفاعله مع مكونات النظام.

- مزايا و عيوب نظم دعم القرارات:

يمكن تحديد إيجابيات و سلبيات هذه النظم فيما يلي¹:

أ- مزايا نظم مساندة القرارات: تتمثل في:

- تعزيز فعالية صنع القرار؛
- إكتساب ميزة تنافسية؛
- تحسين التواصل بين صناع القرار؛
- زيادة دقة و تبادل البيانات؛
- زيادة رضا صانع القرار؛
- زيادة الرقابة التنظيمية؛
- رفع مستوى تعلم صانع القرار؛
- خفض تكاليف عملية إتخاذ القرار.

ب- عيوب نظم مساندة القرارات: تتمثل هذه النقائص في:

- الإفراط في المعلومات،
- التظليل في المسؤوليات؛
- إعطاء أهمية كبيرة لصنع القرار؛
- تقليل المناصب،
- نقل السلطة.

¹ Daniel J.power, «Decision support basics », 1st ED,Business expert press, LLC, 2009, p: 62.

ثالثا: نظم أتمتة المكاتب و معالجة المعاملات

نتطرق من خلال هذا العنصر إلى تعريف هذه النظم و تبيان أهم خصائصها و عيوبها.

1- نظم أتمتة المكاتب:

- تعريف نظم أتمتة المكاتب:

تعرف على أنها استخدام التكنولوجيا لتحسين الأعمال المكتبية¹، و بهذا فهذه النظم تشير إلى كل تطبيقات نظم المعلومات الإلكترونية لأتمتة المهام و الواجبات التي تنجز في المكاتب الإدارية بهدف زيادة الإنتاجية الإدارية و تحقيق الجودة الشاملة، و تحسين فعالية الإتصالات و المعلومات داخل المكتب، و بين المكتب و البيئة التنظيمية الداخلية، و كذا تحليل و تصميم نظم المعلومات و البيئة الخارجية². كما تضم نظم معلومات أتمتة المكاتب عامة أربعة أنواع متمثلة في نظم إدارة الوثائق، النظم المساندة، نظم الإتصالات و المؤتمرات³.

-فوائد أنظمة أتمتة المكاتب:

تسعى الشركات إلى اعتماد تطبيقات أنظمة أتمتة المكاتب لانجاز أنشطتها الإدارية على نحو عام و الأنشطة المكتبية على وجه الخصوص، لتحقيق أهداف متنوعة تتمثل في مجملها في عملية تبسيط الإجراءات وصولا إلى تحقيق الكفاءة و الفعالية في الأداء، و عليه يمكن تحديد فوائد هذه الأنظمة في⁴:

أ- السرعة: تعد خاصية السرعة من ابرز خصائص المعلومات و التي تتمثل بإختصار الزمن، و يتم ذلك من خلال التخلي عن الأنشطة الضرورية و تحديدا فيما يتعلق بالأنشطة الكتابية، فضلا عن أساليب الخزن التقليدية التي تستلزم فترات زمنية طويلة لعمليتي الإسترجاع و التحديث، و لقد تمت معالجة ذلك من خلال استخدام قواعد البيانات التي تعمل على تقليص الوقت المستغرق إلى أدنى حد؛

ب- الدقة: و هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات المنتجة خلال فترة زمنية معينة و تأتي الدقة العالية للمعلومات في استخدام الحاسوب و تقليل الأخطاء الناتجة عن البشر في الحصول على المعلومات و تخزينها و إسترجاعها؛

ت- زيادة الإنتاجية: لقد ساعدت تكنولوجيا الحاسوب و تكنولوجيا الإتصالات على زيادة إنتاجية موظفي المكاتب زيادة هائلة من خلال استخدام الأجهزة الميكانيكية و الكهربائية و الإلكترونية؛

¹ Don tap Scott, "Office automation –a user –driven method", Plenum press, New york, 1982, p: 43.

² سعد غالب ياسين، "تحليل و تصميم نظم المعلومات"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2000، ص: 57.

³ Ashok Arora, « Foundations of computer science », Firewall media, new Delhi, 2006, p p: 24-25.

⁴ أحمد زهير توفيق، "تحديات مستويات الإستفادة من نظم أتمتة المكاتب -دراسة إستطلاعية لأراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صقر نينوي"، مجلة تنمية الرافدين ، العدد 99، العراق، 2010، ص: 203.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

ث- الفاعلية: المتمثلة في تحسين نوعية الإنجاز الإداري و زيادة الجودة.

- معوقات تطوير أنظمة أتمتة المكاتب:

هناك العديد من المعوقات التي تقف حاجزا أمام تطوير هذه النظم و هي¹:

-إرتفاع أسعار بعض الأجهزة و البرمجيات الحديثة،

-إختلاف القياس بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد ما يشكل صعوبة الربط بينها؛

-مازالت العديد من الآلات و الأجهزة غير قادرة على الإتصال مع الحاسوب؛

-نظام أتمتة المكاتب يحتاج إلى سعة خزينة كبيرة جدا لغرض خزن المعلومات و الوثائق و البيانات.

2- نظم معالجة المعاملات:

- تعريف نظم معالجة المعاملات:

لأجل التطرق إلى تعريف واضح لنظم معالجة المعاملات لابد أولا من التعرف على مفهوم المعاملات

و هذا في سياق نظم المعلومات، فالمعاملات هي عبارة عن عملية تبادل بين طرفين حيث يتم تسجيل و تخزين هذه العملية في نظام الكمبيوتر².

و بهذا تعرف نظم معالجة المعاملات على أنها عبارة عن نظم تقوم بعمليات الإلتقاط، الإدخال،

التخزين و الإسترجاع لكل التفاصيل ذات الصلة بنشاط العمل و إدارة المعلومات الضرورية لسير العمل³.

حيث أن هذه النظم تستخدم إجراءات و قواعد محددة و تقوم بأداء مهام متكررة، كما تقوم بحفظ

و تخزين البيانات إلى حين طلبها على شكل تقارير للمستخدم، و تأمين جميع المعلومات المطلوبة على المستوى التشغيلي بطريقة فعالة و في الوقت المناسب⁴.

و هناك ثلاثة أنواع مختلفة لمعالجة المعاملات تتمثل في: دفعة معالجة المعاملات، معالجة المعاملات

الأحادية و معالجة المعاملات في وقت حقيقي على الخط⁵.

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، ط2، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص: 40.

² June Jamrich, Danoja, « **New perspectives on computer concepts** », course technology cengage learning, 11th ED, USA, 2009, p: 10.

³ Sasan Rahmathan, « **Transaction processing systems** », encyclopedia of information systems vol04, USA, 2003, p: 479.

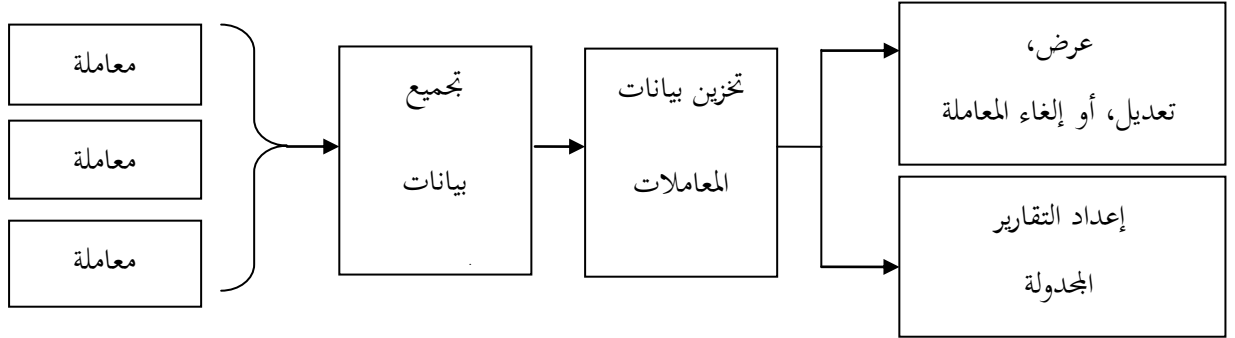
⁴ حسن حميد عبد الله، "دور نظم المعلومات الإدارية والإدارة المعرفية في بناء القدرة التنافسية للمنظمات الإنتاجية- دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية-"، أطروحة دكتوراه، إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2012، ص: 52.

⁵ V.S Bagad, « **Management information systems** », 4th ED, technical publication pune, India, 2009, pp:7-5.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و بناء على هذا يتضح أن المهام الأساسية لنظم معالجة المعاملات تبدأ بوظيفة إدخال البيانات من خلال تجميعها، إعدادها بتصنيفها ثم إدخال البيانات إلى الحاسب للتمهيد لمرحلة معالجتها و التي تتم من خلال عملية الفرز، إنشاء الملفات، تخزينها و إسترجاعها، و هو ما يمكن تلخيصه في الشكل الموالي:

الشكل رقم 01-06: وظائف نظم معالجة المعاملات



المصدر: June jamrich parsons, Dan oja , « **New perspectives on computer concepts** », op-cit, p: 569.

- خصائص نظم معالجة المعاملات:

تتمثل خصائص هذه النظم في¹:

- تسمح نظم معالجة المعاملات بتسجيل تفاصيل الأنشطة الروتينية المتكررة للشركة؛
- تسمح نظم معالجة المعاملات بالربط بين المعاملات الداخلية و الخارجية للشركة؛
- تستخدم نظم معالجة المعاملات في الغالب من قبل مديري المستوى الإداري الأدنى لإتخاذ القرارات التشغيلية؛
- المعاملات يمكن أن تكون في شكل المعاملات ذات الدفعة أو المجموعة، أو في شكل معاملات على الخط، فبالنسبة للشكل الأول الملفات تخضع للتحديث بشكل دوري أما النوع الثاني فكل معاملة يتم تسجيلها كما تحدث؛
- هناك ستة مراحل لمعالجة المعاملات، بداية من إدخال البيانات وصولاً إلى توليد المخرجات و التقارير.

¹ Ribhu Mahajan, « **Transaction processing system** », article en ligne, consulté le 28/09/2016:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1529303

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

وبهذا فإن هذه النظم تتميز ب¹:

- سرعة الإستجابة؛
- الموثوقية؛
- المرونة؛
- السيطرة على عملية المعالجة.

3- النظم الفرعية المكونة لنظم المعلومات التأمينية الإلكترونية:

نظرا لخصوصية النشاط التأميني، وجب إيجاد نظام متكامل للمعلومات التأمينية قوامه ضرورة إستخدام رقم وحيد يميز كل مؤمن عليه عن الآخر، و يسجل بموجبه البيانات الشخصية الأساسية و كافة التغييرات المختلفة التي يمكن أن تحدث، ذلك أن البيانات و المعلومات الخاصة بالمؤمن عليه تعتبر العامل الأول لتحسين الخدمة التأمينية، و عليه هناك جملة من الإعتبارات الواجب مراعاتها في تصميم نظام المعلومات الإلكترونية التأمينية هي²:

- ضرورة إجراء دراسات قانونية و تحليلية مستفيضة لإستنباط الإطار العام و التفصيلي للنظام و علاقته بالنظم الأخرى داخل و خارج شركة التأمين؛
- يعتمد تصميم و إعداد النظام المتكامل للمعلومات التأمينية على ما توفره الأنظمة الفرعية المكونة له من بيانات؛
- تصميم النظام بما يحقق الحصول على المعلومات المطلوبة من مداخل مختلفة من خلال تحديد الوظائف الأساسية لكل نظام فرعي؛
- تحليل جميع مدخلات و مخرجات كل نظام خاصة و أن المخرجات تشتق من أهداف النظام، و تشتق المدخلات من متطلبات المخرجات، و وظائف المعالجة تشتق من الإختلاف بين المدخلات و المخرجات.

¹ Katovic, « **Transaction processing systems** », information process and technology, USA, 2011, p: 01.

² بتصرف عن :

إبراهيم عبد الفتاح عمر ، " نظام المعلومات المتكامل في إدارة الهيئة القومية للتأمين الإجتماعي في مصر ومدى إستفادة الجهات الأخرى من هذه المعلومات "، مقالة على الخط، أطلع عليه في 2016/02/09، elsayyad.net/conference/elsayyad_conference_02.doc

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

بالإضافة إلى نظم المعلومات الإدارية السالفة الذكر التي يستوجب توفرها في كل شركة إنتاجية أو خدمية، فإن شركات التأمين تمتلك النظم الإلكترونية الفرعية التالية:¹

أ- المجموعة الأولى: مجموعة نظم تستهدف تسجيل أفراد المجتمع التأميني المستفيدين من الحماية، بما يتيح إمكانية التعرف على كل مفردة و تمييزها عن غيرها من المفردات، و تتحدد تلك النظم في: نظم الرقم التأميني، نظام جهات العمل و نظام الأسرة؛

ب- المجموعة الثانية: و هي مجموعة نظم تستهدف إنشاء سجلات تاريخية لتجميع البيانات التأمينية للمؤمن عليهم و الإحتفاظ بها و تحديثها بكافة التغيرات، بما يوفر إمكانية التجميع التلقائي لمدد الإشتراك و الأجرور التي تعتبر الأساس للإعداد المسبق لأداء الخدمات التأمينية فور طلبها، كما تتيح إمكانيات تحديد الإشتراكات المستحقة في تواريخ الإستحقاق بدقة، و تتحدد هذه النظم في: نظام التغطية التأمينية، نظام ربط تحصيل الإشتراك، نظام التعويضات، نظام متابعة شروط الإستحقاق.

ت- المجموعة الثالثة: مجموعة النظم التي تستهدف إثبات المعاملات المالية التي تعكس نشاطها و تكفل تحقيق الرقابة و الضبط الداخلي و إعداد الحسابات الختامية بالإضافة على رفع كفاءة توظيف فائض أموال شركات التأمين، و تتمثل هذه النظم في: النظم المحاسبي، نظام الإستثمار، نظام الميزانية التخطيطية.

ث- المجموعة الرابعة: هي مجموعة النظم تستهدف تجهيز و توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات المتعلقة برسم السياسات، وضع الخطط، إعداد الدراسات و البحوث الإكتوارية و فحص المركز المالي الإكتواري، و تتمثل هذه النظم في: متطلبات الفحص الإكتواري و أساليب تحقيق التوازن المالي لإحتياط الشركة، تجهيز وإعداد البيانات الإحصائية و إنتاج المعلومات و التقارير، نظام التخطيط و رسم السياسات.

خ- المجموعة الخامسة: هي مجموعة نظم تستهدف تسيير الأعمال الإدارية و تحدد هذه النظم في: نظام شؤون العاملين، نظام الشراء ومراقبة المخزون.

و بناء على هذا، فإن النظام المتكامل لنظم المعلومات الإلكترونية التأمينية يجب أن يتضمن:

- التناسق بين الأهداف النظم الفرعية و تكامل وظائفها بما يحقق الأهداف النهائية لنظام المعلومات التأمينية من جهة و الأهداف النهائية لشركة التأمين، بالإضافة إلى تحقيق متطلبات الخبراء الإكتواريين

1 إبراهيم عبد الفتاح عمر ، " نظام المعلومات المتكامل في إدارة الهيئة القومية للتأمين الإجتماعي في مصر ومدى إستفادة الجهات الأخرى من هذه المعلومات "، مرجع سبق ذكره.

و الإدارة العليا؛

- أن تعمل جميع الأنظمة الفرعية معا وصولا إلى نظام معلومات إلكتروني متكامل يكفل توفير المعلومات الدقيقة التي تصل إلى متخذ القرار في الوقت المناسب، بما يمكنه من إتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب؛
- توفير الوقت و الجهد من خلال عدم تكرار عمليات الإدخال لكافة البيانات في كل نظام على حدة؛
- سهولة استخدام الحاسبات الإلكترونية في تنفيذ كافة الأعمال المهنية و الإقلاع نهائيا عن أسلوب العمل اليدوي التقليدي.

المطلب الثاني: الإطار العام للتأمين

الوظيفة الأساسية للتأمين هو إنتقال الخطر من شخص أو هيئات عادية إلى هيئة أو شركة متخصصة في الأخطار، و قيامها بتحمل أعباء الخطر مقابل قسط مستحق على كل نوع من أنواع الخطر، و هو ما يضمن إستمرار الشركات في القيام بنشاطها و تدنية معدلات تعرضها للخطر و تحويله لشركات التأمين.

أولاً: ماهية التأمين

تعددت تعاريف مصطلح التأمين نذكر منها:

- يعرف التأمين من الناحية الإقتصادية على أنه أداة لتقليل الخطر الذي يواجه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المعرضة لنفس الخطر، لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة إجمالية، و من ثم يمكن لكل صاحب وحدة الإشتراك بنصيب منسوب إلى ذلك الخطر¹.
- ويعرف التأمين من الناحية القانونية على أنه إتفاق أو عقد يلتزم بمقتضاه الطرف الأول و هو المؤمن أن يؤدي إلى الطرف الثاني و هو المؤمن له أو إلى المستفيد الذي إشتراط التأمين لصالحاه مبلغا من المال أو إيرادا أو مرتبا أو أي عوض مالي آخر في حال وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد، و ذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن².
- و من خلال التعريف القانوني للتأمين يمكن تحديد الفرق بين نظام التأمين و عقد التأمين كالتالي³:
- نظرية التأمين ليست إلا تعاوننا منظما تنظيميا دقيقا بين عدد كبير من الناس معرضين جميعا لخطر واحد

¹ عز الدين فلاح، "التأمين-مبادئه و أنواعه-"، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص: 14-15.

² إبراهيم على إبراهيم عبد ربه، "الخطر و التأمين- المبادئ النظرية و التطبيقات العلمية-"، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2001، ص: 92.

³ عبد الرحمن توفيق، "تسويق الخدمات التأمينية"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2014، ص: 01.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

حتى إذا تحقق الخطر بالنسبة لبعضهم، تعاون الجميع في مواجهته بتضحية قليلة يذللها كل منهم، أي التأمين هنا هو تعاون محمود؛

- أما عقد التأمين فيعد الصيغة القانونية لتحقيق التعاون الذي يهدف إليه نظام التأمين، فعقد التأمين هو الوسيلة العملية لتنفيذ فكرته و تحقيق أغراضه.

و من هنا نستنتج أن هناك عدة أركان لعقد التأمين هي¹:

- **المؤمن:** و هي شركة التأمين المختصة؛
- **المؤمن له:** هو الشخص الذي يتفق بالعقد مع شركة التأمين؛
- **مبلغ التأمين:** هو المبلغ الذي يمثل قيمة الشيء المؤمن عليه؛
- **قسط التأمين:** و هو يمثل مبلغ أجور التأمين المستحقة للشركة لقاء قيامها بالتأمين.

و يعرف التأمين من الناحية الفنية على أنه وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة التي تحل به نتيجة لوقوع الخطر².

كما يعرف رجال التأمين التأمين بأنه مشروع إجتماعي يعتمد على تجميع المخاطر، و بذلك يستبدل التأكد محل عدم التأكد، فهو قد يكون عملاً تجارياً أو لا يكون، و قد يستفيد من معرفة الإحصائيين و الرياضيين و قد لا يستفيد، و لكنه دائماً مشروع إجتماعي يعتمد على تجميع المخاطر³.

مما سبق من التعاريف يمكن القول بأن التأمين هو نظام أو وسيلة للتعاون بين مجموعة من الأفراد المعرضين لأخطار قد تكون متشابهة خلال مدة محددة، أين تلزم شركة التأمين بدفع مبلغ التعويض في حال تحقق الخطر المبين بالعقد الموقع بينهما، و هذا مقابل أقساط يلتزم بدفعها المؤمن له أو المستفيد لشركة التأمين و الذي يتناسب مع درجة الخطورة المعرض لها.

¹ أيهاب نظمي إبراهيم (و) حسن توفيق مصطفى، "محاسبة المنشآت المالية-البنوك و شركات التأمين"-، ط1، مكتبة المجمع العربي الحديث، الأردن، 2011، ص: 422.

² حربي محمد عريقات (و) سعيد جمعة عقل، "التأمين و إدارة الخطر-النظرية و التطبيق"-، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص: 42.

³ معراج هوارى (و) آخرون، "تسويق خدمات التأمين-واقع السوق الحالي و تحديات المستقبل"-، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص: 99.

ثانيا: الأهمية الاقتصادية و الإجتماعية للتأمين

تمثل أهمية التأمين من الناحيتين الاقتصادية و الإجتماعية في النقاط التالية:

1- الدور الاقتصادي للتأمين: يساهم التأمين في تنمية الإقتصاد من خلال¹:

- يعتبر التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الأموال: و هذا من خلال الإحتياجات المتعددة لدى شركات التأمين التي توجهها بما تمتلكه من خبرات في تمويل خطط التنمية الاقتصادية و توظيف هذه الأموال في أوجه الإستثمار المختلفة؛

- عامل من عوامل الإئتمان على مستوى الدولة: يساعد التأمين الإقتصاد الوطني بالحصول على ما يحتاجه من قروض من خلال إستخدام المبالغ الموجودة لدى شركات التأمين، و على مستوى الأفراد يوفر التأمين لهم ضمانات تسهل لهم عملية الإقتراض من الدائنين،

- وسيلة من وسائل الإدخار: فالتأمين يمتص المدخرات الصغيرة التي توجه عادة لشراء السلع الإستهلاكية لو لم يسحبها المؤمن و يوجهها المؤمن له لدفع أقساط التأمين، و لا يخف ما للإدخار من دور مهم في تمويل مشروعات التنمية القومية؛

- التأمين يشجع الأفراد على الإستثمار بالمشاريع المختلفة: لأنه يقضي على مخاوفهم المتعلقة بالتعرض إلى الخسائر و تبعث في أنفسهم التفاؤل و الإقدام على إنشاء المشاريع، خاصة أنهم لم يخسروا شيئا من أقساط التأمين التي ستضاف إلى تكاليف الإنتاج و يدفعها العملاء؛

- تخفيض الخسائر في المجتمع: إن بعض الإجراءات التي تتخذها شركات التأمين كالكشف الذي يتطلبه بعض أنواع التأمين يؤدي إلى التقليل من الخسائر نتيجة الإقتراحات التي يتضمنها الكشف نفسه، كما أن وكالات الإنقاذ التي تمتلكها شركات التأمين أفضل دليل على مساهمة التأمين الفعالة في الحد من الخسائر؛

- التأمين الصحي و الضمان الإجتماعي من أفضل الوسائل التأمينية للمحافظة على القوى الإنتاجية و البشرية: كما و أن بعض أنواع التأمين يتطلب الكشف بنسبة العمل و دراسة المخاطر التي يتعرض لها العاملين و بالتالي العمل على تلافيها و تجنبها و المحافظة على القوى العاملة.

2- الدور الإجتماعي للتأمين: يمكن ذكر الأهمية الإجتماعية للتأمين في النقاط التالية²:

¹ يوسف حجيم الطائي (و) آخرون، "إدارة التأمين و المخاطر"، ط1، دار البازوري العملية للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص ص: 48-49.

² إبراهيم علي عبد ربه، "مبادئ التأمين"، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص ص: 117-118.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي للفرد و الأسرة: يساهم التأمين الاجتماعي خاصة في محاربة الفقر، حيث أنه يجنب الفرد الحاجة، بما يضمن له من تعويض مادي يضمن له الحد الأدنى لمستوى المعيشة له و لأسرته عن طريق تعويضه عن الخسائر التي تحدث في دخله نتيجة لمرضه أو عجزه أو بلوغه سن الشيخوخة أو تعرضه للبطالة؛

- تنمية الشعور بالمسؤولية و العمل على تقليل الحوادث: إن ما يميز التأمين أن المستأمن لا يستحق التعويض في بعض فروع التأمين إذا ما كان هناك إرادة للمستأمن في تحقيق الخطر المؤمن منه، كما أنه في بعض أنواع التأمين لا يستحق المؤمن له تعويضاً إذا زادت الخسارة عن حد معين و هنا يكون التعويض أقل من الخسائر¹، و بالتالي التقليل من حدوث الأخطاء ما ينعكس بدوره على المجتمع.

و زيادة على هذه النقاط يمكن أن يعمل التأمين من الناحية الاجتماعية على²:

- لقد إمتد الدور الاجتماعي بعيداً حيث أصبحت شركة التأمين تهتم بالتوعية و المساعدة، فلم يبق دورها يقتصر على تقديم التعويضات المادية عند حدوث الخسائر فقط، بل تعداه إلى تأدية خدمات من شأنها تسهيل حياة المؤمن لهم من خلال إستثمارها في مراكز مختلفة؛

- لقد أثبت التأمين قدرته على محاربة و مواجهة بعض المشاكل الاجتماعية الخطيرة المنتشرة في المجتمعات، مما ساعد في التصدي لبعض الآفات الاجتماعية الخطيرة كالجرائم و السرقة و الإدمان و كافة أنواع الإنحراف الاجتماعي؛

- كما أن التأمين التعاوني يؤدي إلى تماسك المجتمع عن طريق تحقيق التحاب و التواد و التآخي بين الأفراد، كما يساهم في تحصين المجتمع من آثار المصائب والنكبات.

ثالثاً: التقسيمات المختلفة للتأمين

تعدت أنواع التأمين و اختلفت تقسيماتها، و يمكن إجمالها في الأنواع التالية:

¹ محمد أبو زيد، "مبادئ التأمين"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2010 ص: 69.

² معراج هوارى (و) آخرون، "تسويق خدمات التأمين - واقع السوق الحالي و تحديات المستقبل-"، مرجع سبق ذكره، ص: 114-

1 - التقسيم حسب طبيعة الغرض للتأمين:

قد يكون الغرض من التأمين المصلحة الخاصة أو الغرض منه فائدة إجتماعية عامة¹:

- التأمينات الخاصة أو التأمينات الاختيارية أو التأمين التجاري:

أ- التأمين الخاص أو التجاري: كما يبين إسمه هو خاص لهدف معين و لعدد محدود من الأشخاص و يكون الدافع إليه المصلحة الشخصية، و بصيغة جد مختصرة هو ما يلزمه المؤمن على نفسه من خطر محدد²، و يغطي التأمين الخاص أنواع عدة نوجزها في:

- تأمينات الأشخاص: يتعلق الموضوع هنا أساسا بالأخطار التي تهدد الشخص في حد ذاته؛
 - التأمينات البحرية و الجوية: و هي كل أنواع التأمينات من الخسائر التي تلحق بالسفن أو الطائرات بما فيها من ركاب أو بضائع أثناء الرحلات، أيا كانت الأسباب.
 - تأمينات الأشياء أو الممتلكات: يتعلق التأمين هنا بالثروة التي يمتلكها الشخص بصفة عامة.
- ب- التأمين الحكومي أو الإجتماعي أو الإلزامي:

فمن حيث السوق التي يتم من خلالها تداول أنشطة أو عمليات التأمين نجد التأمين الحكومي، ذلك انه هناك عمليات تأمينية ضرورية جدا لأفراد المجتمع، و مع ذلك يحول العديد من العوامل الفنية، الإقتصادية و الإجتماعية دون القيام بها من قبل شركات التأمين، و في هذه الأحوال تتولى الحكومات مسؤولية تقديم هذه الخدمات عن طريق إنشاء وحدات إدارية حكومية لهذا لغرض أو توكل لبعض الهيئات الخاصة مهام الإضطلاع بمسؤولياتها³.

أما التأمين الإجتماعي أو الإلزامي فهو تأمين إجباري تتحدد مزاياه بمقتضى القانون، و يركز هذا التأمين على العدالة الإجتماعية، فالهدف الأساسي له هو منح أفراد المجتمع الحماية من الأخطار واسعة الإنتشار و يمكن إعتبارها أخطار أساسية أو عامة، و أكثر من ذلك يهدف التأمين الإجتماعي إلى حماية المؤمن لهم بضمن حد أدنى من الدخل حتى لا يكون هؤلاء عبئا على المجتمع⁴.

¹ مختار محمود الهانسي (و) إبراهيم عبد النبي حمودة، "التأمين التجاري و الإجتماعي-بين الجوانب النظرية و الأسس الرياضية-"، ط1، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 2003، ص: 65.

² أبوعزيز الشيخ، "مدخل إلى التأمين و إدارة الخطر"، دار التنوير، الجزائر، 2013، ص: 36.

³ أحمد صلاح عطية، "محاسبة شركات التأمين"، ط1، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص: 12.

⁴ مختار الهانسي (و) إبراهيم عبد النبي حمودة، "مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية و التطبيق"، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص: 62.

2- تقسيم التأمين حسب الطبيعة القانونية:

يؤوب التأمين على أساس الطبيعة القانونية لعقد التأمين إلى¹:

- التأمين على الحياة: وتشمل كافة أنواع التأمين التي تتعرض لها الحياة البشرية؛
- التأمين على الممتلكات: و تشمل كافة المخاطر التي تتعرض لها الأموال و الممتلكات،
- التأمين على المسؤولية: و تشمل أنواع التأمين على الخسائر التي تتعرض لها الدوائر و الشركات عن مسؤولياتها إتجاه الآخرين.

3- التقسيم حسب طبيعة عقد التأمين:

يمكن تقسيم التأمين من حيث طبيعة عقد التأمين إلى²:

- العقود الإختيارية: و يكون لدى الفرد أو الشركة الحرية في أن يقوم بعقدها دون أي إلزام من جهة أخرى؛
- العقود الإلزامية: و هي العقود التي يلتزم الفرد أو الشركة أن يقوم بعقدها بحكم القانون أو بحكم إلتزامه التعاقدي أو بأي حكم آخر.

4- تقسيم التأمين حسب طريقة تحديد الخسارة (التعويض):

طبقا لهذا الأساس يمكن تقسيم التأمين إلى نوعين رئيسيين³:

- التأمينات النقدية: و تشمل كافة أنواع التأمين التي يصعب تقدير الخسارة المادية الناتجة عنها عند تحقق مسببات الخطر المؤمن عنها، و ذلك لوجود جانب معنوي نتيجة تحقق الخطر، فنظرا لصعوبة القياس المشار إليها للأخطار المعنوية ينفق مقدما على مبلغ التعويض المستحق عند تحقق هذا الخطر فعلا و يتمثل ذلك في مبلغ التأمين، و تعد تأمينات الحياة من أبرز أنواع التأمينات التي ينطبق عليها هذا المبدأ؛
- تأمينات الخسائر: و تشمل كافة أنواع التأمين التي يسهل فيها تحديد الخسارة المادية الفعلية الناتجة عن تحقق الخطر المؤمن منه، و ينطبق ذلك على تأمينات الممتلكات بأنواعها المختلفة، فالتعويض هنا يتناسب مع الخسارة الفعلية و بحد أقصى مبلغ التأمين المحدد في وثيقة التأمين.

¹ إيهاب نظمي إبراهيم (و) حسن توفيق مصطفى، "محاسبة المنشآت المالية-البنوك و شركات التأمين-"، مرجع سبق ذكره، ص: 423.

² أسامة عزمي سلام (و) شقري نوري موسى، "إدارة الخطر والتأمين"، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص: 97.

³ إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، "التأمين و رياضياته مع التطبيق على تأمينات الحياة و إعادة التأمين"، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص: 19.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

إضافة إلى التقسيمات سالفة الذكر يمكن إضافة الأنواع التالية للتأمين¹:

- **التأمين الذاتي:** هذا النوع من التأمين يقوم به بعض رجال الأعمال بأنفسهم، لمواجهة الأخطار المختلفة التي تتعرض لها، و أن يكون الشيء موضوع التأمين يساعد على تفادي كارثة مالية يمكن أن تصيب الشركة إذا وقع الخطر؛

- **التأمين التبادلي:** تقوم به جمعيات تعاونية تتكون من أعضاء تجمع بينهم تماثل الأخطار التي يتعرضون لها و يتفقون على تعويض من يتحقق الخطر بالنسبة إليه في سنة معينة من الإشتراك الذي يؤديه كل عضو، و من ثم يكون الإشتراك متغيرا يزيد و ينقص بحسب قيمة التعويضات التي تدفعها الجمعية خلال السنة، فإذا كان المقدار الذي يدفعه العضو أقل من الواجب لزمه إكماله و إن كان أكثر رد إليه ما زاد؛

- **التأمين التعاوني:** تقوم به الجمعيات التعاونية التي تنشأ لهذا الغرض أو الأغراض المختلفة يكون التأمين واحدا منها و الغرض من إنشائها هو التعاون و ليس الربح، و تختلف هذه الجمعيات عن جمعيات التأمين التبادلي، ذلك أن مسؤولية العضو في الجمعيات التعاونية محدودة بقيمة القسط الذي يدفعه، ولكنها غير محدودة بقيمة رأس مالها، بينما تكون مسؤولية جمعيات التأمين التعاوني غير محدودة؛

- **التأمين التبادلي التعاوني:** هذا النوع يجمع بين مميزات كل من التأمين التبادلي و التعاوني، إذ يتفق الأعضاء على تعويض الأضرار التي قد تصيب أحدهم إذا تحقق خطر معين مع وضع حد أقصى، على ضوء الإحصاءات الخاصة بالخسائر لما يطلب من العضو سداذه.

المطلب الثالث: كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية و أثرها في تعزيز دور شركات التأمين

يتناول هذه المطلب دور نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين من خلال التطرق إلى تعريف شركات التأمين، وظائفها و أهم تصنيفاتها وصولا إلى قياس كفاءتها و فعاليتها في تفعيل هذه شركات

أولا: الإطار العام لشركات التأمين

1- تعريف شركات التأمين:

تعرف شركات التأمين بأنها التي تقوم بدور المؤمن الذي يقوم بتغطية قيمة التأمين لطالب التأمين ضد خطر معين².

¹ عبد الهادي السيد محمد تقني الحكيم، "عقد التأمين حقيقته و مشروعيته-دراسة مقارنة"، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2010، ص: 197-202.

² محمد رفيق المصري، "التأمين على الحياة و الضمان الإجتماعي"، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 14.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و تعرف كذلك بأنها عبارة عن شركة مالية تتلقى الأموال من المؤمن لهم، مقابل خدمة التأمين لهم و هي كذلك تعمل كوسيط يقبل الأموال التي تتمثل في الأقساط التي يقدمها المؤمن لهم ثم تعيد استثمارها نيابة عنهم مقابل ذلك، شأن البنوك التجارية و أيضا شركات و صناديق الإستثمار¹.

و في تعريف آخر يشير إلى أنها عبارة عن شركات مالية تتعهد بدفع مبلغ التعويض في حال تحقق الخطر المؤمن عليه في عقد التأمين، و يمكن أن تكون شركات التأمين:

- شركة ذات قسط ثابت: أي شركة تلتزم بدفع مبلغ مالي لتغطية الخطر المبين بعقد التأمين؛
- شركة تعاونية: عبارة عن تجمع عدد من الأشخاص لتغطية خطر مشترك، و في هذه الحالة لا يمكن الحديث عن الأقساط التأمينية و إنما هي عبارة عن إشتراكات تكون متغيرة، و كل شخص في التعاونية هو شركة التأمين و مؤمن عليه في نفس الوقت².

و بهذا يمكن القول أن شركات التأمين عبارة عن شركات مالية تقوم بإصدار وثائق تأمينية، تتعهد من خلالها بدفع مبلغ التعويض لمن وقع له الخطر من مجموع المؤمن لهم، مقابل إلزام المؤمن لهم بدفع الأقساط التأمينية أو الإشتراكات كما هو موقع في عقد التأمين المبرم بينهم و بين الشركة، و هذا خلال فترة زمنية محددة، و في المقابل تقوم شركة التأمين بإستثمار الفوائض التأمينية لأجل توسيع دائرة العوائد حتى تضمن بذلك الوفاء بالتزاماتها في آجال إستحقاقها.

2- مميزات شركات التأمين:

- لشركات التأمين مجموعة من المميزات التي تميزها عن غيره من الشركات المالية، نذكر منها ما يلي³:
- شركة التأمين من بين الشركات المالية الأكثر خضوعا للقوانين، خصوصا في مجال إستثمار الأموال، و ذلك بتحديد نسب إستثمارية ضرورية الإلتزام بها، في مجالات مصرح بها ضمن النصوص و اللوائح القانونية، بهدف ضمان قدرة هذه الشركات على الوفاء بالتزاماتها إتجاه حملة الوثائق التأمينية؛
- تقدم خدمات تأمينية لزيائنها في شكل عقود معاوضة من ناحية و إستثمار الأقساط المتحصل عليها قصد الإيفاء بتعهداتها و تحقيق ربح من ناحية أخرى، لهذا فهي تصنف ضمن الشركات التعاقدية بتعهدات

¹ عبد الغفار حنفي (و) رسمية قرياقص، "أسواق المال - بنوك تجارية، أسواق الأوراق المالية، شركات التأمين، شركات الإستثمار -"، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص: 327.

² Roland Bisenus, « L'assurance du particulier », Edition pomoculture, Luxemburg, 2010, p: 21.

³ محمد توفيق البلقاني، "مبادئ إدارة الخطر و التأمين"، دار الكتب الأكاديمية للنشر والتوزيع، مصر، 2004، ص ص: 160-162.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

- متبادلة بينها و بين جمهور المؤمن لهم؛
- تتميز خدماتها المقدمة بأنها آجلة و ليست آنية، و ثبات أسعارها و التي تحدد وفقا للأسس الرياضية بالتركيز على الإستثمار في الميادين الأقل مخاطرة؛
- إلتزاماتها و أهدافها تدفعها للتكيف أكثر في التعامل مع مجالات إستثمار أموالها المحددة قانونيا، بالتركيز على عائد الإستثمار في الميادين الأقل مخاطرة؛
- إنعكاس دورة الإنتاج، حيث لا يتسنى لشركة التأمين معرفة مداخيلها إلا في المستقبل، لأن خاصية طول أجل إلتزاماتها إتجاه العملاء سار للسنوات القادمة من تاريخ الإكتتاب، بمعنى أن قيمة العائد لا يمكن تحديدها إلا بصفة إستدلالية بناء على خبرة الشركة، لأن مبلغ التأمين متعلق بتحقق الخسائر و حجمها.

3- أهمية شركات التأمين:

- يمكن توضيح الأهمية التي تعطى لشركات التأمين في النقاط التالية¹:
- تلعب شركات التأمين بمختلف أنواعها دورا بالغ الأهمية في تحقيق النمو و التقدم الإقتصادي للمجتمع ككل نتيجة إرسائها لدعائم الإستقرار الإجتماعي و الإقتصادي لأفراد المجتمع؛
- تلعب شركات التأمين دورا حيويا في تجميع المدخرات الوطنية ثم إعادة إستثمارها في أوجه إستثمار تتعلق بخطط التنمية و الإزدهار الإقتصادي للمجتمع؛
- تلعب شركات التأمين دورا بالغ الأهمية في إدارة الأخطار التي تتعرض لها وسائل الإنتاج المختلفة في المشروعات الإنتاجية، و بهذا ترفع شركات التأمين عن هياكل تلك الوحدات الإنتاجية عبئ إدارة الأخطار، تاركة للإداريين و الفنيين عبئ إدارة أعمالها فحسب؛
- تلعب شركات التأمين دور إستيعاب نطاق عريض من العمالة بما يساهم في تخفيف آثار مشاكل البطالة و نقص فرص العمل، أي أن نمو في قطاع التأمين سيواكبه نمو مماثل في خلق فرص العمل.

ثانيا: وظائف شركات التأمين

وظائف شركات التأمين عديدة تتمثل في:

1- وظيفة الإنتاج:

تتلخص أعمال الإنتاج في أن كل شركة تأمين حتى تعمل بوظائفها لابد و أن يكون لها موارد مالية و مصادر لتقييم الأخطار و دراستها، و من هنا ترد أهمية وكلاء الإنتاج، والسماسة اللذين يقومون بتقصي

¹ بتصرف عن: أحمد صلاح عطية، "محاسبة شركات التأمين"، مرجع سبق ذكره، ص ص: 14-15.

الأعمال و الحصول على هيئات و أفراد لديهم الرغبة في التأمين¹؛

2- إدارة العمليات:

شركة التأمين تلعب دور الوسيط الذي يتلقى أقساط التأمين و يقوم بإستثمارها، و هي مجموع الأقساط و عوائد الإستثمار، تخضم التكاليف و المبلغ الذي تدفعه الشركة في صورة تعويضات و عوائد للمؤمن لهم أو المستفيدين، ليتبقى الربح الذي يحصل عليه ملاك الشركة.

و على الرغم من أن التعويضات قد لا تكون معلومة إلى درجة اليقين في كثرة الحالات، بما يمكن من التحديد الدقيق لقيمة قسط التأمين، إلا أن قيام الشركة بإستثمار الأقساط المتوفرة لديها يتيح لها تغطية التكاليف و التعويضات و تحقيق العائد المطلوب، و هذه المهمة الرئيسية لإدارة عمليات شركة التأمين يضاف لها مهمتين أخرتين هدفهما العمل على تخفيض تكاليف العمليات و الإسراع في تحصيل الأقساط و هما²:

- وظيفة التسعير:

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب إستيفاءه من المؤمن له نظير تغطية الخطر، و بالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة و احتمال تحقق الخطر، كما و يتناسب مع مبلغ التأمين و يتناسب مع الظروف المحيطة بالشئ أو الخطر المؤمن ضده، كما و أنه يتناسب و بصورة عكسية مع معدل الفائدة الفني³.

لذا فإن أهم المشاكل الشائعة بين شركات التأمين عملية تحديد السعر المناسب للخدمة التأمينية، إذ أن هذا السعر يحدد عن طريق التوزيع العادل للخسائر و المصروفات الخاصة بعملية التأمين بين حملة الوثائق، بالإعتماد على الإحصائيات المتوفرة عن المدة الماضية كمؤثر لما ستكون عليه النتائج في المستقبل، مع الأخذ بعين الإعتبار التعديلات التي تلائم الإتجاه في الشروط التي تؤثر على هذه النتائج في المستقبل⁴.

¹ محمد توفيق المصري، "التأمين و إدارة الخطر - تطبيقات على التأمينات العامة-"، دار هارون للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص: 89.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "إدارة المنشآت المتخصصة-البنوك، منشآت التأمين، البورصات-"، ط1، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2006، ص: 245.

³ أسامة عزمي سلام (و) شقيري نوري موسى، "إدارة الخطر و التأمين"، مرجع سبق ذكره، ص: 157.

⁴ حربي محمد عريقات (و) سعيد جمعة عقل، "التأمين و إدارة الخطر-النظرية و التطبيق-"، مرجع سبق ذكره، ص: 45.

-الوظيفة التجارية:

لا يكفي أن تقوم الشركة التأمينية بإقتراح منتجات تضمن الأعمال فقط، و لكون التأمين خدمة فإنه يجب عليها العمل على إرضاء زبائنها الحاليين مع محاولة دائمة لكسب الزبائن المحتملين، و على العموم فإن المهام الموكلة للمسؤولين التجاريين تتضمن جذب و تعظيم عدد الزبائن و إقناعهم بالإكتتاب¹.

3- وظيفة إعادة التأمين:

تقوم شركة التأمين بتغطية المخاطر في حدود قدرتها المالية، أما في حالة ما كان الخطر المحتمل الوقوع كبير من حيث التعويض أما فيما جاوز حدود قدرة شركة التأمين على الوفاء، في هذه الحالة تلجأ شركة التأمين الأصلية إلى شركة إعادة التأمين لتغطية هذا الخطر؛

4- وظيفة الإستثمار و التمويل:

تمثل المخصصات الجانب الأكبر في ميزانية شركات التأمين ذلك أن المبالغ المتوقع أن تدفعها الشركة للمؤمن لهم خلال الفترة التي يغطيها قسط التأمين يتم إضافتها إلى حساب المخصصات، و عندما تدفع الشركة بعض التعويضات ينخفض رصيد كل من المخصصات و رصيد النقدية، و عندما تزيد قيمة المدفوعات عن قيمة المخصصات تعتبر في ذلك في حكم الخسائر و من ثم ينخفض رصيد حقوق الملكية، و من هنا يجب أن يدار النشاط المالي و الإستثماري للشركة بشكل فعال².

ثالثا: تصنيف شركات التأمين

1- التصنيف وفقا للنشاط التأميني لشركة التأمين:

تصنف شركات التأمين إلى ما يلي:

-شركات التأمين على الأضرار:

في هذا النوع من شركات التأمين تختص بتأمين الأضرار المالية التي تلحق بذمة المؤمن له، إضافة إلى التأمين من المسؤولية، حيث أن التأمين على الأشياء يهدف إلى تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية التي تصيب ذمته المالية و ذلك بسبب الأضرار التي تصيب أمواله، و تتعدد صور التأمين إما تبعا لتعداد أوصاف الأخطار التي تهدد أنواع الأشياء المؤمن عليها، و إما تبعا للمسؤولية عن الضرر الذي أصاب الغير³.

¹ معراج هوارى (و)آخرون، "تسويق خدمات التأمين -واقع السوق الحالي و تحديات المستقبل-"، مرجع سبق ذكره، ص: 106.

² حربي محمد عرقات (و) سعيد جمعة عقل، "التأمين وإدارة الخطر-النظرية و التطبيق-"، مرجع سبق ذكره، ص: 248.

³ سامي عفيفي سالم، "التأمين الدولي-الخطر و التأمين، تأمينات النقل الدولي-"، ط2، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 1988، ص: 89.

- شركات التأمين على الحياة:

هنا فإن شركة التأمين بموجب العقد المبرم بينها و بين الشخص المؤمن على حياته يقوم بدفع مبلغ مالي متفق عليه بينهما إلى أسرة المؤمن الذي توفي خلال مدة محددة مقابل قسط محدد يدفعه ذلك الشخص في تلك المدة لشركة التأمين و هذا في حالة الوفاة، كما تقوم شركات التأمين على الحياة بتقديم منتج تأميني آخر المتمثل في التأمين لحالة البقاء إذا تلتزم الشركة بدفع مبلغ التأمين في وقت معين إذا كان المؤمن على حياته قد ظل حيا إلى ذلك الوقت بمقابل أقساط يدفعها المؤمن له لها¹.

كما تجمع شركات التأمين بين النوعين السابقين فيما يسمى التأمين المختلط، و هنا يستحق مبلغ التأمين للمستفيد إذا توفي المؤمن على حياته خلال مدة معينة، بينما يدفع للمؤمن له نفسه إذا بقي حيا عند إنقضائه².

- شركات التأمين العام أو الشامل:

و في هذا النوع من التأمينات فإن شركات التأمين تقوم بجميع الأنشطة التي تعتبر في العرف و العادة من أعمال التأمين، أي أن هذه الشركات تقوم بتغطية كل الأخطار التأمينية دون أن تخصص في نوع معين³.

- شركات التأمين الصحي:

التأمين الصحي هو نظام يتم من خلاله جمع جزء من المال من المستفيدين في صورة أقساط سنوية تدفع مقابل الرعاية الصحية لهم عند حاجتهم لذلك خلال سنة التعاقد، و تقوم شركة التأمين التي تمارس هذا النوع من التأمين بإعتماد مبلغ توزيع الخطر على المشتركين كأساس في ممارسة النشاط، إذ أن التأمين الصحي تتم ممارسته في إطار منظومة ثلاثية تتمثل في المستفيد، شركة التأمين و المستشفى، و بهذا فإن شركات التأمين الصحي تضمن للمؤمن له الحصول على الخدمة الصحية اللازمة عند تعرضه لحالة مرضية طارئة، و هذا دون سداد فاتورة العلاج، ذلك أن الشركة تتولى عملية الدفع للمستشفى وفقا لنظام يتم الإتفاق عليه بين الطرفين⁴.

¹ بتصرف عن: أحمد سالم ملحم، "إعادة التأمين و تطبيقاتها في شركات التأمين الإسلامي"، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص ص: 32-34.

² هارون نصر، "التأمين على الحياة"، دار أجد للنشر و التوزيع، الأردن، 2014، ص: 106.

³ عبد نعمة جعفر، "النظم المحاسبية-البنوك وشركات التأمين"-، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص: 310.

⁴ صالح بن ناصر العمير، "التأمين الصحي التعاوني و أثره على الإقتصاد السعودي حتى عام 2020"، ورقة مقدمة في ندوة حول "الرؤية المستقبلية للإقتصاد السعودي حتى عام 2020"، الرياض، 19-23/10/2002، ص: 27.

2- التصنيف حسب وفقا للطبيعة القانونية لشركة التأمين:

- شركات التأمين التعاونية:

تقوم شركات التأمين هنا بإدارة العمليات التأمينية و جميع أنشطة التأمين على أساس الوكالة بأجر معلوم يحدد قبل بداية كل سنة مالية، حيث تتعاقد مع المستأمنين بصورة عقود فردية و تستوفي منهم أقساط التأمين، و تقوم بدفع التعويضات للمتضررين ثم تستثمر المتوافر من أقساط التأمين بالطرق المشروعة وفقا لأحكام عقد المضاربة، بالإضافة إلى رصد الإحتياطات الفنية و توزيع الفوائض التأمينية و بقية الأعمال التي تتطلبها طبيعة التأمين التعاوني¹.

- شركات التأمين التجارية:

بما أن الهدف الأساسي لشركات التأمين التجارية هو تحقيق أكبر قدر من الربح المتحقق من الفرق بين أقساط التأمين التي يدفعها المؤمن لهم و تعويضات الأضرار التي تقدمها الشركة لهم، فهذا يعطي لها شكل شركات المساهمة يساهم فيها عدد من الشركاء بحصص أسهم مختلفة بما يضمن لهم إقتسام الأرباح المحققة من بيع الوثائق التأمينية للشركة بحسب مساهمتهم في رأس مال الشركة، حيث أن قدرة شركة على الوفاء بالتزاماتها في آجال إستحقاقها لعملائها يرتبط إلى حد ما برأس مال الشركة، ذلك انه كلما زاد عدد المساهمين زاد رأس المال و بالتالي زادت معه إمكانية بقاء و إستمرار الشركة في القيام بوظائفها عند تحقق الأخطار المؤمن عليها².

و بالإعتماد على الخصائص التي تميز شركات التأمين التجارية عن التعاونية يمكن إظهار الفرق بينهما في الجدول الموالي:

¹ أحمد سالم ملحم، "التأمين التعاوني -دراسة شرعية تبين التصور للتأمين التعاوني وممارساته العملية في شركات التأمين الإسلامية-"، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص: 20.

² بتصرف عن:

عامر يوسف محمد العتوم، "هل يختلف التأمين التكافلي عن التأمين التجاري"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 02، مصر، 2013، ص: 07.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

الجدول رقم 01-03: الفرق بين شركات التأمين التعاونية و شركات التأمين التجارية

شركات التأمين التجارية	شركات التأمين التعاونية	الفروق من حيث:
التشريعات والأعراف الخاصة بالتأمين في كل دولة	أحكام و مبادئ الشريعة الإسلامية	المرجعية النهائية
من عقود المعاوضة قائم على احتمال وقوع الخطر	تقوم على أساس عقود التبرعات في العقد الإسلامي القائم على أساس المشاركة في تحمل الخطر	العلاقة القانونية
محفظة التأمين ليست مستقلة عن أموال الشركة	محفظة التأمين منفصلة تماما عن أموال الشركة، و ليست مملوكة لها	إستقلالية محفظة التأمين
تستثمر لصالح الشركة	تستثمر أموال المشتركين لصالحهم نظير نسبة للإدارة	الإستثمار
عمولة هي نسبة من أقساط التأمين	تخضع الأجرة لقواعد الإجارة	عمولة المنتجين
تتحملها الشركة أي مجموع المساهمين	يتحملها مجموع المشتركين	الحماية التأمينية

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على:

- بجلول فيصل (و) خويلد عفاف، "التأمين التكافلي الإسلامي كبديل للتأمين التجاري التقليدي في الجزائر- الواقع و الآفاق"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول "الصناعة التأمينية-الواقع العلمي وآفاق التطوير، تجارب الدول"، جامعة الشلف، 03-04/12/2012، الجزائر، ص: 06.
- هارون نصر، "التأمين على الحياة"، مرجع سبق ذكره، ص: 126.

رابعاً: قياس كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية

قصد تحديد مدى مساهمة نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين على أداء مهامها لابد من قياس مدى كفاءتها و فعاليتها في بلوغ الأهداف المسطرة من قبل أصحاب القرار في الشركة، و الذي يستند على مجموعة من المعايير.

1- الإطار المفاهيمي للكفاءة والفعالية في نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية.

- تعريف الكفاءة والفعالية:

تعرف منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية الكفاءة على أنها المدى الذي يحول بها الموارد -المدخلات- إلى نتائج بطريقة إقتصادية¹.

¹ Organisation de coopération et de développement économique, « glossaire des principaux terme relatif à l'évaluation et la gestion axée sur les résultats », www.oecd.org, consulté le 101/01/2016.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و تعرف بأنها الإستخدام العقلاني و الرشيد و المفاضلة بين البدائل و إختيار أفضلها، بالشكل الذي يقلل التكاليف و يعظم العائد¹.

كما تعرف بأنها النسبة بين المدخلات و المخرجات، فعندما يتحقق إنجاز مخرجات أكثر بالنسبة للوحدة الواحدة من المدخلات فهذا يعني تحقيق كفاءة أكبر، و عندما يتحقق إنجاز أكبر مخرجات بالنسبة للوحدة الواحدة من المدخلات تتحقق هنا الكفاءة العظمى أو القصوى، و لا يمكن رفع الكفاءة في هذه الحالة إلا بإدخال تكنولوجيا جديدة أو تغيير في مسار الإنتاج².

و من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الكفاءة هي الإستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المحددة سابقا، و يتجسد ذلك إما برفع المخرجات مع ثبات المدخلات أو برفع حجم المخرجات مع خفض حجم المدخلات، أو برفع حجم المخرجات بنسبة أكبر من رفع المدخلات، أو بخفض حجم المدخلات مع ثبات حجم المخرجات، و أخيرا بخفض حجم المدخلات بنسبة اقل من خفض حجم المخرجات.

و تشير الفعالية إلى القدرة على تحقيق النتيجة، أي درجة إقتراب الشركة من هدفها، حيث أنه كلما أدى الأداء إلى إقتراب الشركة من الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه كلما كان ذلك مؤشرا على زيادة فعالية نشاط الشركة³.

و بهذا يمكن القول بأن الفعالية تشير إلى مدى تحقيق الشركة لأهدافها و هي بذلك تختلف عن الكفاءة، فالكفاءة لا تكون شرطا لتحقيق الفعالية، حيث أن الشركة قد تحقق أهدافها بدون أن تكون كفؤة، و هو الأمر الذي يجب الإنتباه إليه لأنه قد تحدث بزيادة المدخلات و عدم الإستفادة منها كليا، أو زيادة المخرجات من مدخلات محددة مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف مع إنخفاض في الكفاءة، و بالتالي تظهر درجة عالية من الفعالية أي أن الشركة حققت أهدافها بدون أن تكون كفؤة.

¹ محمد توفيق الماضي، "إدارة الإنتاج و العمليات"، الدار الجامعية، مصر، 1999، ص: 52.

² H.David shermany joe zhuresources, "**Service productivity management-improving service performance using DEA-**", springer science+business media,USA, 2006, P: 51.

³ طارق طه، "إدارة البنوك بين بيئة العولمة والإنترنت"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص: 42.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

2- كفاءة نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية و مؤشرات قياسها:

يمكن تعريف كفاءة نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية على أنها مدى نجاح النظام في توفير المعلومات المطلوبة و الخاصة بالمؤمن لهم في شركة التأمين بالدقة و الملائمة و الوقت و التكلفة المناسبة، و الذي يسمح لشركة التأمين من الوفاء بالتزاماتها إتجاههم في آجال إستحقاقها.

و يمكن تحديد فعالية نظم المعلومات في شركة التأمين بالتركيز على أربعة مؤشرات رئيسي متكاملة¹:

- **الدقة:** و تعني درجة توافر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المقدمة لإستخدامها بدرجة عالية من الدقة في الأغراض الإدارية لشركة التأمين، و التي تسمح بتصنيف المؤمن لهم تبعاً للأخطار المعرضين لها، و إستناداً للمعلومات المقدمة من طالبي التأمين بما يكفل تحديد قسط التأمين الموافق لحجم الخطر؛
- **الملائمة:** و تعني أن تتطابق أنواع البيانات و المعلومات مع إحتياجات المستخدمين في شركة التأمين؛
- **الوقت المناسب:** و المقصود هنا مراعاة عامل الزمن عند توفير البيانات و المعلومات بالحجم و النوعية المناسبة بالوقت المناسب لأغراض إتخاذ القرار المناسب؛
- **التكلفة المناسبة:** يجب توفير المعلومات الضرورية بالتكلفة الملائمة، أي أن المنافع التأمينية لنظام المعلومات الخاص بشركات التأمين يجب أن يوازي أو يفوق التكاليف المترتبة على إستخدام هذا النظام و إلا إحتلت الموازنة و إنعدمت أو تدنت الكفاءة تبعاً لذلك.

3- فعالية نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية و مؤشرات قياسها:

إنطلاقاً من تعريف الفعالية بشكل عام يمكن القول بأن فعالية نظم المعلومات الإلكترونية عامة تشير إلى مدى قدرة النظام على تحقيق الأهداف التنظيمية بأقل تكلفة ممكنة، و بالتطبيق على شركات التأمين فهي تشير إلى مدى قدرة شركات التأمين على تحقيق التكامل و التناسق بين النظم الفرعية المكونة لنظم المعلومات التأمينية و مدى مساهمة كل نظام في تحقيق الأهداف العامة لشركة التأمين.

و قد وجدت العديد من الدراسات التي إهتمت بموضوع تقييم فعالية نظم المعلومات نتيجة تعدد وجهات نظر الباحثين في هذا المجال، مما نتج عنه صعوبة إيجاد طريقة محددة لإختبار فعالية نظم المعلومات، ذلك أن دراسة فعالية نظم المعلومات تستند على العديد من النظريات و النماذج.

¹ بتصرف عن: عماد أحمد إسماعيل، "خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي بين الإدارتين العليا و الوسطى - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة غزة، فلسطين، 2011، ص ص: 28-29.

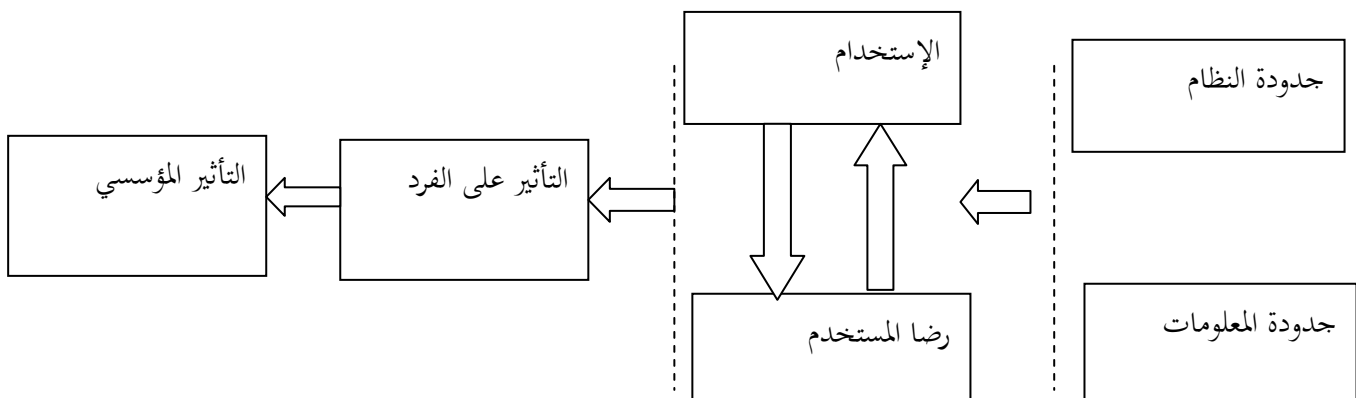
الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و من النماذج التي لقيت نجاحا في إيجاد نموذج لقياس فعالية نظم المعلومات هو نموذج ديون و ملكين، و قد بين النموذج أن نجاح نظام المعلومات هو تركيب متعدد الأبعاد و أنه هناك علاقة إعتمادية متبادلة بين ستة تصنيفات يمكن تطبيقها على نظام المعلومات هي¹:

- **جودة النظام:** تعود جودة النظام إلى خصائص النظام نفسه إذ تشمل مرونة النظام، تكامل النظام، زمن الإستجابة، الثقة بالنظام، سهولة الإستخدام، سهولة التعلم و الفوائد المتحققة من النظام؛
- **جودة المعلومات:** و تعود إلى مقاييس المعلومات و البيانات المستخدمة و خصائصها؛
- **الإستخدام:** و تشير إلى مدى إستخدام النتائج التي يقدمها نظام المعلومات للمستخدم النهائي؛
- **رضا المستخدم:** تشير إلى مدى إستجابة المستخدم إلى الإستخدام الفعال لنظام المعلومات؛
- **التأثير المؤسسي:** هي مدى تأثير المعلومات على أداء شركات التأمين بشكل عام؛
- **التأثير الفردي:** هي مدى تأثير المعلومات على سلوك المستقبل أو المستخدم.

و عليه فإن نموذج فعالية نظم المعلومات عبارة عن عملية يجب أن تشمل على أبعاد و علاقات سببية، تحدد نجاح و فعالية نظام المعلومات الإلكتروني، لذلك تم ترتيب التصنيفات الستة بطريقة تعكس العلاقة التبادلية فيما بينها، مع المحافظة على التسلسل الزمني لحدوثها و تأثيرها، حيث أن جودة نظام المعلومات و جودة المعلومات تؤثران إما بشكل منفرد أو مجتمعين على الإستخدام و رضا المستخدم، و كذلك فإن درجة الإستخدام تؤثر على رضا المستخدم سلبا أو إيجابا و العكس صحيح، إضافة إلى أن الإستخدام و رضا المستخدم تسبقان مباشرة الأداء الفردي، و هذا الأداء يؤثر مباشرة على الأداء المؤسسي.

الشكل رقم 01-07: نموذج فعالية نظام المعلومات الإلكتروني



المصدر: إسماعيل موسى رومي، "نحو نظرية محددة لفعالية نظم المعلومات"، مرجع سبق ذكره، ص: 09.

¹ إسماعيل موسى رومي، "نحو نظرية موحدة لفعالية نظم المعلومات"، مجلة عجمان للبحوث و الدراسات، العدد 01، اليمن، 2014، ص: 08-09.

الفصل الأول: نظم المعلومات الإلكترونية و تطبيقاتها في شركات التأمين

و من هنا نخلص إلى أن لنظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين دور في تسهيل القيام بكل وظيفة من وظائف الشركة ، حيث أن دور هذه النظم يظهر في تسهيل القيام بوظيفة التسعير بكفاءة و فعالية عالية و هذا من خلال تجميع كافة المعلومات الخاصة بالمؤمن له و بالشيء موضوع التأمين و الإحتفاظ بها للتعامل بها في كافة مراحل العملية التأمينية، كما يمكن من خلال نظم المعلومات هذه الإحتفاظ بكافة المعلومات الخاصة بالشيء موضوع التأمين و تصنيفها تبعا لمعايير محددة، و تحديد حجم القسط الواجب إستيفاه تبعا لحالته .

كما يظهر دور هذه نظم في تفعيل وظيفة الإكتتاب من خلال تجميع المعلومات الخاصة بالمحافظة التأمينية لشركة التأمين و تحديد حجم المحافظة التأمينية لها، و بناء على مخرجات هذه النظم خلال عملية الإكتتاب تحدد السياسة العامة للشركة و الخاصة بوظيفة الإكتتاب التي تتماشى مع أهدافها العامة سواء بقبول تغطية عدد محدود من المخاطر التي يضمن من ورائها تحقيق الأرباح، أو بتغطية أكبر عدد ممكن من الأخطار التي تتميز بعائد منخفض.

كما تسمح هذه النظم الإلكترونية بإسترجاع المعلومات و البيانات الخاصة بالمؤمن عليه والشيء موضوع التأمين و حجم الأقساط المدفوعة من قبل المتعاقد، و إضافتها إلى المعلومات الجديدة المتعلقة بالمطالبات المقدمة من قبله و التحقق من مدى صحتها من خلال إسترجاع المعلومات المصرح بها من قبل و مقارنتها مع الأحداث المستجدة، و بالتالي تحديد قيمة التعويض المستحق.

و في حالة تجاوز الخطر القدرة التأمينية يظهر دور نظم المعلومات في هذه الحالة من خلال التحديد الآلي و الفوري لمدى قدرتها على تغطية الأخطار الممكن و قوعها، إما بقبول تغطية الخطر أو أنه يحتاج إلى دراسات من قبل الإدارة العليا و إجراء عملية تقييم للقدرة المالية للشركة، و إتخاذ القرار سواءا برفض قبول التغطية أو بقبولها و إسنادها لمعيد التأمين.

و في ذات السياق، تمكن نظم المعلومات من تحديد حجم الأقساط التأمينية المجمعة من قبل شركة التأمين خلال فترة زمنية معينة، و إستنادا لذلك تقرر الشركة حجم الأموال التي يلزم إستثمارها في أوجه مختلفة بهدف زيادة عوائدها ، و هذا بهدف ضمان وفاء الشركة بالتزاماتها في آجال إستحقاقها في حال تعثرها أو تحقق الخطر لعدد كبير من المؤمن لهم خلافا لما كان متوقع.

خلاصة الفصل :

تشكل نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية مجموعة من العناصر المتداخلة و المتفاعلة مع بعضها البعض و التي تعمل على جمع البيانات، معالجتها، تخزينها و توزيعها إضافة إلى إسترجاعها إذا إقتضى الأمر ذلك بغرض دعم صناعة القرارات في شركات التأمين، حيث تستغل مخرجات هذه النظم في رسم خطط إستراتيجية الشركة بما يتلائم و متطلبات السوق المتغيرة، فضلا عن إستخدامها في توفير قاعدة بيانات شاملة تدعم عملية تقديم خدمات تأمينية إلكترونية جديدة تلي طموحات المستفيدين و أصحاب الوثائق التأمينية ، كما هو الحال بالنسبة للإدارة الإلكترونية.

إذ تستند معظم الخدمات الحالية لشركات التأمين على مبدأ الإدارة الإلكترونية و الذي ترتبط و مفهوم المعالجة الإلكترونية للبيانات، و هذا بدوره لن يتحقق إلا من خلال توفر الشركة على نظم معلومات إلكترونية تكفل معالجة الكم الهائل من البيانات بالسرعة الفائقة و الدقة المطلوبة، حيث زاد الإهتمام بهذه النظم في معالجة الخدمات التأمينية لاسيما ما تعلق منها بالإنتاج، التعويضات و المراقبة خاصة.

و تظهر أهمية هذه النظم في شركات التأمين سواء خلال مرحلة الإكتتاب و السماح بحفظ كافة البيانات الخاصة بالعميل و بالشئء موضوع التأمين في قاعدة بيانات النظام ، أو خلال مرحلة التعويضات و تسوية المطالبات في حال تحقق الخطر من خلال السرعة في إسترجاع البيانات المدرجة سابقا بإستعمال الرقم التسلسلي الخاص بالعميل فقط و إتمام باقي إجراءات التعويض .

و عموما يمكن القول أن لنظم المعلومات الإلكترونية دور فعال في تسيير كل مراحل العملية التأمينية و في إدارة مختلف وظائف شركات التأمين ، و هذا بتوفير كافة المعلومات و ضمان حسن تدفقها لمختلف الأقسام في الشركة و الكفيلة بإتخاذ القرارات الصائبة من قبل مجلس إدارة الشركة بما يحقق لها الكفاء في الأداء من جهة، و حمايتها من مختلف المخاطر التي تهدد نشاطها من جهة أخرى ليتم تحديد أفضل السياسات لإدارتها.

الفصل الثاني
المخاطر في شركات التأمين
و إستراتيجيات إدارتها

تمهيد

تتعرض شركات التأمين لأنواع كثيرة من المخاطر المرتبطة بمجال عملها و التي قد تؤثر على مركزها المالي و سمعتها في السوق، و تختلف هذه المخاطر حسب أهمية كل منها حسب البلدان و الأنظمة الاقتصادية المتبعة و ظروف الأسواق التي تعمل في ظلها شركات التأمين، و كنتيجة لذلك قد تصبح الشركة في أية لحظة مطالبة بالوفاء بالتزامات قد تفوق قدرتها المالية، ما يتوجب عليها إتخاذ مجموعة من الإجراءات لمواجهة هذه الأخطار و تكثيف الجهود للحد من آثارها.

إذ يساعد برنامج إدارة المخاطر إدارة شركات التأمين على وضع الخطط و الإستراتيجيات لضمان إستمرارية العمل و الحد من آثار المخاطر المتوقعة و غير المتوقعة على نشاط هذه الشركات، و يتم ذلك من خلال جمع و تحليل البيانات و المعلومات الضرورية التي تواجه الشركة و إكتشاف و تحديد المخاطر الحالية و المستقبلية، ثم تقييمها من حيث درجة الخطر و احتمال حدوثه ليتم على أساسها ترتيب هذه المخاطر حسب أولوية التعامل معها مع تحديد أفضل الإجراءات و البرامج التنفيذية لترشيد آثارها، ما ينعكس إيجابا على تطوير سياسات الشركة و برامجها المستقبلية .

كما أعطيت أهمية كبيرة لتطوير برامج إدارة المخاطر لاسيما بعد الأزمات التي شهدتها سوق التأمين العالمية، الأمر الذي تطلب ضرورة تسخير الإمكانيات و رفع كفاءة سياسات إدارة المخاطر ، فضلا على الإهتمام و المتابعة سعيا لتطوير ممارسات إدارة المخاطر في صناعة التأمين لما أصبح له من أثر مباشر على تطوير و إستقرار القطاع، و يظهر ذلك من خلال إدخال مفهوم الحاكمية و ضرورة الإلتزام بمبادئها و تحقيق نوع من الإفصاح و الشفافية في تقاريرها المالية، و هو ما تبنته معظم شركات التأمين الأوروبية و العربية و حتى الجزائرية منها بصفة نسبية، و هو ما سيتناوله هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية المخاطر في شركات التأمين.

المبحث الثاني: إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين .

المبحث الثالث: أداء سوق التأمين العالمية و أهمية تطبيق معايير الحوكمة لإدارة المخاطر.

المبحث الأول: ماهية المخاطر في شركات التأمين

تتعرض شركات التأمين على غرار باقي الشركات المالية إلى العديد من المخاطر المرتبطة بمجال عملها على مستويات مختلفة فمنها ما يتعلق بشركات التأمين نفسها، و أخرى تتعلق بالصناعة التأمينية ككل فيما تمس أخرى الإقتصاد الكلي ، حيث أنها يمكن أن تؤثر سلبا على الشركة و نتائجها المالية و التي من شأنها أن تهدد المعاملات المالية لها بالدرجة الأولى، لهذا وجب وضع معايير دقيقة لانتقاء الأخطار و قبول تغطيتها على مستوى إدارة الإكتتاب، إضافة إلى فرض سياسة استثمارية رشيدة تضمن الشركة تحقيق العائد المناسب من ورائها لمواجهة ما قد يقابلها من إلتزامات .

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للمخاطر

يتناول هذه المبحث تحديدا للإطار المفاهيمي للمخاطر من خلال التطرق لأهم تعريفاته و ما يميزه عن غيره من المصطلحات، و في الأخير ذكر أهم أركانه و مسبباته.

أولاً: ماهية الخطر

هناك العديد من التعاريف التي تناولت في مضمونها تعريف الخطر، إلا أنها تختلف باختلاف وجهات نظر أصحابها إذ نذكر من أهمها ما يلي:

- يشير مصطلح المخاطرة في مفهومه الواسع إلى الإنحراف المعاكس في النتائج الفعلية عن المتوقعة، و هذا ما يفسر بأن المخاطر بالمعنى الإصطلاحي يمكن أن يعبر عنه كتوزيع احتمالي مع إنتشار النتائج المستقبلية حول مستوى التوقع، فإمكانية تحقيق إنحراف موجب يعبر عن فرصة، فيما يفهم في الحالة المعاكسة بأنها مخاطرة¹.

- كما تعرف المخاطرة في الإصطلاح الإقتصادي على أنها عدم التأكد من الناتج المالي في المستقبل لقرار يتخذه الفرد الإقتصادي على أساس نتائج دراسة سلوك الظاهرة الطبيعية في الماضي².

- كما تشير المخاطر أيضا إلى التقلبات المنتظمة و غير المنتظمة التي تحدث في قيم الأصول الإستثمارية و عائداتها المتوقعة في ظروف عدم التأكد السائدة في الأسواق المالية و الأنشطة الإقتصادية على المستويين

¹ حاكم محسن محمد (و) حمد عبد احسين راضي، "حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطرة"، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص: 161.

² محمد محمود المكاوي، "إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية"، ط1، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2012، ص: 19.

المحلي و الدولي¹.

- و في تعريف آخر للمخاطر فإنها تشير إلى كل العوامل العشوائية التي يمكن أن يكون لها تأثير غير مقبول على شخص أو شركة معينة².
- و تعرف شركات التأمين الخطر على أنه يتمثل في الفرق بين الخسائر المتوقعة التي تم على أساسها حساب القسط التأمين الصافي و الخسائر الفعلية التي إلترم المؤمن له بتعويض حملة الوثائق عنها إذا وقعت³.
- و بناء على ما تقدم يمكن القول بأن الخطر يشير إلى الخسائر المادية المحتملة أو الغير محتملة التي تحملتها شركات التأمين نتيجة لوقوع حادث معين تسبب في حدوث إنحراف في النتائج الفعلية عن المتوقعة.

ثانيا: تداخل مفهوم الخطر مع غيره من المصطلحات

قد يتداخل تعريف الخطر مع العديد من المصطلحات و التي قد تعتبر تفسيراً لمفهوم واحد ، الامر الذي يستدعي ضرورة ضبط المفاهيم و توضيح أوجه الاختلاف بينها.

1- الفرق بين المخاطرة و عدم التأكد:

تشير معظم الكتب إلى أن المخاطرة و عدم التأكد كلاهما يشير إلى مفهوم واحد إلا أن هناك إختلاف بينهما، ذلك أن المخاطرة هي الحالة التي يكون فيها لمتخذ إقرار إمكانية معرفة إحتتمالات التدفقات النقدية للإستثمار و هذا لأنه يتوفر على المعلومات التاريخية التي تساعده على ذلك كي يحدد التوزيع الإحتمالي لهذه التدفقات بطريقة موضوعية، أي بإفتراض أن الظروف السابقة للشركة ستقع مستقبلاً، و متخذ القرار يعرف الظروف السابقة و المستقبلية التي تؤثر على نتائج القرار هي نفسها في المستقبل، و لكن في حقيقة الأمر هذه الظروف لا تتكرر و بالتالي فالمقرر يحدد التوزيع الإحتمالي بناء إلى أحكامه و قدراته الذاتية⁴.

¹ أحمد شعبان محمد على، "الصكوك الإسلامية و دورها في تحقيق التنمية الإقتصادية"، دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر و التوزيع، مصر، 2014، ص: 121

² Benoit A. Aubert, Jean-Grégoire Bernard, « Mesure intégré du risque dans les organisations », les presses de l'université de Montral, Canada, 2004, p: 1.

³ مختار محمد الهانسي (و) إبراهيم عبد النبي حمودة، "مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية و التطبيق"، الدار الجامعية ، مصر، 2000، ص: 15.

⁴ عبد الناصر براني أبو شهد، "إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية"، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2013 ، ص ص: 20-21.

إلا أن عدم التأكد تعبر عن حالة ذهنية تتميز بالشك بناء على إنعدام المعرفة بما سيحدث أو لا يحدث في المستقبل، و هو عكس التأكد و هو الإقتناع أو اليقين بشأن موقف معين¹.

و من هنا يمكن توضيح الفرق بين المخاطرة و عدم التأكد كالتالي²:

- المخاطرة: هي حالة من حالات عدم التأكد، و يمكن معها وضع توزيع احتمالي بشأن التدفقات النقدية المستقبلية، و بالتالي لا بد من توافر سلسلة زمنية و معلومات تاريخية تساعد على وضع هذه الإحتمالات، و تسمى الإحتمالات الموضوعية و لذلك فإن المخاطر هي أحداث غير منظورة و لذلك يمكن قياسها و التنبؤ بها.

- عدم التأكد: هي حالة يتعذر معها وضع أي توزيع احتمالي موضوعي، و لكنها تعتمد على الخبرات الشخصية، و يطلق عليها التوزيع الإحتمالي الشخصي و بهذا عدم التأكد هي أحداث غير منظورة، و لكن لا يمكن قياسها و التنبؤ بها.

و لتجنب الخلط بين المخاطرة و عدم التأكد، يمكن التفرقة بين مستويين لحالة عدم التأكد هما³:

- المستوى الأول: يطلق عليه عدم التأكد غير الإحتمالي، و هي تصف حالة عدم التأكد التام و التي يتعذر معها تكوين توزيع احتمالي حتى في ظل الإطار الشخصي؛

- المستوى الثاني: يطلق عليه مدخل الإحتمالات، و هي حالة عدم التأكد التي يمكن معها وضع توزيع احتمالي للأحداث المتوقعة سواء كانت الإحتمالات موضوعية أو شخصية، و هذه الحالة يطلق عليها المخاطرة.

2- الفرق بين المخاطرة و المجازفة:

يشير مصطلح المجازفة إلى الحالة التي قد تخلق أو تزيد فرصة نشوء الخسارة من خطر ما، و يمكن تصنيف المجازفات إلى أربع فئات عريضة هي⁴:

- مجازفة مادية: تتألف من تلك الصفات المادية التي تزيد من فرصة نشوء خسارة من المخاطر المتنوعة؛

¹ طارق عبد العال، "إدارة المخاطر-أفراد، إدارات شركات، بنوك"، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص: 17.

² محمود السيد عيسى منصور (و آخرون)، "التركيب المحصولي المصري في ظل المخاطرة والمتغيرات المحلية والدولية"، ورقة مقدمة في مؤتمر "نحو وضع سياسات جديدة للنهوض بالقطاع الزراعي بمصر"، كلية الإقتصاد والعلوم السياسية، القاهرة مصر، 2009/10/4، ص: 5.

³ محمود السيد عيسى منصور (و آخرون، مرجع سابق، ص: 05.

⁴ طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص: 22-23.

- **المجازفة الأخلاقية:** يقصد بها احتمالية خسارة ناتجة من نزعات شريرة لدى الشخص المؤمن عليه، أي قد يسبب خسارة عمدا أو في مبلغ الخسارة في محاولة للحصول على مبلغ أكبر مما يستحقه؛
- **المجازفة المعنوية:** تنتج المجازفة المعنوية من إتجاه الشخص المؤمن عليه حيث أن إدراك أن شركة التأمين سوف تتحمل الخسارة قد تؤدي بالمؤمن عليه إلى توخي قدر أقل من الحيطة والحذر مما إذا كان مضطرا إلى تحمل الخسارة بمفرده؛
- **المجازفة القانونية:** و يقصد بها الزيادة في وتيرة و شدة الخسارة الناشئة من المبادئ و القواعد القانونية التي تسنها الهيئات الشرعية و تقضي به الأحكام، و رغم أن المجازفة القانونية تكون في أكبر صورة لها في مجال المسؤولية القانونية، إلا أنها تنتج أيضا في حالة تعرض الممتلكات للمخاطر.

ومن هنا يمكن القول أن الخطر في شركة ما يقوم على الاحتمالية من حيث حصول خسارة غير متوقعة أو غير مخطط لها يكون لها تأثير على قدرة الشركة في ممارسة نشاطها خلافا لما كان مخطط له، في حين أن المجازفة هي الإقبال على الخطر بهدف تحقيق تغيير إيجابي و تحقيق العائد للشركة.

ثالثا: أركان الخطر و مسبباته

1- أركان الخطر:

من أهم العناصر المميزة للخطر و المساعدة في تحليله هي¹:

- **عدم التأكد:** و هو شعور أو إحساس يتولد لدى الشخص نتيجة موقف معين أو يصاحب مرحلة إتخاذ قرار معين و تقديراته الشخصية للنتائج المتوقعة أو المحتملة، إذ يمكن قياس ظاهرة عدم التأكد بإستخدام نظرية الاحتمالات؛
- **هو نتيجة حادث مفاجئ:** بمعنى يكون تحقق الخطر نتيجة حادث عرضي لا إرادي بمعنى ألا يكون متعمدا؛
- **الإحتمالية:** بمعنى ينصب احتمال تحقق الخطر على المستقبل و لا يكون مؤكدا الحدوث و لا مستحيل الحدوث؛
- **الخسارة مالية:** بمعنى أن ينتج عن تحقق الخطر خسارة مالية، و تعتبر الخسارة المالية الركن الرئيسي للخطر و من أهم عناصره.

¹ عيد أحمد ابو بكر (و) وليد إسماعيل السيفو، "إدارة الخطر و التأمين"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص: 26.

2- مسببات الخطر:

للخطر مجموعة من العوامل التي تزيد من احتمالية حدوثه أو تكراره، و يمكن تعريفها على أنها مجموعة الظواهر الطبيعية و العامة التي تؤثر تأثيرا مباشرا أو غير مباشر في نتيجة قرارات الأشخاص¹، إذ يمكن تصنيف مسببات الخطر إلى نوعين رئيسيين هما:

- مسببات الخطر الموضوعية: و يقصد بها خصائص الشيء المعرض للخطر و التي تزيد من احتمال وقوع الخطر أو تزيد من شدة الخسارة المالية الناتجة عن تحقق الخطر أو الإثين معا، و تتميز هذه المسببات بسهولة التعرف عليها و تحديدها بدقة؛

و يمكن القول أن المكونات الطبيعية للشخص أو الشيء المعرض للخطر تعد من بين مسببات الخطر، الأمر الذي يصعب معه تفادي نتائجها الكلية².

- مسببات الخطر الشخصية: و هي تلك العوامل التي تنتج عن تدخل العنصر البشري في مجريات الأمور الطبيعية والتأثير فيها بقصد أو بدون قصد، و هنا يمكن التمييز بين مسببات الخطر الشخصية اللاإرادية إذ هي مجموعة العوامل التي تسبب في وجودها الإنسان و لكن بدون عمد، و مسببات الخطر الشخصية الإرادية و التي هي عبارة عن مجموعة من العوامل التي يتدخل الإنسان عن عمد في وجودها و تزيد من الخسائر المترتبة عليها مما يزيد من درجة الخطورة³.

المطلب الثاني: تصنيف المخاطر في شركات التأمين

تواجه شركات التأمين العديد من المخاطر، حيث تختلف باختلاف مصادرها فمنها ما يتعلق بشركات التأمين نفسها و منها ما يتعلق بالصناعة التأمينية ككل، و آخر يتعلق بالمخاطر الإقتصادية الكلية أي تلك المخاطر التي قد تتعرض لها كل الشركات المالية .

أولا: مخاطر على مستوى شركات التأمين

تتمثل المخاطر التي تحدث على مستوى شركات التأمين في تلك المخاطر الناتجة عن أداء شركات التأمين لوظائفها المختلفة، و قد يؤدي تفاقمها و عدم معالجتها إلى تعرض الشركة لنوع من الشلل

¹ حربي محمد عريقات (و) سعيد جمعة عقل، "التأمين و إدارة الخطر-النظرية التطبيقية-"، مرجع سبق ذكره، ص: 12.

² عيد أحمد أبو بكر (و) وليد إسماعيل السيفو، "إدارة الخطر و التأمين"، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

³ حربي محمد عريقات (و) سعيد جمعة عقل، مرجع سابق، ص: 12.

عن أداء مهامها و قد تتفاقم لتصل إلى الإفلاس .

1- مخاطر الاكتتاب:

خطر الإكتتاب هو الخطر الذي يحدث عندما يكون متوسط قيمة المطالبات الفعلية سوف يختلف عن القيمة المتوقعة عند بيع وثائق التأمين، و سوف تسعى شركات التأمين إلى تخفيض خطر الاكتتاب من خلال بيع عدد كبير جدا من وثائق التأمين و تقديم أنواع مختلفة من التغطيات التأمينية و ذلك في مناطق جغرافية مختلفة، بمعنى توزيع و تنويع الخطر¹.

2- مخاطر تسوية المطالبات:

تعتبر مخاطر تسوية المطالبات من أهم المخاطر التي تعترض شركات التأمين حيث تشكل أبرز أوجه النفقات في تلك الشركات و العامل الأكثر تأثيرا في معدل الخسارة فيها، و تعرف مخاطر تسوية المطالبات على أنها المخاطر المتعلقة بعملية تسديد المطالبات لأصحاب وثائق التأمين طبقا للغطاء التأميني و شروط عقد التأمين².

3- مخاطر إعادة التأمين:

و هي المخاطر المرتبطة بعملية نقل جزء من الخطر لشركة أخرى، و بهذا ينبغي على شركات التأمين تحديد مدى حاجتها إلى إبرام إتفاقيات لتغطية خطر معين مع شركات إعادة التأمين و تحديد نوعية التغطية التأمينية الموافقة لذلك³.

4- مخاطر السيولة:

يقصد بالسيولة مدى إمكانية تحويل الأصول إلى نقود و ضرورة وجود أموال جاهزة تكفي لمواجهة الإلتزامات المختلفة عندما يحل ميعاد إستحقاقها، و السيولة في مجال التأمين هي العنصر الأساسي عند تحقق الخطر المؤمن منه و حلول أجل الدفع⁴.

¹ عيد أحمد أبو بكر، "إدارة أخطار شركات التأمين-أخطار الإكتتاب، أخطار الإستثمار-"، ط1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص: 60.

² سعاد بوشلوش، "إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراءات الرقابة فيها-دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الجزائرية-"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015، ص: 69.

³ عبد الناصر محمد سيد درويش، "دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية-دراسة ميدانية"، مجلة المحاسبة و المراجعة، العدد 02، 2013، ص: 53.

⁴ راغب الغصين (و) لانا نبيل زاهر، "أثر السيولة و الملاءة المالية و الكفاءة الإدارية على ربحية شركات التأمين-دراسة تطبيقية على شركات التأمين السورية الخاصة-"، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، العدد 03، سوريا، 2014، ص: 251.

و بهذا فإن مخاطر السيولة تتعلق بعدم قدرة شركات التأمين على الوفاء بالتزاماتها عند حلول آجال إستحقاقها و بشكل فوري و هذا راجع إلى حالة عدم التأكد بشأن حجم التزاماتها المستقبلية¹، إضافة إلى سوء تسييل أصول الشركة أو تسييلها بسعر أقل من تكلفتها، أي أن نقص درجة السيولة في أموال و إستثمارات شركات التأمين يؤثر بشكل مباشر على وضع شركات التأمين، و بالتالي على ربحيتها ذلك لأنه يتسبب لاحقا في عدم القدرة على الوفاء ببعض الإلتزامات تجاه حملة الوثائق، الأمر الذي قد يؤدي فيما بعد إلى حصول عجز أو فشل مالي، لذلك فإن غياب العمل بقاعدة تحقيق التوافق في آجال الإستحقاق و بين أصول و إلتزامات شركة التأمين أو إخلال بهذه القاعدة قد يزيد من مخاطر السيولة².

5- مخاطر إلغاء العقود:

يتعلق هذا الخطر بإلغاء حامل الوثيقة لعقده قبل تاريخ إستحقاقه، فيكون المؤمن مجبرا على دفع مبلغ معين من المال لحامل الوثيقة و يمكن لشركات التأمين أن تحد من هذا الخطر بإضافة شرط "غلق" مفادها أن المؤمن له يدفع مبالغ محددة لشركة التأمين في حال فسخه للعقد³.

6- مخاطر الإستثمار:

قد يطلق عليها أحيانا أخطار الأصول و ذلك من منطلق أن تعكس محفظة الإستثمارات في شركة التأمين مخاطر الإستثمار المختلفة بالإضافة إلى العائد على الإستثمار في كل وجه من وجه العملية الإستثمارية، حيث أن هناك مجموعة من المبادئ التي يجب مراعاتها في إستثمارات شركات التأمين التي تتمثل في الربحية، السيولة و التنوع، كما يجب أن يؤخذ في الإعتبار أيضا تحليل و قياس مخاطر الإستثمار عند رسم السياسة الإستثمارية لأموال شركات التأمين، و بهذا فإن شركات التأمين تتعرض للمخاطر الإستثمارية في الحالات التالية⁴:

– حالة العسر القانوني: يحدث عندما تكون الأموال المتاحة للإستثمار أقل من الحد الأدنى للإحتياجات الفنية؛

¹ Jeu philip Dumont , « **Gestion des risques des compagnies d'assurances :une revue de la littérature récente** », assurances et gestion des risques, vol 79(1-2), Canada,2011,p50

² راغب الغصين (و) لانا نبيل زاهر، أثر السيولة والملاءة المالية والكفاءة الإدارية على ربحية شركات التأمين-دراسة تطبيقية على شركات التأمين السورية الخاصة-، مرجع سبق ذكره، ص: 251.

³ SIGMA, **Marches émergents de l'assurance-les leçons tirées des crises financiers**-,Swiss re, N°07/2003, p: 29.

⁴ عيد أحمد أبو بكر، "إدارة المخاطر في شركات التأمين-مخاطر الإكتتاب، مخاطر الإستثمار-"، مرجع سبق ذكره، ص ص: 65-66.

الفصل الثاني: المخاطر في شركات التأمين و إستراتيجيات إدارتها

- حالة العسر الفني: يحدث عندما لا تكفي الأموال المتاحة للإستثمار و التي يمكن توفيرها فوراً لمواجهة التعويضات المستحقة؛

- حالة العسر الحقيقي أو الفعلي: يحدث عندما لا يكفي إيرادات شركة التأمين المختلفة لمواجهة الإلتزامات المختلفة.

7- مخاطر القرض:

تشير مخاطر القرض بصفة عامة إلى احتمال عدم مقدرة العميل المقترض من سداد القرض و أعبائه وفقاً للشروط المتفق عليها عند منح الإئتمان، أي عدم مقدرة الطرف الآخر في العقد على الوفاء بالإلتزاماته في حدود الشروط المتفق عليه¹.

و في مجال التأمينات فإن الطرف الآخر يتمثل في المؤمن لهم، و سطاء التأمين و السماسرة، كما تشمل هذه المخاطر مخاطر الإستثمار في الأوراق المالية من خلال عدم القدرة على إسترجاع أموال شركات التأمين المستثمرة و عوائدها في آجال إستحقاقها.

8- المخاطر التشغيلية:

و هي الخسائر الناتجة عن المخاطر التي تنشأ عن عدم كفاءة الأفراد أو فشل العمليات الداخلية و النظم، أو تنشأ نتيجة الأحداث الخارجية².

فهذه المخاطر تتمتع بجملة من الخصائص تسمح بتمييزها عن غيرها من المخاطر، و على العموم يمكن إيجاز أهمها في النقاط التالية³:

-**الخطر التشغيلي منتشر في كل مكان:** و هذا يدل على أن كل النشاطات التي تمارسها شركات التأمين تكتنفها مخاطر تشغيلية فضلاً عن المخاطر المتعلقة بالصناعة التأمينية ككل .

-**الخطر التشغيلي مستتر:** و هو خطر غير ظاهر و لا يمكن ملاحظته مباشرة، فالخسائر الكبيرة و حالات الإفلاس المسجلة هي في غالب الأحيان تركيبة مشتركة بين مجموعة المخاطر التي قد تتعرض لها شركات التأمين و الخطر التشغيلي .

-**الخطر التشغيلي داخلي:** بمعنى أنه يحدث داخل شركات التأمين في ظروف خاصة و بيئة خاصة ، أي

¹ بتصرف عن: إبتهاج مصطفى عبد الرحمن، "إدارة البنوك التجارية"، ط2، دار المناهج العربية، مصر، 2000، ص: 444.

² عبد الكريم أحمد قندوز (و) خالد عبد العزيز السهلاوي، "هامش الملاءة المالية في شركات التأمين وشركات إعادة التأمين السورية"، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد 38، 2015، ص: 38.

³ حياة نجار، "إدارة المخاطر المصرفية وفق إتفاقيات بازل -دراسة واقع البنوك التجارية العمومية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية ،

جامعة سطيف، الجزائر، 2014، ص 200

أما تدرج ضمن قائمة المخاطر التي قد تحدث داخل الشركة لقاء عوامل داخلية يمكن السيطرة عليها ، على عكس تلك التي تحكمها عوامل خارجية تقع خارج نطاق سيطرة الشركة.

-الخطر التشغيلي لا يمكن تجنبه: فبعدما كان ينظر للخسار الناتجة عن عجز أو قصور في نظام الرقابة، على أنها خسائر غير مقبولة لا يمكن تفاديها و التحكم فيها ، أصبحت مؤخرا خسائر لا مفر منها بل يجب التعايش معها و التكيف معها من خلال إخضاعها للقياس و وضع حد لها. و تكتسي هذه المخاطر أهمية بالغة بالنظر إلى حجم تأثيراتها على شركات التأمين و الخسائر التي قد تلحق بها في حال سوء متابعتها و إدارتها .

ثانيا: مخاطر تتعلق بالصناعة التأمينية

تتمثل المخاطر التي تتعلق بالصناعة التأمينية في مجموع المخاطر التي تواجه شركات التأمين نتيجة لطبيعتها الخصوصية على خلاف باقي الشركات المالية .

1- مخاطر تغيرات السوق و تطوير المنتجات

تحتاج شركات التأمين إلى تغيير سياستها التسويقية بهدف تعزيز مكانتها في السوق التأمينية نتيجة لزيادة حجم المنافسة و تغير سلوك المستهلكين إتجاه المنتجات التأمينية الحالية للشركة، فهي بذلك تقوم بإدخال منتجات تأمينية جديدة أو إحداث تغيرات على المنتجات التأمينية الحالية بهدف إرضاء العملاء و جعل المنتج أكثر تسويقا، أو تحديد الأقساط التأمينية عند مستوى معين، أو إستعمال مختلف قنوات التوزيع المتوفرة و هذا في ظل القوانين و التشريعات المعمول بها و المنظمة للصناعة التأمينية¹.

2- مخاطر السمعة:

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توفر رأي عام سلبي تجاه شركة التأمين، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على شركات التأمين الأخرى، نتيجة عدم قدرة الشركة على إدارة نظامها بكفاءة أو حدوث إختراق مؤثر بها².

¹ بتصرف عن: حساني حسين (و) حسناوي مريم، "الإتجاهات الحديثة لإدارة المخاطر في شركات التأمين-إشارة للتجربة الجزائرية-"، ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي حول: "الإتجاهات الحديثة في الفكر الإداري والمالي-إدارة المشاريع التحديات والآفاق-"، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 2016/05/7-6، ص: 7.

² بتصرف عن: سمير الخطيب، "قياس و إدارة المخاطر بالبنوك"، منشأة المعارف للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص: 237.

3- المخاطر القانونية و التشريعية:

هي المخاطر الناتجة عن الدخول في إتفاقيات تعاقدية مع أطراف أخرى مع عدم التأكد بالوفاء بالإلتزامات تجاه هذه الأطراف، حيث تتعلق هذه المخاطر بالأثر المالي لتغيرات القوانين و التنظيمات، فالإتفاقيات التعاقدية يمكن أن تتعارض مع السياسة التنظيمية أو بشكل أعم قد تتغير القوانين و التشريعات خلال حياة العقد المالي¹.

ثالثا: مخاطر تتعلق بالإقتصاد الكلي

تعرض شركات التأمين بإعتبارها كشركة مالية إلى مجموعة من المخاطر تتمثل في:

1- مخاطر تغيرات القيمة السوقية للإستثمارات:

تتعلق هذه المخاطر بميدان إستثمار أموال شركات التأمين، أو بمعنى آخر هي مخاطر متعلقة بالأصول، حيث تعتبر جزءا من المخاطر التي تتسبب فيها مخاطر معدلات الفائدة، إضافة لمخاطر إعادة التمويل و إعادة الإستثمار².

2- مخاطر التضخم:

يلعب التأمين دورا مهما في الحد من خلق الضغوط التضخمية التي تسببها زيادة كمية النقود المتداولة من خلال توفير حصيلة معتبرة من الموارد المالية ليعاد استثمارها في مشاريع منتجة، مما يزيد من حجم السلع و الخدمات المعروضة³، و بالمقابل فإن المخاطر المرتبطة بزيادة معدلات التضخم أثر كبير على شركات التأمين بسبب زيادة التكلفة و الناتجة عن التغيرات في المستوى العام للأسعار.

3- مخاطر سعر الصرف:

و هي المخاطر الناتجة عن التغيرات في أسعار الصرف، و التي يكون لها أثر على شركات التأمين بسبب وجود فروقات غير محسوبة عند القيمة الحقيقية وقت التأمين و القيمة الحقيقية وقت التعويض، و للتقليل من هذه المخاطر ولكي يبقى عمل الشركات متوازنا فإن على كل شركة أن تقدر حجم التضخم الممكن خلال الزمن الذي يمكن أن تكون فيه ملزمة بالتعويض إن تمكنت من ذلك، يضاف إلى ذلك

¹ سعاد بوشلوش، "إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراءات الرقابة فيها-دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الجزائرية"، مرجع سبق ذكره، ص: 74.

² أيمن زيد (و) الطاهري العمودي، "إدارة المخاطر في شركات التأمين-دراسة قياسية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين-"، مجلة رؤى إقتصادية، العدد 09، الجزائر، 2015، ص: 179.

³ زروقي إبراهيم (و) بدري عبد المجيد، "دور قطاع التأمين في تنمية الإقتصاد الوطني"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: الصناعة التأمينية-الواقع العملي و آفاق التطوير، تجارب الدول-"، جامعة شلف، الجزائر، 03-04/12/2012، ص: 06.

المخاطر الناتجة عن قيام شركات التأمين بإستثمار أصولها بالعملات الأجنبية أو إلتزامها بسداد بعض إلتزاماتها بالعملات الأجنبية.

4- مخاطر دورة الإقتصاد:

و هي المخاطر المتعلقة بالحالة الإقتصادية للبلد و لا شك أن حالة الإنكماش الإقتصادي تؤثر سلبا في مختلف فروع صناعة التأمين، فمثلا ينتج عن تباطؤ المشاريع العمرانية و البنية التحتية في الدول تراجعاً كبيراً في أقساط التأمين الهندسية و تأمين الممتلكات، و ستزداد مع الأزمة ظواهر الإحتيال كالحرائق المفتعلة، و هذا ما يكون له أثر سلبي في شركات التأمين، و من جهة أخرى تتأثر الدول المصدرة للبترول بتذبذب أسعار البترول، ما ينعكس على قطاع التأمين و أي إرتفاع في أسعاره سينعش الإقتصاد و من ثم قطاع التأمين،

كما تؤدي حالة الركود الإقتصادي إلى إنخفاض التجارة العالمية و ستخفض حركة الإستيراد و التصدير، و سينال التأثير تأمين الممتلكات، ذلك أن أصحاب المصانع في ظل الكساد غير قادرين على دفع أقساط التأمين، كما يؤدي الركود الإقتصادي إلى إنخفاض الأسعار التأمينية و بالتالي إنخفاض حجم الأقساط، زيادة على ذلك فإن إنخفاض الدخل و زيادة معدلات البطالة سينعكس على تراجع عدد زبائن شركات التأمين و زيادة معه مخاطر فسخ العقود التأمينية¹.

5- خطر التغيرات الإجتماعية و السياسية:

و هي المخاطر المتعلقة بالتغيرات الديموغرافية و سلوك المستهلك، و التي تؤثر على الصناعة التأمينية نتيجة زيادة العوامل المؤدية إلى زيادة حجم الكوارث، إضافة إلى الظروف السياسية للبلد يكون لها أثر سلبي على شركات التأمين.

6- خطر تغير التكنولوجيا:

و هي المخاطر المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة و ما نتج عنها، ذلك أن سوء إستخدام هذه التكنولوجيا سيؤدي إلى زيادة حجم الكوارث التي تؤثر بطبيعة الحال على الصناعة التأمينية للبلد.

المطلب الثالث: المخاطر المستحدثة المرتبطة بالخدمات التأمينية الجديدة

أسهمت الثروة التكنولوجية الحديثة في تطوير جودة خدمات التي تقدمها شركات التأمين، كما ساعدت على إبتكار منتجات تأمينية جديدة تسعى من ورائها إلى تعزيز مكانتها في السوق التأمينية

¹ فتحي القباني، "أعداء المستهلك في الأزمات- التأمين والشحن وأخطار الحروب-"، صحيفة عكاظ، العدد 2999، جدة، 2009/09/02.

و توسيع حجم محفظتها التأمينية من خلال زيادة حجم زبائنها، إلا أن ذلك التحول أدى إلى ظهور مخاطر جديدة ، و أصبح لزاما على شركات التأمين إختيار أنسب الوسائل لمواجهتها.

أولاً: التأمين البنكي

1- تعريف التأمين البنكي:

يقصد بالتأمين البنكي توفير منتجات التأمين و البنوك من خلال قنوات توزيع مشتركة تجمع بين عملاء البنوك و عملاء شركات التأمين، و المعروف هنا لا يقوم بإنتاج أو إدارة خدمات التأمين و إنما يقوم ببيعها و تسويقها¹.

كما يعرف التأمين البنكي على أنه عبارة عن إستراتيجية تعتمد على البنوك و شركات التأمين بهدف إستغلال السوق المالية بطريقة أكثر أو أقل اندماجاً².

و بهذا فإن مصطلح التأمين البنكي يشير إلى تسويق و توزيع المنتجات التأمينية من خلال قنوات التوزيع المتوفرة لدى البنك.

2- نماذج صيرفة التأمين:

هناك عدة إختلافات فيما يخص نماذج صيرفة التأمين، إلا أنها تضم ثلاثة نماذج رئيسية و هي إتفاق التوزيع، المشروع المشترك و المتكامل، و هناك من يقسمها إلى النماذج التالية³:

- الشراكات التجارية:

أ- إتفاقات التوزيع: شائع جدا في آسيا و يتميز هذا النوع بما يلي:

- قيام البنوك بتوزيع منتجات التأمين على الحياة - المعزولة أو المرتبطة بالمنتجات البنكية- في مقابل عمولة؛
- إمكانية تبادل المعلومات عن العملاء و الزبائن.

ب- التحالفات الإستراتيجية: تتميز بـ :

- درجة أعلى من التكامل في تطوير المنتجات و الخدمات و إدارة قنوات التوزيع؛

- إمكانية تبادل قواعد البيانات و المعلومات عن العملاء و الزبائن؛

¹ نبيل قبلي (و) نعماري سفيان، "التأمين المصرفي في الجزائر بين النظرية والتطبيق"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "الصناعة التأمينية - الواقع العملي وآفاق التطوير، تجارب الدول-"، جامعة شلف، الجزائر، 03-04/12/2012، ص: 03.

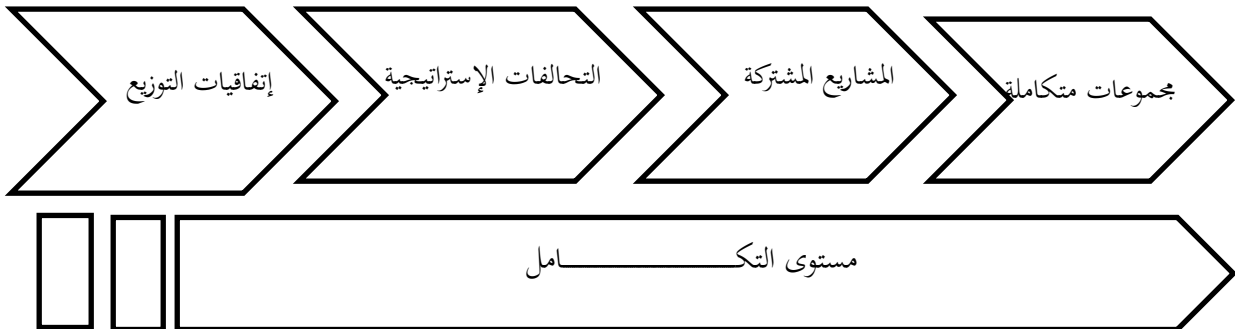
² Emilia Clipici, Catalina Bolvan, "Bancassurance-Main insurance distribution and sale channel",

http://economic.upit.ro/repec/pdf/2012_3_7.pdf consulté le: 15/03/2016.

³ طارق حمول، "صيرفة التأمين و دورها في تطوير جودة الخدمات"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 01، الأردن، 2015، ص: 48.

- يتطلب الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و موظفي أو أعوان البيع.
 - ت-المشاريع المشتركة: أكثر شيوعا في سويسرا مما كان عليه في فرنسا تتميز ب:
 - ملكية متبادلة للمنتجات و العملاء؛
 - تتطلب إستثمارات كبيرة من كلا الطرفين؛
 - تبادل قواعد بيانات العملاء؛
 - المشكلة الرئيسية هي حجم المساهمة و السلطة.
 - ت-خلق مجموعات متكاملة للخدمات المالية: تتميز ب:
 - يمكن أن تكون العمليات و النظم متكاملة؛
 - القدرة و إمكانية التأثير على العملاء الحاليين للبنوك و التعديل في الخدمات؛
 - تقديم خدمات مالية شاملة؛
 - إمكانية الدمج الكامل للمنتجات؛
 - المشكل الأساسي يتمثل في التكاليف الثابتة.
 - ج-عمليات الإندماج و الشراء: نموذج شائع في فرنسا، بلجيكا، هولندا و سويسرا:
 - لوحظ توفر هذا النموذج منذ عام 1998 في أوربا؛
 - شركات التأمين الأوروبية تعتبر أحسن نموذجا له.
 - ح-النموذج الذاتي أو الداخلي: هو الأسلوب أو نموذج لتنمية و تطوير بنك التأمين، و يتميز بما يلي:
 - يتطلب قدرا كبيرا من الموارد؛
 - لا يجذب العديد من قنوات التوزيع؛
 - عادة ما يتم إستهداف عملاء شركة التأمين أو البنك.
- و كخلاصة لما سبق ذكره يتم التمييز بين أغلب النماذج حسب مستوى التكامل وفق الشكل التالي:

الشكل رقم 02-01: نماذج بنك التأمين



المصدر: طارق حومل، "صيرفة التأمين و دورها في تطوير جودة المنتجات"، مرجع سبق ذكره، ص: 49

3- مزايا بنك التأمين:

تحقق عملية الإندماج بين البنوك و شركات التأمين مجموعة من المزايا و العيوب بالنسبة للطرفين و أيضا للزبائن.

- المزايا بالنسبة للبنوك:

- من أهم الحوافز التي تحت و تدفع الجهاز البنكي على الإندماج تحت التأمين البنكي ما يلي¹:
- تأمين مداخيل إضافية و ضمان تحصيل عمولات جديدة، تتسم بالثبات و الإستقرار بفضل تنوع مجالات و مراكز النشاط الإستراتيجي في إطار توزيع المنتجات التأمينية في ظل تقلص هوامش الفائدة؛
- إن الأموال المجمعة عن طريق التوزيع لحساب المنتجات التأمينية تبقى ثابتة عند البنك أين يضمن توظيفها وفقا لإتفاقات تأخذ بعين الإعتبار تقنين أو تنظيم التوظيفات المحققة مقابل المؤونات التقنية المحررة؛
- تعميق منسوب الإشباع و درجة الرضا لدى الجمايع الشرائية، و منه تعظيم دالة الوفاء و الولاء، كمحصلة لتقديم مجموعة متكاملة من المنتجات خصوصا في نطاق منتجات التأمين على الحياة المعروفة بطول مدتها؛
- إن عرض ضمانات التأمينات للزبائن بسعر تنافسي محسوب على أساس تعريف المجموعة- هو السعر المتفق عليه من طرف البنك و شركة التأمين-، بشكل خدمة إضافية تتدعم بها سمعة البنك و تسهم في وفاء الزبائن؛
- التوجه نحو خدمات مالية متكاملة و ملائمة لدورة حياة الزبائن؛
- الإستفادة من رؤوس الأموال الموجهة للتأمين، إضافة إلى الإستفادة من إمتيازات النظام الجبائي المطبق؛
- تحقيق إقتصاديات الحجم، مما يسمح بتدنية التكاليف الثابتة، و تحسين الكفاءة الإنتاجية و الرفع من المردودية الكلية للبنك.

-المزايا بالنسبة لشركات التأمين:

- تستطيع شركة التأمين من خلال شبكة التوزيع الجديدة من التوسيع من حجم زبائنها و الوصول إلى زبائن جدد كان يصعب الوصول إليهم، و هذا بالطبع ميزة رئيسية تكفي في حد ذاتها إلى الدفع بشركات التأمين من وضع إتفاقات مع البنك؛

¹ طارق قندوز (و) عبد الحفيظ حسام الدين، "إضاءات حول تجربة صيرفة التأمين في الجزائر- الواقع والمأمول-":

- يزيد من فرص شركات التأمين في التغيير من أساليب التوزيع و ذلك لتجنب الإعتماد المفرط على شبكة واحدة، ذلك أن التنوع يمكن من التقليل من المخاطر؛
- غالبا ما تستفيد شركات التأمين من الصورة الجديدة التي تتمتع بها البنوك؛
- التخفيض من تكاليف التوزيع بالنسبة لشركات التأمين و هذا بالمقارنة مع قنوات التوزيع التقليدية، ذلك أن شبكة المبيعات للمنتجات التأمينية و النفسية هي نفسها بشكل عام؛
- شركة التأمين يمكن أن تنشئ بسرعة سوقا جديدة و ذلك بإستخدام الشبكة الحالية من أحد البنوك المحلية¹.

- المزايا بالنسبة للزبائن:

- إن النظرة التامة للإحتياجات المالية للزبائن تسمح للبنك بإقتراح حلول و تتجاوز الإطار الكلاسيكي في تحسين خدماتهم ؛
- يملك البنك القدرة على عقد إتفاقية مع المؤمن له لضمان بصفة نظامية تسديد المستحقات المتبقية عن وفات مقترضي البنك و توسيع هذه الضمانات للمسفيدين على المكشوف اللذين هم عموما غير ملزمين على إكتتابها بهذا الأسلوب أو الإجراء، فإن البنك يقلص من تكلفة الإكتتاب للعمليات الإدارية لمنح القرض متجنبين بذلك لزبائنه الصعوبات المرتبطة بالإكتتاب الفردي للضمانة؛
- سهولة الحصول على المنتجات التأمينية إذا يحصل الزبون على خدمة متكاملة من المنتجات المالية من نفس المنفذ التوزيعي و بسعر أقل؛
- إنخفاض في تكلفة الوقت المستغرق فالكمية الزمنية للإنتفاع بالخدمة سيتم تأديتها من نفس الشباك؛
- توفير شمولية الخدمة للزبون، مما يمكنه من إجراء مختلف عملياته في مكان واحد؛
- التعامل مع مسير حسابه فقط؛
- الربط بين مفهوم الإدخار ومفهوم الإحتياط من المخاطر².

¹ Marjone Chevalier ,Carole Launay et d'autres, "La banque assurance-analyse de la situation de la bancassurance dans le monde-", SCOR,USA, 2005, p: 06.

² طارق قندوز (و) عبد الحفيظ حسام الدين، "إضاءات حول تجربة صيرفة التأمين في الجزائر- الواقع و المأمول-"، مرجع سبق ذكره، ص: 7.

4- مخاطر بنك التأمين:

كما هو الحال بالنسبة لمزايا بنك التأمين على كل من البنوك، شركات التأمين و العملاء فإن لهذه الشراكة بين البنوك وشركات التأمين عدد من المخاطر التي يمكن أن تؤثر سلبا على الأطراف المشاركة في هذه العملية، و عموما يمكن إيجاز هذه المخاطر في النقاط التالية:

- فقدان البنك للصورة الجيدة في حالة تأخر شركة التأمين عن تسديد التعويضات؛
- كبر حجم الاستثمارات خاصة على مستوى الموارد البشرية للتمكن من توزيع المنتجات الحديثة؛
- يمكن لمنتجات التأمين أن تتفوق على المنتجات البنكية مما يؤدي إلى خروج المدخرات من البنوك؛
- تباين الثقافة التجارية، فالبنوك و شركات التأمين تتعامل بطريقة مختلفة مع شريحة الزبائن، هذا الاختلاف يظهر كذلك في سياسة الأجور المتبعة لكلاهما، فشركات التأمين تتبع سياسة العمولات على الأعمال المختلفة لشبكتها التوزيعية، أما البنوك فتقدم العلاوات التي تكون بسيطة عن الأهداف المحققة لشبكتها التوزيعية؛

- تطوير توزيع المنتجات التأمينية يؤثر و يسهم في تهميش بعض المنتجات البنكية الأساسية؛
- إرتفاع تكاليف تكوين العمال نظرا لتعدد النشاط التأميني الذي يتطلب معرفة و تقييم دقيق للأخطار؛
- يتسبب في تحويل مركز صناعة القرار، حيث أن شركة التأمين مطالبة بإيجاد منتجات حسب خيارات و حاجة البنك؛

- إختلاف الثقافة التجارية، و خاصة في مجال إختيار الأخطار و كيفية معالجة الملفات؛
- السرية البنكية لا تتلائم مع تكوين بنك معلومات لشركات التأمين من قبل البنوك؛
- ضرورة وضع نظم معلومات إلكترونية تتلاءم و طبيعة الشراكة بين البنوك وشركات لتأمين.

ثانيا: الإدارة الإلكترونية وأثرها في زيادة حجم المخاطر في شركات التأمين

أدى تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين إلى تحويل العمل اليدوي للشركة إلى عمل يعتمد على الطرق الإلكترونية في معالجة البيانات، و التي أسهمت في تقليص وقت المعالجة و تكاليفها ، إلا أن ذلك لم يخلو من المخاطر و التهديدات التي أثرت بدورها على أداء هذه الشركات.

1 - ماهية الإدارة الإلكترونية

لتحديد الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية لابد من التطرق إلى أهم التعاريف التي تناولتها ، ليتم على أساسها إستخلاص أهم أبعادها و خصوصيات إعتمادها في شركات التأمين.

- تعريف الإدارة الإلكترونية

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها الانتقال من أداء العمل في الإدارة من الأسلوب التقليدي إلى تطبيق تقنية المعلومات و الإتصالات بإستخدام التقنية الممثلة في الحاسب الآلي، و الشبكة الدولية للمعلومات لتقديم خدمات للمستخدمين تحقق أو تتجاوز رضاهم¹.
و تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغية زيادة كفاءة و فعالية الأداء².
يقصد بالإدارة الإلكترونية العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت و شبكات الأعمال في التخطيط، التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للشركة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة³.

و عموماً يمكن القول أن إعتداد شركات التأمين على مفهوم الإدارة الإلكترونية يشير إلى قيامها بكافة الأعمال و الأنشطة من خلال شبكة المعلومات الدولية، ما ينعكس على أداء الشركة و هذا من خلال السرعة، الدقة، الإتقان، زيادة نوعية الخدمات و تبسيط الإجراءات الإدارية و هذا ما يؤدي بدوره إلى زيادة درجة ولاء الزبائن.

- أبعاد الإدارة لإلكترونية:

تتمثل أبعاد الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية⁴:

- أ- إدارة للأوراق: حيث يتم الإعتداد على الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني و الأدلة و المذكرات الإلكترونية و الرسائل الصوتية، و نظم تطبيقات المتابعة الآلية؛
ب- إدارة عن بعد: حيث يتم الإعتداد على الإتصال الإلكتروني، التليفون المحمول و المؤتمرات الإلكترونية و غيرها من وسائل الإتصال الحديثة؛

¹ محمد فلاح علي خوادة ، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم"، مجلة دراسات العلوم التربوية، العدد 03، الأردن، 2015، ص: 1045.

² أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية - آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص: 3.

³ نجم عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية - الإستراتيجية، الوظائف والمشكلات"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004، ص: 14.

⁴ محمد فلاق (و) رضوان انساعد، "الإدارة الإلكترونية-مفهومها، متطلبات التطبيق - عرض تجارب لبعض الدول العربية"، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول: "متطلبات إرساء الحومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول"، جامعة البليدة، الجزائر، 13-14/05/2013، ص: 03.

ت- الإدارة بالزمن المفتوح: حيث يتم العمل 24 ساعة متواصلة دون الإرتباط بالليل و النهار؛
ث- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال الشركات الشبكية و الشركات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

2- أهداف الإدارة الإلكترونية و شروط تطبيقها في شركات التأمين

تحدد أهم أهداف الإدارة الإلكترونية و شروط تطبيقها في شركات التأمين في النقاط التالية :

-أهداف الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين:

تعدد أهداف الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين و في غيرها من الشركات، إلا أن كلها تهدف إلى زيادة كفاءة و فعالية الشركة من جهة، و تخفيض التكاليف من جهة أخرى و هو ما يمكن إجماله في¹:
- تطوير الإدارة بشكل عام بإستخدام التقنيات الرقمية من حلول و أنظمة و التي من شأنها تطوير العمل الإداري و بالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات؛

- محاربة البيروقراطية و القضاء على تعقيدات العمل اليومية؛

- توفير المعلومات والسياسات لأصحاب القرار بالسرعة و في الوقت المناسبين و كذا رفع مستوى العملية الرقابية؛

- تحسين الإنتعاش الإقتصادي و جذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة المتوفرة في الشركات ذات العلاقة؛

- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كمية الملفات و الخزائن و كميات الأوراق المستخدمة.

- شروط تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين

لتطوير نظام الإدارة الإلكترونية في شركات التأمين و في غيرها من الشركات يجب توفر ما يلي²:

- إدراك أهمية الحاجة إلى فهم قضية التكنولوجيا؛

¹ فاطمة الزهراء طلحي (و) رحيلية سيف الدين، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية -دراسة حالة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس-"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية-مقاربة نظرية وتجارب عالمية-"، جامعة البليدة، الجزائر، 17/11-18/11-2015، ص: 05.

² حساني حسين، " دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز تنافسية مؤسسات التأمين الجزائرية-دراسة تطبيقية لنظام إلكتروني متكامل لإدارة مؤسسة التأمين"، ورقة مقمة للملتقى الدولي حول: "الصناعة التأمينة -الواقع العلمي و آفاق التطوير-الجزائر"، 03-04/12/2012، ص: 04.

- الموارد المالية، بحيث يجب حساب تكلفة إدخال هذا النظام و معرفة مدى المردودية التي يمكن أن يقدمها للشركة؛
- ضرورة توفر العمالة المؤهلة من الإطارات و الباحثين التي تسمح بحل المشاكل الفنية التي يمكن أن تظهر على مستوى النظام و المرتبطة بنشاط الشركة و كذا بيئتها؛
- ضرورة وجود برنامج للبحث و التطوير التكنولوجي يوضع بعد عملية استشارية بين الباحثين، بحيث يعكس هذا البرنامج الأولويات في مجال التحسين المستمر لنظام الإدارة الإلكترونية في الشركة؛
- ضرورة معرفة مدى ملائمة المناخ الإقتصادي و الاجتماعي لمثل هذا النوع من الإدارة و الذي يتضمن توقيت إدخال النظام، قنوات الإتصال و الفئة المستهدفة من هذا النظام؛
- الأخذ بعين الاعتبار السياسات الحكومية في مجال الحكومة الإلكترونية ذلك أنها تؤثر و تتحكم في الشركات و الأفراد، و من بين أدواتها المشجعة أو المثبطة و مدى تأقلم و قبول نظامها الضريبي للمعلومات التي يمكن أن يفرزها هذا النظام، و كذا مدى قبول الحكومة لهذا النوع من المساعدات المالية أو التقنية الدولية في هذا المجال، و كذا الحد الذي يمكن قبوله في مجال الإنفتاح الذي يوفره النظام.

3- المخاطر التي تهدد شركات التأمين بسبب تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية

يمكن تقسيم المخاطر التي تهدد شركات التأمين و غيرها من الشركات نتيجة تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية¹:

- المخاطر المتعلقة بالجانب التقني و الأمني:

يندرج هنا المخاطر الناتجة عن الأعطال المتعلقة بالنظام المتحكم في الخدمات الإلكترونية وراء البرمجيات المتطورة، و كذا المخاطر المترتبة عن الأخطاء التقنية التي تحدث نتيجة خلل فني أو عيب في إشتغال الأجهزة المعلوماتية أو في مصادر التغذية الكهربائية أو الصيانة، إضافة إلى مخاطر السماح لبعض الأطراف التي تتابع أهداف غير مشروعة بأن تتمتع بحرية التصرف كالحلاليات الإرهابية و جماعات المصالح التي يمكن أن تتعسف في إستعمال سهولة الحصول على المعلومات و تستعملها للتأثير السلبي، و كذا إمكانية الوقوع ضحية قرصنة معلوماتية أو تجسس إلكتروني؛

و من السلبيات ذات الصلة بالجانب الأمني الإستراتيجي زيادة التبعية للخارج، ذلك أن الإعتماد على التكنولوجيا الغربية يعني زيادة إمكانية التجسس، و لا يقتصر التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية

¹ محمد ابن عراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية النخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد 19، الجزائر، 2014، ص: 04.

و سياسية، بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على المعلومات تعطيتها الأفضلية على منافسيها في السوق.

- المخاطر المتعلقة بالجانب الإجتماعي:

من السلبيات و المخاطر التي تنجم عن تبني نظام الإدارة الإلكترونية المتعلقة بالجانب الإجتماعي هي إمكانية الإضرار ببعض الفئات الإجتماعية الضعيفة ذلك أن الأشخاص الأكثر مطالبة بالإدارة الإلكترونية هم ذوي المستوى الثقافي العالي، و هذا من شأنه الإخلال بمبدأ العدل الإجتماعي، إضافة إلى إمكانية المساس بالحق في خصوصية الشيء الذي قد ينجم عنه الحد من إستقلال الفرد و تقييد حرته نتيجة إستعمال المعلومات الخاصة به و المخزنة بالحاسوب للقيام بأعمال عمدية؛ و من الآثار الإجتماعية السلبية البطالة الناتجة عن الحوسبة و رقمنة الخدمات العمومية، فضلا عن خطر المساس بالصحة العامة.

المبحث الثاني: إستراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين

أصبحت عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين ضرورة حتمية لضمان بقاء الشركة و إستمرارها في السوق التأمينية، و هذا بإعتماد عدد من الإستراتيجيات المستندة على أسس و مبادئ علمية و عملية تستهدف تدنية مستويات المخاطرة إلى أدنى الحدود و تحجيم آثارها بأقل التكاليف، كما أن عملية إدارة المخاطر تركز على منهج تقدير المخاطر، تقييمها، معالجتها، و متابعتها و هو ما أكدت معظم أساليب إدارة المخاطر، دون إهمال دور آليات الهندسة المالية من خلال أدواتها المختلفة الموجهة للحد من المخاطر، و صور إعادة التأمين المتعددة و التي تعد بمثابة حاجز الأمان لشركات التأمين ضد مختلف المخاطر التي قد تتجاوز آثارها الطاقة الإستيعابية لهذه الشركات.

المطلب الأول: إدارة المخاطر في شركات التأمين

تتضمن أساليب إدارة المخاطر إبتكار آليات مختلفة للحد من المخاطر و التأكد من أنها ضمن الحدود المقبولة ما يمكن الشركة من إستمرارها في أداء مهامها، و بالنظر إلى هذه الأهمية زادت معها إهتمامات مختلف أصحاب الشركات لتحقيق ذلك، وهذا لا يتم إلا بإدراك هؤلاء بالزامية ضبط مفهوم عملية إدارة المخاطر، أهميتها و أهدافها بالنسبة لشركات التأمين.

أولاً: ماهية إدارة المخاطر في شركات التأمين

لضبط مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين نتطرق إلى أهم تعاريفها، أهميتها و أهدافها .

1- مفهوم إدارة المخاطر:

- وردت العديد من التعاريف التي تناولت تعريف إدارة المخاطر نذكر من بينها ما يلي:
- تعرف إدارة المخاطر على أنها كافة الإجراءات التي تقوم بها الإدارة للحد من الآثار السلبية الناتجة عن المخاطر للمحافظة عليها في أدنى حد ممكن¹.
 - و تعرف بأنها العملية التي يتم من خلالها رصد المخاطر، تحديدها، قياسها، مراقبتها و الرقابة عليها، و ذلك بهدف ضمان فهم كامل لها و الإطمئنان بأنها ضمن الحدود المقبولة و الإطار الموافق عليه من قبل إدارة الشركة للمخاطر².

¹ محمد داود عثمان، "إدارة و تحليل الإئتمان و المخاطرة"، ط1، دار الفكر ناشرون و موزعون، الأردن، 2013، ص: 216.

² محمد محمود المكاوي، "إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية"، مرجع سبق ذكره، ص: 25.

- و يشير مصطلح إدارة المخاطر إلى أنه عملية مقننة و مستمرة للتعامل مع أنواع الخطر المرتبطة بأنشطة الشركة بهدف تحقيق قيمة متواصلة مع كل نشاط من أنشطة الشركة¹.

وعموما فإن إدارة المخاطر في شركات التأمين تشير إلى تحديد المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركة ليتم تصنيفها ثم قياسها و إختيار الوسائل المناسبة لمواجهتها أو مواجهة الخسائر الناتجة عنها بأقل تكلفة ممكنة.

2- أهمية إدارة المخاطر في شركات التأمين:

نظرا لأهمية قطاع التأمين و دوره في التنمية الإقتصادية فقد أصبح لزاما وضع مجموعة من القواعد و الإجراءات لإدارة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها شركات التأمين و كذا تسيير محفظة أخطار الشركة²، ذلك أنه لعملية إدارة المخاطر أهمية كبيرة في الشركات بشكل عام، و التي تبرز في النقاط التالية³:

- إدارة المخاطر تزداد عبر الزمن في الأعمال و خصوصا في بيئة العولمة؛
- تساعد في تشكيل رؤية مستقبلية واضحة يتم في ضوءها تحديد خطة و سياسة عمل شركات التأمين؛
- الثروة التكنولوجية التي أدت إلى إيجاد مخاطر جديدة متعددة نتيجة توجه بعض شركات التأمين إلى الأعمال الإلكترونية و التحالفات مع البنوك مما أدى إلى ظهور مخاطر إضافية مرتبطة بالبيئة الإلكترونية الجديدة؛
- الحاجة إلى تنمية و تطوير ميزة تنافسية لشركات التأمين عن طريق التحكم في التكاليف الحالية و المستقبلية التي تؤثر في الربحية؛
- تقدير المخاطر و التحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية شركات التأمين من خلال إستخدام أدوات المخاطر؛
- المساعدة في إتخاذ قرارات التسعير.

¹ نبيل محمد مرسي (و) أحمد عبد السلام سليم، "الإدارة الإستراتيجية"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2007، ص: 203.

² MAX J. RUDOLPH(et) d'autres, "Risk Management Framework in a Life Insurance Company", RECORD, vol29, N°03, America, 2004, p2

³ صادق راشد الشمري، "إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية وأثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية"، ط1، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2013، ص: 47.

3- أهداف إدارة المخاطر في شركات التأمين:

- تتمثل أهداف إدارة المخاطر في الشركات المالية عامة و في شركات التأمين خاصة فيما يلي¹:
- تفادي أكبر مخاطرة قد تواجه أي شركة و هي الإفلاس و تكاليفه المباشرة و غير المباشرة التي تكون في معظمها كبيرة و معلومة، فالنظرة إلى الإفلاس مستقبلا كإمكانية غير عادية للشركة تؤدي لإعادة الهيكلة أو الإغلاق، و عليه فإدارة المخاطر تمكن من رفع قيمة الشركة عبر تخفيض إمكانية العجز و عدم الملائمة؛
 - إدارة المخاطر يمكن أن تساعد في تخفيض تقلب العوائد، فتخفيض التقلب في الدخل المستقبلي الخاضع للضريبة سيخفض القيمة الحالية الصافية للدفعات الضريبية المستقبلية، و بالتالي رفع قيمة الشركة؛
 - المصدر الرئيسي لعجز شركة التأمين هو عدم القدرة على خدمة الديون، و هذا كله مساو لارتفاع نسبة الديون إلى حقوق الملكية ما يزيد من مخاطر الشركة، و بالتالي فإن إدارة المخاطر تسمح للشركة من تخفيض تكاليف تمويل الديون، و في المقابل فإن إدارة المخاطر يمكن أن تسمح للشركة بإعطائها فرصة لتوسيع التمويل عبر الديون؛
 - الإستثمار الضمني في رأس المال البشري المحدد في الشركة، فالشركة الأكثر مخاطرة هي التي يكون تعويض الموظفين الحاليين أو المرتقبين فيها يتطلب بقاؤهم أو ارتباطهم بالشركة، فإدارة المخاطر الحقيقية يمكن أن تساعد على تخفيض تكاليف الإحتفاظ أو توظيف موظفين رئيسيين؛
 - تساعد الجهات الراعية و الفريق الإداري للشركة في بناء قدرات علمية بالنظر إلى المتغيرات المتحركة في الشركة، كما تشجع الفريق الإداري على الأخذ بالمقاييس المناسبة من أجل تخفيض الآثار السلبية على أهداف و تكاليف و برامج الشركة و إدراكها في ظل الأزمات.

ثانيا: خطوات و مبادئ إدارة المخاطر في شركات التأمين

- تضم عملية إدارة المخاطر عددا من الخطوات و المبادئ لضمان التطبيق الفعال لها و نجاحها، و تتمثل أهم هذه الخطوات و المبادئ فيما يلي:

¹ عصماني عبد القادر، "أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "الأزمة المالية و الإقتصادية الدولية و الحكومة العالمية"، جامعة سطيف، الجزائر، 20-21/10/2009، ص: 05.

1- خطوات إدارة المخاطر في شركات التأمين:

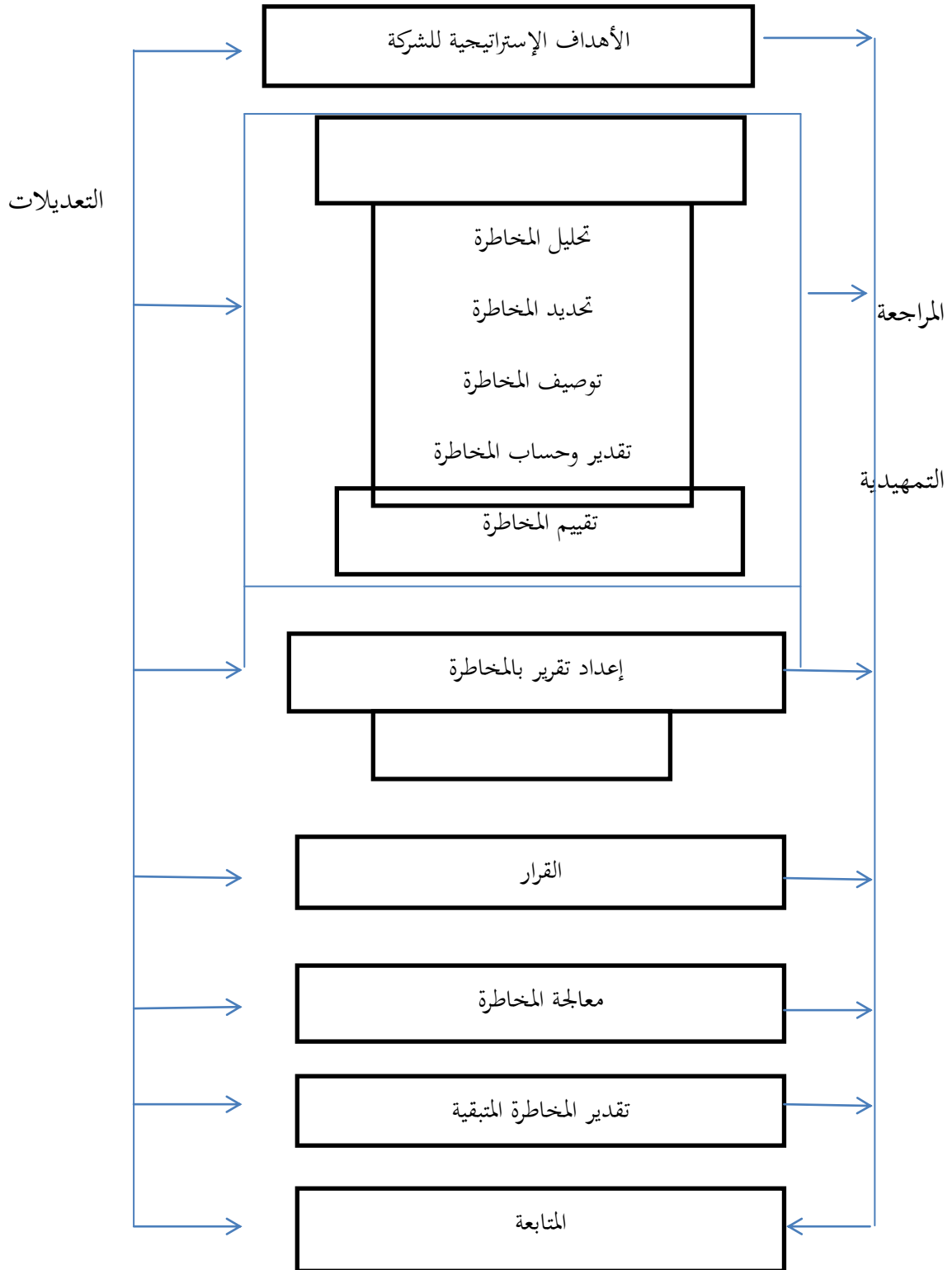
ينبغي أن تتضمن عملية إدارة المخاطر إتباع مجموعة من الخطوات التي تتمثل في¹:

- تحديد المخاطر و تقييمها: تتضمن هذه الخطوة تحديد المخاطر التي تواجه الشركة و إنشاء سجلات و خرائط للمخاطر، إلى جانب إجراء تحليل كمي و نوعي لدرجة التعرض للمخاطر؛
- إستراتيجيات تخفيف المخاطر: إذ تتمثل في وضع إستراتيجيات لتخفيف المخاطر و إدراج خطط عمل ضمن أعمال الشركة الكلية لضمان نجاح التطبيق؛
- نقل المخاطر المتبقية: بعد الإنتهاء من تقييم و تنفيذ جميع إستراتيجيات تخفيف المخاطر، ينبغي أن تدار المخاطر المتبقية بفعالية من خلال مزيج من التأمين و التحوط و تقنيات أخرى بديلة لضمان أفضل تغطية ممكنة بأقل تكلفة نقل ممكنة؛
- تقارير المخاطر: تحتاج الشركة إلى التمتع بالقدرة على إعداد تقارير عن المخاطر داخليا و رفعها إلى الإدارة العليا و مجلس الإدارة؛
- المتابعة: يهدف الجزء من العملية إلى ضمان الإلتزام بالسياسات و الإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر و فعاليتها، و لتحقيق هذه الفعالية ينبغي تطبيق إدارة المخاطر من خلال الأخذ بمنهج متكامل يتضمن:
 - أ -أخذ جميع أنواع المخاطر بعين الإعتبار؛
 - ب -تبني منهجية ثابتة لكل نوع من المخاطر.

و يمكن إيجاز مراحل عملية إدارة المخاطر في الشكل الموالي :

¹ جوناثان روفيد، ترجمة علاء أحمد إصلاح، "إدارة مخاطر الأعمال-دليل علمي لحماية أعمالك-"، ط1، مجموعة النيل العربية، مصر، 2008، ص ص: 39-40.

الشكل رقم 02-02: عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين



المصدر: سيد محمد جاب الرب، "الإتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية"، دار النهضة العربية، مصر، 2011، ص: 06.

2 مبادئ إدارة المخاطر في شركات التأمين:

تتمثل أهم مبادئ إدارة المخاطر في¹:

- تقع مسؤولية إدارة المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة، هو ما يستوجب فهم المخاطر التي تواجهها الشركة و التأكد من أنها تدار بأسلوب فعال و كفى؛
- على مجلس الإدارة إقرار إستراتيجية إدارة المخاطر، و تشجيع القائمين على الإدارة على قبول و أخذ المخاطر بعقلانية في إطار هذه السياسات، و العمل على تجنب المخاطر التي يصعب تقييمها؛
- إنشاء إدارة متخصصة تتولى مسؤولية إدارة المخاطر تقع على عاتقها المسؤولية اليومية لمراقبة و قياس المخاطر، و تكون مسؤولة أمام لجنة إدارة المخاطر؛
- ضرورة وجود منهجية و نظام محدد لقياس و مراقبة المخاطر، و ذلك لتحديد مستوى كل نوع من المخاطر التي يمكن قياسها و بشكل دقيق لمعرفة و تحديد تأثيرها على ربحية الشركة؛
- ضرورة إستخدام أنظمة معلومات حديثة لإدارة المخاطر، توفر بشكل دوري و في الوقت المناسب معلومات تفصيلية و شاملة و دقيقة عن المخاطر التي تواجهها الشركة؛
- يجب الإحتفاظ كتابيا بكافة التفاصيل المتعلقة بطريقة عمل أنظمة المعلومات، و مراجعتها بشكل دوري للتحقق من توافقها مع المعلومات المستخرجة من الأنظمة المعلوماتية؛
- ضرورة وجود وحدة مراجعة داخلية مستقلة بالشركة تقوم بمراجعة على جميع أعمال و أنشطة الشركة بما فيها إدارة المخاطر؛
- وضع ضوابط أمان لجميع أنظمة المعلومات الرئيسية تمكن من الحفاظ على صحة و سلامة و سرية المعلومات؛
- وضع خطط للطوارئ معززة بإجراءات وقائية ضد الأزمات تتم الموافقة عليها من قبل المسؤولين ذوي العلاقة، للتأكد من أن الشركة قادرة على تحمل أي أزمة أو تعطل في أنظمة المعلومات أو أجهزة الإتصالات على أن تخضع هذه الخطط للإختبار بشكل دوري.

¹ حسين صلاح الزين، "تحليل و إدارة و حوكمة المخاطر المصرفية الإلكترونية"، ط1، دار الكتاب الحديث، مصر، 2011، ص ص: 26-27.

ثالثا: دور إدارة المخاطر في شركات التأمين

- تلعب إدارة المخاطر في شركة التأمين دورا هاما بالنسبة لشركة التأمين ذاتها، فهي مسؤولة عن¹:
- تركيب محفظة الشركة و طبيعتها من حيث أنواع التأمين المختلفة المكونة لها و من حيث حجمها و تجانس التغطيات في كل نوع، و بهذا تتدخل إدارة المخاطر لتحديد سياسة الإكتتاب المباشرة في الشركة؛
 - تقييم الأخطار المقبولة على أسس فنية بوعي كامل لخطورة هذه العملية، و التي ترتقي إلى مستوى القرار المالي الذي يترتب عليه تحديد إلتزامات شركة التأمين و معيد التأمين؛
 - تحديد إحتفاظ الشركة العام بما يتفق و تركيب الأخطار المقبولة و حدودها و شروطها؛
 - مراجعة تقديرات إدارة المطالبات المباشرة للمخصصات الفنية و التأكد من كفايتها لمقابلة إلتزامات الشركة المستقبلية مستخدمة في ذلك أدوات علمية في التحليل، مع إضافة العامل الشخصي المبني على خبرة فعلية مرتبطة بالواقع؛
 - مساعدة إدارة إعادة التأمين في تحديد حدود الإحتفاظ بالنسبة للأخطار المختلفة و تقييم إتفاقيات إعادة التأمين و تحديد نواحي القصور فيها و إقتراح الحلول المناسبة لعلاج هذا القصور؛
 - مساعدة إدارة الإستثمار في الشركة في إدارة أموال شركة التأمين و تكوين محفظة الإستثمارات الخاصة بها في ضوء القواعد الفنية و القانونية للإستثمار، و دراسة هياكل الإستثمار الموجودة و مدى كفاءتها و إقتراح الحلول المناسبة في ضوء الظروف الإقتصادية و الإجتماعية للبلاد و المساهمة في تنفيذ هذه الحلول؛
 - مساعدة إدارة العلاقات العامة في شركة التأمين من تحديد أنسب سياسات الدعاية و الترويج للتغطيات التأمينية التي تقدمها شركة التأمين؛
 - إدارة أخطار الأنشطة الإقتصادية المختلفة التي تقوم بها شركة التأمين ككيان إقتصادي بالمجتمع؛
 - إقتراح التغطيات التأمينية الجديدة التي يمكن لشركة التأمين تقديمها وفقا لإحتياجات السوق من واقع الدراسات التي تم إعدادها عن الأخطار التي يتعرض لها العملاء.

المطلب الثاني: إسهام الهندسة المالية في إدارة المخاطر في شركات التأمين

أسهمت الهندسة المالية في إبتكار و تطوير منتجات مالية قادرة على التحوط و إدارة المخاطر على إختلاف أنواعها بشكل أفضل، و تعد المشتقات المالية من أهم منتجاتها إذ تنطوي على أدوات من أهمها

¹ عيد أحمد أبو بكر، "إدارة المخاطر في شركات التأمين-أخطار الاكتتاب، أخطار الاستثمار-"، مرجع سبق ذكره، ص ص: 246-247.

عقود الخيارات، العقود المستقبلية، العقود الآجلة و عقود المبادلة، و لكل نوع من هذه العقود مميزات تسمح بإستعمالها تماشياً و طبيعة الخطر الذي يواجه شركات التأمين.

أولاً: ماهية الهندسة المالية

حتى نصل إلى تعريف شامل للهندسة المالية لابد من التطرق إلى أهم تعاريفها و التي تختلف باختلاف وجهات نظر مؤلفيها، و دراسة أسباب ظهورها ليتم على ضوءه إستخلاص أهم أهدافها.

1- تعريف الهندسة المالية:

توجد العديد من التعاريف لمفهوم الهندسة المالية نذكر منها:

- تعرف الهندسة المالية بأنها تصميم و تطوير أدوات و آليات مالية مبتكرة، و صياغة حلول إبداعية لمشاكل التمويل¹.

- كما تعرفها الجمعية الدولية للمهندسين الماليين بأنها تتضمن التطوير والتطبيق المبتكر للنظرية المالية و الأدوات المالية لإيجاد حلول للمشاكل المالية المعقدة و لإستغلال الفرص المالية، فالهندسة المالية ليست أداة بل هي المهنة التي تستعمل الأدوات².

- في حين أن هناك من شبه الهندسة المالية بالهندسة المعمارية و المهندس المالي بالمهندس المعماري و أدوات الهندسة المالية بأدوات الهندسة المعمارية، التي يمكن من خلالها إستعمالها لإيجاد العديد من التشكيلات و المراكز المالية المختلفة، و كذلك الإعتماد على النماذج و الأساليب الكمية المدروسة بعناية و إمكانية تصميم و بناء تشكيلات مختلفة بإستعمال الأدوات المالية الجديدة³.

وعليه يمكن أن نخلص إلى أن الهندسة المالية هي مجموعة متعددة و واسعة من الأنشطة التي تضمن عملية التصميم و التطوير و التقييد و الإندماج و إعادة الهيكلة المالية للشركة و غيرها من الأنشطة المالية، و تنشأ الحاجة إلى الهندسة المالية إما إستجابة لفرص إستثمارية تحتم على المستثمر أو الشركة عدم تضييعها أو التعامل مع ظروف المنافسة الدولية و تزايد المخاطر الملازمة للأنشطة الإستثمارية، و بذلك تعتبر الهندسة المالية من أدوات و وسائل التحوط المالي التي لا يمكن لأي شركة أو مستثمر الإستغناء عنها.

¹ رضوان سمير عبد الحميد، "المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر و دور الهندسة المالية في صناعة أدواتها"، دار النشر للجامعات، مصر، 2005، ص: 90-91.

² عبد الكريم قندوز، "الهندسة المالية الإسلامية"، مجلة الإقتصاد الإسلامي، العدد 02، السعودية، 2007، ص: 10.

³ هاشم فوزي دباس العبادي، "الهندسة المالية و أدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص: 21.

2- أسباب ظهور الهندسة المالية:

لقد ظهر مفهوم الهندسة المالية مع بداية الثمانينات رغم أن منتجاتها كانت تمتد إلى سنوات قبل، و قد كان وراء ظهور مختلف هذه المنتجات مجموعة من العوامل التي نذكر من بينها¹:

- إنهاء إتفاقية بروتين وودز: و هو الأمر الذي ترتب عليه حدوث تقلبات عنيفة في أسعار الصرف فكانت مدعاة لتطوير الصرف الآجل و البحث عن آلية للتحوط ضد مخاطر تقلبات أسعار الصرف؛
- زيادة حدة التضخم في بداية الثمانينيات: دفعت المستثمرين للبحث عن حماية أصولهم المالية من خلال أسواق المشتقات المالية؛
- حدة المنافسة بين مختلف الشركات: دفع إلى تحفيز البحث و الإبتكار لخلق أدوات مالية جديدة لإدارة المخاطر و تقديم حلول لمشاكل التمويل، و تجاوز القيود التي تفرضها السياسة النقدية.

3- أهداف الهندسة المالية:

تسعى الهندسة المالية من خلال منتجاتها إلى تحقيق جملة من الأهداف تتفرع إلى أهداف رئيسية و أخرى ثانوية أو ما يمكن تسميتها بأنها أهداف ناتجة عن تحقيق الأهداف الرئيسية التالية :

- التحوط: تسعى الهندسة المالية إلى تحقيق التحوط أو ما يمكن أن يعرف على أنه الإحتماء من خطر تقلبات الأسعار، سواء كانت أسعار المواد الأولية و البضائع أم أسعار صرف العملات و أسعار الأوراق المالية²، و المقصود بالتحوط إدارة المخاطر من خلال إتباع أحد إستراتيجيات إدارة الخطر سواء من خلال تجنب المخاطر أو تحملها أو نقلها إلى طرف آخر؛
- المضاربة: المقصود بعملية المضاربة تداول الأوراق المالية بهدف تحقيق الربح من توقع الأخطار في المستقبل، إعتقادا على المعلومات التي يجمعها المضارب و يحللها أو في بعض الأحيان التي يصنعها³؛
- المراجعة: تنص عملية المراجعة على قيام المستثمر بشراء سلعة ذات سعر منخفض في سوق، ثم بيعها في سوق آخر تكون فيه نفس السلعة مرتفعة الثمن، و يستفيد من وراء ذلك من ربح ناتج عن الفرق بين السعرين، و الهندسة المالية هنا من خلال إستراتيجية المراجعة تهدف إلى إبتكار فرص مراجعة خالية من

¹ رضوان سمير عبد الحميد، "المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر و دور الهندسة المالية في صناعة أدواتها"، مرجع سبق ذكره، ص: 77-78.

² عدنان عبد الله محمد عويضة، "نظرية المخاطر في الإقتصاد الإسلامي"، ط1، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، و.م.أ، 2010، ص: 278.

³ السيد متولي عبد القادر، "الأسواق المالية و النقدية في عالم متغير"، ط1، دار الفكر للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص: 112.

المخاطر في ظل سوق تتميز بعدم الكفاءة، و رغم ما تتميز به هذه العملية من مخاطرة فإنها تعتبر فرصة لزيادة معدلات العائد المتوقعة و تخفيض تكلفة التمويل إلى مستوى معين من المخاطر¹؛

- خلق المنافسة المالية: يعتمد المركز التنافسي للشركة على عدة عوامل منها الموقع الجغرافي، الملكية التكنولوجية و الفكرية، الأسعار التنافسية و الجودة العالمية بإعتبارها أحد عوامل القوة التنافسية بين مختلف الدول و الشركات المحلية و الأجنبية؛

- تمويل أهداف الشركات: يسعى المهندس المالي إلى إبتكار أنظمة متطورة لتحويل الأدوات الإستثمارية ذات المخاطر العالية إلى أدوات ذات مخاطر متدنية، و هذا من خلال إستعمال أدوات مالية مبتكرة²؛

- إعادة هيكلة الشركات و تمويل الصادرات : يعني مصطلح إعادة الهيكلة للشركات بمفهومه الواسع عملية تعديل أو تغيير في العمليات أو في أسلوب الإدارة أو في هيكل رأس المال، أو في شكل ملكية شركات الأعمال بصورة غير مألوفة، أي ليست نتاج للتسيير العادي لشؤون الشركة ، و للهندسة المالية دور في إعادة الهيكلة وفق أساليب تقليدية كالتوسع بالاندماج و الامتلاك و أسلوب آخر ظهر في الثمانينات هو تحويل الشركات المساهمة إلى شركات خاصة و نقل ملكيتها من عدد كبير إلى عدد صغير من الملاك، أو ما يعرف بالخصوصية.

كما أدى تنوع طبيعة و مخاطر الائتمان في الصادرات مع آثار تقلبات أسعار الصرف و وعي المستوردين على ضرورة تنوع أدوات و منتجات مالية جديدة، مما زاد من فرص تطبيق الهندسة المالية في نقل تمويل الصادرات بصفة أساسية و التجارة الخارجية في السلع و الخدمات بصفة عامة.³

ثانيا: منتجات الهندسة المالية

تتمثل أهم منتجات الهندسة المالية التي تعمل على التحوط و إدارة المخاطر في المشتقات المالية، الأمر الذي يستلزم التعرف على مفهومها و ضبط مختلف آلياتها للتصدي للمخاطر.

1- المشتقات المالية:

تعرف المشتقات المالية بأنها أدوات مالية مشتقة، بمعنى أنه ليس لها قيمة في ذاتها و إنما تستمد قيمتها من الأصول محل العقد، و الأصول التي تكون محل العقد قد تتضمن أصول حقيقية أو أصول مالية، و

¹ رضوان سمير عبد الحميد، "المشتقات المالية و دورها في إدارة المخاطر و دور الهندسة المالية في صناعة أدواتها"، مرجع سبق ذكره، ص: 95-96.

² هاشم فوزي دباس العبادي، "الهندسة المالية و أدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية"، مرجع سبق ذكره، ص: 27.

³ فريد نجار، "المشتقات والهندسة المالية"، الدار الجامعية، مصر، 2009، ص: 146.

تعتبر المشتقات المالية أدوات خارج الميزانية و تشكل مطالبات محتملة و لا تتطلب إستثمارات مبدئية أو تتطلب مبلغ مبدئي صغير مقارنة بقيمة العقود¹.

و يعرفها صندوق النقد الدولي على أنها عقود تتوقف قيمتها على أسعار الأصول المالية محل التعاقد و لكنها لا تقتضي أو تتطلب إستثماراً لأصل المال في هذه الأصول، و كعقد بين طرفين على تبادل المدفوعات على أساس الأسعار أو العوائد فإن أي إنتقال ملكية الأصول محل التعاقد و التدفقات النقدية يصبح أمراً غير ضروري².

و قد عرفت هذه المشتقات تطوراً كبيراً فيما يعرف بالتوريق، و من أهم المزايا التي تقدمها هذه التقنية نجد³:

- بالنسبة لشركة التأمين:

- أ - وسيلة فعالة للتغطية من التقلبات غير المقدرة لحجم الأضرار المتراكم؛
- ب - يرفع التوريق من طاقة العرض بإعتباره وسيلة لإعادة التمويل؛
- ت - للتخفيض من إحتمال التعثر المالي.

- بالنسبة للمضاربين في السوق المالي:

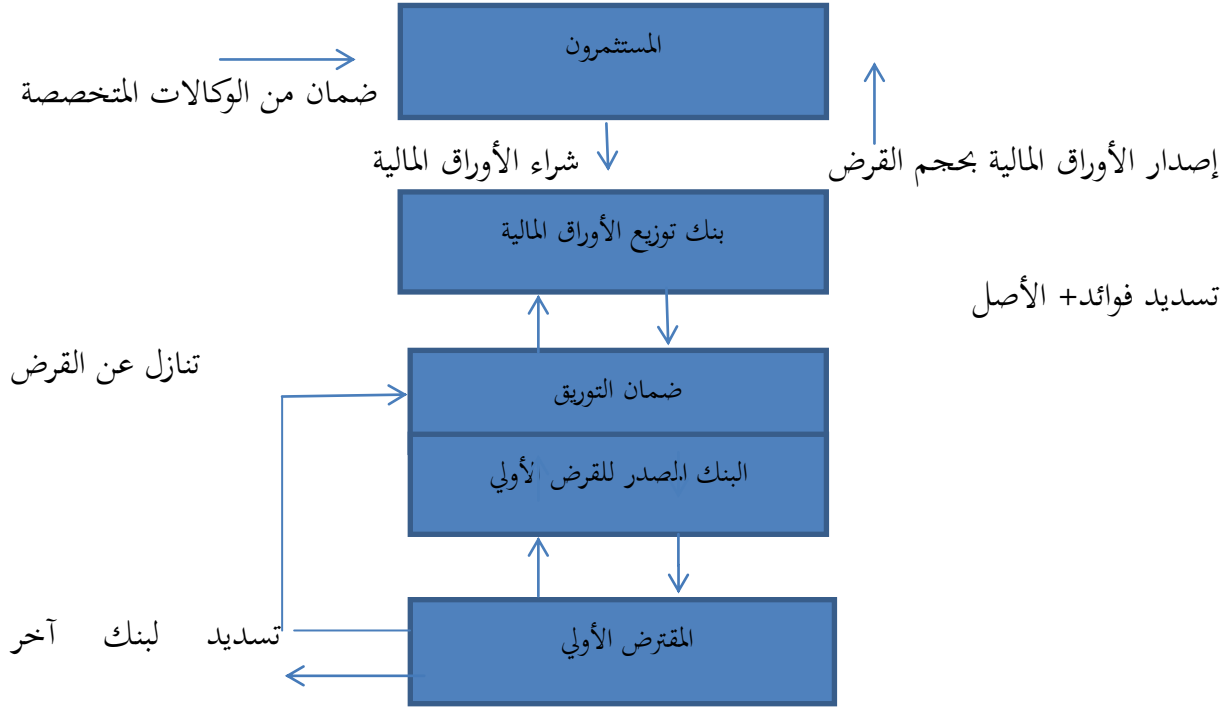
- أ - وسيلة فعالة للتنويع كون أن الأوراق المالية الناتجة عن عملية التوريق تكون عديمة الإرتباط مع باقي الأوراق المالية؛
 - ب - يوفر الإستثمار في هذا النوع من الأوراق عائد أعلى مقارنة بباقي الأوراق المالية.
- و الشكل التالي يوضح المتدخلون في عملية التوريق.

¹ عبد الرحمن الدوري (و) سعيد جمعة عقل، "إدارة المشتقات المالية"، دار إتراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2012، ص ص: 27-28.

² معهد الدراسات المصرفية، "المشتقات المالية"، العدد 02، الكويت، 2010، ص: 02.

³ جمال الدين خاسف (و) شوقي بورقية، "توريق أخطار التأمين و إعادة التأمين كبداية تغطية لشركة التأمين-دراسة مقارنة-"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول: "منتجات وتطبيقات الابتكار و الهندسة المالية بين الصناعة المالية التقليدية و الصناعة المالية الإسلامية"، جامعة سطيف، الجزائر، 5-6/05/2014، ص: 103.

الشكل رقم 02-03: أطراف عملية التوريق



المصدر: جمال الدين خاشف (و) شوقي بوقرية، "توريق أخطار التأمين وإعادة التأمين كبداية لتغطية لشركة التأمين-دراسة مقارنة"، مرجع سبق ذكره، ص: 102.

2- أنواع عقود المشتقات الرئيسية:

تتمثل أنواع عقود المشتقات المالية فيما يلي:

-عقود الخيارات:

الخيار هو عقد بين طرفين أحدهما مشتري الخيار و الآخر بائع الخيار، و بموجب هذا العقد يكون لمشتري الخيار الحق في الشراء أو البيع إذا رغب من بائع الخيار أصلاً معينا بتاريخ محدد في المستقبل أو خلال فترة زمنية محددة و بسعر محدد مسبقا عند التعاقد، و ذلك مقابل قيام مشتري الخيار بدفع علاوة أو مكافأة معينة لبائع الخيار عند التعاقد¹.

و عليه فإن هذه العقود تعطي حقوق الخيار للمستثمر للحد من المخاطر التي يتعرض لها من خلال إستراتيجيات مختلفة منها ما يهدف إلى الحد من المخاطر و منها ما يهدف إلى زيادة العائد، و من أهمها:²

¹ عبد الرحمن الدوري (و) سعيد جمعة عقل، "إدارة المشتقات المالية"، مرجع سبق ذكره، ص: 51.

² زينب بوقاعة (و) رمة برامة، "تسعير الخيارات المالية وفق نموذج بلاك و شوز-دراسة حالة خيارات القطاع البنكي"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية بين الصناعة المالية الإسلامية و التقليدية"، جامعة سطيف، 26-04/2016، ص: 103.

أ- التغطية باستخدام حق خيار الشراء: يعطي حق خيار الشراء لمالكه الحق في شراء عدد من الأصول المالية في تاريخ معين بسعر معين، و بما أن خيار هو حق فإن حصول المستثمر على هذا الحق ليس من دون مقابل، حيث يدفع إلى بائع ذلك الخيار مبلغاً من المال يطلق عليه سعر الخيار أو العلاوة، و هذا المبلغ ثابت و يتم تحديده في بداية التعاقد وفقاً لقوى العرض والطلب في سوق الخيارات، و يأخذ خيار الشراء وضعاً طويلاً الأجل في حين يأخذ محرر خيار الشراء وضعاً قصيراً الأجل؛

ب- التغطية باستخدام حق خيار البيع: يعطي خيار البيع لمالكه الحق في بيع عدد من الأصول المالية بسعر معين يسمى سعر التنفيذ، و في تاريخ معين يسمى تاريخ الإستحقاق حيث أن حصول المستثمر على خيار البيع ليس بدون مقابل، حيث يدفع إلى بائع ذلك الخيار مبلغاً من المال يطلق عليه سعر الخيار، و يتم الإشارة إلى أن خيار البيع تزيد قيمته كلما إنخفض سعر السهم، لأنه يتيح لحامل الخيار خيار بيع السهم بسعر التنفيذ رغم إنخفاض السعر السوقي للسهم، أما إذا لم ينخفض سعر السهم فإن كل ما يخسره حامل الخيار هو سعر الخيار أو العلاوة التي دفعها في بداية التعاقد.

- العقود المستقبلية:

المستقبلات تعني عقود قانونية تتضمن نوع السلعة، تاريخ التسليم، الأسعار، الخصائص النوعية و التفاعلات الأخرى ذات العلاقة، أو هي إلتزام تعاقدي نمطي إما لبيع أو شراء موجود معين بسعر محدد و بتاريخ معين في المستقبل، كما عرفت بأنها عقود تعطي لحاملها الحق في شراء أو بيع كمية من أصل معين قد يكون سلعة أو ورقة مالية بسعر محدد مسبقاً، على أن يتم التسليم في تاريخ لاحق في المستقبل¹.

و في هذه السوق المنظمة لعقود المستقبلات نجد ما يسمى ببيوت المقاصة و مهمتها مراقبة أسعار الأصول في هذه العقود، بعد أن يستوفي الطرفين البائع و المشتري هامشاً مالياً محدد، فإن تحرك سعر السوق هبوطاً أو إرتفاعاً طلب بيت المقاصة من المتعاقد المتضرر بهذا التحرك رفع هامشه بما يتناسب و هذا التحرك، فمن خلال ذلك فإنها تمكن المستثمر من التقليل من المخاطر من خلال التحوط الذي يهدف إلى تجنبه التعرض لمخاطر التغيرات السعرية على أحد مركز أخذه أو سيأخذه في السوق الحاضر².

¹ هاشم فوزي دباس العبادي، "الهندسة المالية و أدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية"، مرجع سبق ذكره، ص: 69.

² عبد العظيم أبو زيد، "التحليل الفقهي و المقاصدي للمشتقات المالية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز-الإقتصاد الإسلامي-، العدد 03،

السعودية، 2014، ص ص: 06-07.

و يتم إعتماها على مستوى شركات التأمين وفق صيغة سندات الكوارث، حيث تسمح هذه السندات لشركة التأمين بإصدار سندات يساوي مجموع قيمتها رأس المال المؤمن عليه في العقد، و يرتبط تاريخ إستحقاق السند بمدة عقد التأمين، فإذا لم تحدث أي كارثة أثناء مدة العقد يسترد حامل السند رأس ماله مع الفوائد و إذا تحقق الخطر المؤمن منه يخسر مالك السند رأس أموالهم في شكل تعويض للمؤمن له، و بهذا تكون شركة التأمين حولت عملية التأمين إلى حاملي السندات و يستعمل هذا النوع من العقود في التأمين على الكوارث الطبيعية كالزلازل و الفيضانات و الأعاصير¹.

- العقود الآجلة:

تعرف بأنها عقد ينظم في وقت معين و يتم تنفيذه في وقت لاحق و حسب شروط متفق عليها في العقد، و يكون على شكل موجود معين بموجود آخر و بسعر محدد عند التعاقد و بسعر تسليم متفق عليه في المستقبل².

و تستخدم العقود الآجلة للوقاية من تقلبات الأسعار السوقية للسلع و لأذونات الخزينة أو السندات أو القروض أو حتى أسعار الفائدة و عندها تسمى العقود الآجلة لأسعار الفائدة، فبإمكان المستثمر الذي يريد الحصول على قرض معين مثلا أن يقوم بشراء عقد آجل لأسعار الفائدة بمعدلات ثابتة محددة مسبقا، و أن يلزم الطرف الآخر بالتنفيذ خلال فترة محددة في العقد و بذلك يضمن حماية نفسه من مخاطر إرتفاع سعر الفائدة³.

- عقود المبادلة:

عقد المبادلة هو إلتزام تعاقدى بين طرفين يتضمن مبادلة نوع معين من تدفق نقدي أو أصل معين مقابل تدفق أو أصل آخر و بموجب شروط يتفق عليها عند التعاقد، و تحدد عقود المبادلة طبيعة الأصل و قيمة المدفوعات و السعر الآجل لمبادلة العملة المتفق عليها و فترة العقد⁴.

و تعتبر عقود مبادلة أسعار الفائدة من أهم أنواع عقود المبادلات و من أكثرها إستخداما لتغطية المخاطر حيث تتضمن هذه العملية تبادل في مدفوعات الفائدة و هي عادة تحدث عندما تحتاج الشركة إلى تحويل لفائدة ثابتة و هي قادرة على الحصول على فائدة متغيرة، فتحاول إيجاد شركة أخرى تحتاج إلى

¹ حساني حسين (و) حسناوي مريم، "الإتجاهات الحديثة لإدارة المخاطر في شركات التأمين-إشارة للتجربة الجزائرية-"، مرجع سبق ذكره، ص: 16.

² حاكم الربيعي (و) آخرون، "المشتقات المالية"، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص: 18.

³ هندي منير إبراهيم، "إدارة الأسواق والمنشآت المالية"، منشأة المعارف، مصر، 2002، ص: 668.

⁴ عيساوي سهام (و) مرغاد لخضر، "إستخدام المشتقات المالية في إدارة المخاطر المالية"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 15، الجزائر، 2014، ص: 150.

الفائدة المتغيرة و تكون قادرة على الحصول على فائدة ثابتة، و لهذا فالهدف الرئيسي منها هو تخفيض تكلفة التمويل من خلال توقع التغيرات المحتملة لمسار أسعار الفائدة السوقية¹.

و قد تم إعتقاد هذه العقود بالنسبة لشركات التأمين وفق صيغة عقود مبادلات الكوارث فبموجب هذه العقود يتم تبادل مجموعة المدفوعات التي يدفعها المؤمن من مشتري العقد-السند- و التي تحدد عند إبرام العقد، و هذا مقابل مجموعة المدفوعات التي يدفعها مشتري السند إذا تحقق الخطر المؤمن منه.

المطلب الثالث: إعادة التأمين و واقعها في سوق التأمين العالمية و أثرها في إدارة مخاطر شركات التأمين

قد تواجه شركات التأمين مخاطر يمكن أن تتجاوز آثارها حدود الطاقة الإستيعابية للشركة، الأمر إلى يدفع شركات التأمين إلى اللجوء إلى شركات تأمين أخرى تتميز بحجم رأس مال كبير قادر على توفير التغطية التأمينية اللازمة في حال تحقق الخطر المبين بالعقد، كما تتعدد صور إعادة التأمين و تختلف باختلاف طبيعة العقد الذي تختاره شركة التأمين الأم إلا أنه و برغم من هذا التمايز إلا أن الهدف يبقى واحد هو توفير الحماية .

أولاً: أهمية و أهداف إعادة التأمين

تمثل أهمية و أهداف إعادة التأمين فيما يلي:

1- أهمية إعادة التأمين في صناعة التأمين:

تهدف عملية إعادة التأمين إلى تحقيق ما يلي²:

- تحقيق التوازن النوعي:

حيث لم تهدف الإعادة إلى التخلص من الزائد عن الطاقة الاستيعابية -حد الاحتفاظ- للمؤمن المباشر فقط بل أصبح من ضمن الأهداف تفتيت الخطر و توزيعه إلى أكبر عدد ممكن من الشركات، سواء المحلية منها أو الأجنبية مما يمكن المؤمن المباشر من الإحتفاظ بأجزاء صغيرة من عدد كبير من العمليات التي تعرض عليهم، بدلا من الإحتفاظ بأجزاء صغيرة من عدد صغير من العمليات و هذا يحقق لها توازنا؛

¹ حاكم محسن الربيعي (وآخرون)، "المشتقات المالية"، مرجع سبق ذكره، ص: 372.

² عيد أحمد أبو بكر (و إسماعيل السيفو، "إدارة الخطر و لتأمين"، مرجع سبق ذكره، ص ص: 267-270.

- تحقيق التوازن المكاني:

يتم من خلال ضمان الحرية التعاقدية و حرية التحويل ليتسنى لأعمال التأمين أن تزدهر على نطاق عالمي، حيث يتمكن المؤمن من التعاقد مع هيئات إعادة التأمين المختلفة داخل البلاد أو خارجها، و حتى يتمكن كل من المؤمن المباشر و معيد التأمين من تحويل الأقساط و التعويضات بحرية تمكن إعادة التأمين الأموال من الإنتقال من مكان إلى آخر، فما يتحقق من ربح لهيئة إعادة التأمين من عمليات في مكان ما يمكنها من مواجهة الخسائر في مكان آخر، و هذا ما يعرف بالتوازن المكاني؛

- تحقيق التوازن الزمني:

هذا التوازن يمكن تحقيقه من خلال الاستفادة من الأرباح التي تحققها هيئات إعادة التأمين في سنوات معينة لمواجهة الخسائر التي تبنى بها سنوات أخرى؛

- زيادة الثقة والطمأنينة لدى العملاء:

حيث يعزز عقد التأمين عقد إعادة التأمين من الضمان التي تقدمه عقود إعادة التأمين الأصلية، حيث يكون المؤمن المباشر في وضع أفضل يمكنه من مواجهة مسؤولياته بشكل أكبر؛

- تعميق الخبرة لدى المؤمن المباشر:

يمكن إعادة التأمين المؤمن المباشر من الحصول على الخبرة و المشورة الضروريتين و لاسيما في السنوات الأولى، حيث يهيئ له عملية إنشاء الأخطار و الوقوف على رأي المعيد الذي يأخذ بيده لضمان سلامة النهج الذي يتم تأمين الأخطار المتنوعة، من حيث تسديد القسط و تحديد الشروط الأساسية التي تحكم العقد؛

- تسهيل إمكانية ولوج المؤمن إلى فروع جديدة في التأمين:

يمكن إعادة التأمين المؤمن من الولوج إلى فروع جديدة لم يألفها أو غير شائعة في السوق الذي يعمل فيه، حيث يزود معيد التأمين المؤمن المباشر بما يحتاجه من معلومات متعلقة بعملية الإكتتاب و هذا ما يمكنه مستقبلا من أن يخوض في هذه التأمينات و يفسح لها مجالا في محفظته التأمينية؛

- تثبيت أرباح المؤمن المباشر و استقرارها:

أي إحتفاظ المؤمن المباشر بجزء من الخطر و إسناد الفائض إلى معيد التأمين يكفل له قدرا من الإستقرار في أرباحه.

و يضاف إلى هذه النقاط عدد من العناصر التي تبرر كذلك أهمية إعادة التأمين في الصناعة التأمينية¹:

- تحقيق التوازن و الاستقرار: يعتبر التوازن و الاستقرار أو تفادي آثار التقلبات في معدلات الخسائر من القواعد المميزة لإعادة التأمين، فالمؤمن له لا يعرف هل أو متى سيتعرض لخسارة و كذلك المؤمن و كلاهما لا يعلمان أيضا تكلفة الخسارة إن حدثت، و لكن من خلال إعادة التأمين يستطيع المؤمن المباشر إرساء التوازن في تقلبات معدلات الخسائر من خلال توزيع الأخطار على مجموعة ضخمة من المجمعات التأمينية عن طريق إعادة التأمين؛

- توزيع الخطر: التأمين هو آلية لتوزيع الخطر حيث يتم توزيع خطر حامل الوثيقة على جميع حملة الوثائق الآخرين اللذين قاموا بشراء نفس الوثيقة، و تواصل إعادة التأمين هذه بتوزيع الخطر على عدد أكبر عن طريق مشاركة معيدي التأمين من مختلف أنحاء العالم، و عندما يحدث خسارة كبيرة سيستلم المؤمن له مقابل خسارته هذه تعويض من ثم يقوم المؤمن نفسه بمطالبة معيدي التأمين في وقت واحد، و في حالة مطالبات إعادة التأمين يقوم جميع معيدي التأمين بدفع جزء منها و بهذا يتم توزيع الخطر بصورة فعلية عن طريق إعادة التأمين و بها يستفيد المؤمن المباشر من الحماية المالية بنفس الطريقة التي يستفيد بها المؤمن لهم عند شرائهم لوثيقة التأمين.

2- أهداف إعادة التأمين:

إن إعادة التأمين تحقق مجموعة من الأهداف أهمها²:

- تمكين الشركة المستفيدة من المنافسة داخل السوق الذي تعمل فيه على سعة كبيرة من الأخطار؛
- حماية صافي احتفاظ الشركة المسندة من الآتي:
 - أ - الخطر المنفرد بإتفاقية نسبية أو زيادة الخسارة للخطر؛
 - ب - الأخطار المتراكمة المتشابهة الناتجة عن خطر واحد مؤمن منه؛
 - ت - التعويضات الصغيرة التي تنهك صافي الأقساط المحتفظ بها.
- تقوم شركات إعادة التأمين بتقديم المساعدات الفنية لشركات التأمين المباشر، و ذلك بتدريب كوادرها على أداء أعمال التأمين الفنية بكفاءة مما ينعكس على عمليات الإكتتاب و التسعير و التسويق؛

¹ محمد عبد العزيز الصافي عبي (و) أحمد علي أحمد، "تقييم إعادة التأمين في شركات التأمين السودانية بالتطبيق على فروع التأمين البحري بضائع للفترة 2004-2013"، مجلة العلوم الاقتصادية، العدد 16، السودان، 2015، ص: 06-07.

² محمد عبد العزيز الصافي عبي (و) أحمد علي أحمد، مرجع سابق، ص: 07.

- تلعب شركات إعادة التأمين دورا هاما لشركات التأمين المباشر بمائل الدور الذي يلعبه البنك المركزي مع البنوك المحلية، أي دور تمويلي في بعض الأوقات و خصوصا بالنسبة لشركات التأمين المباشر الصغيرة و الجديدة؛
- تؤدي إعادة التأمين نوع من الرقابة على كل معدلات الخسارة و معدلات المصروفات.

ثانيا: أساليب وصور إعادة التأمين

تشمل أهم أساليب و صور إعادة التأمين الأنواع التالية:

1- أساليب إعادة التأمين:

تشتمل عملية إعادة التأمين على مجموعة من الأسس و المبادئ التي تنظم تغطية كافة أو بعض المخاطر بواسطة معيد التأمين، كما تشمل طرق و صور إقتسام أو إشراك معيد التأمين مع المؤمن المباشر في تحمل المخاطر أو الكوارث أو الخسائر التي كان سيتحملها المؤمن المباشر بمفرد¹، و عموما تتمثل أساليب إعادة التأمين في:

- إعادة التأمين الاختيارية:

يتم هذا النوع من إعادة التأمين بمحض إختيار شركة التأمين المتنازلة، و دون إتفاق مسبق بينهما و بين شركة الإعادة حيث تعرض شركة التأمين التي ترغب في التنازل عن جزء من عملياتها على شركة إعادة التأمين العمليات التي ترغب في إعادة تأمينها لديها، و لشركة التأمين مطلق الحق في قبول إعادة التأمين أو رفضه أو رفضه كليا².

- إعادة التأمين الإلزامي أو الإتفاقي:

بمقتضى هذه الطريقة تكون هناك إتفاقية معقودة مسبقا بين كل من الشركة المسندة و معيد التأمين، توضح النسبة أو الأجزاء التي يقبلها معيد التأمين من كل عملية تتعاقد عليها الشركة المسندة في فرع معين أي أن الإتفاقية تكون ملزمة لكلا الطرفين في حدود النسبة أو الجزء المتفق عليه³.

¹ معتز نزيه محمد الصادق المهدي، "الإتجاهات الحديثة في إعادة التأمين-دراسة مقارنة في ضوء التعديلات الشرعية الجديدة-"، دار النهضة العربية، مصر، 2009، ص: 18.

² عبد الله نعمة جعفر، "النظم المحاسبية في البنوك و شركات التأمين"، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 312.

³ عماد سعد محمد الصبان، "تطوير المحاسبة عن إنخفاض قيمة أصول إعادة التأمين وفقا للمعايير المحاسبية-دراسة ميدانية-"، مجلة المحاسبة و المراجعة، العدد 01، مصر، 2013، ص: 95.

و بذلك فإن عمليتي إعادة التأمين الإختياري و الإلزامي يعتبران الشكليين الرئيسيين لإعادة التأمين، حيث لا يمكن الإستغناء عن أي منهما في عمل شركات التأمين و الإعادة، بالرغم من أن إعادة التأمين الإلزامي جاءت شكلا متطورا للتأمين يبقئ لكل من النوعين شرطه و ظرفه الذي يستخدم فيه ليحقق الغاية و الهدف من إستخدامه.

- إعادة التأمين الإختياري الإلزامية:

تمثل تغطية إعادة التأمين الإختياري الإلزامية الشكل الثالث من طرق إعادة التأمين، و كما يظهر من الإسم فإن هذه الطريقة تجمع بين خصائص الإعادة الإختياري من جهة و الإعادة الإتفاقيه من جهة أخرى، حيث تعتبر إختياري من جانب الشركة المباشرة و ملزمة من جانب معيد التأمين، أي أن الشركة المباشرة لديها كامل الحرية في عملية الإسناد في إعادة التأمين من عدمها، بينما يوافق معيد التأمين على قبول كافة العمليات المسندة إليه من قبل المؤمن المباشر وعلى ذلك فإن التغطية إختياري من جانب الشركة المباشرة و إتفاقيه إلزامية من جانب معيد التأمين¹.

2- صور إعادة التأمين:

يقصد بصور إعادة التأمين الطريقة التي يتم على أساسها توزيع الإلتزامات بين الشركة المباشرة و معيد التأمين، و هنا إعادة التأمين تأخذ إحدى الصور التالية:

- إعادة التأمين النسبية:

في هذا النوع من التغطية تحتفظ الشركة المباشرة بنسبة مئوية من أي خطر يقبله في فرع معين، و تعيد تأمين نسبة أخرى إلى معيدي التأمين بنص القانون و يعيد تأمين النسبة الباقية إلى معيدي التأمين، و غالبا ما يكون هناك حد أقصى مما يعاد تأمينه من خطر معين بمقتضى هذه الطريقة، و توزع الأقساط بنفس النسبة السابقة بين المؤمن المباشر و معيد التأمين، كما توزع الأقساط بنفس النسبة السابقة².

¹ سعد السعيد عبد الرزاق (و) مصطفى عبد الغني، "إقتصاديات إعادة التأمين"، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص: 49.

² محمد الصيرفي، "رياضيات التأمين"، مؤسسة هورس الدولية، مصر، 2005، ص: 84.

و تنقسم التغطيات التي توفرها إتفاقيات إعادة التأمين النسبية إلى نوعين رئيسيين¹:

أ- **إتفاقية المشاركة:** و هي أن يتعهد المؤمن الأصلي بالتنازل إلى معيد التأمين عن نسبة محددة في التعاقد من كل خطر يكتب فيه المؤمن، يصير التنازل على أساس سعر التأمين نفسه و الشروط و الإتفاقيات التي يتم على أساسها التعاقد الأصلي بين المؤمن و المؤمن له؛

ب- **إتفاقية الفائض:** و هي أن تقوم الشركة المباشرة بتحديد إحتفاظها من كل خطر بمبلغ محدد و يوافق معيد التأمين على قبول المبلغ الزائد من كل خطر إلى عدد من الخطوط المتفق عليه، و يتم تحديد الحد الأقصى للإتفاقيات بأضعاف من هذا الخطر حسب توقع شركة التأمين للحد الأقصى لمبلغ الخطر الممكن عرضه عليها.

- إعادة التأمين اللانسيبية:

و هي أحدث ظهورا من الإتفاقيات النسبية و لا تقوم على اساس نسبي في توزيع المسؤوليات و الأقساط، بل تعتمد على توزيع الخسائر بين الشركة المسندة و معيدي التأمين، و يمثل هذا النوع تطورا كبيرا في إعادة التأمين و يأخذ شكلين مختلفين هما:²

أ- **إتفاقية زيادة الخسارة:** طريقة إعادة التأمين على أساس تجاوز الخسارة تسمح بالإستفادة منها في كثير من فروع التأمين نظرا لإحتمال التراكم بالنسبة للحدوث الواحد أو الخطر الواحد؛

ب- **إتفاقية وفق الخسارة:** تغطي الشركة المسندة أو المباشرة لدى معيد التأمين ما يزيد معدل التعويضات من خلال الإتفاقية عن نسبة معينة من إجمالي الأقساط الصافية، و يتحمل معيد التأمين إلى حد معين في الإتفاقية و ما زاد عن هذا الحد تتحمله الشركة المسندة.

ثالثا: تحليل سوق إعادة التأمين العالمية

لوقوف على مدى تطور الصناعة التامينية على الصعيد العالمي و التأكد من مدى إلتزام شركات إعادة التأمين بتطبيق مختلف التعليمات و التنظيمات المنظمة لنشاطها، كان لابد التطرق إلى أهم المؤشرات الدالة على ذلك، و التي تعتبر المرآة العاكسة لمدى إحترام هذه الشركات لمجموع تلك التعليمات التي جاءت بها مختلف هيئات الرقابة و الإشراف الدولية.

¹ محمد عبد العزيز الصافي عبيد (و) أحمد علي أحمد، "أثر إعادة التأمين على أداء شركات التأمين السودانية بالتطبيق على فرع التأمين البحري بضائع للفترة 2007-2013"، مجلة جامعة السودان المفتوحة، العدد 05 ، السودان، 2015، ص ص: 64-65.

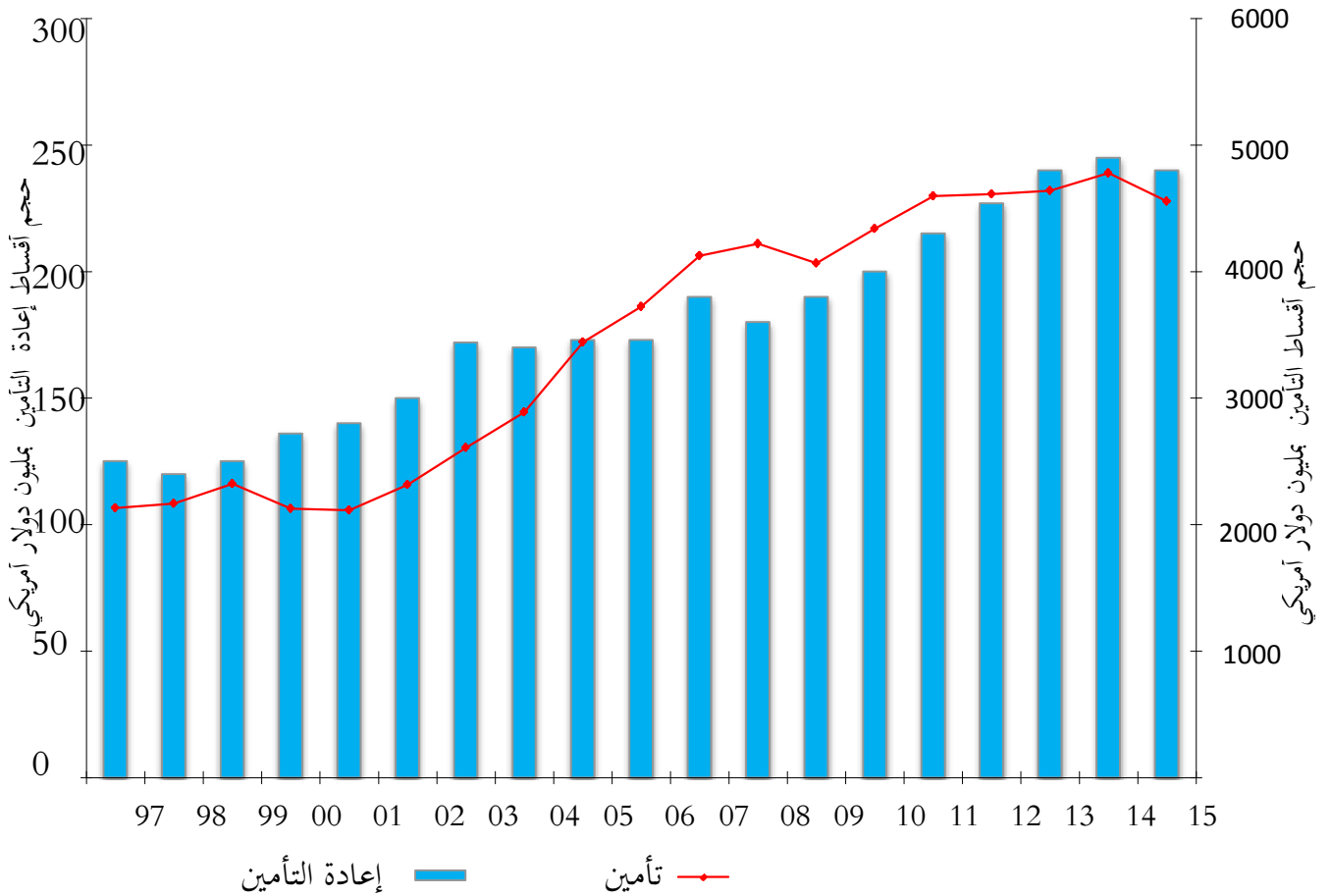
² محمد عبد العزيز الصافي عبيد (و) أحمد علي أحمد، "تقييم إعادة التأمين في شركات التأمين السودانية بالتطبيق على فروع التأمين

البحري بضائع للفترة 2004-2013"، مرجع سبق ذكره ، ص 08

1 - حجم أقساط إعادة التأمين مقارنة بالقسط التأميني في السوق العالمية 1997-2015:

يوضح الشكل الموالي حجم أقساط إعادة التأمين مقارنة بالقسط التأميني في السوق العالمية 1997-2015 ، إذ نحدد على ضوء تلك المعطيات معدل لجوء شركات التأمين إلى معيد التأمين كأسلوب لإدارة المخاطر و تفادي وقوع الخسائر التي يمكن أن تؤثر على الشركة.

الشكل رقم 02-04: حجم أقساط إعادة التأمين مقارنة بالقسط التأميني في السوق العالمية 1997-2015



المصدر: Swiss re, « **le marché de la réassurance en 2015-international France** », conférence de presse, sigma, paris, 2016, p:4.

بلغ إجمالي أقساط إعادة التأمين المسندة في قطاع التأمين لسنة 2001 حوالي 130 مليار دولار بما يقارب 110 مليار دولار من نفس السنة، أي أن نسبة تخلي شركات التأمين عن أقساط التأمين إلى أسواق إعادة التأمين مرتفعة وهو ما يعكس الإعتماد المتزايد على أسواق إعادة التأمين، ليستمر حجم أقساط إعادة التأمين في الإرتفاع لتصل إلى ذروتها سنة 2014 بما يعادل 250 مليار دولار، و هو ما يعكس

الضغط التزايد من وكالات التصنيف و شركات إعادة التأمين نفسها و التي تسعى إلى أن يحصل عملائها على مزيد من الخيارات لأجل إدارة المخاطر بشكل أفضل.

إلا أن أزمة النفط التي شهدتها الأسواق العالمية كان لها الأثر على حجم الأقساط لتنمو بمعدلات بطيئة مقارنة مع باقي السنوات، ذلك أن منظومة العرض و الطلب في خدمة إعادة التأمين تتأثر بالظروف الإقتصادية للبلدان، لذا و في هذا الإطار فإن للانخفاض المتواصل لأسعار النفط الذي شهدته الأسواق العالمية في هذه الفترة تأثيرا أكبر و مباشر على عمليات التأمين و إعادة التأمين.

كما أن لهذه المتغيرات أثر مباشر على أداء وإيرادات شركات التأمين و إعادة التأمين، حيث يؤدي التراجع في الإنفاق على إنشاء مشاريع جديدة أو إلى تقليص الطلب على التغطية التأمينية، و بالتالي إلى نقص في إيرادات شركات التأمين خاصة في مجالات التأمين المرتبطة إرتباطا مباشرا بالقطاعات الأكثر تأثرا بإنخفاض أسعار النفط.

و عموما فحجم أقساط التأمين و إعادة التأمين خلال الفترة 1997-2015 هي متقاربة، و هو ما يوضح لجوء شركات التأمين إلى شركات إعادة التأمين لما له من أهمية بالغة في تحقيق التغطية التأمينية اللازمة لحملة الوثائق التأمينية من جهة و إلى تقليل حجم الخطر الذي يمكن أن يلحق بشركات التأمين في حال إستبعاد عملية إعادة التأمين .

2- حصة أقساط تأمينات الحياة و على غير الحياة في سوق إعادة التأمين العالمية لسنة 2015:

بالتطرق إلى سوق إعادة التأمين على غير الحياة خاصة التأمين على الممتلكات و السيارات نجد أن حجم السوق تصل إلى 58% من حجم السوق العالمية، و تعتبر شركة Partner Re أكبر في السوق بإستحواذاها على 77% من السوق العالمية، و هو أمر طبيعي نظرا لتعدد الأسباب و العوامل المناخية التي تدفع سكان تلك المنطقة لإقبال أكثر على التأمين و إقبال شركات التأمين لإعادة التأمين،

أما ما يتعلق بتأمينات الحياة حققت شركة RGA الأمريكية على نسبة مقدرة بـ 100%، و هو ما يفسر درجة الوعي التأميني و المستوى الثقافي و إلزامية التأمين الصحي، الذي يؤدي إلى إرتفاع مكتبي التأمين لدى شركات التأمين المباشرة، و بالتالي إرتفاع حجم التعويضات في حال تحقق الخطر لعدد أكبر من المؤمن لهم في نفس الوقت، الأمر الذي يدفع شركات التأمين إلى اللجوء لمعيدي التأمين لضمان الوفاء بالتزاماتها في آجال إستحقاقها في حال تحقق الخطر المؤمن منه،

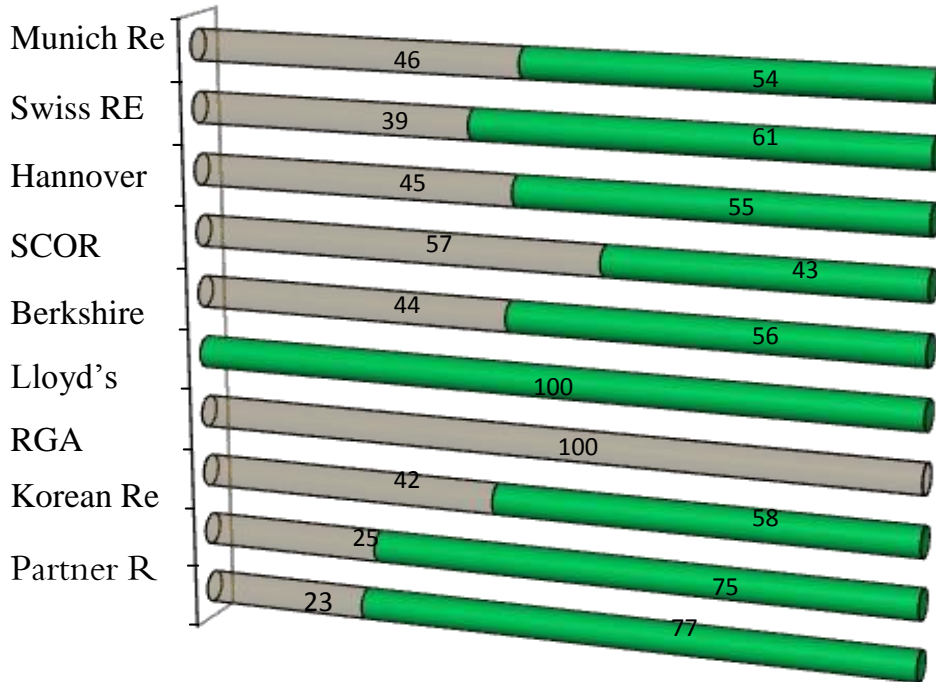
و في المقابل تحقق شركات Loyd's نسبة 100% من حجم الأقساط المكتتبه في تأمينات على غير الحياة، ذلك أن الأوضاع السياسية تمثل أكبر التحديات لقطاع إعادة التأمين نظرا إلى لجوء شركات

التأمين على غير الحياة لمعيدي التأمين بهدف الحصول على التغطية التأمينية الكافية لمقابلة مطالبات مكنتي التأمين لتعويض الأضرار المادية نتيجة الحروب.

للإشارة و بهدف إنتعاش سوق إعادة التأمين العالمية فإن كل شركات العالمية العاملة في قطاع إعادة التأمين عملت على فتح نوافذ للتأمين الإسلامي من باب التجربة، و في حال نجاح التجربة فمن غير المستبعد أن تنشأ لها شركات مستقلة تعمل في قطاع التأمين التكافلي، و هذا كله و إن دل على شيء فإنما يدل على أهمية قطاع إعادة التأمين في إدارة المخاطر التي يمكن أن تواجهها شركات التأمين المباشرة و هو ما يترجم برفع أعمال أشهر شركات إعادة التأمين العالمية و هذا ما يظهره الشكل الموالي:

الشكل رقم 02-05: حصة أقساط تأمينات الحياة و على غير الحياة في سوق إعادة التأمين

العالمية لسنة 2015

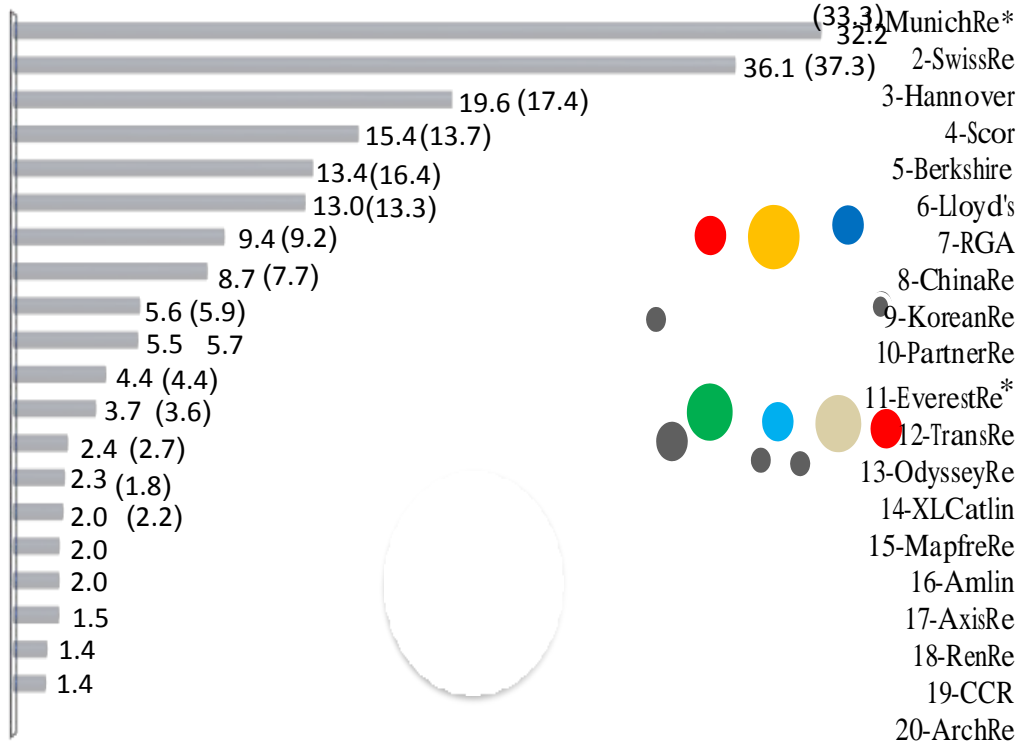


المصدر: Swiss re, le marché de la réassurance en 2015-international France, Op-Cit, p: 07.

3- أكبر شركات إعادة التأمين العالمية لسنة 2015:

إزدادت في السنوات الأخيرة تأمينات الحياة كونها توفر نوع من الحماية لأصحاب الحقوق ، ما أدى إلى إرتفاع عدد شركات التأمين الناشطة في هذا المجال على المستوى العالمي و خلق نوع من المنافسة بينها، و من جهة آخر عملت هذه الشركات على تعزيز مكانتها و تطوير منتجاتها سعياً لبلوغ المستويات العالمية، و الشكل التالي يوضح أهم شركات التأمين على الحياة العالمية من خلال إستعراض حجم الأقساط المكتبة لكل شركة خلال سنة 2015 .

الشكل رقم 02-06: حجم أقساط شركات إعادة التأمين العالمية لسنة 2015



Swiss re, « le marché de la réassurance en 2015-international France », Op-Cit, p: 05.

المصدر:

من خلال استقرار المعطيات السابقة نخلص إلى إزدياد أهمية قطاع إعادة التأمين، بالرغم من المتغيرات الإقتصادية و السياسية التي تشهدها السوق العالمية ، إلا أنه يؤكد على أن شركات إعادة التأمين تلعب دورا محوريا في دعم إستراتيجيات التنويع الإقتصادي في إطار توجه حكومات بعض الدول للحد من إتمادها على عائدات النفط و الغاز، حيث سيولد هذا التحول مخاطر بارزة و أكثر شيوعا هو ما ينعكس إيجابا على شركات التأمين وإعادة التأمين.

المبحث الثالث: أداء سوق التأمين العالمية و أهمية تطبيق معايير الحوكمة لإدارة المخاطر

شهدت سوق التأمين العالمية و العربية جملة من الإصلاحات الجذرية سعياً لمحاولة إيجاد إطار عمل قوي يسمح لشركات التأمين بأداء مهامها بكفاءة و فعالية عالية، ما ينعكس على المردودية المالية للشركة و نتائجها من جهة، و من جهة أخرى يعزز مكانتها في السوق التأمينية، و لقياس أداء قطاع التأمين في أي دولة وجدت العديد من المؤشرات أهمها مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة، مؤشر الكثافة التأمينية و مؤشر الإحتراق التأميني، و كلها تهدف إلى قياس مدى تطور الصناعة التأمينية ليتم إتخاذ الإجراءات اللازمة لتفعيل دور هذه الشركات في الإقتصاد، و إيجاد اساليب رقابية فعالة لمتابعة هذا القطاع من خلال التأكيد على إحترام معايير الشفافية، العدالة و المساءلة في الإفصاح و كل ذلك ينطوي تحت مفهوم حوكمة الشركات و الذي أصبح إعتادها ضرورة حتمية لضمان سلامة القطاع.

المطلب الأول: تحليل سوق التأمين العالمية حسب المناطق، الأسواق و التكتلات

يتناول هذا المطلب مجموعة من المؤشرات التي تقيس أداء شركات التأمين في العالم ، و هذا حسب المناطق، الأسواق و التكتلات خلال الفترة الممتدة من سنة 2005 إلى سنة 2015.

أولاً: مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة للفترة 2005-2015

لتوضيح مدى تطور سوق التأمين العالمي من عدمه، سيتم التطرق إلى مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة ومدى تغيره للفترة 2005-2015.

الجدول رقم 01-02: مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة في العالم للفترة 2005-2015

(الوحدة:مليار دولار)

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	حسب المناطق
1.431	1.397	1.384	1.397	1.325	1.275	1.249	1.345	1.330	1.258	1.187	أمريكا الشمالية
158	178	183	169	154	127	108	104	87	71	58	أمريكا اللاتينية والكاريب
1.415	1.624	1.556	1.468	1.557	1.526	1.529	1.656	1.606	1.428	1.288	أوروبا الغربية
53	70	75	72	92	88	84	96	74	56	46	أوروبا الوسطى والشرقية
773	799	821	916	911	804	721	675	640	643	639	اليابان والإقتصاديات الآسيوية الصناعية الجديدة
524	462	409	371	346	334	262	229	176	138	109	جنوب وشرق آسيا
53	51	47	45	39	33	29	29	23	18	16	الشرق الأوسط ووسط آسيا
											حسب الأسواق
3.704	3.926	3.853	3.870	3.897	3.690	3.568	3.756	3.646	3.390	3.173	البلدان الصناعية
849	828	787	728	699	645	540	512	414	333	272	الأسواق الناشئة
											حسب التكتلات
3.602	3.837	3.786	3.806	3.842	3.632	3.521	3.696	3.586	3.338	3.123	*OCDE
2.809	2.931	2.916	2.960	2.979	2.839	2.776	2.925	2.852	2.731	2.562	*مجموعة الدول الصناعية السبع
1.456	1.425	1.411	1.421	1.348	1.295	1.266	1.364	1.347	1.273	1.200	♦ALENA
87	88	80	73	67	57	46	45	41	32	29	□ANASE

المصدر: Swiss re , « World insurance »,Revue sigma, (N°04/2007), (N°03/2008), (N°03/2009), (N°02/2011), (N°03/2012), (N°03/2014), (N°03/2016).

* OCDE: منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية Organisation de Coopération et de Développement Économiques

* G7: فرنسا- ألمانيا- إيطاليا- كندا -وم أ-اليابان-بريطانيا.

♦ إتفاقية التجارة الحرة لشمال أمريكا: و م أ، كندا، المكسيك.

□ إتحد جنوب شرق آسيا

شهد قطاع التأمين في أمريكا الشمالية معدلات نمو متسارعة، حيث بلغ إجمالي الأقساط المكتسبة في 2005 قيمة 1.187 مليار دولار أمريكي لتستمر هذه المعدلات في الارتفاع بسبب عدة عوامل منها ارتفاع مستويات الدخل و ارتفاع اعداد العمالة الواحدة في أمريكا عامة، غير أن الأزمة المالية العالمية كان لها أثر على شركات التأمين الأمريكية حيث حقق إجمالي الأقساط المكتسبة سنة 2009 ما قيمته 1.24 و 1.27 مليار دولار أمريكي على التوالي و ذلك ناتج عن إفلاس عدد كبير من شركات التأمين الأمريكية، زيادة على ارتفاع نسبة البطالة عالميا و تخفيض العمالة نتيجة انكماش و إفلاس المشروعات و الشركات.

و الملاحظ أن أوروبا وآسيا حققت هي الأخرى معدلات نمو مرتفعة، و هو ما يفسر بإنتماء أكبر شركات التأمين إلى أوروبا و آسيا كذلك إضافة إلى إصلاح قطاع التأمين و إصدار تشريعات جديدة لتطوير القطاع، و ارتفاع الوعي بفوائد التأمين لاسيما التأمين الصحي حيث شهد ارتفاعا واسعا لاسيما في السنوات الأخيرة بسبب إقرار برنامج التأمين الصحي الإلزامي و النمو السكاني و ارتفاع الوعي الصحي لدى شعوب القارات الثلاثة.

و عند تطرقنا إلى إجمالي الأقساط المكتسبة في الدول الصناعية في الأسواق الناشئة نلاحظ أن هذه المعدلات ترتفع في الأسواق الناشئة حيث بلغ نسبة الأقساط من الناتج الإجمالي سنة 2006 في البلدان الصاعدة 2.69% و في سنة 2015 وصلت إلى 2.92%، كما حققت الأسواق الناشئة خارج الصين ما قيمته 2.53%، و عليه فإن معدلات نمو الأسواق الناشئة للتأمينات متدنية إذا ما قورنت بالأسواق الصناعية نتيجة انخفاض تكاليف بوليصة التأمين مقارنة بباقي الأسواق.

و بالرجوع إلى التقارير السنوية نلاحظ أن أقساط التأمين ترتفع في الدول الصناعية أو ما يعرف بمجموعة الدول الصناعية، حيث بلغ إجمالي الأقساط 2.56 مليار دولار أمريكي في سنة 2005 و هو ما يمثل 73%، كما بلغت سنة 2010 قيمة 2.83 مليار دولار أمريكي و هو ما يمثل 66%، و ارتفعت سنة 2014 إلى 2.93 مليار دولار أمريكي و هو ما يمثل 61.8% من إجمالي الأقساط العالمية، و المؤكد أن هذه المعدلات ستستمر في الارتفاع بسبب بروز دول صناعية جديدة و ظهور الحاجة إلى تطوير السوق العالمية تماشيا مع متطلبات هذه الدول.

كما بلغ إجمالي الأقساط المكتسبة في دول منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية سنة 2014 نسبة 83.62% من إجمالي الأقساط المكتسبة عالميا بسبب توفر المناخ المناسب مما زاد من احتمالات نمو سوق التأمينات، و في سنة 2015 بلغ إجمالي المكتسبة 3.60 مليار دولار أمريكي و هو ما يمثل 79.10%،

الفصل الثاني:

المخاطر في شركات التأمين و إستراتيجيات إدارتها

و بالرغم من أن هذه المعدلات تبدو معتدلة إذا ما قورنت بباقي السنوات، إلا أن الملاحظ أن دول المنظمة تعمل على تجاوز الصعوبات و التطوير المستمر لسوق التأمين تماشياً و سوق التأمين العالمي.

الجدول رقم 02-02: مؤشر الحصة السوقية العالمية للفترة 2006-2015 (الوحدة:%)

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	حسب المناطق
31.43	29.42	29.83	30.21	28.85	29.54	30.46	31.52	32.75	33.79	أمريكا الشمالية
3.47	3.94	3.96	3.66	3.36	2.95	2.73	2.46	2.15	1.92	أمريكا اللاتينية والكاريب
31.08	34.06	33.53	31.71	33.90	35.32	37.53	38.79	39.56	38.37	أوروبا الغربية
1.18	1.46	1.63	1.57	2.02	2.02	2.08	2.27	1.83	1.51	أوروبا الوسطى والشرقية
16.98	16.80	17.71	20.29	19.84	18.24	17.19	15.81	15.78	17.29	اليابان والإقتصاديات الآسيوية الصناعية الجديدة
11.51	9.74	8.83	8.01	7.55	7.75	6.44	5.36	4.35	3.71	جنوب وشرق آسيا
1.18	1.03	1.01	0.89	0.87	0.77	0.70	0.68	0.57	0.51	الشرق الأوسط ووسط آسيا
										حسب الأسواق
81.34	82.44	83.03	84.33	84.81	85.01	86.88	87.99	89.80	91.05	البلدان الصناعية
18.66	17.56	16.97	15.67	15.22	14.99	13.12	12.01	10.20	8.95	الأسواق الناشئة
										حسب التكتلات
79.10	78.59	81.59	82.81	83.62	83.65	85.26	86.56	88.32	89.44	OCDE
61.71	61.88	62.84	64.55	64.84	65.53	67.50	68.53	70.25	72.86	مجموعة الدول الصناعية السبع
31.98	29.99	30.42	30.73	29.34	29.98	30.89	31.97	33.18	26.24	ALENA
1.93	1.86	1.74	1.65	1.48	1.32	1.10	1.07	1.02	0.92	ANASE

Swiss re , « World insurance » OP.Cit

المصدر .:

ثانيا: مؤشر الكثافة التأمينية في العالم للفترة 2006-2015

لتوضيح مدى تطور سوق التأمين العالمي من عدمه، سيتم التطرق إلى مؤشر الكثافة التأمينية ومدى

تغيره للفترة 2006-2015

الفصل الثاني:

المخاطر في شركات التأمين و إستراتيجيات إدارتها

الجدول رقم 02-03: مؤشر الكثافة التأمينية في العالم للفترة 2006-2015 (الوحدة: دولار/فرد)

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	حسب المناطق
4006.9	3968.5	3937.8	3996.3	3814.6	3724.4	3634.5	3988.8	3984.8	3804.0	أمريكا الشمالية
251.0	304.1	300.3	281.9	260.6	219.1	192.2	175.8	154.1	126.7	أمريكا اللاتينية والكاريب
2580.4	2995.7	2880.9	2716.3	2947.1	2890.3	2922.4	3209.2	3138.1	2829.5	أوروبا الغربية
165.6	217.5	234.8	223.4	286.7	272.5	262.7	299.2	228.6	171.6	أوروبا الوسطى والشرقية
3589.8	3728.3	3864.2	4387.5	4297.8	3733.3	3307.6	3173.2	3018.1	3033.0	اليابان والإقتصاديات الآسيوية الصناعية الجديد
140.0	125.6	111.8	101.9	96.6	93.9	74.0	65.5	51.0	40.9	جنوب وشرق آسيا
152.0	141.8	140.0	124.0	123.6	105.0	92.0	110.3	75.4	62.5	الشرق الأوسط ووسط آسيا
										حسب الأسواق
3439.6	3666.3	3620.8	3677.3	3711.6	3526.7	3409.9	3655.4	3577.2	3362.2	البلدان الصناعية
135.0	135.6	129.2	120.2	117.8	110.1	91.5	89.4	72.8	59.8	الأسواق الناشئة
										حسب التكتلات
2717.7	2921.8	2897.7	2957.0	299.5	2847.8	2808.4	3015.2	2948.1	2765.1	OCDE
3637.1	3833.4	3811.0	3910.1	3928.1	3775.2	3670.8	3930.2	3860.5	3734.3	مجموعة الدول الصناعية السبع
3006.7	2996.6	2977.9	3048.3	2914.6	2859.7	2788.5	3065.7	3060.2	2899.9	ALENA
128.2	131.5	131.8	134.4	122.0	103.6	83.4	85.1	78.7	62.8	ANASE

Swiss re , « World insurance » OP.Cit.

المصدر:

يتسم سوق التأمين الأمريكي بكثافة تأمينية مرتفعة مقارنة بباقي الدول الأوروبية و الآسيوية حيث بلغ معدل الكثافة التأمينية في أمريكا الشمالية 3.804 دولار أمريكي للفرد سنة 2006 لتصل إلى أعلى مستوياتها سنة 2015 بقيمة 4.006 دولار أمريكي، و هو ما يمكن أن يفسر بالزيادة السكانية في أمريكا عامة لاسيما زيادة أعداد الأجانب و زيادة متوسط العامل، زيادة أيضا إلى النمو الإقتصادي

المستدام الذي ينعكس على مستويات الدخل، مما يكون له اثر على زيادة الطلب على منتجات التأمين على إختلاف أنواعها.

غير أن معدل الكثافة التأمينية متدنية في كل من أوروبا الوسطى و الشرقية، ففي سنة 2011 حققت أقصى قيمة لها بـ 286.7 دولار مقارنة مع باقي السنوات موضوع الدراسة، و كذلك بالنسبة لدول جنوب و شرق آسيا و الشرق الأوسط و وسط آسيا، أين يفسر إنخفاض معدل الكثافة التأمينية إلى أن الطلب على الحماية التأمينية من قبل الأفراد و الشركات ضعيف، خلافا لأوروبا الغربية أين بلغ معدل الكثافة التأمينية 2.829 دولار أمريكي سنة 2006 و 3.209 دولار سنة 2008، و بالرغم من ثقل تداعيات الأزمة المالية العالمية التي أثرت في حركة القطاعات الإقتصادية كافة خصوصا العقارات، بلغت كمية وثائق التأمين على غير الحياة قيمة 1.189 دولار و 2.022 دولار من وثائق التأمين على الحياة، ما يدل على أن سوق التأمين الأوروبية تعد سوق محفزة، إضافة إلى إتجاه شركات التأمين الأوروبية إلى إقامة نوع من الشراكة مع البنوك والإستفادة من تسويق منتجات التأمين من خلال البنوك و زيادة تحصيل الأقساط، مما يكون له أثر إيجابي على إرتفاع معدلات الكثافة التأمينية في هذه الدول.

كما ساعد تحرير التجارة في الخدمات في الأسواق الصناعية إلى إرتفاع معدل الكثافة التأمينية من 3.362 دولار سنة 2006 لتتجاوز 3.700 دولار سنة 2011، و لتصل إلى 3.439 دولار سنة 2015، أين تجاوز المتوسط العالمي للكثافة التأمينية المقدر بـ 620 دولار، و هذا ما أدى بدوره إلى زيادة فرص الإندماج بين شركات التأمين في هذه الدول و إكتساب عوائد أكبر و مزايا تنافسية تخولها المنافسة في الأسواق المفتوحة.

ثالثا: معدل الإختراق التأميني في سوق التأمين العالمية للفترة 2006-2015

لتوضيح مدى تطور سوق التأمين العالمي من عدمه، سيتم التطرق إلى مؤشر الإختراق التأميني و مدى تغيره للفترة 2006-2015 .

الجدول رقم 02-04: معدل الإختراق التأميني العالمي للفترة 2006-2015

(الوحدة: % من PIB)

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	حسب المناطق
7.29	7.31	7.43	8.03	7.94	7.90	7.94	8.54	8.71	8.67	أمريكا الشمالية
3.09	3.07	3.18	3.00	2.76	2.68	2.82	2.53	2.54	2.42	أمريكا اللاتينية والكرايب
7.72	7.77	7.88	7.72	7.93	8.44	8.46	8.33	8.85	9.04	أوروبا الغربية
1.92	1.91	1.95	2.01	2.62	2.62	2.75	2.79	2.78	2.73	أوروبا الوسطى والشرقية
11.59	11.44	11.55	20.29	11.30	10.64	10.33	10.41	10.38	10.74	اليابان والإقتصاديات الآسيوية الصناعية الجديدة
3.33	3.10	3.02	8.01	3.04	3.66	3.43	3.20	3.05	2.95	جنوب و شرق آسيا
1.88	1.55	1.51	0.89	1.48	1.51	1.54	1.45	1.45	1.37	الشرق الأوسط ووسط آسيا
										حسب الأسواق
8.12	8.15	8.27	8.52	8.58	8.65	8.61	8.81	9.05	9.18	البلدان الصناعية
2.92	2.71	2.72	2.65	2.73	2.99	2.89	2.72	2.75	2.69	الأسواق الناشئة
										حسب التكتلات
7.60	7.62	7.74	8.06	8.07	8.14	8.20	8.32	8.65	8.81	OCDE
8.05	8.15	8.30	8.71	8.71	8.76	8.71	8.96	9.22	9.49	مجموعة الدول الصناعية السبع
7.01	6.99	7.10	7.65	7.55	7.54	7.63	8.10	8.34	8.29	ALENA
3.35	3.32	3.35	3.19	3.06	2.97	2.97	2.99	3.17	2.98	ANASE

swiss re, « World insurance », Op.Cit..

المصدر:

يستعمل مؤشر الإختراق التأميني لتقييم الوضعية الإقتصادية الكلية لسوق التأمين، و بمقارنة معدل الإختراق بين دول أمريكا، أوروبا و آسيا، اليابان و الإقتصاديات الآسيوية فأعلى المعدلات سجلت بأمريكا الشمالية لتصل إلى حدود 8.71% سنة 2007 مقابل 2.42% بدول أمريكا اللاتينية و الكرايب في نفس السنة، و أعلى المعدلات سجلت بدول أوروبا الغربية و اليابان و الإقتصاديات الآسيوية

ب 9.04% و 10.74% على التوالي من نفس السنة، أي أن حجم الأقساط الإجمالي مقسوما إلى الناتج المحلي الإجمالي يعني بحدود 8% و 10% مع تفاوت بسيط من عام إلى آخر، وهذا ما يدل على مساهمة قطاع التأمين في الإقتصاد لهذه الدول.

من الجدول نجد ضعف قطاع التأمين في الأسواق الناشئة مقارنة مع البلدان الصناعية، أين سجل أعلى المقاييس بالبلدان الصناعية سنة 2007 ب 9.05% و 2.89% سنة 2009 و لا يزال الوعي التأميني لدى الفاعلين الاقتصاديين و الاجتماعيين دون المستوى المطلوب.

كما بلغ معدل الإختراق التأميني في منظمة التعاون و التنمية الإقتصادية 8.66% سنة 2007 و 8.07% سنة 2011، مع تفاوت بسيط خلال الفترة موضع الدراسة و نفس الشيء سجل بالنسبة لمجموعة الدول الصناعية السبع و دول إتفاقية التجارة لشمال أمريكا، أين سجل أعلى مقياس بها سنة 2006 ب 9.6% والذي يمكن يفسر ان سوق التأمين ب و م أ يعد من أقوى أسواق التأمين العالمية فهو يوفر بيئة حيوية لشركات التأمين، و كنتيجة أيضا لإرتفاع درجة الوعي لدى الأفراد و سياسة التحفظ، كما يعكس في الوقت نفسه حجم القدرات الموجودة و الإمكانيات المتاحة المساهمة في تطوير قطاع التأمينات.

المطلب الثاني: تحليل سوق التأمين العربية حسب فروع التأمين، الأسواق و المناطق

يتناول هذا المطلب مجموعة من المؤشرات التي تقيس أداء شركات التأمين في العالم العربي ، و هذا حسب المناطق، الأسواق و التكتلات خلال الفترة الممتدة من سنة 2005 إلى سنة 2015.

أولا: مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة 2005-2014

لتوضيح مدى تطور سوق التأمين في الدول العربية من عدمه، سيتم التطرق إلى مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة و مدى تغيره للفترة 2005-2014.

الجدول رقم 02-05: مؤشر إجمالي الأقساط المكتسبة في الدول العربية للفترة 2005-2014

(الوحدة:مليار دولار)

الدولة	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الجزائر	571.0	6551	808.9	101.9	1061.5	1.098.6	1154.9	120.3	1428.7	1485.5
البحرين	248.9	313.5	371.7	495.2	532.1	559.2	546.1	634.0	685.5	718.4
مصر	740.4	861.5	1088.3	1392.6	1559.9	1612.8	1592.7	1770.5	1812.1	1812.1
الأردن	294.6	347.3	390.1	442.5	480.8	489.3	598.3	679.7	692.2	738.8
الكويت	480.8	571.6	549.6	641.3	568.9	627.4	698.2	763.7	948.0	1008.0
لبنان	764.9	799.5	929.4	1124.0	1310.5	1102.6	1221.0	1294.9	1389.2	1472.2
ليبيا	141.4	148.6	164.7	235.2	291.6	325.8	140.7	273.9	/	/
موريطانيا	9.7	10.5	13.2	15.2	16.4	/	/	/	/	/
المغرب	1432.0	1751.5	2258.2	2231.9	2365.5	2592.6	2920.4	3162.3	3164.8	3356.9
عمان	315.9	391.5	446.5	551.1	617.7	617.7	733.0	738.6	774.5	1035.0
فلسطين	48.1	47.2	50.0	62.71	72.75	/	/	144.4	158.7	171.0
قطر	418.4	1021.0	861.1	855.6	781.6	1051.0	974.0	114.6	1471.0	1471.0
المملكة العربية السعودية	1008.7	1257.1	1474.9	1629.8	1951.4	4370.1	4934.4	5645.8	6730.5	7746.5
السودان	171.6	234.7	261.6	278.1	285.9	294.1	289.1	337.2	315.6	/
سوريا	149.0	147.2	184.3	241.1	318.5	329.5	/	150.6	155.7	94.3
تونس	524.1	604.0	705.2	696.2	800.3	774.9	900.7	846.2	986.8	889.0
الإمارات العربية المتحدة	2139.5	2807.7	3895.8	4974.6	5455.5	6003.7	6513.8	7154.6	8036.8	8473.1
اليمن	43.9	53.0	67.2	70.5	74.6	84.0	80.6	85.5	82.7	/
العراق - بالعملة المحلية-	7500.0	16000.00	22000.00	26913.5	/	90496.00	98686.00	/	/	/

المصدر:

- المجموعة العربية للتأمين، إستعراض سوق التأمين العربي، التقرير السنوي، مرجع سبق ذكره.

من الجدول نجد أن سوق التأمين الإماراتية تحتل الصدارة عربيا من حيث حجم الأقساط المكتسبة حيث بلغ إجمالي الأقساط في سنة 2005 ما قيمته 1.39 مليار دولار مقسمة إلى 1.811 مليار من حيث فروع تأمينات على غير الحياة، و 328.1 من تأمينات الحياة، لتستمر بذلك سوق التأمين في النمو ليصل إلى حدود 8.473 مليار سنة 2014 مسجلة قيمة 6.119 مليار في الأقساط المحققة من فروع تأمينات غير الحياة و 2.203 مليار من تأمينات الحياة، و الذي يفسر بمدى تطور النشاط الإقتصادي و العمراني و الإجتماعي بالمنطقة، و يرجع ذلك لحجم الجهود المبذولة لتطوير الوعي التأميني و أساليبه لضمان الحماية التأمينية لحملة الوثائق و المستفيدين و الجمهور من خلال إطلاق برامج توعية متنوعة و مناسبة بوسائط متعددة، تستخدم فيها الوسائل الإعلامية المختلفة، و الملاحظ أن قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية شهد كذلك نموا متصاعدا ليصل إلى 241.3 مليار من إجمالي أقساط تأمين الحياة و 7.505 مليار من أقساط تأمين على غير الحياة سنة 2014 أي ما يعادل 7.746 دولار من إجمالي الأقساط المكتسبة، و بهذا فإن قطاع التأمين في كل من الإمارات العربية المتحدة و المملكة العربية السعودية يشهد نموا هيكليا من خلال وضع قوانين أقوى مدعومة بتغيرات تنحو بإتجاه مستوى صحيح من التسعير التقني، بالرغم من انخفاض أسعار النفط و التقلبات الإقتصادية الحالية، إلا أن القوانين الجديدة عملت على تعزيز معايير الحوكمة و الإمتثال و إدارة المخاطر، الذي كان له الأثر في دعم و تقوية هذا القطاع.

تسجل كل من الجزائر، المغرب و قطر معدلات متقاربة من حيث إجمالي الأقساط المكتسبة هو ما يفسر بحجم الإصلاحات و التغيرات التي تفرها هذه الدول بإتجاه تطوير سوق التأمين و إلزامية التأمين الصحي و زيادة مستويات الكثافة، كلها عوامل ساعدت على إرتفاع حجم الأقساط و بالتالي زيادة مساهمة قطاع التأمين في الناتج المحلي للدول، كما أثرت الظروف السياسية في بعض الدول مثل مصر، السودان، سوريا، تونس، اليمن و العراق فيما يعرف بالربيع العربي على قطاع التأمين في هذه الدول حيث ترجح ذلك في قيمة الأقساط لشركات التأمين التي تصل إلى أدنى مستوياتها، كنتيجة إلى انسحاب بعض شركات التأمين من السوق و إفلاس شركات أخرى، و استمرار انخفاض عدد مكنتبي و طالبي التأمين في هذه الدول.

ثانيا: مؤشر الكثافة التأمينية في السوق التأمينية العربية للفترة 2005-2014

لتوضيح مدى تطور سوق التأمين في الدول العربية من عدمه، سيتم التطرق إلى مؤشر الكثافة التأمينية ومدى تغيره للفترة 2005-2014 .

الفصل الثاني:

المخاطر في شركات التأمين و إستراتيجيات إدارتها

الجدول رقم 02-06: مؤشر الكثافة التأمينية في السوق التأمينية العربية للفترة 2005-2014

(الوحدة: دولار/فرد)

الدولة	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الجزائر	17.36	19.66	23.86	29.12	30.41	31.03	32.08	33.98	38.61	36.98
البحرين	343.74	423.68	464.60	618.98	665.17	466.00	413.81	480.30	507.78	532.15
مصر	10.01	11.43	14.38	17.09	18.79	19.09	19.03	21.10	22.07	21.73
الأردن	52.60	58.87	63.53	70.24	76.31	90.66	94.97	104.57	104.88	99.84
الكويت	192.33	219.86	189.52	221.15	189.64	202.39	193.94	263.34	281.31	287.71
لبنان	191.22	195.00	226.67	265.09	312.03	256.42	283.95	301.14	323.07	301.89
ليبيا	23.97	24.77	27.00	37.25	44.25	51.41	21.65	42.14	/	/
موريطانيا	2.11	3.28	4.11	4.75	4.63	/	/	/	/	/
المغرب	47.43	57.43	72.38	71.53	73.77	81.02	90.41	97.00	96.19	100.21
عمان	121.49	150.58	171.74	196.81	208.68	208.68	244.33	232.26	213.36	486.4
فلسطين	13.36	12.68	13.52	17.09	19.66	30.31	35.01	34.63	35.90	37.58
قطر	516.55	1230.08	717.59	211.14	558.29	700.67	641.44	586.63	277.83	700.48
المملكة العربية السعودية	43.67	53.04	59.23	63.91	75.93	166.80	176.23	196.72	233.70	263.49
السودان	4.85	6.59	6.51	6.73	6.92	144.6	124.6	7.97	7.44	/
سوريا	8.01	7.55	9.25	11.37	14.15	14.64	/	7.17	40.43	38.55
تونس	52.41	59.80	68.47	67.59	77.70	84.51	84.18	78.06	90.95	80.09
الإمارات العربية المتحدة	475.45	610.36	885.40	1105.46	1126.56	1305.15	1308.04	1460.12	864.17	901.40
اليمن	2.10	2.45	3.07	3.05	3.09	3.49	3.25	3.38	3.25	/

المصدر:

- المجموعة العربية للتأمين، إستعراض سوق التأمين العربي، مرجع سبق ذكره.

تسجل صناعة التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة معدلات نمو متسارعة لتبلغ قيمة 4.75 مليار دولار سنة 2005 ثم 1.126 مليار دولار سنة 2009، ولتصل إلى أعلى مستوياتها سنة 2012 بقيمة 1.460 مليار دولار وهو ما يفسر باستقرار اقتصاد دولة الإمارات ، من خلال تنويع مصادر الدخل

الوطني حيث إنعكس تطور النشاط الإقتصادي و العمراني و الإجتماعي على قطاع التأمين، لتصبح بذلك أكبر سوق في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا، و بالرغم من تداعيات الأزمة المالية العالمية التي أثرت في حركة القطاعات الإقتصادية كافة فلم يؤثر على مؤشر الكثافة التأمينية في الدولة ليلعب قيمة 1.105 مليار دولار سنة 2008 و 1.126 مليار دولار سنة 2009 و هو ما يؤكد إرتفاع الطلب على منتجات التأمين الناجم عن زيادة عدد السكان و إلزامية التأمين الصحي في الدولة.

و في ذات السياق، حققت دولة قطر نتيجة زيادة الوعي التأميني لدى الأفراد و زيادة عدد السكان في إرتفاع نسبة الطلب على منتجات التأمين و في زيادة نصيب الفرد من الأقساط بقيمة 5.165 دولار سنة 2005 لتصل إلى 7.00 دولار سنة 2014، و هو ما يخلص إلى أن سوق التأمين القطرية هي سوق جذابة تضع إطارا متكاملا لتحقيق تنمية مستدامة متوازنة في جميع القطاعات، و بهذا و بإزدياد و توسع حجم المشاريع يكون لزاما تأمينها من مختلف المخاطر وهو ما يؤدي في إتساع المحفظة التأمينية لشركات التأمين القطرية.

تتقارب نسبة الكثافة التأمينية في دولة الكويت، لبنان، عمان و سورية أين حققت ما قيمته 2.87 مليار دولار، 3.01 مليار دولار، 4.86 مليار دولار و 2.63 مليار دولار على التوالي، لتبقى بذلك هذه الدول بعيدة عن المستويات الدولية المقبولة و عن المعدلات العالمية، إلا أنه من المرجح أن تحفز التغييرات التنظيمية نمو قطاع التأمين مع نمو الأقساط في قطاع تأمين السيارات و قطاع الرعاية الصحية، كما ساهمت التشريعات و اللوائح المنظمة لسوق التأمينات في كل من دولة الكويت، لبنان و عمان، و الإتجاه نحو تحرير الخدمات و الإندماج بين الشركات في توفير بيئة عمل تشجع على تطوير قطاع التأمين بالموازاة مع زيادة الوعي التأميني و زيادة الطلب على المنتجات التأمينية.

تبقى مؤشرات الكثافة التأمينية في باقي الدول العربية متدنية و بعيدة عن المستويات الدولية لا تعكس القدرات الموجودة و الإمكانيات المتاحة، و تفسر كذلك هشاشة أسواق التأمين لبعض هذه الدول نتيجة الإضطرابات السياسية التي تعرفها بعض الدول و شبه انعدام الثقافة التأمينية لدى شعوب الدول الأخرى.

ثالثا: مؤشر الإختراق التأميني في سوق التأمين العربية للفترة 2005-2014

لتوضيح مدى تطور سوق التأمين في الدول العربية من عدمه، سيتم التطرق إلى مؤشر الإختراق التأميني ومدى تغيره للفترة 2005-2014

الفصل الثاني:

المخاطر في شركات التأمين و إستراتيجيات إدارتها

الجدول رقم 02-07: مؤشر الإختراق التأميني في سوق التأمين العربية للفترة 2005-2014

(الوحدة: % من PIB)

الدولة	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
الجزائر	0.6	0.6	0.6	0.6	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7
البحرين	1.9	1.8	1.8	1.9	1.8	2.5	2.1	2.4	2.1	2.1
مصر	0.8	0.8	0.9	0.9	0.8	0.7	0.7	0.7	0.7	0.6
الاردن	2.1	2.2	2.3	2.1	2.2	2.2	2.1	2.2	2.0	2.0
الكويت	0.6	1.0	0.5	0.4	0.4	0.5	0.4	0.5	0.5	0.6
لبنان	3.5	3.5	4.2	3.9	4.2	2.8	2.9	3.0	3.1	3.2
ليبيا	0.4	0.3	0.3	0.2	0.3	0.4	0.2	0.3	/	/
موريطانيا	0.5	0.4	0.5	0.5	0.6	/	/	/	/	/
المغرب	2.9	3.1	3.6	2.6	2.6	2.8	2.9	3.3	3.0	3.0
عمان	1.3	0.9	1.1	1.5	1.2	1.1	1.0	1.0	1.0	/
فلسطين	1.2	1.1	1.2	1.5	1.3	1.3	2.3	2.1	2.3	2.5
قطر	1.5	3.9	1.4	0.9	0.8	0.9	0.7	0.5	0.7	0.7
المملكة العربية السعودية	0.3	0.3	0.4	0.3	0.4	0.8	0.8	0.9	0.9	1.0
السودان	0.6	0.6	0.5	0.5	0.5	0.4	0.4	0.4	0.4	/
سوريا	0.6	0.4	0.5	0.6	1.2	0.6	0.5	0.3	1.6	1.1
تونس	1.8	2.0	2.0	1.7	2.0	1.7	2.0	1.8	2.1	1.8
الإمارات العربية المتحدة	2.2	2.2	2.1	3.0	2.7	2.0	1.9	2.0	2.1	2.1
اليمن	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	0.2	/

المصدر:

- المجموعة العربية للتأمين، إستعراض سوق التأمين العربي، مرجع سبق ذكره

تحتل الإمارات المرتبة الثانية في مؤشر الإختراق التأميني رغم الركود الذي أصاب عدة قطاعات لا سيما القطاع العقاري لكن عند مقارنته بالدول العربية المتقدمة نجد أن لا يزال متواضعا جدا، و قد إستطاع قطاع التأمين في الإمارات رفع نسبة إختراقه في السوق إلى 3% من الناتج المحلي الإجمالي سنة 2008،

إذ تتقارب نسبة الإختراق التأميني في دولة البحرين، لبنان و المغرب و عموماً فإن شراء وثائق التأمين في الإمارات كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي تعد مرتفعة بشكل عام مقارنة بدول أخرى في منطقة الشرق الأوسط و وسط أفريقيا.

جاءت المملكة العربية السعودية من حيث معدل الإختراق أقل من البحرين 2.1%، الإمارات 2.1% و عمان 1% سنة 2014، أين سجلت المملكة معدل 1% سنة 2014 بدلا من 0.9% سنة 2013، و يعد المحرك الأساسي لهذه الزيادة إرتفاع كل من التأمين الصحي و التأمين العام بالمقارنة مع السنوات السابقة، مع ذلك و بالنظر إلى مستويات الإختراق المتدنية و إلى إلزامية التأمين الصحي يعد سوق التأمين في المملكة أكبر سوق موافقة مع الشريعة الإسلامية في العالم، الأمر الذي عمل على تسريع نمو القطاع بسبب اتجاه بعض الزبائن إلى المنتجات التأمينية الإسلامية، هذا ما يكون له الأثر الواضح على إجمالي الناتج المحلي.

معدل الإختراق التأميني في الإقتصاد المحلي البحريني وصل إلى معدل 2.1% سنة 2014 و التي تعتبر عالية مقارنة بالدول العربية التي تصل معدلاتها الإختراقية إلى ما يقارب 1% و 1.5%، بالرغم من تراجع أسعار النفط فهذه المعدلات تشير إلى أن خدمات التأمين في المملكة تعتبر جزءاً مهماً من حياة الأفراد نتيجة لدرجة وعي الزبائن بأهمية التأمين.

رغم إرتفاع نسبة الإختراق في باقي الدول العربية مثل ليبيا، المغرب و الأردن إلا أن الملاحظ أن هذه النسبة مازالت في الحاجة إلى التطوير، و هو ما يحتاج بدوره إلى رفع عدد التأمينات الإجبارية و إشراك القطاع الخاص في نشاط التأمين، و يمكن أن تشير هذه النسبة إلى عدم توفر القطاع على القدرة للوصول إلى العملاء العازفين عن التأمين و استقطابهم و توفير التغطية التأمينية اللازمة لهم.

تتقارب معدلات الإختراق في باقي الدول العربية بالرغم من حجم الإصلاحات و التغييرات الجذرية التي تتبعها حكومات هذه الدول، ذلك أن التشريعات الجديدة و تحرير السوق تعد فرصة لنمو الشركات و إنتعاش قطاع التأمين إضافة إلى تعزيز الجهود بهدف تنويع و تطوير المنتجات التأمينية لزيادة إستقطاب الأفراد، إلزامية التأمين، فتح سقف المنافسة بين شركات التأمين و هذا ما يعود بالفائدة على مختلف القطاعات الإقتصادية و على رفاهية مجتمعات الدول.

المطلب الثالث: حوكمة الشركات و إسهاماتها في إدارة المخاطر في شركات التأمين

إن تبني مفهوم حوكمة الشركات في قطاع التأمين أسهم في تفعيل آليات لإدارة مختلف المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها شركات التأمين من جهة ، و تفعيل الدور الرقابي لمختلف هيئات الإشراف و الرقابة ما

يمكن من ضمان أداء الشركات لمهامها، و عليه يتناول هذا المطلب تعريف لمصطلح حوكمة الشركات، توضيح أهميته، أهدافه و مبادئه و دورها في تفعيل عملية إدارة المخاطر في هذه الشركات.

أولاً: الإطار المفاهيمي لحوكمة شركات التأمين

تعرف الحوكمة على أنها النظام الذي من خلاله يتم توجيه أعمال الشركة و مراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها و الوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية، النزاهة و الشفافية¹.

تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية الحوكمة على أنها النظام الذي يتم من خلاله توجيه و ضبط الشركات، حيث يحدد هيكل الحاكمية توزيع الحقوق و المسؤوليات على المشاركين المختلفين في الشركة مثل مجلس الإدارة، إدارة الشركة، المساهمين و أصحاب المصالح الآخرين، و يحدد القواعد و الإجراءات لإتخاذ القرارات حول الشركة و يعطي الهيكل المناسب الذي يؤدي إلى تحديد أهداف الشركة و الوسائل اللازمة لتحقيقها و آلية مراقبة الأداء².

و عليه إن مفهوم حوكمة الشركات يتضمن ما يلي³:

- مجموعة من القواعد التي يتم بموجبها إدارة الشركة و الرقابة عليها وفق هيكل معين يتضمن توزيع الحقوق و الواجبات فيما بين المشاركين في إدارة الشركة مثل: مجلس الإدارة، المديرين التنفيذيين و المساهمين و أصحاب المصالح؛

- يساعد مفهوم حوكمة الشركات في القضاء على التعارض و تحقيق الإنسجام و التوازن بين مصالح الفئات المختلف المهتمة بالشركة داخليا و خارجيا و الحد من سيطرة الإدارة و السلطات الواسعة للفئات الأخرى خاصة المساهمين و غيرهم من أصحاب المصالح؛

- إهتمام مصطلح حوكمة الشركات بتحقيق الشفافية في كافة العمليات و الإفصاح عن جميع المعلومات المتعلقة بها خاصة المعلومات المالية لفعالية إتخاذ القرار، و العمل على تحقيق جودة هذه المعلومات و دورها في تنشيط السوق المالية حيث توجد عائق بين مستويات الحوكمة في الدول المختلفة من ناحية و بين درجة نمو و تطور و كفاءة أسواقها المالية من ناحية أخرى.

¹ حماد طارق عبد العال، "حوكمة الشركات-المفاهيم، المبادئ، التجارب، تطبيقات الحوكمة في المصارف"، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص: 38.

² Organization of economic cooperation and development, "**Principles of corporate governance**", economic reform journal, issue N°04, USA, 2004, p: 10.

³ سعد درواسي (و) صيف الله محمد الهادي، "المراجعة الداخلية في ظل حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول: "حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، بسكرة، الجزائر، 06-07/05/2012، ص: 05.

و بعد تحديد مفهوم حوكمة الشركات بصفة عامة يمكن تحديد تعريف حوكمة شركات التأمين حسب تعريف وثيقة التأمين الصادرة عن الجمعية الدولية لهيئات الإشراف على التأمين بأنها مصطلح يشير إلى الطريقة التي تشرف فيها مجلس الإدارة و الإدارة العليا على أعمال شركات التأمين، و تشمل على نظام الشفافية، الإستقلالية، المساءلة، المسؤولية، العدل، المسؤولية الإجتماعية و الإفصاح في الوقت المناسب و الدقيق عن جميع المسائل المتعلقة بشركة التأمين بما فيها الوضع المالي و الأداء و الملكية¹.

ثانيا: أهمية، أهداف و مبادئ حوكمة شركات التأمين

تتمثل أهم أهداف و مبادئ حوكمة الشركات في قطاع التأمين في النقاط التالية:

1-أهمية و فوائد حوكمة شركات التأمين:

تكن أهمية حوكمة الشركات في شركات التأمين و باقي الشركات المالية فيما يلي²:

- **الإقتصاد:** تسهم حوكمة الشركات في رفع مستوى كفاية الإقتصاد لما لها من أهمية في المساعدة على استقرار الأسواق المالية و رفع مستوى الشفافية و جذب الإستثمارات من الخارج و الداخل على حد سواء، زيادة إلى تقليص حجم المخاطر التي تواجه النظام الإقتصادي؛

- **الشركات:** إن تطبيق مبادئ الحوكمة يساعد الشركات على خلق بيئة عمل سليمة تعين الشركات على تحقيق أداء أفضل مع توافر الإدارة الجديدة و لذا تكون القيمة الإقتصادية للشركة أكبر، بالإضافة إلى أن الحوكمة الرشيدة تساعد الشركات على الوصول إلى أسواق المال و الحصول على التمويل اللازم بتكلفة أقل، مما يعينها على التوسع في نشاطها و تقليل المخاطر و بناء الثقة مع أصحاب المصالح؛

- **المستثمرون و حملة الأسهم:** تهدف حوكمة الشركات إلى حماية الإستثمارات من التعرض للخسارة بسبب سوء إستخدام السلطة في غير مصلحة المستثمرين و ترمي أيضا إلى تعظيم عائد الإستثمار و حقوق المساهمين و القيمة الإستثمارية علاوة على الحد من حالات تضارب المصالح، إذ أن إلتزام الشركة بتطبيق معايير الحوكمة يفعل دور المساهمين في المشاركة في إتخاذ القرارات الرئيسية المتعلقة بإدارة الشركة و معرفة كل ما يرتبط باستثماراتهم؛

¹ Intentional association of insurance supervisors, "Insurance care principles-standards, guidance and assessment methodology", USA, 2003, p16

² هيئة السوق المالية، "حوكمة الشركات": <https://www.cma.org.sa/ layouts/15/CMAInternet> أطلع عليه في 2016/10/12.

- أصحاب المصالح الآخرين: تسعى الحوكمة إلى بناء علاقة وثيقة و قوية بين إدارة الشركة و العاملين بها و مورديها و دائئنها و غيرهم، فالحوكمة الرشيدة تعزز مستوى ثقة جميع المتعاملين للإسهام في رفع مستوى أداء الشركة و تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

و الشكل الموالي يلخص الأهمية الإقتصادية و القانونية و الإجتماعية لحوكمة الشركات.

الشكل رقم 02-07: الأهمية الإقتصادية و القانونية و الإجتماعية لحوكمة الشركات



المصدر: بشير عبد الوهاب محمد حسن، "دليل مقترح لتفعيل لجنة التدقيق لدعم تنفيذ حوكمة الشركات وآلياتها"، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية و الإدارية، العدد 08، جامعة الكوفة، العراق، 2012، ص: 206.

2- محددات الحوكمة في شركات التأمين:

يتوقف التطبيق الجيد للحوكمة في شركات التأمين على جودة مجموعتين من المحددات و هي¹:

- المحددات الداخلية:

حيث تتمثل في القواعد و الأسس التي تحدد طريقة إتخاذ القرار و توزيع السلطات بين الجمعية العامة و مجلس الإدارة و المديرين بما يؤدي إلى تخفيض التعارض بين مصالح هذه الأطراف؛

- المحددات الخارجية:

تتمثل في عناصر تنظيمية تتضمن المناخ العام للإستثمار في الدولة الذي يشتمل على القوانين المنظمة للسوق، و كفاءة القطاع المالي و توفير التمويل اللازم للشركات، و درجة التنافسية بين شركات التأمين و كفاءة الأجهزة و الهيئات الرقابية و المنشآت العاملة في أسواق المال و شركات الإستثمار، و إلى عناصر خاصة تتضمن أصحاب المصالح و المنشآت الخاصة و المهنيين و المحاسبية و المراجعين و القانونيين و غيرهم من الجهات الخارجية.

3- أهداف الحوكمة في شركات التأمين:

تتمثل أهداف الحوكمة في شركات التأمين في²:

- محاربة الفساد الداخلي في الشركة؛
- تحقيق و ضمان النزاهة و الإستقامة و عدم وجود أخطاء أو إنحرافات عمدية أو غير عمدية؛
- تقليل الأخطاء إلى أدنى قدر ممكن بل إستخدام النظام الوقائي الذي يمنع الوقوع في الأخطاء، و بالتالي تجنيب الشركة تكاليف و أعباء هذه الأخطاء؛
- تشجيع نمو القطاع و دعم تنافسيته؛
- إحداث فرص عمل جديدة؛
- تحقيق أكبر قدر للفعالية من المراجعين الخارجيين.

¹ سليمان ناصر (و) ربيعة بن زيد، "دور الحوكمة في إدارة مخاطر الصكوك الإسلامية"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "دور الحوكمة في تفعيل أداء المؤسسات الإقتصادية"، جامعة الشلف، الجزائر، 19-11/2013، ص: 10.

² محمد أحمد الحضري، "حوكمة الشركات"، مجموعة النيل العربية، مصر، 2005، ص: 57-58.

ثالثا: آليات و مبادئ الحوكمة في شركات التأمين

هناك مجموعة من الآليات و المبادئ التي يجب إعتماها بما يضمن التطبيق السليم لتطبيق الحوكمة في قطاع التأمين .

1- تطبيق مبادئ الحوكمة في شركات التأمين:

وضع الإتحاد الدولي لمراقبي التأمين بعض الإجراءات و القواعد التي يمكن على أساسها تطبيق مبادئ الحوكمة في مجال التأمين وفقا للمبادئ الأساسية للتأمين و ذلك من خلال الآتي¹:

- يقع على عاتق مراقب التأمين عبئ وضع متطلبات حوكمة الشركات ولا سيما ما تعلق ب:
أ - وظيفة و مسؤولية مجلس الإدارة؛

ب - مدى الإعتماد على المراقبين الآخرين للشركات المرخص لها بالعمل في دولة ما؛
ت - توضيح الفرق بين القواعد التي يجب أن تلتزم بها الشركات التي تقع في نطاق الدولة و بين تلك التي يجب أن تلتزم بها فروع الشركات التي يقع مركزها الرئيسي في دولة أخرى.
- تتضمن مهام مراقب التأمين سلطات مختلفة نذكر منها:

أ - أن تطلب من أعضاء مجلس الإدارة أن يحددوا مسؤولياتهم إتجاه قبول تطبيق قواعد الحوكمة في الشركة؛

ب - أن يطلب من أعضاء مجلس الإدارة أن يضعوا قدرا من التفرقة بصورة واضحة بين المسؤوليات و إتخاذ القرار و القدرة على محاسبة الآخرين، مع العمل على تحقيق قدر من التعاون فيما بين كل من أعضاء مجلس الإدارة و بين الشركة و الرئيس التنفيذي و الإدارة التنفيذية كون هذه الخطة متعلقة بنوع النشاط الذي يتم مزاولته؛

ت - أن يطلب من مجلس الإدارة وضع إجراءات واضحة لتعامل مع الشكاوى و يشرح ذلك للعملاء؛
ث - أن يكون لدى أعضاء مجلس الإدارة إمكانيات قوية للرقابة و المراجعة الخارجية و كذا إمكانيات للمراجعة و الرقابة الداخلية.

¹ عيد أحمد أبو بكر، " أثر الإلتزام بتطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية على تحسين الأداء المالي في شركات التأمين بالتطبيق على السوق الأردنية"،

أطلع عليه في: <http://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/2.pdf>

بالإضافة إلى هذا هناك مجموعة من الإجراءات للرقابة على التأمين يمكن ذكر أهمها في¹:

- من حق مراقب التأمين أن يطلب من مجلس الإدارة أن يضع بصورة واضحة السياسات الخاصة بتعارض المصالح و المعاملة العادلة مع أصحاب المصالح؛
- من حق مراقب التأمين أن يطلب من أعضاء مجلس الإدارة أن يلتزموا بالإفصاح الكامل في التقارير السنوية بما يتفق مع مبادئ الحوكمة و مع أهداف الشركة المنصوص عليها؛
- من حق مراقب الحسابات أن يطلب من مجلس الإدارة أن يتبنى سياسة لرفع الوعي التأميني لدى العملاء؛
- من حق مراقب التأمين أن يطلب من مجلس الإدارة بالشركة أن يحدد شخصا كضابط إتصال لمراقب العمليات التي تتم خارج البلاد مع أخذ تشريعات الدولة في الإعتبار، و على أن يقوم بتقديم تقرير دوري لمجلس الإدارة في هذا الشأن.

2- إسهام آليات الحوكمة في شركات التأمين في إدارة المخاطر

- تتعرض شركات التأمين كباقي الشركات المالية إلى العديد من المخاطر نتيجة لطبيعة النشاط الذي تمارسه والخدمات التي تقدمها للعملاء، وفي هذا الإطار و لكي يضمن مجلس الإدارة فعالية هذه الوظيفة يستعين بلجنة المخاطر بهدف تحسين الحوكمة في الشركة و ضمان أكبر فعالية في تحديد المخاطر التي تتعرض لها الشركة ذلك من أجل²:
- ضمان أن مجلس الإدارة يقوم بتعبئة جميع مجهوداته نحو الإستراتيجية التي من خلالها يتم تحقيق قيمة إضافية للشركة في إطار نظام رقابي فعال؛
 - ضمان تنفيذ الضوابط التنظيمية و الرقابية على نحو كفاء و فعال.
- و لكي تستطيع إدارة المخاطر في الشركة في ظل الحوكمة القيام بدورها يجب في البداية تحديد الأهداف من وجود هذه الدائرة، حيث أن هذه الأهداف لا يحددها المديرون التنفيذيون و إنما مجلس الإدارة بأعضائه المستقلة و التنفيذية، و لكن عندما تكون أهداف هذه الإدارة محددة من قبل التنفيذيين، فسوف تكون لها أداة مساعدة لها في ممارستها السلبية، التي تنطوي على مجازفة كبيرة بمصير الشركة سواء في الأجل القصير

¹ عبد أحمد أبو بكر، "أثر الإلتزام بتطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية على تحسين الأداء المالي في شركات التأمين بالتطبيق على السوق الأردنية"، مرجع سبق ذكره.

² ساعد بن فرحات، " بعض مبادئ و آليات الحوكمة في شركات التأمين -مقارنة بين شركة التأمين و إعادة التأمين و شركة اكسا للتأمين"، ورقة مقدمة للندوة حول: " مؤسسات التأمين التكافلي و التأمين التقليدي بين الأسس النظرية و التجربة التطبيقية"، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 26-27/04/2016، ص:10

أو الطويل.¹

كما تتبع لجنة المخاطر عدة طرق في إدارة المخاطر وتعزيز مبادئ الحوكمة في شركات التأمين و هذا:

- النماذج الداخلية؛
- إستخدامات وكالات التنقيط في إدارة المخاطر.

ومن هنا نخلص إلى أن الحوكمة تهدف إلى وضع مجموعة من الآليات و المبادئ التي تهدف في مضمونها إلى ضمان إلزام شركات التأمين بتطبيق معايير عالية وفق أفضل الممارسات الدولية المتعارف عليها في قطاع التأمين.

¹ عبد الرزاق الشحاتة (و) سمير إبراهيم البرغوثي ، " ركائز الحوكمة و دورها في ضبط إدارة الأرباح في البيئة المصرفية في ظل الأزمة

المالية العالمية" ، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "الأزمة المالية و الإقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية" ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية

و علوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 20-21 أكتوبر 2009، ص 13

خلاصة الفصل:

تواجه شركات التأمين العديد من المخاطر منها ما يتعلق بالصناعة التأمينية و منها ما يتعلق بشركات التأمين و أخرى تتعلق بالمخاطر الإقتصادية الكلية، و بالرغم من إختلاف مصادر هذه المخاطر إلا أن تأثيرها مشترك إذ تؤثر في مجملها على أداء شركات التأمين و تزيد من إمكانية تعرضها لحالة العسر المالي الناتج عن زيادة حجم إلتزاماتها عن حجم أصولها في لحظة معينة، و بهذا الصدد و بالنظر إلى حجم الخسائر التي يمكن حدوثها أصبح لزاما رفع مستوى الوعي بأهمية إدارة المخاطر، عبر إيجاد الأنظمة و الآليات الكفيلة بتنفيذها و تطويرها على مختلف المستويات .

تعد عملية بناء أنظمة لإدارة المخاطر في شركات التأمين كآلية للإنذار المبكر في مواجهة مختلف المخاطر و الأزمات المالية، و من جهة أخرى تسهم في قياس المخاطر الرئيسية التي تشكل أكبر تهديدا بالنسبة للشركة على المستويين الفردي و المتكامل، و هو ما يتطلب بناء نموذج لإدارة المخاطر لقياس التأثير المحتمل للمخاطر الرئيسية على قيمة الشركة و هذا للربط بين المخاطر و العائد، ليتم بذلك إتخاذ القرارات بشأن المخاطر الرئيسية و هذا يتمثل في إدماج برنامج إدارة المخاطر ضمن التخطيط الإستراتيجي للشركة .

باعتبار أن إدارة المخاطر تعتبر تقنية للقياس و المراقبة و التحكم، جاءت حوكمة الشركات من خلال مبادئها الأساسية للتأكيد على أهمية عملية إدارة المخاطر ، و مدى إرتباط عملية الإفصاح و الشفافية مع نجاح برنامج إدارة المخاطر، و هو ما إعتمدت عليه معظم شركات التأمين في السوق العالمية و عملت على تطبيقه بنسب متفاوتة.

إلا أن صرامة المعايير التي جاءت بها هيئات الرقابة و الإشراف جعل شركات التأمين تعتبر أن الإلتزام بتطبيق هذه المبادئ يعد مؤشرا على نمو الشركة و عاملا أساسيا في تقييم المخاطر و تتبع آثارها و تبعاتها و التقليل من آثارها السلبية، و بالتالي فإن إتباع إدارة المخاطر بذلك سوف يؤدي إلى التحكم بالمخاطر و تخفيضها و خلق نوع من التوازن بين المخاطر و العائد و هو ما يتوافق و مبادئ حوكمة الشركات في الصناعة التأمينية، و ما يعزز إعتماد ذلك توفر قطاع التأمين على نظم معلوماتية إلكترونية تفعل عملية قياس و إدارة المخاطر المؤثرة على الملاءة المالية لشركات التأمين.

الفصل الثالث

دور نظم المعلومات الإلكترونية في

إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات التأمين

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

تمهيد

في صناعة التأمين تعتبر الملاءة المالية الأساس الذي تقوم عليه مستقبل التأمين، فالهدف الأساسي منها تحديد القوة المالية لشركات التأمين و مدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها في آجال إستحقاقها للمؤمن لهم و للأطراف ذات العلاقة و أصحاب المصالح الآخرين، فهي بذلك تعد من أهم الركائز الأساسية التي تدعم نمو الشركة و رفع مستوى أدائها بشكل جيد.

ففي ظل المتغيرات الحالية التي تتميز بإنفتاح الأسواق و حدة المنافسة تتزايد المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين و المؤثرة في مجملها على الملاءة المالية لها، وجدت العديد من المعايير و المقاييس لتقييم أداء هذه الشركات و مدى نجاحتها في مواجهة الصعوبات و المخاطر، و هذا بقياس كل نوع من أنواع المخاطر بما يمكن الحد منها و ربط مخاطر كل نشاط بالعائد المتوقع ليتم إتخاذ القرارات المناسبة.

و كنتيجة لذلك حظيت عملية قياس الملاءة المالية لشركات التأمين على أسس دولية متفق عليها بإهتمام كبير على المستوى الدولي، يستهدف الحفاظ على حقوق حملة وثائق التأمين و حماية أسواق التأمين من التعرض لهزات ما قد يؤدي إلى فقدان الثقة في صناعة التأمين .

و بالرغم من ذلك إلا أن قياس الملاءة المالية على المستوى الدولي عرفت إختلافا فيما بينها ، غير أن التوجهات الجديدة للملاءة المالية 2 يعد برنامجا شاملا للمتطلبات التنظيمية لشركات التأمين، و الذي يستهدف خاصة وضع نماذج محددة لقياس و مراقبة المخاطر.

و يتناول هذا الفصل المباحث الموالية :

المبحث الأول: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية قياس المخاطر المؤثرة على الملاءة المالية لشركات التأمين

المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين عملية الرقابة و التدقيق لإدارة المخاطر في شركات التأمين

المبحث الثالث: حجم المخاطر في شركات التأمين الجزائرية و مدى تأثيرها على الملاءة المالية لها

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

المبحث الأول: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية قياس المخاطر المؤثرة على

الملاءة المالية لشركات التأمين

حتى تضمن شركات التأمين القيام بالدور المنوط بها بكفاءة وفعالية عالية و حتى تكون عند مستوى تطلعات عملائها، وحب عليها أن تواكب و تتماشى و السرعة الهائلة التي تصاحب تكنولوجيا المعلومات و الذي يصاحب بدوره الإعتماد على نظم معلومات إلكترونية ، حيث مكنت هذه النظم الشركات من تطوير و سهولة إستغلال مؤشرات مختلفة محددة للقدرة المالية للشركة في أية لحظة أي قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه حملة و وثائق التأمين و أصحاب العلاقة في آجالها المحددة، و هذا ما أكدت عليه مختلف نماذج الملاءة المالية و التي تقيس مستويات المخاطر التي قد تتعرض لها الشركة و التي إذا ما تجاوزت المعدلات المقبولة قد تتعرض الشركة للعسر المالي أو حتى الإفلاس .

المطلب الأول: الملاءة المالية في شركات التأمين

للملاءة المالية في شركات التأمين أهمية كبيرة إذ أنه و بالإستناد عليها يمكن تقرير مدى متانة المركز المالي لها و بالتالي قدرتها على توفير الحماية اللازمة لحملة الوثائق التأمينية، كما أنه هناك من مجموعة من العوامل المؤثرة على الملاءة المالية و التي تتعلق بالسياسات التي تقرها الشركة و التي تهدف من خلالها إلى تحقيق أهدافها و ضمان قدرتها على الوفاء.

أولاً: الإطار النظري للملاءة المالية في شركات التأمين

قصد تحديد و ضبط الإطار النظري للملاءة المالية لابد من التطرق إلى أهم تعاريفها و أهميتها و تحديد أهم العوامل المؤثرة عليها.

1- تعريف الملاءة المالية في شركات التأمين:

تعرف الملاءة المالية عموماً على أنها قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها في آجال استحقاقها، و في قطاع التأمينات فإنها تشير إلى مقدرة شركات التأمين و إعادة التأمين على الوفاء بالتزاماتها كاملة عند

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

المطالبة بها، و مدى استعداد و قدرة تلك الشركات لدفع مبالغ التعويضات الكبيرة فوراً و دون أن تؤدي عملية السداد إلى تعثرها أو توقفها أو إفلاسها¹.

كما بينت الجمعية الدولية لمشرفي التأمين أن أي شركة تأمين تكون مليئة عندما تكون قادرة على الوفاء بالتزاماتها بالنسبة إلى العقود كلها و في أي وقت كان-أو على الأقل في معظم الظروف-². و تعني أيضاً ملاءة شركات التأمين مدى توافر القدرة المالية الدائمة لتسديد الكوارث، أي بمعنى أن تكون هذه الشركات قادرة على مواجهة التزاماتها المأخوذة على عاتقها إتجاه حملة وثائق التأمين في مواعيدها المقررة³.

من خلال هذه التعاريف الثلاثة نستنتج أن الملاءة المالية لشركات التأمين تقوم على هدفين أساسيين هما حماية حملة وثائق التأمين، و ضمان إستمرارية الشركة في نشاطها و هذا لن يتحقق إلا من خلال تكوين أصول كافية للشركة أو ما يعادل التزاماتها المستقبلية لمجموع المؤمن عليهم الموجودين في أي وقت.

2- التمييز بين المفاهيم المرتبطة بالملاءة المالية:

قد يرتبط مفهوم الملاءة المالية مع غيره من المفاهيم كالعسر المالي، اليسر المالي أو حتى الفشل المالي، ما يستدعي ضرورة ضبط المفاهيم و توضيح أوجه الاختلاف بينها.

- العسر المالي:

يعتبر الإعسار أقصى درجات فشل الشركة لأن في هذه تتجاوز مطلوباتها حجم موجوداتها، لكن هذه الحالة لا تستوجب إيقاف الشركة عن مزاوله نشاطها و إشهار إفلاسها طالما أنها مستمرة في تأدية ما

¹ عيد أحمد أبو بكر، "إدارة أخطار شركات التأمين-أخطار الإكتتاب، أخطار الإستثمار-"، مرجع سبق ذكره، ص: 30.

² عيسى هاشم حسن، "قياس هامش الملاءة في صناعة التأمين السورية- دراسة مقارنة-"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، العدد4، 04، سوريا، 2011، ص: 368.

³ Christian Sainrapt, "Dictionnaire de l'assurance", Arcature, Paris, 1996, p: 297.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

عليها من التزامات، أما من الناحية المالية فيقصد بالعسر المالي أو ضعف الملاءة المالية عدم قدرة الشركة على سداد التزاماتها، و ينقسم العسر المالي إلى¹:

- أ- **العسر المالي الفني:** و هي الحالة التي تكون فيها الشركة غير قادرة على سداد الإلتزامات المترتبة عليها و تمر بأزمة سيولة حادة، على الرغم من أن إجمالي الموجودات لديها يفوق إجمالي المطلوبات؛
- ب- **العسر المالي الحقيقي:** و هو تلك الحالة التي تكون فيها الشركة غير قادرة على سداد الإلتزامات المترتبة عليها، و أن القيمة السوقية للموجودات تقل عن قيمة مطلوباتها.

- اليسر المالي:

يعتبر اليسر المالي مرادف للملاءة المالية، و يعني قدرة شركة التأمين على الوفاء بإلتزاماتها، و ينقسم اليسر المالي إلى نوعين هما²:

- أ- **يسر مالي فعلي أو حقيقي:** و يعني قدرة شركة التأمين على سداد جميع إلتزاماتها تجاه الغير، و ذلك فيما إذا قامت بتصفية أصولها تصفية فعلية، و هذا يتعارض مع مبدأ إستمرارية الشركة و بقائها في ميدان الأعمال؛

ب- **يسر مالي فني:** و يعني قدرة شركة التأمين على الوفاء بإلتزاماتها قصيرة الأجل من خلال أصولها السائلة، و هذا النوع يعتبر الأكثر ملائمة لمبدأ إستمرارية الشركة.

و على ذلك قد تكون شركة التأمين في حالة يسر مالي فعلي في حين أنها تعاني من حالة عسر مالي فني، و على العكس قد تكون الشركة في حالة يسر مالي فني و لكنها في الواقع في حالة عسر مالي فعلي، أي أن الأول يخص ملاءة شركة التأمين على المدى الطويل في حين أن الثاني يخص دراسة ملاءة شركة التأمين على المدى القصير.

- الفشل المالي:

يشير الفشل المالي إلى عدم قدرة شركة التأمين على مواجهة التزاماتها المالية التي بذمتها بالكامل في مواعيدها المقررة، و من ثم فهي في طريقها إلى الإفلاس قانوناً و التصفية³.

¹ حسابو أحمد حسابو آدم، "مدى استخدام أدوات التحليل المالي في التنبؤ بالنعثر المالي المصرفي بالتطبيق على فروع البنك الزراعي -قطاع ولاية النيل الأبيض-"، المجلة العلمية، جامعة الإمام المهدي، العدد 07، السودان، 2016، ص: 214.

² عيد أحمد أبو بكر، "إدارة أخطار شركات التأمين-أخطار الإكتتاب، أخطار الإستثمار-"، مرجع سبق ذكره، ص: 32.

³ وحيد محمود رمو (و) سيف عبد الرزاق محمد الوتار، "إستخدام أساليب التحليل المالي في التنبؤ بفشل الشركة المساهمة الصناعية-دراسة على عينة من الشركات المساهمة الصناعية العراقية المدرجة في سوق الأوراق المالية"، مجلة تنمية الرافدين، العدد 100، العراق، 2010، ص: 12.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

و يشير البعض إلى أن الفشل المالي هو تلك الحالة المالية المرادفة لحالة العسر المالي الحقيقي أو القانوني و التي تعني قدرة شركة التأمين على مواجهة التزاماتها المستحقة و سدادها للغير بكامل قيمتها، حيث تكون قيمة أصولها أقل من قيمة خصومها¹.

و قد تواجه بعض شركات التأمين الفشل أو التعثر المالي في أعمالها، مما يؤدي إلى فقدان الملاءة المالية لها و لا تستطيع مواجهة إلتزاماتها الجارية بالرغم من أن أصولها تفوق إلتزاماتها، فإنها تعتبر فاشلة و هو ليس بالضرورة الوصول إلى مرحلة الإفلاس التي تصبح عندها إلتزاماتها البشرية أكبر من أصولها، أي أن حقوق المساهمين في ميزانيتها تصبح سالبة بسبب خسائرها المستمرة².

ثانيا: أهمية الملاءة المالية في شركات التأمين

إن الملاءة المالية في شركات التأمين تم كل من هيئات الإشراف و الرقابة على التأمين و إدارة الشركة ذاتها، و يرجع الإهتمام إلى أن أغلب أموال شركة التأمين تخض حملة الوثائق و هذه الفئة لا تستطيع الحكم على المركز المالي للشركة مهما كانت الحقائق المالية المنشورة عنها في سنة ما، و تعتبر متانة و قوة المركز المالي لشركة التأمين في غاية الأهمية للأطراف التالية³:

- 1- حاملي وثائق التأمين:** الذين يهمهم قدرة شركة التأمين في المستقبل على الوفاء بالتعهد الذي قطعته على نفسها في وثيقة التأمين؛
- 2- المستثمرون و حاملي الأسهم:** الذين يهمهم أن تحتفظ الأسهم بقيمتها أو تحقيق الزيادة في هذه القيمة بالإضافة إلى توزيع الأرباح الذين وعدوا بها؛
- 3- الموظفون في الشركة:** الذين يهمهم الاستمرار في العمل مع الحصول على رواتبهم، و هذان العاملان يمكن أن يتأثر أحدهما أو كلاهما إذا فشلت شركة التأمين أو واجهتها صعوبات مالية؛
- 4- الإدارة العليا في الشركة:** متانة المركز المالي لشركة التأمين تم الإدارة العليا في الشركة و يؤثر على سمعتها و فرص عملها في المستقبل لدى هذه الشركة أو الشركات الأخرى؛

¹ الخموسي أحمد الجلوي (و) أحمد الشريف أحمد، "مدى أهمية النسب المالية المشتقة من قائمة التدفقات النقدية للتنبؤ بالفشل المالي في الشركات الصناعية العامة في ليبيا"، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية، العدد 01، الأردن، 2015، ص: 18.

² دريد كمال آل شبيب، "إدارة مالية الشركات المتقدمة"، دار البازوري العلمية، الأردن 2010، ص: 245.

³ عيد أحمد أبو بكر، "إدارة أخطار شركات التأمين-أخطار الإكتتاب، أخطار الإستثمار-"، مرجع سبق ذكره، ص ص: 44-45.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

5- شركات التأمين الأخرى: يمكن أن تتأثر بما يحدث للشركات الأخرى من إفلاس و أثره على سوق التأمين بصفة عامة، فقبل الإفلاس مباشرة تحاول الشركة إغراء المستأمنين ببيع وثائق التأمين بمستوى أقل من الأسعار، أما بعد الإفلاس فإن الوثائق التي كانت لديها يتم توزيعها على الشركات التي مازالت قائمة؛

6- معيدي التأمين: الذين يتأثرون بواحد أو أكثر من الصور التالية:

أ- ظهور صعوبات في جمع أقساط إعادة التأمين؛

ب- رغبة معيدي التأمين في التدخل أثناء تسوية المطالبات.

7- الحكومة: كمشرف على الهيئات الإقتصادية في الدولة يهتمها أن تعمل هذه الهيئات بسهولة في السوق التأمين و السوق تتأثر بما يصيب الأفراد من جراء عدم قدرة شركة من شركات التأمين على الوفاء بالتزاماتها؛

8- هيئات الإشراف و الرقابة: التي يقع على عاتقها التنبؤ بما يمكن أن يحدث من إفلاس لإحدى شركات التأمين العاملة في السوق.

كما و أن هذه الهيئات يقع على عاتقها مهمة تنظيم السوق التأمينية، و فرض مجموعة من القوانين و التنظيمات و الأوامر التي تهدف إلى ضبط نشاط شركات التأمين و متابعة سيرها، حتى تتمكن من التدخل و إجراء التصحيحات اللازمة لضمان بقائها في السوق و سلامة قطاع التأمين ككل.

ثالثا: العوامل المؤثرة على الملاءة المالية لشركات التأمين

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة على الملاءة المالية لشركات التأمين، يمكن إجمالها في النقاط التالية:

1- السياسة الإكتتابية لشركة التأمين:

تسعى كل شركة تأمين إلى تحقيق عائد تأميني مناسب، بما يكفل لها الاستمرارية في النشاط و هذا لن يتحقق إلا من خلال سياسة إكتتابية سليمة قائمة على أسس علمية تحدد من خلالها حجم الأقساط التأمينية و التي تضمن التغطية من المخاطر في حال و قوعها و المصروفات المرافقة لها، كما يجب على شركات التأمين أن تحدد قائمة الأخطار التي يمكن قبول تأمينها و الأخطار التي تحتاج إلى وضع سياسة إكتتابية مناسبة لها، بما يحقق لها قيمة مضافة إلى جانب عائد تأميني كاف.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

2- سياسة استثمارية جيدة:

تعتبر شركات التأمين من المنشآت المالية التي تكون لديها أموال ضخمة و هذه الأموال ليست ملكا لها و لكنها تقوم بوظيفة الأمن عليها، و تقوم شركات التأمين بالمحافظة على هذه الأموال لحين الحاجة إليها، و لذا فإنها تقوم باستثمارها في القنوات الاستثمارية المختلفة لتحقيق الأهداف المرجوة من هذا الإستثمار، حيث هناك مجموعة من الإعتبارات التي يستوجب على شركات التأمين احترامها بما يساهم في التقليل من المخاطر الكلية و المساهمة في التغطية التأمينية و تغطية الأعباء و تكوين المؤونات و الإحتياطات بما يزيد من قوة و متانة المركز المالي للشركة.

3- السياسة السليمة في إختيار معيد التأمين:

تقوم إعادة التأمين بدور هام في صناعة التأمين أين تتقاسم شركات إعادة التأمين مع شركات التأمين المباشرة الأخطار، عندما يكون هناك الحاجة إلى تغطية مخاطر بمبالغ كبيرة أو مخاطر جديدة من الصعب تحملها بمفردها، و هذا ما يقوي المركز المالي لشركات التأمين من خلال تقديم شركات إعادة التأمين الحماية المناسبة لمواجهة الأخطار المفاجئة و توسيع الطاقة الاستيعابية لشركة التأمين المباشرة بما يضمن لها الوفاء بالتزاماتها اتجاه المؤمن لهم في آجال استحقاقها.

4- سياسة شركة التأمين في تسيير أموالها:

شركة التأمين التي تتميز بالكفاءة في إدارة أموالها هي الشركة التي تحدد حجم الأموال المخصصة لتغطية الأخطار في حال تحققها و حجم الأموال اللازمة لتسيير مصروفاتها و تكوين الإحتياطات و المؤونات لمواجهة الأحداث الغير متوقعة، و لا تتحمل تكلفة الفرصة الضائعة بتجميد الأموال دون إستثمارها و تحقيق عوائد من ورائها، بما يتلائم و طبيعة نشاط شركة التأمين من حيث شركات تأمين الممتلكات و المسؤولية أو شركات تأمين الحياة.

المطلب الثاني: نظم معلومات إدارة المخاطر و تطبيقاتها وفقا لنماذج الملاءة المالية

سعيًا لضمان بقاء شركات التأمين و حمايتها من مختلف المخاطر و الأزمات التي قد تعترضها، وضعت هيئات الرقابية العالمية عددا من النماذج لضبط أداء هذه الشركات، و من جهة أخرى الحفاظ على الملاءة

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

المالية لها، و ما سهل الإستغلال الفعال لهذه النماذج و المؤشرات هو نظم المعلومات الإلكترونية و التي أصبحت مسألة توفرها في كل شركة ضرورة حتمية .

أولا : نظام معلومات ORSA

بهدف تعزيز الملاءة المالية لشركات التأمين و الحفاظ على بقائها في سوق التأمين، فقد تم إصدار مجموعة من التوجيهات التي تنطوي تحت مفهوم الملاءة المالية (1) و (2)، و بالنظر إلى التعثرات التي عرفت قواعده الملاءة المالية (1) و المتعلقة بإدارة المخاطر في شركات التأمين بإعتباره محور إهتمامنا، ظهرت الحاجة إلى ضرورة تحديد متطلبات جديدة لرأس المال لتغطية جميع المخاطر التي قد تواجه شركات التأمين و إعادة التأمين، و بهذا قام الإتحاد الأوروبي بتحديد مجموعة من الركائز أين تضمنت الركيزة الثانية ضرورة اعتماد نظام ORSA- التقييم الداخلي للأخطار و الملاءة- بإعتباره كنظام معلومات إدارة المخاطر يهدف إلى تحديد ملاءة شركة التأمين بما يتلائم و الخطط الإستراتيجية المحددة من قبل الشركة و خصوصية نشاطها¹.

و تتم عملية التقييم الداخلي للمخاطر في شركات التأمين و إعادة التأمين وفقا لنظام معلومات إدارة المخاطر ORSA وفقا للنقاط الثلاثة التالية²:

- قياس قدرة النموذج الداخلي على السماح بتغطية كاملة لاحتياجات الشركة من الملاءة؛
- المطابقة في كل وقت لملاءة الشركة مع المتطلبات الخاصة بالملاءة و تشكيل المخصصات التقنية المتعلقة بالالتزامات التقنية؛
- الأخذ بعين الإعتبار إستراتيجية الشركة و المخاطر التي تتعرض لها.

¹ بتصرف عن: شناي كفية، "القواعد التوجيهية المنظمة لعمل شركات التأمين-الملاءة2- دراسة تحليلية للطرق و الأساليب المستخدمة في تطبيقها"، مجلة دراسات إقتصادية، العدد 01، الجزائر، 2014، ص: 197.

-Frédéric Planchet (et) Marc juillard, « **pilier 2 vers le pilotage d'un profil du risques** », la tribune de l'assurance, n°153, France ,2010, p02

² -PWC, « **Solvabilité 2 –l'ORSA dernier ligne droite avant solvabilité 2** », France , 2015 ,p 06

<http://www.pwc.fr/fr/publications/assurance/solvabilite-2/lorsa-derniere-ligne-droite-avant-solvabilite-21.html> , Cosulte le 13/11/016

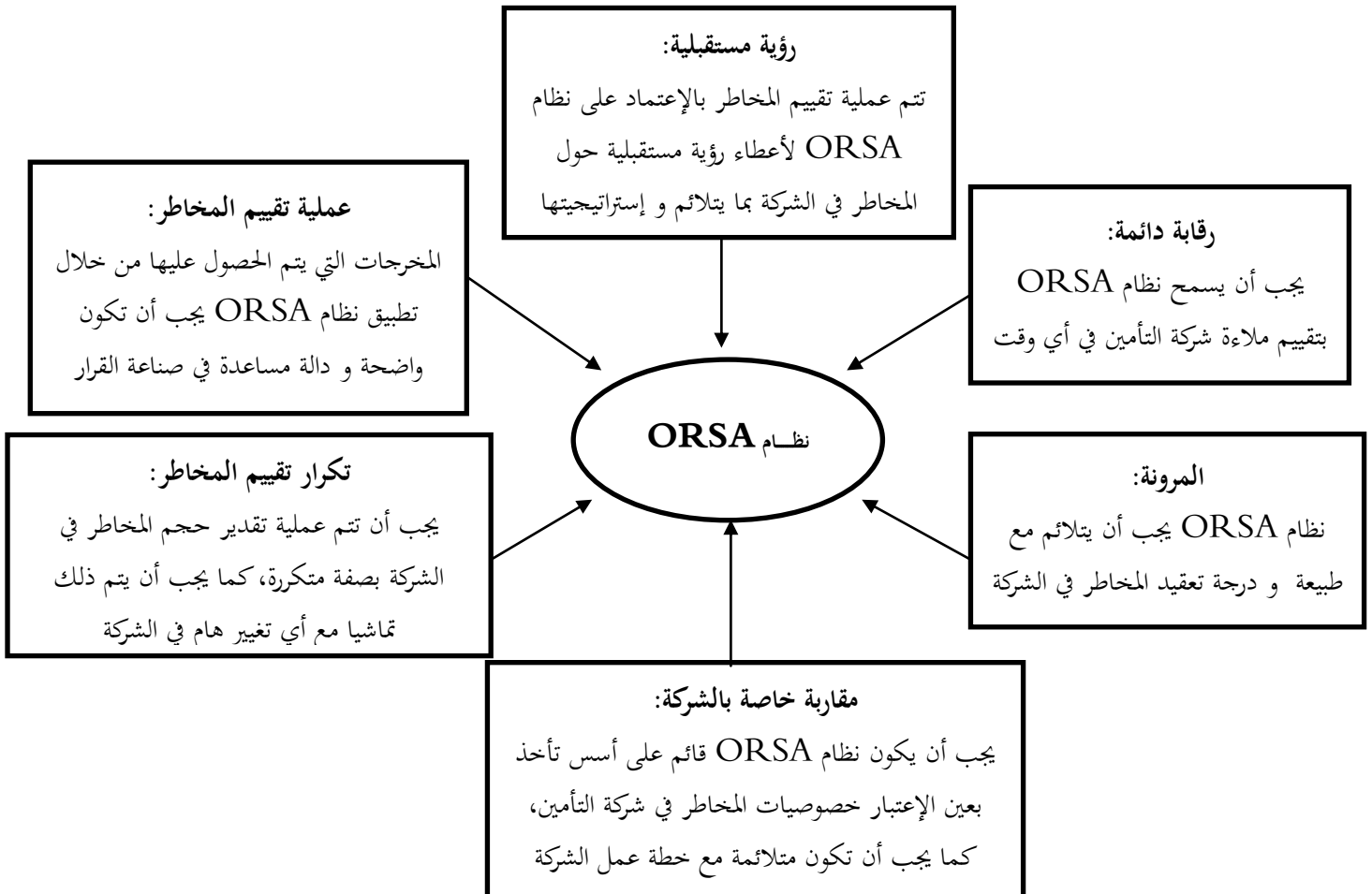
الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاعة المالية لشركات

التأمين

و بالرجوع إلى أهمية صناعة التأمين فقد أكدت هذه النظم على ضرورة وجود عدة معايير يتم الإعتماد عليها للكشف على الملاعة المالية لشركات التأمين، و تحديد درجة المخاطر ليتم تسييرها بأنسب الطرق، ذلك أن إدارة المخاطر عنصر أساسي من عناصر الإدارة و المساءلة في الشركات بإعتباره أسلوب منهجي يتم تطبيقه في الشركة ليدعم تحقيقها لأهدافها و تقييمها للمساعدة في إستدامة أعمالها في ظل حدة المنافسة التي تشهدها أسواق التأمين العالمية، و هذا بدوره لن يتحقق إلا من خلال الإستناد على مجموعة من المبادئ و هو ما جاء به نظام ORSA

و هذا ما يمكن إجماله في الشكل الموالي:

الشكل رقم 03-01: المبادئ الأساسية لنظام ORSA



المصدر: « KPMG, exemple de mise en place d'un processus ORSA », journées de l'institut des actuaires, France, 2012, p: 02.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

من خلال إستعراض المبادئ و الأهداف التي يقوم عليها نظام ORSA يمكن التأكيد على أن هذه النظم تساعد و بشكل فعال في عملية التقييم الداخلي للمخاطر في شركة التأمين و تحديد الملاءة المالية لها بصفة مستمرة، ليتم بعد ذلك اعتماد أنسب الإستراتيجيات لإدارة هذه المخاطر و صناعة القرار المناسب و في الوقت الملائم.

ثانيا: نظام معلومات IRIS

نظرا لأهمية موضوع الملاءة المالية في شركات التأمين و لما له من أثر على ثبات و استمرارية الشركة، و بالرجوع إلى تعدد المخاطر في شركات التأمين و المؤثرة في مجملها على الملاءة المالية للشركة أصبح لزاما على شركات التأمين إيجاد آليات و طرق قياس المخاطر و معالجتها، بغرض الإكتشاف المبكر للمشاكل في حال وقوعها و العمل على تصحيحها في الوقت اللازم، وهذا ما استمرت على تأكيده الولايات المتحدة الأمريكية في قياس الملاءة المالية لشركات التأمين الأمريكية حيث حاولت صياغة إطار شامل للملاءة المالية يتضمن مجموعة من الإعتبارات التي يجب مراعاتها، و هذا بالإعتماد على مبادرات الإتحاد الدولي لمراقبي التأمين حيث قام الإتحاد بتطوير نظام للمعلومات الإلكترونية متعلق بالإشراف و الرقابة على التأمين IRIS أو فيما يعرف بنظام الإنذار المبكر.

يتكون نظام الإنذار المبكر IRIS من أحد عشرة نسبة في مجال تأمينات الممتلكات و المسؤولية المدنية و إثنتي عشرة نسبة في مجال تأمين الحياة و التأمين الصحي، و يقارن هذه النسبة بمعدلات نمطية أو مدى معين يعد مقبولا لكل نسبة، و إن لم تكن النسبة مقبولة فإن ذلك يعد بمثابة علامة إنذار مبكر لإحتمال العسر المالي¹.

و فيما يلي نستعرض أهم هذه النسب و وفقا لمجموعات بحسب نوع التأمين²:

1- تأمينات عامة: تضم عددا من المجموعات نذكرها كما يلي:

¹ أبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، "الأسس العلمية و العملية لتقييم الأداء في شركات التأمين"، مقالة على الخط، أطلع عليه في http://www.grenc.com/show_article_main.cfm?id=22349. 2016/11/15

² سعاد بوشلوش، "إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراءات الرقابة عليها-دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين - الجزائرية-"، مرجع سبق ذكره، ص: 30.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

-مجموعة النشاط الكلي للشركة:

تشمل النسب التي تقيس حجم المخاطر التي تتعرض لها شركة التأمين و ترتبط أساسا بكل من حجم الأقساط المكتسبة و التقلبات فيها، و تضم نسب مختلفة نذكر من أهمها:

أ -حجم المخاطر: إجمالي الأقساط إلى الفائض /أو صافي الأقساط إلى الفائض المدى المقبول لها أقل من 900 %؛

ب -التغير في الإكتتاب: (صافي أقساط الإكتتاب للعام الحالي - صافي أقساط الإكتتاب للعام السابق) / صافي أقساط الإكتتاب للعام الحالي * 100 ، المدى المقبول لها بين -33% و 33%.

ت -مخاطر إعادة التأمين: مساعد الفائض إلى الفاض حيث مساعد الفائض = عمولة إعادة التأمين الصادر / الأقساط غير المكتسبة لإعادة التأمين الصادر، المدى المقبول لها أقل من 25%.

-المجموعة الثانية:

تشمل النتائج الفنية في صناعة التأمين أحد النسب الهامة و تشمل نسب من بينها:

أ -ربحية الإكتتاب: معدل الخسارة + معدل المصروفات - معدل الإستثمار، المدى المقبول لها أقل من 100%.

ب -التغير في الفائض: الفائض المعدل للعام الحالي - الفائض المعدل للعام السابق المدى المقبول لها -10% إلى 50%.

ت -عائد الإستثمار: صافي الدخل من الاستثمار / متوسط قيمة الأصول المستثمرة للعام الحالي و السابق و المدى المقبول لها أن تكون أكبر من 6% (وفقا للتطبيق على السوق الأمريكي)، و في مراجع أخرى من 4,5% إلى 10%.

-المجموعة الثالثة:

تشمل النسب التي تقيس كلا من نسب الخصوم إلى الأصول السائلة، التحصيل و تضم:

أ - الخصوم إلى الأصول السائلة: و تعطي هذه النسبة مؤشرا لمدى استجابة شركة التأمين لأي مطالبات مالية، كما أنها تعطي مؤشرا عاما عن إمكانية تسوية التزامات حملة الوثائق في حالة التصفية، و المدى المقبول لهذه النسبة هو أقل من 105%.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

ب - التحصيل: الأقساط تحت التحصيل و أرصدة الوكلاء / الفائض المدى المقبول لهذه النسبة هو أقل من 40%.

-المجموعة الرابعة:

تشمل النسب التي تقيس كلا من التغير في الإحتياط عن سنة واحدة وعن سنتين و كذلك عجز الإحتياطات المقدرة الحالية إلى الفائض و تضم خاصة :
أ -تطور الإحتياط: التطور في الاحتياط عن سنة الفائض = التغير في الاحتياط عن سنة واحدة / الفائض للعام السابق، النسبة المقبولة لها أقل من 25%.

2- تأمينات الحياة: تضم مجموعة من النسب التي تقسم إلى مجموعتين رئيسيتين، حيث أنها تعطي صورة عن مدى إستقرار عمليات شركات التأمين بشقيها التأميني و الإستثماري.

-المجموعة الأولى:

تضم مجموعة النسب التي تهدف في مجملها إلى تحديد مدى القدرة المالية للشركة في إدارة الإكتتاب و إدارة المصروفات و نذكر منها: نسبة صافي الدخل من الإستثمارات، نسبة العقارات إلى رأس المال و الفائض، نسبة العمولات و المصروفات إلى إجمالي الأقساط حيث أن لكل نسبة مدى معين يعد مقبولاً؛

-المجموعة الثانية:

نسبة إختبارات الإستقرار للنشاط التأميني و الإستثماري، تضم هذه المجموعة عدد من النسب المالية بهدف تحديد حجم الأقساط التي تتلائم مع حجم المخاطر للحفاظ على إستقرار الشركة، و حجم الأموال اللازمة لتغطية الإلتزامات المستقبلية من بين هذه النسب نذكر: نسبة التغيرات في الأقساط المحصلة، التغير في نسبة الأقساط الخاصة لكل فرع من فروع التأمين إلى إجمالي الأقساط.

و بالرغم من هذا فقد واجه نظام IRIS العديد من الإنتقادات و لم يصبح بذلك نظام شامل يمكن الإعتماد عليه، و عليه إستدعت ضرورة العمل الدائم على تطوير أنظمة معلومات و نماذج للتنبؤ بالملاءة المالية لشركات التأمين و تحديد قوة مركزها المالي.

ثالثا: نظام RBC و FAST

نظرا للإنتقادات الموجهة لنظام IRIS كان لزاما تطوير نماذج نظم المعلومات لقياس الملاءة المالية في شركات التأمين، و تحديد نموذج للإنذار المبكر أكثر مرونة و دقة في تصنيف شركات التأمين و تحديد مدى ملاءتها، و بهذا ظهر ما يسمى نظام FAST- مسار التحليل المالي للملاءة-، إذ يعتبر نظام مراقبة التحليل المالي بمثابة إمتداد لنظام الملاءة المالية IRIS و يتكون هذا النظام من عدد كبير من المعدلات مقدرة بـ 25 معدل و هو ما يزيد عن معدلات نظام IRIS، هذا على الرغم من أن عدد كبير من معدلات IRIS يشملها نظام FAST أيضا، إلا أنه يختلف في قيمة النقاط التي تعطى لكل معدل، و كذلك تختلف عن المدى المقبول لكل معدل في النظامين¹.

يعتمد نظام معدلات FAST على نظام النقاط و على خبرة الرقابة و المحكم بالإضافة إلى إستخدام أسلوب التحليل الإحصائي و يستخدم أيضا نظاما مستقلا لكل من تأمينات الحياة و التأمين الصحي، تأمينات الممتلكات و المسؤولية المدنية، و قد سمح إتحاد مراقبي التأمين بالولايات المتحدة الأمريكية بنشر معدلات FAST لكن دون نشر قيمة النقاط المحدد لكل معدل².

و من هنا يتم تصنيف الشركات من خلال مجموع تراكمي للنقاط تحصل عليه كل شركة ثم يستخدم هذا المجموع في ترتيب الشركات، حيث تصنف إلى شركات يجب فحصها فورا و أخرى لها أولوية في الفحص و ثلاثة لها فحص روتيني فقط لعمل تحليلا آخر³.

و بالمقارنة مع نظام IRIS نجد أن نظام FAST له قوة أكبر في تحديد شركات التأمين ذات المشاكل المالية التي يمكن أن تعرضها للفشل المالي، كما أنه من جهة ثانية يتكون من مجموعة معدلات لكل منها نقاط و مجموع هذه النقاط تمثل النقاط الكلية للنظام و بهذا تتم عملية الرقابة على شركات التأمين بفعالية أكبر.

¹ هيئة الإشراف على التأمين، "الملاءة المالية ونظم الإنذار المبكر في شركات التأمين"، مقالة على الخط، أطلع عليه في 2016/11/20

<http://www.sisc.sy/index.php/2014-04-01-06-22-18/188-2014-07-17-07-44-49>

² سعاد بوشلوش، "إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراءات الرقابة عليها-دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين -، مرجع سبق ذكره، ص:41.

³ Robert W. k lein، "**Regulating insurer solvency in a brave new world**", center for risk management and insurance research, consulté le 25/11/2016.

https://www.researchgate.net/publication/228678566_Regulating_Insurer_Solvency_In_a_Brave_New_World

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاعة المالية لشركات

التأمين

نتيجة للتطوير الدائم لنماذج قياس الملاعة المالية لما له من أهمية بالغة ظهر بالإضافة إلى نظام FAST نظام رأس المال الكافي لتغطية المخاطر RBC و يشير رأس المال المخاطر إلى حجم الأموال اللازمة ليس فقط تلك التي تدخل ضمن المتطلبات و الضمانات الضرورية لإنشاء شركات التأمين، و إنما يشير إلى حجم الأموال اللازمة لضمان إستمرارية شركة التأمين و استمرار مزاوله نشاطها التأميني، و يقوم رأس المال المخاطر على أساس ربط كل خطر تتعرض له شركة التأمين برأس المال اللازم لمقابلة ذلك الخطر.

و من خلال تحديد مستويات المخاطر و رأس المال اللازم لتغطية المخاطر في حال وقوعها يمكن الحكم على القوة المالية لشركة التأمين أو التنبؤ بالفشل المالي و إتخاذ الإجراءات الرقابية اللازمة حينما يقل رأس المال عن مستوى معين.

المطلب الثالث: تحديد ملاعة شركات التأمين باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية التأمينية

بالنظر إلى أهمية الدور الذي تلعبه شركات التأمين في إقتصاديات الدول استوجب الاهتمام بأنظمة معلوماتها لزيادة كفاءتها و فعاليتها في توفير المعلومات التي يتطلبها نشاطها، و حتى يتمكن أصحاب القرار صناعة القرار المناسب في الوقت الملائم.

كما يتضمن نظام المعلومات الإلكتروني في شركات التأمين العديد من قواعد البيانات يساهم إستغلالها في تحديد قوة المركز المالي للشركة و تحديد الملاعة المالية لها بصفة فورية، و بهذا تعتبر النظم المعلوماتية الإلكترونية هذه أساسية في أعمال التأمين و في إدارة عقود التأمين، بالإضافة إلى إدارة مختلف المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها، ذلك أنه يتفرع إلى أنظمة فرعية لكل منها دور في متابعة سير العملية التأمينية و التي تسهم هي كذلك في تقدير حجم المخاطر إستنادا إلى نظام إدارة المخاطر و الذي يكتسي أهمية بالغة في بقاء و استمرار الشركة و يكفل لها بلوغ أهدافها بكفاءة عالية.

و بالرجوع لما للمخاطر من أثر على الملاعة المالية لشركة التأمين تسهم نظم المعلومات الإلكترونية من خلال مختلف البرامج المعتمدة على مدخلات الشركة في إعطاء مخرجات في شكل نسب و معدلات تعكس مدى ملاعة الشركة في وقت معين و تحدد مدى متانة المركز المالي لها من خلال:

- تحديد درجة كل خطر في الشركة؛

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

- تقييم إحتتمالات ونتائج هذه المخاطر؛
- قياس رأس المال اللازم لتغطية المخاطر؛
- تحديد حجم الإحتياطيات اللازم تكوينها لمواجهة الأحداث المستقبلية؛
- تحديد حدود الخسائر التي يمكن أن تتحملها الشركة؛
- ضمان تدفق المعلومات حول ملاءة الشركة عند مستويات صناعة القرار في أي وقت.

وبعد إستطلاع هذه المعدلات يمكن لصناع القرار تحديد مدى سلامة سياسة و إستراتيجية الشركة و تحديد أنسبها لمواجهة هذه المخاطر بهدف تحقيق التوازن بين حجم المخاطر و حجم الأموال اللازمة لتغطيتها، و التأكيد على إتخاذ الإجراءات الرقابية الضرورية لمواجهتها.

و هذا ما أكدت عليه النماذج المختلفة للملاءة المالية بوضع نظام معلوماتي يشمل مختلف الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها شركات التأمين و التي تعد كأنظمة للإنذار المبكر، و هذا لن يتحقق إلا من خلال إدماج مختلف النسب في قاعدة بيانات النظام ليسمح بالتنبيه بالمخاطر لإتخاذ خطوات فورية للتعامل معها و تبادل المعلومات عن أي إنحراف قد يحدث، و من ثم تحديد ملاءة شركة التأمين و تحديد قدرتها لتغطية نتائج مختلف المخاطر المؤثرة عليها و مواجهة ما قد تتعرض له من صعوبات في المستقبل، و هو ما أكد بدوره على ضرورة الإهتمام بأنظمة المعلومات الإلكترونية في الشركة وإخضاعها للتقييم المستمر بالشكل الذي يضمن الوصول إلى مختلف المعلومات بصفة مستمرة و بأكفء الطرق.

و هذا ما جاءت به أيضا قواعد الملاءة المالية² و أكدت على أهمية إعماده، اذ يمكن لمراقبي قطاع التأمين بذلك إعتباره من الوسائل الهامة لضمان أداء مهامهم بفعالية عالية.¹

المبحث الثاني: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تحسين عملية الرقابة و التدقيق لإدارة المخاطر في شركات التأمين

¹Karim Abboura , « **Le control de la solvabilité des compagnies d'assurance algériennes** »,séminaire national sur: "les sociétés d'assurances takaful et les sociétés d'assurances traditionnelle entre la théorie et l'expérience pratique" ,Université Ferhat Abbas ,Sétif, Algérie ,25-26/04/2011,p40

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

تمثل التنظيمات و الأوامر التي تفرضها هيئات الرقابة و الإشراف المختلفة على شركات التأمين بمثابة حاجز الأمان لها، ذلك أنها تمكنها من متابعة و مراقبة أداء هذه الشركات لأعمالها و إتخاذ التصحيحات اللازمة في آجالها ما يضمن لها الحفاظ على سمعتها التي تظهر من خلال قدرة وفائها بالتزاماتها في آجالها ، إلا أن هذه الهيئات و حتى تكفل الأداء الفعال لدورها فهي بحاجة إلى معلومات مكثفة و منتظمة تصل إليها و بالسرعة اللازمة و هو ما توفره نظم المعلومات الإلكترونية، و بهذا الشكل تسهم هذه النظم في تفعيل دور مختلف الأليات و الأساليب الرقابية و بالتالي حماية الشركة من العديد من المخاطر التي تواجهها و إدارتها بأكف الطرق.

المطلب الأول: الرقابة و خصوصياتها في قطاع التأمين

يتناول هذا المطلب تحديد الإطار المفاهيمي للرقابة في شركات التأمين من خلال التطرق إلى أهم تعاريفها، أهدافها ، أنواعها و مختلف النظم للرقابة على قطاع التأمين.

أولاً: الإطار النظري للرقابة في قطاع التأمين

1- مفهوم الرقابة في التأمين:

وجدت العديد من التعاريف التي تناولت مصطلح الرقابة بصفة عامة نذكر من بينها:
- تعرف الرقابة على أنها جهد منظم لوضع معايير أداء تنسجم مع الأهداف التخطيطية، و تصميم نظم معلومات التغذية العكسية و مقارنة الأداء الفعلي مع معايير الأداء الموضوعة سلفاً لتحديد ما إذا كان هناك إنحرافات¹.

- كما عرفت الرقابة على أنها مراجعة كل ما يجري في البرنامج و هي أوامر صادرة من طرف الإدارة، و ذلك بهدف تصحيح الأخطاء و الإنحرافات و منع إعادتها، و هي تنطبق على كل المجالات².
و عموماً يمكن القول أن تعاريف الرقابة في الشركات عموماً و في شركات التأمين تتميز بثلاث اتجاهات³:

¹ حسين عبد العال محمد، "الرقابة الإدارية بين علم الإدارة و القانون الإداري"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2004، ص: 75.

² Pratiqé Boisselier, "contrôle de gestion –court et application," 2^{eme} ED, Paris, 2001, p: 04.

³ عبد الناصر براني أبو شهد، "إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية"، ط1، دار النفائس، الأردن، 2013، ص ص: 227-228.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

- **الإتجاه الأول:** يهتم بالجانب التطبيقي للرقابة و يركز على الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، أي تتمثل الرقابة في مجموع من العمليات تتخذ شكل قرارات أو إجراءات من شأنها أن تحقق هدف أو مجموعة أهداف واضحة؛
- **الإتجاه الثاني:** يهتم بالرقابة من حيث كونها إجراءات و يركز على الخطوط التي يتعين إجراؤها للقيام بعملية الرقابة، وضع معايير التنفيذ و توضيحها و وضع التقارير الخاصة بذلك، و القيام بالإجراءات التصحيحية و متابعتها؛
- **الإتجاه الثالث:** يهتم بالأجهزة التي تقوم بالرقابة، أي أنها تعني أجهزة معينة تقوم بمجموعة من العمليات للتأكد من تحقيق الشركة لأهدافها بكفاءة، مع إعطاء هذه الأجهزة سلطات التوصية بإتخاذ القرارات المناسبة أو الحكم بها.

و بهذا يمكن القول بأن الرقابة في شركات التأمين هي مجموعة الإجراءات للتأكد من أن أعمال الشركة تتم وفقاً لما خطط لها، و العمل على اكتشاف الانحرافات في حال وقوعها و إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لتجنبها في المستقبل.

2- أهداف الرقابة في قطاع التأمين:

- إن الهدف من فرض الرقابة في قطاع التأمين هو حماية جميع العناصر الفاعلة في هذا القطاع، و على رأسها مستهلك التأمين، و كذا تحقيق التأمين لدوره على مستوى الإقتصاد الوطني على النحو التالي¹:
- إن نظام الرقابة على قطاع التأمين يهدف إلى تنظيم سوق التأمين، و ذلك بالعمل على القضاء على حالات المنافسة غير المشروعة و تجنب الإحتكار، بالإضافة إلى التقييم المستمر للوضع المالي لمختلف الهيئات التأمينية بما يقضي على الغش و الخداع و كثرة حالات الإفلاس؛
- إن نظام الرقابة و الإشراف على التأمين يهدف إلى تنمية أسواق التأمين و رفع كفاءتها و فاعليتها من خلال إنشاء إطار قانوني و فني سليم لتنمية صناعة التأمين أين تحرص جهات الرقابة على كفاءته، إحترامه و ضمان تنفيذه من قبل كل الناشطين في سوق التأمين؛

¹ سعد الله أمال، "التأمين و الرقابة على قطاع التأمين في التشريع الجزائري"، مجلة دفاتر السياسة والقانون، العدد 15، الجزائر، 2016، ص ص: 584-585.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

- التحقق من كفاية الإحتياطات التي تقابل إلتزامات المؤمنین و تعهداتهم، و التأكد من وجودها و سلامة السياسة الإستثمارية من حيث تحقیقها للعائد المناسب؛
- مراقبة عمليات إبرام عقود التأمين و ذلك من خلال مراقبة أسس حساب الأقساط و شروط وثائق التأمين، بما لا يؤدي إلى المغالاة في تحديد الأقساط أو التعسف في تحديد الشروط و هو ما يحول أساسا دون المنافسة الضارة بين المؤمنین؛
- إقامة نظام مالي سليم، و لا يكون ذلك إلا بإرساء ثقة الجمهور بالشركات التي تشكل القطاع المالي إلى جانب الإستقرار السياسي و الإقتصادي، و هذا ما ينطبق على سوق التأمين فلا يمكن أن تكون هناك ثقة ما لم تقم الجهات المكلفة بالرقابة بالتدخل في رسم السياسة الإستثمارية في مجال التأمين و توجيه جهودها نحو إصلاح قطاع التأمين؛
- إن وجود نظام للإشراف و الرقابة و ما يتبعه من تشديد في الإجراءات فيه ضمان لجمهور المؤمن لهم من سوء استغلال محترفي التأمين، و كذلك صون إستقرار نظام التأمين في الأجل الطویل و ضمان ملاءمته و إمكانية التعویل عليه مستقبلا؛
- حسن استخدام أموال التأمين لأغراض التنمية، إذ توجد أموال تحبذ شركات التأمين استثمارها لتدر عوائد إضافية الأمر الذي يستلزم وجود قواعد رقابية مناسبة لتوجيه هذه الأموال نحو المجالات الإنمائية للمساهمة في التنمية الإقتصادية.

ثانيا: أنواع الرقابة في قطاع التأمين

تنقسم الرقابة إلى أنواع متعددة و متباينة، و هي تختلف باختلاف التشريعات المنظمة لقطاع التأمين في دولة معينة، و بالنظر إلى هذا التباين في التشريعات يمكن أن نذكر أنواع الرقابة بصفة عامة التي تتضمنها كلها التشريعات المنظمة أو تتضمن البعض منها في:

1-أنواع الرقابة من حيث إرتباطها بالعمل و الهدف منها:

تنقسم الرقابة حسب معيار إرتباطها بالعمل و الهدف منها إلى الأنواع التالية :

- رقابة التصرفات القانونية:

باعتبار أن السلطة المختصة في سير أعمال كافة الوحدات التابعة لها من خلال جهازها الإداري، فإنها تمارس عملية الرقابة من خلال سلطتها هذه، و هذا من خلال رقابة كافة التصرفات القانونية التي تمارسها

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

شركات التأمين و تمتد إلى كل ما يصدر عنها من قرارات إدارية و تبرمه من عقود، و الهدف من هذه الرقابة بيان مدى إتفاق القرارات التي تصدرها إدارة الشركة مع اللوائح و القوانين المنظمة لنشاطها.

و تجدر الإشارة إلى أن تصرفات إدارة الشركة القانونية و أعمالها تعتبر مشروعة ما لم تخالف نصا قانونيا أيا كانت مرتبته بين مدارج القواعد القانونية لبيان دور الرقابة هنا في مدى كفاية القواعد القانونية لبيان أن الرقابة ليس هدفها الأول مدى إلتزام شركة التأمين بتحقيق الأهداف المرسومة لها فقط بل يتعداه إلى مرحلة أخرى و هي مدى كفاية ما تطبقه الإدارة من قواعد قانونية على ضوء ما يسند إليها من أعمال، و مدى مسايرة تلك القواعد و استجابتها لتطورات الظروف الإجتماعية و الإقتصادية¹.

- رقابة المخالفات الإدارية و المالية:

باعتبار أن ما يصدر من السلطة المختصة في شأن تصرفات عمالها هو قرار إداري يحتاج إلى رقابة مختصة هي غالبا رقابة خارجية تنصب على ما تقرره الإدارة بشركة التأمين من قرارات تأديبية على عمالها إزاء خروجهم على مقتضى الجانب الوظيفي، و بغض النظر عن القاعدة المستقرة إلا هنا تكون الإدارة خصما و حكما في نفس الوقت في حال مراقبتها لنفسها في ضوء ما يصل إليها من تظلمات العاملين، فإن إسناد رقابة هذا النوع من التصرفات إلى جهات خارجية مرجعه هو مراجعة الإدارة فيما أصدرته من قرارات تأديبية حيال المخالفين، و أن تكون الإدارة قد أحاطت بكل جوانب موضوع التحقيق و حصرت المخالفين حصرا تاما و قدرت الذنب تقديرا عادلا².

2- أنواع الرقابة من حيث وقت ممارستها:

حسب هذا النوع من الرقابة، فإن شركة التأمين و من خلال القوانين المنظمة لنشاطها فهي تقوم بعملية الرقابة بصورة مسبقة، أثناء التنفيذ أو بعد إنجاز عملياتها كما يلي³:

-الرقابة السابقة-مرحلة التخطيط:

¹ أحمد مصطفى صبح، "الرقابة المالية والإدارية ودورها في الحد من الفساد الإداري"، ط1، مركز الدراسات العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2016، ص ص: 397-407.

² أحمد مصطفى صبح، مرجع سابق، ص: 412.

³ محمد عبد الفتاح الصربي، "إدارة البنوك"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2014، ص ص: 245-246.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

أي فحص و تدقيق كافة التصرفات المالية لشركة التأمين، حيث يكون الهدف تحقيق الرقابة المانعة من خلال وضع العوامل التي تحكمت في التنفيذ في القرارات السابقة محل الإعتبار و دراسة البدائل المتاحة بفرض أن التاريخ يعيد نفسه، بالإضافة إلى القيام بدراسات علمية لما يجب أن يكون عليه الأداء خلال الفترة القادمة بهدف استبعاد عوامل الضياع و الإسراف غير الضرورية.

– الرقابة أثناء التنفيذ:

و يتحقق فيها الرقابة على التنفيذ لتفادي تراكم الأضرار أو فوات فرصة لرفع الكفاية و تطويرها، و من خلاله نجد أن شركة التأمين تستطيع إكتشاف الأخطاء و الإنحرافات حال وقوعها و إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة ليتطابق التنفيذ مع الخطط و السياسات الموضوعة.

– الرقابة البعيدة – مرحلة ما بعد التنفيذ:

حيث تهدف هذه الرقابة إلى تصحيح الأوضاع التي أظهرتها النتائج النهائية بدراسة أسبابها و تنمية الإيجابي منها و إتخاذ ما يلزم للقضاء على الأسباب السلبية، و يمكن أن يطلق عليها الرقابة المصححة أو الكاشفة.

3- أنواع الرقابة من حيث الجهة القائمة بها

تتفرع الرقابة من حيث الجهة القائمة بها إلى الأنواع التالية :

– الرقابة الخارجية:

تكون من مهام هيئات تدقيق خارجية لا ترتبط بشركة التأمين، بمعنى أنها مستقلة و تقدم تقاريرها إلى السلطات التشريعية للوقوف على نشاط و أداء الشركة و مدى تنفيذها للمهام الموكلة إليها وفق القوانين و الأنظمة و التعليمات النافذة.

– الرقابة الداخلية:

تشير الرقابة الداخلية إلى نظام يتضمن مجموعة عمليات مراقبة مختلفة من مالية و تنظيمية و محاسبية وضعتها إدارة الشركة ضمانا لحسن سير العمل في الشركة، فهي تعمل على تضيق حالات الهدر

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

و الإسراف و التلاعب و حالات الغش و الفساد إلى أدنى حد ممكن بشرط توافر كافة المقومات و المتطلبات اللازمة لتنفيذ مهامها¹.

ثالثاً: النظم الرئيسية للرقابة على التأمين

نتيجة للدور الفعال الذي يلعبه قطاع التأمين في النمو الإقتصادي لجميع الدول، و كذا للدور الإجتماعي الذي يؤديه في تعويض الخسائر، و حتى تحترم أطراف سوق التأمين النصوص التشريعية و التنظيمية، هدفت جل التشريعات في أغلب الدول لفرض رقابة قانونية و إدارية مستمرة على النشاط التأميني سواء على الأشخاص المزاولين للنشاط أو على النشاط في حد ذاته، و تلخص النظم الرئيسية للرقابة في ثلاث نظم تعرفها أسواق التأمين عالمياً هي²:

1- نظم الإشهار والإعلان:

يتميز هذا النظام بتضييق نطاق التدخل الحكومي في سوق التأمين، في المقابل يلزم هيئات التأمين بتقديم نتائج أعمالها لأجهزة الرقابة و نشرها للعامّة، على وجه الخصوص الحسابات الختامية، تخصيص الإحتياجات الكافية و غيرها من البيانات و المعلومات مما يمكن الجمهور و المختصين من تبيان المراكز المالية لشركات التأمين، و هذا النظام يمنح هيئات التأمين المرونة الكافية لأداء أعمالها و لا يسمح بإظهار ضعف مراكزها المالية إلا بعد حدوث ذلك الضعف.

2- نظام الشروط المعيارية:

بمقتضى هذا النظام يتم وضع قواعد إجرائية تلتزم بها الهيئات التأمينية في شأنها و أثناء مزاولتها لنشاطها التأميني، و تتحدد مهمة الرقابة من جانب الدولة على التنفيذ الشكلي للقواعد التي وضعتها، مثل القواعد المتعلقة بالشروط المالية اللازمة لإنشاء شركات التأمين، القواعد المتعلقة بالإحتياجات الفنية اللازمة لمواجهة إلتزامات شركات التأمين إتجاه المؤمن لهم.

من خلال هذا النظام تصبح شركات التأمين مقيدة بالقواعد التي تفرضها الدول، و الذي يمكن أن يقع عائقاً أمام تطور هذه الشركات، و من جهة أخرى فإن منح الحرية الكاملة لهذه الشركات يكون له أثر من خلال إمكانية الإضرار بمصالح المؤمن لهم نتيجة سوء تسيير الشركة، و منه فإن رقابة الدولة و الكفيلة

¹ أنصاف محمود رشيد (و آخرون)، "فاعلية نظام الرقابة المالية وأثره على الفساد المالي في العراق-دراسة تطبيقية على جامعة الموصل"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية والإدارية، العدد 08، العراق، 2012، ص: 329.

² سعد الله أمال، "التأمين و الرقابة على قطاع التأمين في التشريع الجزائري"، مرجع سبق ذكره، ص: 583.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

يخلق جو المنافسة في السوق التأمينية و الحفاظ على حملة العقود التأمين هو التأكد من تنفيذ القواعد و الإجراءات المنصوص عليها في مجال التأمين.

3- نظام الإشراف المادي:

من خلال هذا النظام تتم عملية رقابة دائمة و مستمرة على شركات التأمين منذ إنشائها إلى غاية إنقضائها من خلال:

- يجب على الهيئات التأمينية على إختلافها الحصول على إعتقاد أو ترخيص لمزاولة النشاط التأميني، و ذلك بعد إستيفاء جميع الشروط القانونية و الفنية التي وضعتها السلطات المختصة؛
- يتميز هذا النظام بأنه يمنح سلطات الرقابة صلاحية واسعة فهي تمتلك حق التقدير و التصرف و الفصل فضلا على أن هذه السلطات تستطيع مراقبة الأعمال اليومية لهيئات التأمين عن طريق مفتشين مختصين لهم حق التشغيل و المعاينة و التفتيش؛
- تتمتع هذه السلطات بصلاحيات سحب التراخيص لمزاولة المهنة، سحب الإعتقاد، توقيع الجزاءات و منع بعض الهيئات التأمينية من مزاولة نشاطها التأميني بالنسبة لبعض فروع التأمين، إضافة على ذلك قدرتها على تصفية تلك الهيئات تصفية إجبارية.

المطلب الثاني: الرقابة الداخلية و آلياتها في شركات التأمين

تسهم الآليات الرقابية الداخلية في متابعة سير العمليات الداخلية في الشركة أول بأول و الإستجابة لأي أخطار قد تحدث أو أحداث لم يسبق التخطيط المسبق لها، و بالتالي تمكن هذه الآليات من الإكتشاف المبكر لهذه المشاكل و معالجتها في حينها.

أولا: ماهية الرقابة الداخلية في قطاع التأمين

لتحديد ماهية الرقابة الداخلية في شركات التأمين نتطرق إلى مختلف التعاريف التي تناولتها قصد إستخلاص أهميتها و أهم أهدافها.

1- تعريف الرقابة الداخلية:

تعددت تعاريف الرقابة الداخلية في الشركات عموما، حيث أن كل منها يضع تعريفا لها حسب طبيعة وظيفتها أو الهدف منها و عموما يمكن أن نذكر أهمها فيما يلي:

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

- يعرف الإتحاد الدولي للمحاسبين نظام الرقابة الداخلية على أنها كافة السياسات و الإجراءات التي تتبناها إدارة الشركة، لمساعدتها قدر الإمكان في الوصول إلى هدف الإدارة و هو إدارة العمل بشكل منظم و كفاء و المتضمنة الإلتزام بسياسات الإدارة و حماية الأصول، و منع إكتشاف الإحتيال و الخطأ، و دقة وإكتمال السجلات المحاسبية، و إعداد معلومات مالية موثوقة في الوقت المناسب¹.
- عرفت منظمة الخبراء المحاسبين و المحافظين المعتمدين الفرنسية نظام الرقابة الداخلية على أنه مجموعة الضمانات التي تساعد على التحكم في الشركة لأجل تحقيق الهدف المتعلق بضمان الحماية، و الإبقاء على الأصول و نوعية المعلومات و تطبيق تعليمات المديرية و تحسين الأداء².
- يعرف المعهد الكندي للمحاسبين نظام الرقابة الداخلية على أنه تلك الخطة التنظيمية و الطرق و المقاييس المعتمدة من أجل حماية الأصول، ضمان الدقة و صدق البيانات المحاسبية و تشجيع فعالية الإستغلال و المحافظة على السير وفقاً للبيانات المرسومة³.

ومن خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن نظام الرقابة الداخلية في شركات التأمين يعمل على مراقبة مدى تنفيذ الأهداف المسطرة من خلال إتباع جملة من الإجراءات و الوسائل و هذا بهدف حماية أصول الشركة و إكتشاف الإنحرافات و الأخطار المؤثرة على ملاءة الشركة خاصة، و إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

2- أهمية و أهداف نظام الرقابة الداخلية في شركات التأمين:

للرقابة الداخلية أهمية قصوى داخل شركات التأمين، ذلك أنها تتيح للشركة متابعة مدى متانة الوضع المالي لها و قدرتها على تسوية مطالبات حملة وثائق التأمين في آجال إستحقاقها، فهي تسعى بذلك إلى تحقيق الأهداف التالية :

- توفير المعلومات التي تعكس الوضعية المالية للشركة و قدرتها على تسوية المطالبات في آجال إستحقاقها؛
- تحديد درجة المخاطر داخل الشركة و تقييمها و حماية أصولها من هذه المخاطر؛

¹ الإتحاد الدولي للمحاسبين، ترجمة جمعية المجمع الدولي للمحاسبين القانونيين، "معايير التدقيق الدولية"، ضلال أبو غزالة للترجمة و التوزيع و النشر، الأردن، 2009، ص: 214.

² Jaque Renard, "Théorie et pratique de l'audit interne", 7eme ED, Edition d'organisation groupe Eyrolles, Paris, 2010, p: 134.

³ R .Birein et J semical, "Contrôle interne et vérification", Edition preportane INC, CANADA, 1984, p: 36.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

- توفير المعلومات الكاملة و الواضحة حول وضعية الشركة و العمل على وصولها إلى مختلف أطراف المصلحة و في الوقت المناسب؛
- العمل على تحسين مردودية الشركة و الإستغلال الأمثل لمواردها؛
- ضمان وصول المعلومات الموثوقة للإدارة العليا في الشركة لتقييم أداء كل قسم من أقسامها؛
- التمكن من الإستجابة للقواعد و القوانين التنظيمية المتعلقة بنشاط شركات التأمين.

و تتلخص أهمية نظام الرقابة الداخلية في شركات التأمين في النقاط التالية¹:

- حاجة أجهزة الدولة الرقابية إلى بيانات دقيقة و بصورة دورية في مواعيد محددة عن نشاط الشركة، حيث تتمكن على أساسها من تحديد مدى دقة البيانات و شفافتها؛
- تعدد مسؤوليات إدارة شركة التأمين الأمر الذي أدى إلى إخضاع أقسامها إلى نظام رقابة داخلية يكفل حسن سير العملية التأمينية في مختلف مراحلها؛
- الوقوف على مدى مصداقية التقارير و الكشوفات والأرقام و خلوها من الأخطاء و الغش بما يكفل الشركة رسم الخطط إستنادا إلى مخرجات نظام الرقابة الداخلية من مراجعة التقارير المختلفة.

ثانيا: مقومات نظام الرقابة الداخلية و دورها في إدارة مخاطر شركات التأمين

نظرا لخصوصية نشاط شركات التأمين جعلها تختلف عن باقي الشركات في بعض العناصر إلا أن الهدف المشترك بين كل هذه الشركات هو تحقيق المردودية و أداء نشاطها بشكل كفي يمكنها من الإستمرار، و من بين هذه الشروط الواجب توفرها لتحقيق ذلك هو نظام رقابة داخلي فعال داخل شركة التأمين يقوم على مجموعة من المقومات، وإذا غاب عنصر منها عجز نظام الرقابة الداخلية عن تحقيق أهدافه.

1- فريق عمل مؤهل و مخلص:

¹ بتصرف عن: سامح رأفت أبو حجر (و) إيمان أحمد محمد رويحة، "دور المراجعة كآلية لتقويم نظم الرقابة الداخلية في ظل تطبيق حوكمة الشركات في مصر"، ورقة مقدمة للمؤتمر السنوي حول: "المحاسبة في مواجهة التغيرات الإقتصادية و السياسية المعاصرة"، مصر، 2014/9/27، ص: 10.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

إن نجاح عمل المحاسب داخل شركة التأمين يتطلب أفراد قادرين بدرجة كافية على القيام بالواجبات المحددة لهم، و مفتاح نجاح أي نظام رقابي يعتمد على موظفي شركة التأمين، فيجب أن يكون الموظفون على مصداقية عالية و ذلك لأن غير الأمناء يمكنهم إفشال أفضل نظم للرقابة الداخلية. فنجد أن التأهيل الفني و تحمل المسؤولية و المصداقية و الأمانة يمكن تحقيقها عن طريق وضع برنامج جيد لإختيار و تعيين الموظفين، إضافة إلى البرامج التدريبية المستمرة لهم، و من المتفق عليه أنه مهما كان الحذر عند إتمام نظام الرقابة الداخلية فنجاحها أو فشلها مرهون على الأفراد القائمين على تنفيذها¹.

2- معايير أداء سليمة:

إن وجود هيكل تنظيمي كفي و عمالة مدربة ذات قدرات و كفاءات عالية لا يعني التخلي عن توافر معايير لقياس أداء هؤلاء العاملين، و ذلك في محاولة لمقارنة الأداء المخطط مع الأداء الفعلي و تحديد الإنحرافات و الإجراءات الواجب اتخاذها لتصحيح هذه الانحرافات².

3- نظم معلومات إلكترونية:

أدى إدخال الإعلام الآلي في ميدان إدارة الأعمال إلى ثورة معلوماتية كبيرة، و تطور الطرق المستخدمة في معالجة البيانات للحصول على معلومات ذات معنى كفيلة بإتخاذ القرارات الصحيحة و السريعة، و وجود نظم معلومات معتمد على الكمبيوتر يمكن من معالجة المعطيات و إعداد القوائم المالية و تحليلها بسرعة، مما يساهم في تسهيل مهمة الرقابة داخل شركة التأمين و إختزال الوقت في البحث في الوثائق و المعطيات الورقية³.

4- نظام مستندات و سجلات محاسبية مناسبة:

لا شك أن نجاح عملية التعويض داخل شركة التأمين قائم على وجود نظام مستندي و قيدي مناسب، ذلك أنه تعتبر المستندات الأدلة المادية المستعملة في العمليات المحاسبية و التي تسمح لإدارة الشركة بمراجعة أي عملية فيما يتعلق بالتعويض المناسب، و تعتبر الأسلوب الذي يتم به نقل المعلومات

¹ حسين قاضي (و) حسين دودح، "أساسيات التدقيق في ظل المعايير الأمريكية والدولية"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 1999، ص: 90.

² سمير كامل (و) فتحي رزق، "الإتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة"، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص: 33.

³ H Amin Allah, « **Le contrôle interne** », OPU, Alger, 1993, p: 24.

بتصرف عن:

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

داخل الشركة كما أن النظام المستندي يعطي دليلاً أن وظائف التسجيل و التبويب تم أداؤها بطريقة سليمة¹.

5- التقييم المستمر لنظام الرقابة الداخلية:

من المقومات الأساسية للرقابة الداخلية هو التقييم المستمر لنظام الرقابة الداخلية وتحدياته من فترة إلى أخرى حتى يمكن ضمان إستمرار عمل النظام على أحسن وجه و على مستوى عال من الأداء، إذ إمكانية الأخطاء تبقى قائمة الإحتمال مهما كان نظام الرقابة الداخلية².

و من جهة أخرى عملية تقييم نظام الرقابة الداخلية في شركة التأمين لا يكتمل إلا بوجود قسم التدقيق الداخلي داخل الشركة، حيث يمكن من خلاله التأكد من مدى صحة و مصداقية البيانات المالية و المحاسبية التي يوفرها النظام المحاسبي لشركة التأمين و الكشف عن الإنحرافات، و ذلك لتحقيق كفاية عالية بعمليات التدقيق الداخلي.

و من جهة أخرى تسهم عملية التدقيق الداخلي داخل شركة التأمين من خلال مختلف هذه المقومات و تكاملها في التقييم المستمر لمختلف عمليات الشركة و الكشف عن المخاطر التي تهدد مستقبل الشركة لإتخاذ التدابير اللازمة لإدارتها، و إتخاذ القرارات الكفيلة بحماية أصول الشركة و حماية أصحاب العقود التأمينية، بما يمكنهم من تحصيل أموالهم في آجال إستحقاقها في حال تحقق الخطر المؤمن عليه، و مستقبله مرهون بمدى كفاءة أصحاب القرار في الشركة و نظام الرقابة الداخلية لأجراء عمليات التعديل المناسبة.

ثالثاً: التدقيق الداخلي و فعاليته في إدارة المخاطر في شركات التأمين

يعد التدقيق الداخلي من بين الآليات الرقابية الداخلية في شركات التأمين ، و تتمتع هذه الوظيفة بقدر من الأهمية لما تتمتع به من القدرة على تحديد و تقييم المخاطر في الشركة و تحديد أساليب لإدارتها و بأقل التكاليف، و هو ما سنتطرق إليه في هذا المطلب من خلال تعريف التدقيق الداخلي، أنواعه و دوره في شركات التأمين.

1- تعريف التدقيق الداخلي:

¹ حسين قاضي (و) حسين دودح، "أساسيات التدقيق في ظل المعايير الأمريكية و الدولية"، مرجع سبق ذكره، ص: 90.

² صالح ميلود حلاط (و) آخرون، "بحوث مؤتمر الرقابة الداخلية-الواقع والآفاق-"، ط1، منشورات الأكاديمية للطباعة و التأليف و الترجمة و النشر، ليبيا، 2007، ص: 43.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

تعددت تعارف التدقيق الداخلي نذكر منها:

- التدقيق الداخلي وظيفة إدارية تابعة للشركة، تعبر عن نشاط داخلي مستقل لإقامة الرقابة الداخلية بما فيها المحاسبية، و تقييم مدى تماشي النظام مع متطلبات الإدارة و العمل على حسن إستخدام الموارد بما يحقق الكفاءة الإنتاجية القصوى¹.
- كما عرف التدقيق الداخلي على أنه نشاط إستشاري مستقل و موضوعي مصمم لإضافة القيمة و تحسين عمليات شركة التأمين عبر مساعدتها في تحقيق أهدافها بواسطة إكتساب الشركة آلية منظمة و منهج إنضباطي لتقييم و تحسين فعالية إدارة المخاطر و الرقابة و عمليات حوكمة الشركات².
- عرفه المعهد الفرنسي للتدقيق و الرقابة الداخلية على أنه وظيفة تقييمية مستقلة داخل الشركة لمساعدة الإدارة العليا على الرقابة العامة لنشاطها³.

و عموما فإن التدقيق الداخلي في شركات التأمين يشير إلى مجموع الأنظمة و الآليات التي تستهدف فحص كافة أنشطة الشركة بإعتباره نشاط مستقل يتم داخلها، كفيل بتدقيق مدى صحة المعلومات المصرح بها في الدفاتر و السجلات المحاسبية، بهدف حماية أصول الشركة و تقديم التوصيات التحسينية للإدارة العليا و أصحاب القرار

2- أهداف التدقيق الداخلي:

تهدف التدقيق الداخلي في شركات التأمين إلى تحقيق ما يلي⁴:

- تحديد مدى دقة و مصداقية المعلومات المالية و التشغيلية؛
- مراجعة و تقييم نظام الرقابة الداخلية في الشركة؛
- تحديد مخاطر الشركة و تخفيضها إلى الحد الأدنى؛
- التحقق من إتباع الإجراءات و السياسات الداخلية و اللوائح و القوانين الخارجية؛
- الإستخدام الكفئ و الفعال للموارد؛
- مساعدة أعضاء الشركة على القيام بمسؤولياتهم بكفاءة و فعالية.

¹ أحمد علي جمعة، "المدخل الحديث لتدقيق الحسابات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص: 61.

² Jaque Renard, " **Théorie et pratique de l'audit interne**", Op-cit, p: 73.

³ Khayr Allah Belaid, " **L'audit interne et l'approche de la dynamique de groupe**", centre de publication universitaire, Tunisie, 2005, p: 11.

⁴ سامح رأفت أبو حجر (و) إيمان أحمد محمد رويحة، "دور المراجعة كآلية لتقويم نظم الرقابة الداخلية في ظل تطبيق حوكمة الشركات في مصر"، مرجع سبق ذكره، ص: 08.

3- أنواع المراجعة الداخلية:

للتدقيق الداخلي العديد من الأنواع من أهمها¹:

- التدقيق المحاسبي و المالي:

ترتكز هذه المراجعة على رقابة صراحة و صحة الإجراءات المحاسبية و كذلك التسجيلات المحاسبية و القوائم المالية الناتجة عنها، أي أنه يعمل على تقييم الأنظمة المحاسبية و أنظمة المعلومات و التقارير المالية و مدى الإعتماد على المعلومات المالية و المحافظة على أصول الشركة.

- تدقيق عمليتي أو تشغيلي:

يشكل تدقيق العمليات أو التشغيل جزء من التدقيق الداخلي، و يسعى هذا النوع من التدقيق إلى فحص و تقييم الشركة لتحقيق الكفاءة و الفعالية في إستخدام الموارد المتاحة و ذلك وفق خطة معدة سلفاً و متفق عليها مع الجهات العليا في الشركة.

- تدقيق الإلتزام:

هو تدقيق الضوابط المالية و ضوابط الأنشطة و ما له من علاقة بالقوانين و التنظيمات، لتحديد مدى الإلتزام بالمعايير المعتمدة و للتأكد من مطابقتها مع ما هو موضوع و معد مسبقاً و مدى الإلتزام بالقوانين.

- تدقيق نظم المعلومات:

يهدف هذا التدقيق إلى التحقق من أمن و سلامة المعلومات، لإعطاء التقارير المالية اللازمة بطريقة صحيحة و كاملة في الوقت المناسب.

4- العلاقة بين عملية التدقيق و إدارة المخاطر:

تتم عملية التدقيق في شركة التأمين بالإستناد إلى لجنة التدقيق، حيث يجب أن تتضمن لجنة التدقيق وجود نظام فعال لإدارة المخاطر بالشركة، و أنه يدعم أوجه الرقابة و يجب أن تضمن كذلك أن إدارة المخاطر تتم بما يتفق مع الطرق المهنية السليمة و أنها متكاملة مع الممارسات العملية، و لتحقيق ذلك فيجب أن تقوم وظيفة التدقيق الداخلي بتقديم التقديرات المستمرة للمخاطر التي تحيط بشركة التأمين على إعتبار أن لجنة التدقيق الفعالة تعزز وظيفة التدقيق الداخلي، و التي بدورها تدعم لجنة التدقيق في ضمان

¹ كمال الدين مصطفى الدهراوي، "دراسات متقدمة في المحاسبة و المراجعة"، الدار الجامعية، بيروت، 2001، ص: 163-164.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

جودة التقارير المالية التي تعدها الإدارة خصوصا عند تحديد و تسيير المخاطر، و هذا ما يمكن من زيادة فعالية جودة الإدارة و تقوية البنية التحتية لشركة التأمين¹.

- و يتحدد دور المراجعة الداخلية في تفعيل عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين من خلال²:
- **تحديد المخاطر:** يقصد بها الوقوف على الأحداث و الظروف التي لها أثر سلبي على تحقيق أهداف و إستراتيجيات و خطط الشركة، على أن تتم هذه العملية من قبل إدارة الشركة التي غالبا ما تختار فريق عمل للقيام بالمهمة يكون على معرفة كاملة بالأنشطة و الخدمات المختلفة للشركة و البيئة الخارجية المحيطة بها من جهة، و الفهم السليم لأهداف و إستراتيجية الشركة من جهة أخرى؛
 - **تقييم المخاطر:** المقصود بها تقدير و قياس حجم الخسائر المحتملة عند حدوث المخاطر المختلفة و المحددة سلفا، و ذلك بالإعتماد على مجموعة من الأساليب الكمية في القياس؛
 - **الإستجابة للمخاطر:** يقصد بها طريقة تعامل الإدارة مع المخاطر التي تم تحديدها و تقييمها، و تتطلب إختيار الإدارة أساليب للتعامل مع المخاطر بما يتناسب مع قدرة الشركة على تحمل هذه المخاطر في ضوء كل من إحتمال الحدوث و درجة التأثير؛
 - **التقرير عن المخاطر:** يقصد به وضع النتائج التي تم التوصل إليها خلال عملية التدقيق لبرنامج إدارة المخاطر في تقرير مكتوب، متضمنا التوصيات اللازمة لتحسين البرنامج على أن ترفع هذا التقرير إلى مجلس الإدارة و لجنة المراجعة بالشركة؛
 - **المتابعة:** يقصد بها متابعة المدقق بتنفيذ إدارة الشركة كافة الإقتراحات و التوصيات التي نص عليها تقريره بشأن المخاطر للمساعدة على تحقيق أهداف الشركة.

المطلب الثالث: إسهام نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل دور الرقابة والتدقيق الإلكترونيين في شركات التأمين

¹ سعاد بوشلوش، "إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراءات الرقابة فيه-دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص: 185.

² عبد الناصر درويش، "دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية- دراسة ميدانية"، مجلة المحاسبة و المراجعة، العدد 02، مصر، 2013، ص: 22.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفء، حيث تسمح الرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية لشركة التأمين و من ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الإنحراف و تصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الإنحرافات أول بأول من خلال تدقيق المعلومات و توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة، و هذا من خلال توفير قاعدة بيانات توفرها نظم المعلومات الإلكترونية أين تحتوي على معلومات عن أداء و أنشطة مختلف أقسام شركة التأمين في مختلف مراحل العملية التأمينية، و تكون هذه المعلومات متوفرة عند الحاجة للإدارة العليا لإتخاذ القرارات اللازمة و الكفيلة بحماية أصول الشركة و حسن سير نشاطها التأميني.

كما تتأثر عملية الرقابة الداخلية و التدقيق داخل شركة التأمين بنظم المعلومات الإلكترونية ذلك أنها تؤثر على مدى توفير القوائم و التقارير المالية في الوقت المناسب، قصد إكتشاف مواطن الضعف و الإنحرافات في الأداء، كما يمكن الحصول على المعلومات من النظم الأخر بسهولة عن طريق التبادل الإلكتروني للمعلومات، مما يمكن المدير في شركة التأمين من الإستخدام الأمثل لهذه المعلومات و مواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال.

و تسهل نظم المعلومات الإلكترونية مهمة المدقق الداخلي و الرقابة الداخلية داخل الشركة بسبب مساهمتها في إعداد التقارير دورية عن الإنحرافات، مما يتيح لمدير الشركة إمكانية دراستها و تقييمها إلكترونياً و دراسة جميع التقارير الناتجة عن إستغلال هذه النظم لحظياً و عند الحاجة إليها كذلك.

ومن أهم مزايا النظم الإلكترونية لنظام الرقابة الداخلية أنها تتيح للمدراء إنشاء الجداول و الرسوم الخطية المدرجة و عرضها على الحاسوب، و تتبع المعلومات و التغيرات التي يمكن أن تحصل مما يمكن المسؤولين في الشركة من تتبع الإنحرافات التي تحصل فيها و التقارير بشأنها، لإتخاذ الإجراءات التصحيحية الضرورية.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر المالية لشركات

التأمين

و تصبح بذلك نظم الرقابة داخل الشركة أكثر فعالية في توفير الوقت و الجهد و إنجاز مختلف الميزانيات التقديرية و النسب المالية و الرقابية و مساعدة إدارة الشركة من إجراء المقارنات مع الميزانيات التخمينية، و تحديد بذلك معدل أداء الشركة لرسم الخطط التصحيحية إستناد لذلك¹.

فمن خلال هذا نجد أن لنظم المعلومات الإلكترونية داخل شركة التأمين الأثر الواضح على النظام الرقابي فيها، فهذه النظم تعطي للشركة إمكانية السرعة في معالجة بياناتها و سرعة توصيلها لمستخدميها خاصة صناعات القرار و الإستفادة منها في إتخاذ القرارات و ترشيدها.

و بالرجوع إلى مساهمة نظام الرقابة داخل شركة التأمين في إدارة المخاطر و فعاليتها في تحديدها و قياسها بإستخدام مختلف النسب الرقابية، نجد أن فعاليتها تزداد و تظهر بشكل أكبر إذا ما إستندت عملية القياس على هذه النظم الإلكترونية، حيث تتيح عملية تبادل المعلومات إلكترونيا اختزال الوقت و الجهد، و إستغلال نتائج عملية القياس في رسم و صياغة سياسات لإدارة مختلف المخاطر المحيطة بالشركة، و توصيلها إلى مختلف أصحاب القرار و المصالح، و بالتالي الحفاظ على سلامة و إستقرار المركز المالي للشركة و الحفاظ أيضا على الملاءة المالية لها عند مستوياتها المقبولة، بما يكفل لشركة التأمين الاستمرار في نشاطها و تحسين مردوديتها في السوق التأمينية.

المبحث الثالث: حجم المخاطر في شركات التأمين الجزائرية و مدى تأثيرها على

الملاءة المالية لها

عرف قطاع التأمين الجزائري جملة من الإصلاحات سعيا من ذلك إلى مواكبة التطورات التي تحدث في السوق التأمينية العالمية و محاولة النهوض بقطاع التأمين نظرا لإسهاماته في دعم الإقتصاد الوطني، الأمر الذي سمح بفتح السوق التأمينية الجزائرية و إستقطاب شركات التأمين ذات الطابع الخاص و زيادة إسهامات هذه الشركات في الناتج المحلي الإجمالي إلى جانب مساهمة الشركات العمومية منها، كما هدفت

¹ بتصرف عن:

- رياض سلطان علي، "نظم المعلومات الحاسوبية-نظريات وتطبيقات عملية في الشركات الرقمية"-ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص ص: 160-161.

- موسى عبد الناصر (و) محمد القريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة-الجزائر"، مجلة الباحث، العدد 09، الجزائر، 2011، ص: 95.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاحة المالية لشركات

التأمين

هذه الإصلاحات إلى تفعيل دور مختلف الجهات الرقابية و تكثيف جهودها للمحافظة على الملاحة المالية لشركات التأمين و حمايتها من مختلف المخاطر و الأزمات، و هو يترجم من خلال مختلف القوانين و الأوامر الصادرة.

المطلب الأول: تقديم قطاع التأمين في الجزائر

يتناول هذا المطلب عرضا لأهم المراحل التي عرفها قطاع التأمين في الجزائر و أهم الإصلاحات التي شهدتها، إضافة إلى مختلف القوانين و التشريعات التي أصدرت لتنظيم هذا القطاع.

أولا: نبذة تاريخية عن تطور قطاع التأمين في الجزائر

عرف قطاع التأمين مراحل عدة بداية من الفترة الإستثمارية ثم صدور القانون 95-07 وصولا إلى الوقت الحالي، و عليه يمكن إيجاز المراحل التي عرفها قطاع التأمين في الجزائر في الفترات التالية:

1- فترة الإحتلال:

طبع حكم الإحتلال الفرنسي عدة نصوص تتعلق بالتأمين، و من أهمها قانون التأمين الصادر في 13 جويلية 1930 و هو ما يقتضي تقسيم التأمين آنذاك إلى فترتين ما قبل صدور قانون 1930 و ما بعد صدوره، فقبل صدور قانون 1930 كان التأمين المطبق في الجزائر محدود المجال فقد كان هناك تأمينات في المجال البري و بالذات في المجال الفلاحي حيث حرصت سلطة الإحتلال الفرنسي على إعطاء أهمية لهذا القطاع لإرتباطه بمصالح المعمرين آنذاك و تشجيعهم، في حين أن مرحلة ما بعد صدور قانون 1930 عرفت صدور عدة تشريعات تحكم العلاقة بين المؤمن و المؤمن له، و تحديد الإلتزامات المتبادلة بينهما و وضعه ترتيبات معينة تنظم بنود العقد.

وعموما يمكن القول بأن التأمين خلال هذه الفترة إقتصر على المعمرين، حيث لم يستفيد الجزائريون إلا بالقليل منه، و كانت تسعى السياسة الاستعمارية إلى ترك الشعب الجزائري في صراع مع مشاكله الإجتماعية و الإقتصادية، و لم يكن للتأمين دورا إقتصاديا نظرا لقلّة الشركات الصناعية المؤمنة في الجزائر¹.

2- مرحلة ما بعد إحتكار الدولة 1962-1966:

¹ حول طارق (و) بوشنافة أحمد، "صيرفة التأمين كنوجه حديث في قطاع التأمين - إشارة لحالة الجزائر -"، مجلة حوليات بشار، العدد 09، الجزائر، 2011، ص: 43.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

واجهت الجزائر بعد إستقلالها سنة 1962 عدة تحديات في مجال التأمين منها أن نظام التأمين المعمول به نظام فرنسي حيث لا يوجد تشريع جزائري في ميدان التأمين، إلى جانب إنعدام مراقبة عمليات التأمين التي تقوم بها الشركات الأجنبية مما أدى إلى خروج مبالغ كبيرة عن طريق شركات التأمين إلى خارج حدود الوطن، إضافة إلى نقص في الإطارات و اليد العاملة المؤهلة في ميدان التأمين، و لمواجهة هذه المشاكل عملت السلطات الجزائرية على سن نصوص تشريعية لتنظم عمليات التأمين في الجزائر، فقام المشرع بإصدار القانون 197/63 في جوان 1963¹، إضافة إلى قوانين أخرى مكملة من أهمها:

- القانون 63-197: إنشاء إعادة التأمين القانوني و الإجباري بنسبة 10% لجميع عمليات التأمين المحققة في الجزائر لصالح الشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين CAAR التي أنشأت في 1963/10/15؛

- القانون 63-201: يتعلق بالضمانات و الإلتزامات المطلوبة من شركات التأمين الأجنبية دون التمييز بين جنسيتها لمواصلة نشاطها في الجزائر.

3- مرحلة الإحتكار 1966-1988:

في هذه المرحلة قررت السلطات المركزية للبلاد تأمين قطاع التأمين من أجل تنظيم نشاطه و إستغلاله و كبح هيمنة الشركات الأجنبية، حيث تدخلت بإصدار مجموعة من القوانين المكملة للقانون 1963 التي نصت في مجملها على تأمين القطاع، و تم إدراج مبدأ التخصص لعمل شركات التأمين فورثت الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR الأخطار الصناعية و أخطار النقل، و تخصصت الشركة الوطنية للتأمين SAA بتأمين السيارات و أخطار الخواص و بدرجة أقل تأمين الأشخاص، و بهذا اشتدت شدة المنافسة و ظهرت ضرورة اللجوء لوكلاء عامين و خواص من أجل توزيع منتجاتها².

4- مرحلة إلغاء الإحتكار 1989-1995:

¹ بلعزوز بن علي (و) محمد معمري، "نظام التأمين التعاوني بين النظرية و التطبيق-دراسة حالة شركة سلامة للتأمين التعاوني-"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول: "التأمين التعاوني، الهيئة الإسلامية للإقتصاد و التمويل"، الرياض، 7-8/12/2011، ص: 366.

² طارق قندوز، "أداء سوق التأمين الجزائري بين مطرقة التضخم وسندان البطالة خلال الفترة 1995-2009 تحليل الأثر من منظور مؤشري الكثافة والإختراق"، مجلة بحوث إقتصادية عربية، العددان 69-70، لبنان، 2015، ص: 87.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

شهدت هذه الفترة بداية الإصلاحات التي مست الشركات الإقتصادية و العمومية و فتح المنافسة بينها، إضافة إلى ضرورة أخذ عنصر المردودية بعين الإعتبار داخلها، فمنذ 1989 بدأت سوق التأمينات تعرف نوعا من المنافسة بعد إلغاء تخصص الشركات و هذا بفضل منح الإستغلال الذاتي للشركة الوطنية، و بهذا غيرت شركات التأمين الثلاث الموجودة من قانونها الأساسي لكي يتمكن من ممارسة كل عمليات التأمين، و قد فتحت هذه الوضعية الباب لعهد جديد تسوده المنافسة من خلال البحث عن أسواق جديدة¹.

5- مرحلة رفع إحتكار الدولة للقطاع 1995 إلى يومنا هذا:

تمتاز هذه المرحلة بإلغاء إحتكار الدولة للممارسة عمليات التأمين، و الذي عزز ذلك هو الأمر الصادر بتاريخ 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، حيث أنه قضى في مادته 278 بإلغاء جملة من القوانين ذات الصلة بالإحتكار، و نظرا لكونه القانون الذي ينظم في الوقت الحاضر بعد مراجعته في 12 مارس 2006 لعقود التأمين في الجزائر فهو يدخل في السياق العام للتوجه الجديد في تنظيم عقود التأمين الذي ظهر في العديد من التشريعات الوطنية في القانون المقارن سيما الفرنسي و السويسري و الألماني²، و الذي عمل على وضع آليات لتنظيم و مراقبة قطاع التأمين لتحسين الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية و العمل على امتثالها لمبادئ الحوكمة سعيا للحفاظ على سلامة القطاع.

ثانيا: التشريعات المنظمة لسوق التأمين الجزائرية

بعد التطرق إلى مختلف المراحل التي شهدتها قطاع التأمين في الجزائر و ما تبعها من قوانين و تنظيمات الرامية إلى إصلاح القطاع، كان لزاما التطرق إلى أهم الإصلاحات في الجانب التشريعي و التنظيمي، و هذا من خلال إستقراء الأمر 07-95 و القانون 06-04.

1- الأمر 07-95 المؤرخ في 25/01/1995:

¹ عبد الرزاق بن حروف، "التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري"، مطبعة حيرد، الجزائر، 1998، ص: 35.

² طارق قندوز، مرجع سابق، ص: 45.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

تم إصدار مجموعة من القوانين و الأوامر، و يعتبر القرار 07-95 قانون مرجعي للقانون الجزائري للتأمينات، حيث وضع حدا لإحتكار الدولة للتأمينات مما سمح بفتح مجال المنافسة و هذا بالسماح بخلق شركات تأمينات خاصة جزائرية¹.

و في هذا السياق وضعت وزارة المالية القانون 07-95 لتحقيق أربعة أهداف رئيسية و هي²:

- تشجيع و تطوير سوق التأمين؛
- إستخدام أفضل المدخرات؛
- التكفل بشكل أفضل بالمؤمنين عليهم و المستفيدين من عقود التأمين و حماية حقوقهم؛
- تحسين تقديم الخدمات التأمينية.

و قد تم تعديله و تكميله بما يلي:

- قانون 04/06 مؤرخ في 2000/02/20 المعدل و المتمم للأمر 07-95؛
- قانون 31-88 المؤرخ في 1988/07/19 المعدل و المتمم للأمر 15-74 المتعلق بإلزامية التأمين و بنظام التعويض عن الأضرار؛
- الأمر 15-74 المؤرخ في 1974/01/30 المتعلق بإلزامية التأمين على السيارات؛
- مراسيم من رقم 34-80 إلى الرقم 37-80 المؤرخ في 1980/02/16 المتضمنة تحديد شروط تطبيق المواد 7، 19، 20، 32، 34 من الأمر 15-74؛
- قانون 07-80 مؤرخ في 1981/08/09 المتعلق بالتأمينات.

2- القانون 04-06 الصادر بتاريخ 2006/02/20:

في سنة 2006 قامت السلطات العمومية بمراجعة القانون رقم 07-95 و تعويضه بالقانون الجديد رقم 04-06 المؤرخ في 2006/02/20³ الذي مثل مرحلة ثانية من التحرير يتماشى مع التطورات

¹ الأمر 07-95 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية العدد 13 بتاريخ 1995/03/08.

² حبار عبد الرزاق، "عناصر التنظيم الإحترازي لنشاط التأمين- مع إشارة خاصة لحالة الجزائر"، مجلة الإقتصاد والمالية، العدد 00، الجزائر، 2015، ص: 68.

³ القانون 06/04 المتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية العدد 15 بتاريخ 2006/03/12 يعدل و يتمم الأمر 07/95

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

العالمية و جعله أكثر مرونة أمام المتطلبات الاقتصادية آنذاك، و استهدف هذا التعديل تسليط الضوء على ثلاث محاور رئيسية و هي¹:

- تخفيف النشاط؛
- تحسين الحوكمة و الأمان المالي لشركات التأمين؛
- إعادة تنظيم عملية الرقابة و الإشراف.

إضافة إلى ذلك فقد تضمن هذا القانون ما يلي²:

- تسريع عملية تحرير السوق أمام شركات التأمين الأجنبية؛
- تنويع قنوات التوزيع لضمان بيع المنتجات التأمينية من خلال قنوات أخرى غير شركات تأمين خاصة عن طريق الشبكة البنكية؛

- الفصل بين التأمين على الأضرار و التأمين على الأشخاص و ذلك في أجل أقصاه 5 سنوات. كما ان شركات التأمين التي تخصصت في التأمين على الأشخاص بموجب مرسوم الإعتماد المعدل في 2011/07/14 فقط هي³:

CAAR , CAAT ,SAA ,CACH ,CNMA, SALLAMA ,GAM, TRUST, CIAR,2A و في الملحق رقم 02 عرض لأهم القوانين و المراسيم الصادرة و المنظمة لنشاط شركات التأمين⁴.

ثانيا: هيكل قطاع التأمين في الجزائر

يتكون قطاع التأمين في الجزائر من مجموعة من الهيئات الرقابية و التنظيمية تهدف إلى وضع ضوابط لتنظيم قطاع التأمين، إلى جانب شركات التأمين الخاصة و العمومية بالإضافة إلى مجموعة من المتعاملين تختلف مهامهم لكن تهدف عامة إلى تقديم خدمات تستفيد منها شركات التأمين.

¹ حبار عبد الرزاق، "عناصر التنظيم الإحترازي لنشاط التأمين-مع إشارة خاصة لحالة الجزائر-"، مرجع سبق ذكره ، ص: 68.

² حمول طارق (و) بوشنافة أحمد، "صيرفة التأمين كتوجه حديث في قطاع التأمين- إشارة لحالة الجزائر-" ، مرجع سبق ذكره، ص: 07.

³ Doukani sara (et) d'autres, « **Le secteur des assurances en Algérie :Un état des lieux** »,Revue algérienne d'économie et management,N°09,Algérie, 2017 ,p15

⁴ اليوسف بن ميسة، "تقرير سوق التأمين الجزائري"، ورقة مقدمة للمؤتمر العام 31 للإتحاد العام العربي للتأمين، 2016/05/26-24، لبنان، ص ص: 09-05.

1-هيئات رقابية تنظيمية:

تتمثل أهم الهيئات الرقابية المنظمة لسوق التأمين الجزائرية في الجهات التالية :

- وزارة المالية:

مهمتها تتمثل في منح الإعتماد، حيث لا يمكن لأي شركة تأمين و/أو إعادة التأمين ممارسة نشاطها إلا بعد حصولها على ترخيص من وزارة المالية¹، و تمارس وزارة المالية نوعين من الرقابة تتمثل في الرقابة الإدارية و الرقابة التفتيشية، حيث تتمثل الرقابة الإدارية في منح سحب الإعتماد من شركات التأمين و هذا حسب نص المادة 204 من القانون 04/06، أما الرقابة التفتيشية فتتمثل في فرض إتزامات خاصة توجب على شركات التأمين الخضوع لها و تتمثل في تكوين إحتياطات و أرصدة تقنية و ديون تقنية وهذا طبقا للمادة 224 من الأمر 04-06.

- المجلس الوطني للتأمينات:

أنشأ المجلس في 25 جانفي 1995 و هو تابع لوزارة المالية²، و يسعى إلى ترقية و تطوير نشاط التأمين كما يعد من بين الوسائل الأولى و الهامة التي يعتد عليها في صياغة الاستراتيجية العامة للدولة في مجال التأمين³، و يتكون من شركات التأمين، الوسطاء، المؤمن لهم بالإضافة إلى الأطراف التي تمارس عملية التأمين كالاكتواريون و الخبراء⁴، و تضم لجان أربعة: اللجنة المانحة للإعتماد، لجنة التسعير، لجنة تنظيم و تطوير السوق و اللجنة القانونية.

- الإتحاد الجزائري لشركات التأمين و إعادة التأمين:

أنشأ في 22 فيفري 1994 و له صفة الجمعية المهنية و يختلف عن المجلس الوطني للتأمين كونه يهتم بمشاكل المؤمنين، حيث لا تشتمل عضويته إلا على شركات التأمين، أما المجلس الوطني فيهتم بمشاكل السوق بصفة عامة، و هذا ما يفسر طبيعة المتدخلين فيهم، حيث نجد فيه ممثلين عن وزارة المالية و وزارات

¹ KPMG, "guide des assurances en Algérie 2015-mise a jours 2014"-, Algérie, 2015, p: 15.

² Conseil national d'assurance CNA, www.cna.dz/Acteurs/Organismes-Institutions , consulte le 05/12/2016.

³ Billel Benilles , « L'évolution du secteur algérien des assurances »,séminaire national sur: "les sociétés d'assurances takaful et les sociétés d'assurances traditionnelle entre la théorie et l'expérience pratique"
,Université Ferhat Abbas ,Sétif, Algérie ,25-26/04/2011,p07

⁴ KPMG, "guide des assurances en Algérie 2015"-,mise a jours 2014- , Op-cit, p: 15.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

أخرى و تختلف أهدافها إلى أنها تتلخص في العمل على ترقية خدمات شركات التأمين و إعادة التأمين و تحسين مستوى التكوين و التأهيل.

- الهيئة المركزية للأخطار:

تم إنشاء الهيئة بموجب المادة 33 مكرر من قانون 06-04، وتم إلحاقها بالهيئة المكلفة بالتأمينات لدى وزارة المالية و ذلك وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 07-138 المؤرخ في 2007/05/19، حيث تقوم بضمان الرقابة المستمرة للأخطار محل التأمين من خلال البيانات التي تجمعها من شركات التأمين حول العقود المكتتب فيها، و هذا بهدف إبلاغ كل شركة تأمين لكل حالة تعددية للتأمين من نفس الطبيعة و من نفس الخطر.

- لجنة الإشراف على التأمينات:

تتصرف اللجنة كإدارة الرقابة بواسطة الهيكل المكلف بالتأمينات لدى وزارة المالية و تمارس رقابة الدولة على نشاط التأمين و إعادة التأمين، و هذا ما نصت عليه المادة 209 من قانون التأمينات.

- صندوق ضمان المؤمن لهم:

يتحمل عجز شركات التأمين سواء جزء أو كل من الديون إتجاه المؤمن لهم أو المستفيدين من عقود التأمين، و تتشكل موارده سواءا من إشتراك سنوي لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين و فروع الشركات الأجنبية المعتمدة على أن يتعدى 1% من الأقساط الصافية من الإلغاءات.

2- شركات التأمين:

يتكون سوق التأمين حتى سنة 2016 من 24 شركة تأمين، 13 شركة متخصصة في تأمين الأضرار، 08 شركات تأمين أشخاص، شركتين متخصصتين في التأمين على القروض و شركة واحدة لإعادة التأمين¹.

- شركات التأمين على الأضرار:

تضم الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR، الشركة الجزائرية للتأمين SAA، الشركة الجزائرية لتأمين النقل CAAT، شركة تأمين المحروقات، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR، الجزائرية للتأمينات 2A، الجزائرية للثقة TRUST ALGERIE، العامة للتأمينات المتوسطة

¹ Direction général du trésor, direction des assurances, " Activité des assurances en Algérie", Algérie, 2015, p: 05.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

GAM، سلامة للتأمين SALAMA، أليانس للتأمينات ALLIANCE،
ASSURANCE، أكسا للتأمينات AXA ASSURANCE.

- شركات التأمين على الأشخاص:

تضم شركة تأمين لايف الجزائر TALA و هي فرع لشركة CAAT، كرامة اسورنس
CARAMA ASSURANCE و هي فرع لشركة CAAR، أمانة للتأمين AMANA
و التي كانت تسمى SAPS شركة التأمين و الإحتياط فرع نتيجة الشراكة بين SAA و الشركة العربية
MACIF، كارديف الجزائر CARDIF EL DJAZAIR، أكسا الجزائر AXA
ALGERIE، MACIR VIE و هي فرع لشركة CIAR، AGLIC
و هي فرع لشركة CASH ASSURANCE و البنك الوطني الجزائري
و الشركة الكويتية COMPAGNY GULF INSURANCE

- شركات التأمين على القروض:

تضم الشركة الجزائرية لضمان قروض الصادرات CAGEX، و شركة ضمان القرض العقاري
SGCI.

- شركات التأمين التعاضدية:

تضم الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA، التعاضدية الجزائرية لتأمين عمال التربة
و الثقافة MAATEC، التعاضدية La Mutualiste

- شركة إعادة التأمين:

تضم الشركة المركزية لإعادة التأمين CCR.

- وسطاء التأمين:

تضم الأطراف التالية:

أ- الوكيل العام للتأمين: هو شخص طبيعي يمثل شركة التأمين بموجب عقد التعيين المتضمن إيمانه بهذه
الصفة حيث يقوم بإكتتاب و تسيير عقود التأمين وفق تعليمات الشركة التي يعمل لصالحها، و قد بلغ
عدد الوكلاء المعتمدين سنة 2015 1090 وكيلا.

ب- سماسرة التأمين: يكتسب صفة التاجر و قد يكون شخصا طبيعيا أو معنويا، كما يخضع لكل
القوانين بما فيها أحكام القانون التجاري و هو ليس تابع لأي شركة تأمين، و يتم إيمانه بصفة مستقلة

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

مع شركات التأمين التي تختاره بصفته وكيلا للمؤمن له، و يتم إعتماده من طرف وزارة المالية و يعمل بالسوق التأمينية الجزائرية 38 سمسارا لغاية سنة 2015.

ج- بنك التأمين: إن القانون 06-04 الصادر في 20 فيفري 2006 سمح بتوزيع المنتجات التأمينية من طرف البنوك و الشركات المالية، فالمنتجات المعنية محددة بقائمة أين نجد تأمينات الأشخاص، التأمين على القروض، التأمين على الأخطار العادية و التأمين الفلاحي، أما التأمين على السيارات فهو غير معني كذلك بالنسبة للأخطار الصناعية و التقنية و التأمين على النقل، و حققت شركات التأمين بواسطة التأمين المصرفي رقم أعمال قدره 2.2 مليار دينار سنة 2015، و هذا ما ساعد في تنويع قنوات التوزيع وتطوير العلاقة بين البنوك و شركات التأمين.

د- خبراء التأمين: يجب أن يكون الخبراء معتمدون من إتحاد المؤمنین الجزائريين و ذلك في مختلف الفروع التأمينية، و يبلغ عدد خبراء التأمين حوالي 510 خبيرا يتمركز أغلبهم في العاصمة التي يوجد بها حوالي 200 خبير حتى سنة 2015 ، كما يوجد شركتين للخبرة و هي فروع لشركات تأمين عمومية تتمثل في¹ :
- شركة **SAE EXCT** : و هي فرع للشركة الجزائرية للتأمينات SAA التي لها 25 مركز للخبرة عبر الوطن، وهي مؤهلة للقيام بالرقابة التقنية للسيارات؛
- شركة **EXAL** : و فرع للشركة الجزائرية للتأمين و إعادة التأمين CAAR و الشركة الجزائرية لتأمينات النقل CAAT.

المطلب الثاني: خصائص و مؤشرات تطور سوق التأمين في الجزائر

للتعرف على أهم خصائص السوق التأمينية الجزائرية نتعرض إلى مجموعة من المؤشرات الدالة على ذلك، و هذا من خلال عرض إجمالي أقساط التأمين لسنة 2015 و إجمالي أقساط التأمين على الحسائر و الأشخاص حسب نوع الشركة .

أولا: خصائص سوق التأمين الجزائري سنة 2015

¹ Direction général du trésor, direction des assurances, **Activité des assurances en Algérie 2015**, Op-cit, p: 28.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

يظهر الجدول الموالي توزيع رقم أعمال شركات التأمين بحسب طبيعة نوع التأمين، و هو ما يمكننا من تحديد أي نوع من التأمينات تحظى بقبول و إقبال كبير، أم يقتضي الأمر فقط على أنواع التأمين التي تحمل صفة الإلجبار.

الجدول رقم 03-01: أقساط قطاع التأمين في الجزائر سنة 2015

الوحدة: مليون دج

التطور 2015/2014		الهيكلية		رقم الأعمال		فروع التأمين
بالنسبة	بالقيمة	2015	2014	2015/12/31	2014/12/31	
%1	1.140	%92	%93	117.810	116.671	التأمين على الخسائر
%2	1.482	%52	%52	66.841	65.360	السيارات
0%	127-	%33	%34	42.723	42.850	الحريق وأخطار أخرى
%12-	755-	%4	%5	5.652	6.406	النقل
%26	539	2%	%2	2.591	2.052	الفلاحة
%8	0	%0	%0	3	3	القروض
%14	1.255	8%	%7	10.089	8.834	التأمين على الأشخاص
%2	2.395	%100	%100	127.900	125.505	المجموع

المصدر: Direction général du trésor, direction des assurances, **Activité des assurances en Algérie 2015**, Op-cit, p: 11.

من الجدول أعلاه يتضح أن نشاط التأمين في الجزائر من خلال حجم الأقساط بلغ قيمة 1.27 مليار دينار سنة 2015 مقابل 1.25 مليار دينار سنة 2014 و هذا بزيادة قدرها 2%، و يرجع حجم الزيادة في الأقساط المقدره بحوالي 2.4 مليار دينار سنة 2015 إلى فرع تأمينات السيارات بزيادة مقدره ب 1.4 مليار دينار، بالإضافة إلى تحقيق زيادة في فرع تأمينات الأشخاص بإجمالي أقساط إضافية مقدره ب 1 مليار دينار بالمقارنة مع سنة 2014.

و بهذا فالملاحظ أن رقم أعمال قطاع التأمين يعتمد و بشكل واضح على فرع تأمينات السيارات حيث حجم الأقساط المحصلة منه يمثل 52% من رقم أعمال القطاع، و هذا ما يفسر بإلزامية التأمين في هذا النوع و ما يطرح في نفس الوقت مسألة ضرورة التنويع في محفظة السوق، فيما تحقق فروع التأمين

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

الأخرى كتأمينات الأشخاص، التأمين الفلاحي و تأمين الكوارث الطبيعية معدلات مقبولة، و هذا ما يستدعي ضرورة البحث لتطوير هذا النوع من التأمينات بعد إستبعاد ما كان إلزامي منها.

- و قصد تحديد أي نوع من الشركات التي تحظى بثقة من قبل المؤمنين يظهر الجدول الموالي عرضا لحجم أقساط التأمين على الحسائر و الأشخاص حسب نوع الشركة .

الجدول رقم 03-02: أقساط التأمين على الحسائر و الأشخاص حسب نوع الشركة في الجزائر

الوحدة: مليون دينار

نوع الشركة	شركات عمومية		شركات خاصة		شركات مختلطة		تعاضديات		المجموع
	أضرار	أشخاص	أضرار	أشخاص	أضرار	أشخاص	أضرار	أشخاص	
فرع التأمين	75.158	3.915	27.167	2.923	2.496	2.769	13.005	467	127.900
حجم الأقساط	75.158	3.915	27.167	2.923	2.496	2.769	13.005	467	127.900
الحصة السوقية 2015	59%	3%	21%	2%	2%	2%	10.2%	0.14%	100%
الحصة السوقية 2014	60%	2%	22%	2%	2%	2%	9.4%	0.4%	100%

المصدر: - Op- Activité des assurances en Algérie 2015 . Direction général du trésor, direction des assurances, cit, p: 09.

من الجدول أعلاه نلاحظ سيطرة شركات التأمين العمومية على سوق التأمين، حيث تحوز شركات التأمين على الأضرار على حصة الأسد أين بلغ إجمالي الأقساط سنة 2015 ما قيمته 75.1 مليار دينار، و هو ما يمكن تفسيره بارتفاع أقساط فرع تأمينات السيارات، في حين بلغت حصة شركات تأمين الأشخاص العمومية 3% من الحصة السوقية للقطاع و هذا راجع إلى غياب ثقافة التأمين لدى البعض و لطبيعة المجتمع الجزائري الدينية و التي تؤدي به إلى إستبعاد هذا النوع من التأمينات إلا ما كان إجباري منها، من جهة أخرى يرجع إلى غياب ثقافة التأمين على الممتلكات بفعل إعتقاد المواطن على تعويضات الدولة في حال الكوارث الطبيعية الكبرى كالزلازل و الفيضانات.

و تبقى الشركة الجزائرية للتأمين صاحبة أكبر حصة من سوق التأمينات في الجزائر الذي يضم 24 شركة تأمين عمومية، خاصة و تعاضدية و هذا بحصة سوقية مقدرة بحوالي 21% من سوق التأمينات، فيما تأتي الشركة الجزائرية للتأمين CAAT في المرتبة الثانية بحصة 17% من حصص السوق الإجمالية للتأمين و تحتل الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR المرتبة الثالثة بـ 13% من حصص السوق.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

أما حصص شركات القطاع الخاص للتأمينات فتصدرها الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR بنسبة 17% متبوعة بشركة أليانس للتأمينات بنسبة 3% من حصص سوق التأمينية. و فيما يخص شركات التأمين التي تأخذ الشكل التعاضدي فالملاحظ أن هذا النوع من الشركات يحظى بقدر من القبول لدى المجتمع الجزائري، و هو ما يترجم بحجم الأقساط في شركات التأمين على الأضرار المقدرة بـ 1.3 مليار دينار وبحصة سوقية مقدرة بـ 10.2%، و هذا خلافا لشركات التأمين على الأشخاص التي حققت ما يقارب 0.4% من حصة السوق الإجمالية.

-بالرجوع إلى أهم المؤشرات المفسرة لمدى نمو سوق التأمين في دولة ما و أهمها معدل الإختراق الذي يقيس مدى مساهمة أقساط التأمين في الناتج المحلي الخام، و معدل الكثافة التأمينية الذي يشير إلى معدل إنفاق الفرد على التأمين، فقد بلغ معدل الإختراق في الجزائر سنة 2015 نسبة 0.82%، و في المقابل يسجل هذا المؤشر في أوروبا أعلى المستويات بما يقارب 7%، و بما يقارب 6% في أمريكا، و عليه نلاحظ أن المعدل المسجل في الجزائر لا يزال ضعيفا، بينما سجل مؤشر الكثافة التأمينية في الجزائر سنة 2015 ما قيمته 32 مليار دولار، و هذا المؤشر هو الآخر ضئيل و متواضع.

و إسنادا لهذا فيمكن القول حسب آراء الخبراء كذلك أن قطاع التأمينات في الجزائر يعد من بين أكثر القطاعات الخدمائية الاقتصادية هشاشة، على الرغم من الإمكانيات الاقتصادية المتوفرة في البلاد و على الرغم كذلك من إرتفاع رقم أعماله إلى حوالي 130 مليار دولار سنة 2015، إلا أن شركات التأمين في الجزائر مازالت خدماتها دون المستوى المطلوب من جهة، إضافة إلى أن ثقافة التأمين غائبة بشكل كبير.

-بالرجوع إلى سوق التأمين العالمية نجد أن الجزائر تحتل المرتبة الخامسة في قارة إفريقيا من حيث إجمالي الأقساط المكتسبة و التي تقدر بـ 1.47 مليار دولار سنة 2015، إلا أن هذا لا يمنع من الإستثمار في السوق التأمينية الجزائرية و خاصة مع صدور قوانين و تشريعات تنص على فتح المجال أمام الخواص و تحرير السوق، إلا أن الملاحظ أن شركات التأمين الأجنبية في سوق التأمين ليست كافية بالقدر اللازم، فحضور هذا النوع من الشركات كفيل بتطوير القطاع لما لهذا النوع من الشركات من خبرة و تطور الوسائل التكنولوجية و نظم المعلومات المستخدمة، و ما لهذه النظم من دور في إدارة العملية التأمينية بشكل إلكتروني و توفير الحماية لشركات التأمين من مختلف المخاطر و تسييرها، و هذا بتسهيل الوصول إلى

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

المعلومات و إستخدامها بأسلوب كفى، و من جهة أخرى تستخدم هذه الشركات أحدث المؤشرات لقياس مدى متانة رأسمال الشركة و الحفاظ على إستمراريتها في السوق.

ثانيا: طبيعة قطاع التأمين في الجزائر

بغية تحديد خصوصيات قطاع التأمين و مدى تطوره و إستجابته للمتغيرات الإقتصادية العالمية، سيتم عرض أهم المؤشرات المفسرة لذلك.

1- تطور رقم أعمال قطاع التأمين ومعدل نموه:

يتناول الجدول الموالي عرض لرقم أعمال شركات التأمين الجزائرية و تطور خلال الفترة الممتدة من 2005 إلى 2015، و محاولة تفسير هذا التطوره و ربطه بالمتغيرات العالمية خلال نفس الفترة ، و تحديد مدى تأثر قطاع التأمين الجزائري بما يستجد عالميا.

الجدول رقم 03-03: تطور رقم أعمال قطاع التأمين في الجزائر 2005-2015

الوحدة: مليار دج

السنة	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
رقم الأعمال	41.6	46.5	53.8	68	77.6	81.0	87.3	100.1	115.1	125.4	130.8
معدل النمو %	16.20	11.77	15.70	26.39	14.11	4.38	7.77	14.54	14.98	8.94	4.30

المصدر: -Conseil national d'assurance CNA, « **Le secteur des assurances** », notes statistiques du marché algérien des assurance en 2014,Algerie, p: 06.
- Conseil national d'assurance CNA, « **revue de l'assurance** », APEC communication, n°12, janvier à mars 2016, Algérie :p: 58.

يظهر من الجدول أن قطاع التأمين في الجزائر حقق معدلات نمو متزايدة، ففي سنة 2005 نجد أن رقم أعمال كافة شركات التأمين الناشطة في السوق التأمينية وصل إلى 41.6 مليار دينار لتستمر هذه القيم في الإرتفاع لتصل إلى أعلى قيمة لها سنة 2015 بقيمة 130.8 مليار دينار، و هذا ما يفسر حجم الإصلاحات و التحفيزات التي شهدها هذا القطاع، بعد موجة التشريعات الرامية إلى تحرير سوق التأمين و إلغاء الإحتكار بفتح المجال لشركات التأمين الأجنبية للتنافس مع الشركات الوطنية.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

كما مكن رقم أعمال القطاع سنة 2015 من تصنيف الجزائر في المركز السادس على الصعيد الإفريقي بعد كل من جنوب إفريقيا، المغرب و مصر حيث سجلت قارة إفريقيا رقم أعمال في حدود 70 مليار دولار و كانت نسبة الجزائر منها 2%، أما على الصعيد العالمي أين بلغ رقم أعمال التأمينات 4.788 مليار دولار فقد بلغت نسبة الجزائر في هذا الرقم 0.03% لتحتل بذلك المركز 64 على المستوى العالمي.

و من خلال هذا يمكن التأكيد على أن سوق التأمين في الجزائر سوق لم تستغل بعد بأسلوب فعال و كفى.

2- رقم أعمال شركات التأمين على الأضرار و على الأشخاص:

يهدف التعرف على طبيعة قطاع التأمين في الجزائر و مدى إنتشار ثقافة التأمين فيه أو إقتصاره فقط على التأمينات الإجبارية، سنتطرق إلى رقم أعمال قطاع التأمين على الأشخاص و على الأضرار و مدى تطوره خلال الفترة 2005-2015.

الجدول رقم 03-04: تطور رقم أعمال شركات التأمين على الأشخاص و على الأضرار في

الجزائر

الوحدة: مليار دج

السنة	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
التأمين على الأشخاص	2.60	3.04	3.54	5.43	5.76	7.18	7.04	7.4	8.6	8.9	10.58
التأمين على الأشخاص	39.0	43.4	50.3	62.5	71.9	73.9	80.2	92.6	106.4	116.4	118.10
المجموع	41.6	46.5	53.8	68	77.6	81.2	87.3	100.1	115	125.4	128.68

المصدر: Le conseil national d'assurance (CNA), Le secteur des assurances, notes statistiques du marché algérien des assurance en 2014, Op.cit. p: 06.

يظهر من الجدول أعلاه أن رقم أعمال قطاع التأمينات في الجزائر عرف نموا متزايدا خلال الفترة الممتدة بين 2005-2015، أين بلغ إجمالي رقم أعمال القطاع 128.86 مليار دينار سنة 2015 مقارنة بسنة 2014 بقيمة إجمالي تقدر بـ 125.4 مليار دينار، و هو ما يترجم بحجم الإصلاحات الجذرية التي يعرفها القطاع و خاصة بعد صدور القانون الذي يقضي بالفصل بين التأمين على الأشخاص و الأضرار.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

إلا أن الملاحظ أن معدل نمو رقم أعمال قطاع التأمين قد تأثر بأزمة أسعار النفط، ذلك أن الحكومة أجبرت على تقليص حجم الواردات الوطنية على غرار السيارات التي تمثل حصة كبيرة من سوق التأمينات، و بهذا فإن التأمينات على الأضرار تمثل الحصة الأكبر بحوالي 118.1 مليار دينار سنة 2015 مقابل ما يقارب 117 مليار دينار سنة 2014، و يمثل هذا التأمين 91.8% من مجموع رقم الأعمال العام الماضي مقابل 93.2% سنة 2014 بنسبة نمو بلغت 0.2%، بالمقابل بلغ رقم أعمال التأمينات على الأشخاص 10.58 مليار دينار سنة 2015 مقابل 8 مليار دينار سنة 2014 بنسبة نمو بلغت 23% و إن ظلت تمثل نسبة متواضعة تقدر بـ 6.8% من مجموع السوق.

و عليه قدر السوق المحلي الداخلي المباشر بـ 128.68 مليار دينار سنة 2015 مقابل حوالي 125 مليار دينار سنة 2015 بنسبة نمو بلغت 1.6%، و هو ما يؤكد على عزوف الجزائريين على التأمين بما فيها الأشخاص إلا ما أجبر منها، و هو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم 03-05: تطور رقم أعمال فروع التأمين على الأضرار و على الأشخاص في الجزائر

2015-2005

الوحدة: مليار دج

2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	فرع التأمين
66.248	63.879	60.922	52.466	43.552	39.645	35.337	29.566	24.540	21.082	18.873	سيارات
41.145	41.834	36.470	32.055	28.909	26.507	28.533	25.641	19.403	16.990	14.829	حريق وأخطار أخرى
5.758	6.497	5.436	5.333	5.708	6.093	6.185	5.761	5.128	4.495	4.366	النقل
3.739	3.269	2.786	2.247	1.626	1.237	1.044	717	520	569	738	الأخطار الفلاحية
1.211	1.017	873	582	489	422	820	895	723	322	240	ضمان القروض
10.582	8.976	8.619	7.499	7.044	7.180	5.760	5.430	3.547	3.045	2.602	أشخاص
128.684	125.472	115.107	100.182	87.329	81.082	77.678	68.009	53.861	46.504	41.647	المجموع

- Conseil national d'assurance (CNA), revue de l'assurance, Op-cit, p: 04.

المصدر:

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

يظهر من الشكل أعلاه أن فرع تأمينات السيارات يمثل الفرع الرئيسي في سوق التأمينات إذ يمثل أكثر من 56% من حصة السوق، و سجل خلال سنوات الدراسة نموا متزايدا ليصل إلى 66.2 مليار دينار سنة 2015 مقابل حوالي 64 مليار دينار سنة 2014 بنسبة تطور حوالي 1.3%، أين سجلت الضمانات الإختيارية إنخفاضا بـ 0.4%، في المقابل المخاطر الإجبارية حققت زيادة بحوالي 10.4%. و فيما يخص فرع تأمينات الحرائق حققت إنخفاضا بنسبة 0.5% مسجلا سنة 2015 ما قيمته 41.1 مليار دينار مقابل 41.8 مليار دينار سنة 2014، و بالنسبة لفرع تأمين النقل فعرف إنخفاضا بنسبة 15.1% بسبب إنخفاض فرع النقل البحري بنسبة 19.1%، في حين حقق النقل الجوي نسبة 15.9%، و هذا نتيجة لتراجع التأمين على المسؤولية المدنية للأسطول الجوي. و حقق فرع التأمين الفلاحي نهاية سنة 2014 نموا بحوالي 11.4% برقم أعمال 3.7 مليار دينار، كما عرف التأمين على القروض و الضمانات إرتفاعا بنسبة 17.3% مقارنة بسنة 2014 نتيجة لإرتفاع القروض العقارية بنسبة 4.8% و قروض التصدير إلى 35.5%. و فيما يخص فرع تأمينات الأشخاص سجل نموا بحوالي 23% برقم أعمال يقدر بـ 10.6 مليار دينار سنة 2015 مقارنة بـ 8.9 مليار دينار سنة 2014، و يرجع هذا الأداء إلى فرع تأمينات الحرائق الذي حقق رقم أعمال يقدر بـ 1.8 مليار دينار سنة 2015 بمعدل نمو يصل إلى 49%. أما فروع التأمينات الأخرى التي تدرج في تأمينات الأشخاص كالتأمين لحال الوفاة و الحياة، المساعدة و الإحتياطي الجماعي سجل زيادة بحوالي 3.17%، و 15.8% و 11.4% على التوالي، و في المقابل سجل فرع تأمين المرض تراجعا بحوالي 36.1%، وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم 03-06: تطور رقم أعمال فروع تأمينات الأشخاص في الجزائر 2010-2015

الوحدة: مليار دج

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015
أخطار جسمانية + مرض	2.264	1.406	1.176	1.605	1.303	1.842
المساعدة	0.792	0.861	1.397	1.512	2.291	2.653
الحياة والوفاة	1.089	1.943	1.863	2.251	2.5014	3.295
الإحتياطي الجماعي	2.312	2.458	2.144	2.665	2.504	2.790
المجموع	7.179	6.670	6.586	8.034	8.600	10.582

- Conseil national d'assurance, 4eme trimestre 2011, p: 07.

المصدر:

- Conseil national d'assurance, 4eme trimestre 2013, p: 12.

- Conseil national d'assurance, 4eme trimestre 2015, p: 06.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

3- تطور معدل الكثافة التأمينية والإختراق التأميني 2005-2014:

-معدل الكثافة التأمينية 2005-2014

يتناول الجدول الموالي عرض لتطور معدل الكثافة التأمينية في السوق التأمينية الجزائرية خلال الفترة 2005-2014 و من خلال نتائجه يمكن الحكم على مدى إقبال المواطن الجزائري على التأمين أم يقتصر فقط على التأمينات الإلزامية.

الجدول رقم 03-07: تطور معدل الكثافة التأمينية في الجزائر 2005-2014

2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	
39.114	38.297	37.495	36.717	35.978	35.268	35.745	34.096	33.481	32.906	الكثافة التأمينية بالملايين
3.208	3.006	2.672	2.378	2.253	2.203	1.957	1.580	1.389	1.266	الكثافة (دينار/فرد)

- Conseil national d'assurance (CNA), revue de l'assurance, Op-cit, p: 05.

المصدر:

من الجدول أعلاه يتضح أن الصناعة التأمينية في الجزائر لازالت محدودة و بعيدة عن المستويات العالمية، بالرغم من تطور معدل الكثافة التأمينية خلال العشر سنوات الأخيرة لتصل سنة 2014 إلى ما يعادل 3.208 دينار للفرد بالمقارنة مع 3.006 دينار للفرد سنة 2013، إذ تظل هذه المعدلات بعيدة عن المستويات الدولية المقدره بـ 652 دولار سنة 2013، وهو ما يؤكد على أن سوق التأمين الجزائرية لم تستغل بعد رغم الإمكانيات المتوفرة و هذا بكثافة سكانية تصل إلى حوالي 39 مليون نسمة سنة 2014.

-معدل الإختراق التأميني 2005-2014

يتناول الجدول الموالي عرض لتطور معدل الإختراق التأميني في السوق التأمينية الجزائرية خلال الفترة 2005-2014 ، ليتم بناء على النتائج المتوصل إليها تحديد أهم العوامل المؤثرة على تطور هذا المعدل و تقييم مدى مساهمة السياسة التي تتبناها شركات التأمين في التأثير على هذه المعدلات ، ليتم إستدراك الوضع و القيام بالتعديلات في ضوء المتغيرات التي تشهدها السوق التأمينية العالمية و محاولة التأقلم معها.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات التأمين

الجدول رقم 03-08: تطور معدل الإختراق التأميني في الجزائر 2005-2014

الوحدة: مليار دج

2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	
17 205	16 644	15 843	14 519	12 049	10 034	11 043	9 306	8 460	7 499	النتاج المحلي PIB
0.73	0.69	0.63	0.60	0.67	0.77	0.62	0.58	0.55	0.56	معدل الإختراق %

- Conseil national d'assurance(CNA), revue de l'assurance, Op-cit, p: 04.

المصدر:

يتضح كذلك من خلال الجدول أعلاه أن معدلات الإختراق في سوق التأمينات الجزائرية محدودة بالمقارنة مع المستويات العالمية و كذلك بالمقارنة مع سوق التأمين العربية إذ يبقى ضعيف و متذبذب، كما تعكس هذه النسب أن مساهمة التأمين في الناتج المحلي الخام في الجزائر ضعيفة لا تعكس القدرات الموجودة و الإمكانيات المتاحة التي يتمتع بها الإقتصاد الوطني و خاصة إذا ما قورنت هذه المعدلات بالمستويات الدولية و القارية.

المطلب الثالث: إستقراء حجم المخاطر المؤثرة على الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية
ساهم المشرع الجزائري من خلال سلطاته الرقابية التنظيمية في فرض مجموعة من الأوامر و القوانين المساعدة على الحفاظ على الملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية و بالتالي الحفاظ على سلامة قطاع التأمين ككل، و يتجسد ذلك من خلال إعطاء قدر من الأهمية لها و تحديد معدلات المخاطر المقبولة عند مستويات معينة و إرتفاعها على ذلك المستوى دليل على ضعف المركز المالي للشركة أي الملاءة المالية لها، كما أكدت هذه الهيئات أن تزايد معدلات التعرض للمخاطر عن مستوياتها المحددة قد يصل بالشركة إلى حالة الإفلاس إذا ما لم يتم إدراجها بأكفء الأساليب.

أولا: نظام الملاءة المالية في التشريع الجزائري

تتمثل أهم القواعد و الإلتزامات المنظمة للملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية فيما يلي:

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

1- فرض قواعد الرقابة حسب التنظيم:

تماشياً مع القواعد التي تنظم نشاط شركات التأمين، كل شركة تأمين وإعادة تأمين يجب أن تحترم مايلي:

- آجال إرسال الملفات المحاسبية والتقنية:

حسب المادة 226 من الأمر 95-07 المؤرخ في 23 شعبان عام 1415 الموافق ل 25 يناير سنة 1995 المتعلق بالتأمينات المعدل و المتمم بالقانون 06-04 المؤرخ في 20 فبراير سنة 2006، يتعين على شركات التأمين وإعادة التأمين و فروع شركات التأمين الأجنبية في 30 يونيو من كل سنة كآخر أجل أن ترسل الملفات التقنية و المحاسبية.

كما يجب على شركات التأمين وإعادة التأمين أن ترسل إلى إدارة المراقبة سنويا ملفا يتعلق بالعمليات التي أجريت أثناء السنة المالية و يحتوي الملف الذي يرسله المدير العام للشركة على ما يأتي:

- الميزانية؛

- تقرير مفصل عن النشاط؛

- مخطط إعادة التأمين؛

- الجداول الملحقه المنصوص عليها في القرار المؤرخ في 23 يونيو 1975؛

- تقرير محافظ الحسابات وتقرير مجلس الإدارة في الجمعية العامة.

كما يجب أن ترسل شركات التأمين كل ثلاثة أشهر إلى إدارة المراقبة تقارير حول هامش الملاءة المالية و الإيداعات.

- القواعد الرقابية:

بالإضافة إلى ما سبق و من أجل ضمان هامش الملاءة لشركات التأمين فرض المشرع الجزائري رأس المال الأدنى لشركات التأمين و هامش الملاءة، و كذا الإلتزام بالمخصصات التقنية بالإضافة إلى الإلتزامات التنظيمية.

2- الحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين:

عملا بالمادة 216 من الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 23 شعبان عام 1415 الموافق ل 25 يناير 1995 للمرسوم التنفيذي رقم 95-344 المؤرخ في جمادى الثانية عام 1416 الموافق ل 30 أكتوبر 1995 و المتعلق بالحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

- حسب المادة 2: يحدد الحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين بصرف النظر عن الأسهم العينية كما يأتي:
- مليون دينار جزائري، بالنسبة إلى شركات المساهمة التي تنفرد بممارسة عمليات التأمين الأشخاص و لا تمارس تنازلات عن إعادة التأمين في الخارج؛
 - 300 مليون دينار جزائري، بالنسبة إلى شركات المساهمة التي تمارس جميع أنواع التأمين و لا تمارس تنازلات عن إعادة التأمين في الخارج؛
 - 450 مليون دينار جزائري، بالنسبة إلى شركات المساهمة التي تمارس جميع أنواع التأمين و إعادة التأمين و من ذلك التنازل عن إعادة التأمين في الخارج.
- و حسب المادة 3: تحدد الأموال التأسيسية للشركات التعاضدية كما يأتي:
- 50 مليون دينار جزائري، بالنسبة للشركات التي تنفرد بممارسة عمليات تأمين الأشخاص؛
 - 100 مليون دينار جزائري، بالنسبة للشركات التي تمارس جميع أنواع التأمين.

3- هامش الملاءة (حدود القدرة على الوفاء):

- عملا بالمادة 210، الفقرة 2 من الأمر 95-07 المؤرخ في 23 شعبان 1415 الموافق لـ 25 يناير 1995 و المتعلق بالتأمينات، يحدد هذا المرسوم الحدود التي تسمى حدود القدرة على الوفاء.
- حسب المادة 2: تتجسد قدرة شركات التأمين و/أو إعادة التأمين على الوفاء من خلال إثبات توفرها على مبلغ إضافي لتسديد ديونها التقنية أو على حد قدرتها على الوفاء، و يتكون المبلغ الإضافي أو حد القدرة على الوفاء من:
- جزء من رأسمال الشركة أو من أموال التأسيس المحررة؛
 - الإحتياطات المقننة وغير المقننة التي تكونها هيئة التأمين و لو كانت غير متطابقة مع إلتزاماتها تجاه المؤمن لهم أو إتجاه الغير؛
 - رصيد الضمان؛
 - الرصيد التكميلي الإلزامي للديون التقنية؛
 - الأرصدة الأخرى المقننة أو غير المقننة التي لا تتطابق مع إلتزاماتها إتجاه المؤمن لهم أو إتجاه الغير بإستثناء الأرصدة الخاصة بالإلتزام المتوقع أو الخاصة بتناقص عناصر الأصول.
- حسب المادة 3: يجب أن يساوي حد القدرة على الوفاء لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين على الأقل 15% من الديون التقنية كما هي محددة في خصوم الموازنة، و لا يمكن أن يكون حد القدرة على

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

الوفاء لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين في أية فترة من فترات السنة أقل من 20% من مجموع المبيعات و منها جميع الرسوم الصافية من الإلغاء و إعادة التأمين.

حسب المادة 4: إذا كان حد القدرة على الوفاء أقل من 20% من مجموع رقم الأعمال ووجب على شركة التأمين و/أو إعادة التأمين أن تحرر رأسمالها (أو أموال تأسيسها) أو ترفع رأسمالها (أموال الشركة) أو تدفعه كفالة للخزينة العمومية في حدود النسبة المحددة (20%) على أن يتم ذلك بعد أجل أقصاه 6 أشهر من معاينة الحجز.

و تجدر الإشارة أن التنظيم الجزائري فيما يخص ملاءة شركات التأمين يركز على مخاطر الخصوم المتعلقة أساسا بتقييم الديون التقنية و تكوين هامش الملاءة، على الرغم من أنه توجد مخاطر أخرى من شأنها أن تؤثر على ملاءة شركات التأمين كمخاطر تغطية الالتزامات التنظيمية (مخاطر الأصول)، لكن نرى أن المشرع الجزائري قد تحكم و بشكل كبير في مثل هذه المخاطر بفرضه لنسبة 50 % على الأقل من الالتزامات التنظيمية لتوظيفها في قيم الدولة التي تتميز بالضمان، إلا أن هذه النسبة يجب تغييرها سنويا حتى تتماشى و السياسة النقدية للدولة.

4- الإلتزامات المقننة:

عملا بالمادة 224 من الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 23 شعبان عام 1416 الموافق لـ 25 يناير سنة 1995، يبين هذا المرسوم شروط تكوين إحتياطيات و أرصدة و ديون تقنية، و يحددها و يحدد كفاءات ذلك كما يبين تمثيل هذه الإلتزامات في أصول موازنة هيئات التأمين و/أو إعادة التأمين، كما يلي:

- الإحتياطيات:

تتضمن الإحتياطيات حسب التنظيم المعمول به مايلي:

- الإحتياطيات المبينة في المخطط المحاسبي الجزائري لقطاع التأمين كإحتياطيات القانونية.

- الإحتياطي الآخر اختياري يكون بمبادرة الأجهزة المختصة في شركات التأمين و إعادة التأمين.

- الأرصدة التقنية: و نميز فيها نوعان:

أ- الأرصدة التقنية القابلة للخصم: وفيها نوعان أيضا:

■ المخصص.

■ الضمان: حيث يخصص هذا الرصيد لتعزيز قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها، حيث يمول هذا

المخصص باقتطاع مآذون به حسب نسبة الأقساط أو الاشتراكات الصادرة، التي تجمع خلال السنة المالية

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

من دون إلغاء الرسوم و خصم تنازلات إعادة التأمين، و تساوي نسبة الاقتطاع 09% بالنسبة لجميع عمليات التأمين التي تقوم بها الشركة.

ب- الرصيد التكميلي الإلزامي للديون التقنية: يكون هذا الرصيد لتعويض أي عجز محتمل في الديون التقنية الناتجة خصوصا عن سوء تقييمها و عن تصريحات الكوارث بعد إقفال السنة المالية و عن نفقات التسيير المرتبطة بذلك.

و يمول هذا المخصص باقتطاع مأذون به بنسبة 5٪ من مبلغ الكوارث و التكاليف التي تدفع لقاء عمليات التأمين التي تقوم بها شركة التأمين، و يعاد ضبط هذا المخصص سنويا بما يتناسب مع مبلغ الكوارث و التكاليف المطلوب دفعها.

ت- الرصيد التقني غير قابل للخصم: تلتزم شركات التأمين بتكوين و تسجيل في خصوم ميزانيتها أي مخصص آخر يستحدث بمبادرة من الأجهزة المختصة فيها، من دون أن يكون ناتج عن اقتطاعات من الأقساط أو الاشتراكات الصادرة، أي أن هذه المخصصات التقنية لا تعتبر كتكلفة للسنة المالية.

5- الديون التقنية:

تمثل الديون التقنية التزامات شركات التأمين و/أو إعادة التأمين اتجاه المؤمن لهم و مستفيدي عقود التأمين و الشركات المتنازلة، حيث تسجل هذه الديون التقنية في جانب خصوم ميزانية شركات التأمين.

و من خلال ما تقدم نستنتج أن المشرع الجزائري حدد و بدقة من خلال القوانين و الأنظمة التي تحكم نشاط شركات التأمين و إعادة التأمين في الجزائر هامش الملاءة أو حدود القدرة على الوفاء، و التي يجب أن تلتزم به شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائري و الخاضعة لأحكام القانون الجزائري، و هو ما يؤكد و يوضح قواعد الرقابة و الإشراف الصارمين الذي تقوم عليه مبادئ الحوكمة من أجل الحفاظ على سلامة و إستمرارية السوق التأميني في الجزائر.

ثانيا: قراءة للمؤشرات الإحصائية للملاءة المالية لشركات التأمين الجزائرية

إستنادا إلى القواعد المنظمة لسوق التأمين الجزائرية التي نص عليها المشرع القانوني، سيتم التعرض إلى أهم العناصر المحددة لملاءة شركات التأمين الجزائرية خلال السنوات الأخيرة.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات

التأمين

1- رأس المال الإجتماعي:

يظهر الجدول الموالي تطور رأس مال شركات التأمين الجزائرية خلال الفترة الممتدة من 2007-2013، مما يبين أهمية كفاية رأس مال الشركة في توفير الحماية لحملة الوثائق التأمين و مختلف الأطراف ذات العلاقة، فإذا ما تعرضت الشركة لمخاطر أدى تعاضم معدلاتها إلى صعوبة السيطرة على الأوضاع، فرأس مال الشركة يصبح كضمان تستعمله في الشركة في تسديد إلتزاماتها.

الجدول رقم 03-09: تطور رأسمال شركات التأمين الجزائرية

الوحدة: مليون دج

2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	شركة التأمين
20000	20000	16000	16000	16000	16000	16000	Saa
12000	12000	12000	12000	12000	8000	8000	Caar
11490	11490	11490	11490	11490	7490	7490	Caat
7800	7800	7800	7800	2800	2800	2800	Cash
2050	2050	2050	2050	2050	2050	2050	Trust
2000	2000	2000	2000	1015	1015	1015	2a
4167	4167	4167	4167	4167	4167	1130	Ciar
2748	2400	2400	2400	1876	1497	1197	Gam
2000	2000	2000	2000	550	555	450	Salama
2206	2206	2206	2206	800	500	125	Alliance
1000	1000	1000	1000	450	450	450	Cardif
1000	1000	1028	1000	759	100	100	Cnma
319	153	141	141	140	140	139	Maatec
2000	2000	2000					Axa
1000	1000	1000					Saps
1000	1000	1000					Tala
1000	1000	1000					Carama
1000	1000	1000					Axa vie
800							Macir vie
600	600						Mutualiste

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاء المالية لشركات

التأمين

76.579	75.865	71.282	59.254	54.103	44.764	40.946	المجموع
16000	16000	13000	13000	13000	5000	5000	Ccr

المصدر: Direction général du trésor, « **Le secteur des assurances en Algérie** », Publication des services économiques, Alger, 2013, p41 .

يهدف حماية حملة الوثائق التأمينية جاء المشرع الجزائري بجملة من التعليمات التي نصت على ضرورة رفع رأسمال شركات التأمين، من خلال الأمر 09-375 المؤرخ في 2009/11/16 المعدل و المكمل و المتعلق برفع الحد الأدنى لرأسمال الإجماعي لشركات التأمين على الأشخاص و الأضرار، و هذا ما يوضحه الجدول أين إنتقلت من حوالي 40.9 مليار دينار سنة 2007 لتصل إلى 76.5 مليار دينار سنة 2013، و تهدف هذه الإجراءات إلى تعزيز القدرة المالية لشركات التأمين و تعزيز الملاء المالية لها حتى تتمكن من الوفاء بالتزاماتها في آجال إستحقاقها.

2- هامش الملاء المالية:

-هامش الملاء:

من الجدول الموالي يتضح أن شركات التأمين لم تتجاوز التعليمات فيما يتعلق بالحد الأدنى لهامش الملاء المالية، أين سجل هامش الملاء الإجمالي لشركات التأمين الجزائرية إرتفاعا سنة 2008 لتصل إلى 64 مليار دينار مقارنة بـ 55.6 مليار دينار سنة 2007 أي إرتفاع بنسبة 16% و هذا بسبب رفع بعض شركات التأمين لرأسمالها، و في سنة 2010 تطور هامش الملاء المالية الإجمالي بنسبة 12% ليصل إلى 96.5 مليار دينار مقارنة بـ 86 مليار دينار سنة 2008 بفارق 10.3 مليا دينار، ثم لتسجل سنة 2012 نموا بـ 6% مقارنة مع سنة 2011 بقيمة 120.5 مليار دينار مقابل 113.9 مليار دينار سنة 2011، أما سنة 2014 حققت قيمة هامش الملاء الإجمالي إرتفاعا يقدر بـ 3% بقيمة 131.5 مليار دينار مقارنة بـ 127.5 مليار دينار سنة 2013، لتسجل سنة 2015 نموا مقارنة بسنة 2014 لتصل إلى قيمة 116.7 مليار دينار.

الجدول رقم 03-10: هامش الملاء المالية لشركات التأمين الجزائرية لسنة 2015

الوحدة: مليون دج

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات التأمين

التغير 2015/2014		2015		2014		2013		2012		2011		2010		2009		2008		2007		
6%	1853	22%	31162	%22	29309	%23	29336	%22	26346	%22	24195	%23	22056	24	20597	30	19022	%31	17279	SAA
3%	580	14	20112	%15	19532	%15	19323	%15	18044	%15	17364	%17	16463	18	15480	16	10298	%18	9806	CAAR
7%	1436	15%	21010	%15	19573	%14	18395	%15	17981	%15	16759	%17	16099	17	14833	14	9203	5%1%	8327	CAAT
1%	21	2%	2727	%2	2706	%2	2274	%2	2243	%2	2177	%2	2187	2	2142	3	2158	4%	2152	TRUST
2%	107	4%	4973	%4	4866	%4	4813	%4	4747	%4	4679	%5	4592	5	4539	7	4397	%2	1335	CIAR
1%	28	%2	%2547	%2	2518	%2	2697	%2	2426	%2	2348	%2	2314	1	1251	2	1192	2%	1156	2A
5%	557	8%	10769	%8	10213	%8	9923	%8	9565	%8	9495	%5	4427	5	4103	6	3680	%6	3296	CACH
4%	108	2%	2646	%2	2538	%2	2406	%2	2244	%2	2230	%2	2208	1	728	1	658	1%	524	SALAM
6%	154	2%	2750	%2	2596	%2	2393	%2	2483	%2	2504	%2	2413	1	896	1	585	%0	144	ALLIANC
24%	269	1%	1402	%1	1133	%1	744	%2	2655	%2	2612	%3	2535	2	2057	3	1642	2%	1325	GAM
2%	19	1%	1136	%1	1155	%0	294	%0	288	%0	276	%0	275	0	278	0	277	%0	267	MAATE
4%	179	3%	4880	%4	4701	%4	4876	%4	4383	%4	4184	%4	4128	4	3844	5	3153	6%	3114	CNMA
28%	243	1%	1118	%1	876	%1	1489	%2	2004	%2	2000	-	-	-	-	-	-	-	-	AXA DOMMA
1%	7	1%	1043	%1	1036	%1	1024	%1	1180	%1	1169	%1	1098	1	455	%1	450	%1	450	CARDIF
31%	400	%1	702	%1	1302	%1	1534	%1	1052	%1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	SAPS
16%	219	1%	1556	%1	1337	%1	1204	%1	1039	%1	1006	-	-	-	-	-	-	-	-	TALA
9%	110	1%	1337	%1	1227	%1	1141	%1	1018	%1	1000	-	-	-	-	-	-	-	-	CARAM
18%	128	1%	889	%1	846	%11	871	%1	1006	%1	1000	-	-	-	-	-	-	-	-	AXA VIE
7%	75	1%	1119	%1	1044	%1	1031	%1	1010	-	1000	-	-	-	-	-	-	-	-	MACIR V
18%	128	1%	838	%1	709	%1	802	-	685	%1	1000	-	-	-	-	-	-	-	-	AGLIC
-	1	0%	1000																	
7%	7500	83%	116717	%83	109217	%84	106570	85%	102397	%85	96998	%84	80791	%83	71203	%88	56.715	%88	49175	موقع التأمين المباشر
9%	2077	17%	24431	%17	22354	16%	20596	15%	18114	%15	16919	%16	15744	%17	14950	%12	7562	%12	6429	CCR
7%	9577	100%	141148	%100	131571	100%	127726	100%	120511	%100	113917	%100	96535	%100	86153	%100	64277	%100	55604	كلي

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاعة المالية

لشركات التأمين

المصدر: Direction des assurances, Activités des assurance en Algérie 2008.2009.2010.211.212.2013.2014.2015

- نسبة هامش الملاعة

يظهر الجدول الموالي نسبة هامش الملاعة المالية لشركات التأمين الجزائرية لغاية 2015/12/31

الجدول رقم 03-11: نسبة هامش الملاعة المالية لشركات التأمين الجزائرية في 2015/12/31

الوحدة: مليون دج

عدد مرات الحد القانوني %20	بالنسبة للأقساط %	عدد مرات الحد القانوني %15	بالنسبة للمخصصات التقنية %	هامش الملاعة	شركة التأمين
6	114	7	110	31.162	SAA
6	121	6	92	20.112	CAAR
5	99	8	115	21.010	CAAT
5	108	4	60	10.769	CACH
6	127	7	102	2.727	TRUST
4	71	9	129	2.547	2A
3	55	6	85	4.973	CIAR
2	44	3	45	1.402	GAM
3	56	5	72	2.646	SALAMA
3	62	9	134	2.750	ALLIANCE
3	67	16	247	1.043	CARDIF
2	39	4	64	4.880	CNMA
10	2069	23	340	1.136	MAATEC
2	45	4	63	1.118	AXA
6	115	5	75	1.702	SAPS
4	73	7	105	1.156	TALA
4	75	5	80	1.1337	CARAMA
3	69	11	169	889	AXA VIE
4	82	21	317	119	MACIR VIE
5	93	19	280	838	MUTUALISTE
5	93	6	96	116.717	المجموع
5	110	5	82	24.431	CCR

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

المصدر: Le conseil national d'assurance (CNA), **Le secteur des assurances**, notes statistiques du marché algérien des assurances en 2015, Algérie, p: 41

مع نهاية سنة 2015 كل شركات التأمين و إعادة التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تتمثل للحد الأدنى لهامش الملاءة المالية، أين سجلت هذه الشركات معدلات تتجاوز الحدود الإلزامية، و هو ما نلاحظه من الجدول أعلاه، و من الملاحظ أيضا أن شركات التأمين تحترم قواعد هامش الملاءة الإلزامي للمخصصات التقنية و بالنسبة للأقساط و الذي لا يجب أن يتجاوز 15% و 20% على التوالي، و هذا ما هو معمول به إلى غاية 2015/12/31، أين تتراوح عدد مرات الحد الأدنى لهامش الملاءة ما بين 3 و 23 و من 2 و 10 على التوالي.

3- الإلتزامات القانونية:

حدد المشرع الإجمالي مجموع الإلتزامات التي يلزم على شركات التأمين تكوينها و تسجيلها في ميزانيتها لأهميتها في ضمان حقوق مختلف الأطراف .

- مكونات الإلتزامات القانونية:

يظهر الجدول المالي تشكيلة المخصصات التنظيمية التي تمتلكها شركات التأمين الجزائرية سنة 2015، و نسب تغيرها بالمقارنة مع سنة 2014 ، ما يفسر العمل الدائم للجهات الرقابية على ضبطها و تطويرها، كضمان للوفاء بالإلتزامات الشركة .

الجدول رقم 03-12: العناصر المكونة للإلتزامات القانونية في الجزائر سنة 2015

الوحدة: مليون دينار

تغير 2015/2014		2015		2014		
نسبة %	قيمة	نسبة %	قيمة	نسبة %	قيمة	
3	3.609	92	124.718	93	120.927	مخصصات تقنية
8	743	8	10.454	7	9.711	مخصصات قانونية
3.3	4.352	100	135.172	100	130.683	مجموع الإلتزامات القانونية

المصدر: Le conseil national d'assurance (CNA), **Le secteur des assurances**, notes statistiques du marché algérien des assurance en 2015, OP.Cit, P: 42.

يهدف المشرع الجزائري من خلال جملة القوانين و التنظيمات التي مست شركات التأمين إلى الحفاظ على سلامة المركز المالي لشركات التأمين، و على قدرتها على تلبية إحتياجاتها في آجالها المحدد، و الملاحظ من الجدول أعلاه أن إجمالي الإلتزامات القانونية لشركات التأمين الجزائرية سنة 2015 حققت قيمة

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاحة المالية

لشركات التأمين

5.172 مليار دينار أما النسبة الأكبر من إجمالي الإلتزامات القانونية فتمثلت في المحصنات التقنية بنسبة 92% بما يعادل 1.24 مليار دينار، و بهذا قدرت قيمة التغير بين سنتي 2015/2014 في مجموع الإلتزامات القانونية 4.352 مليار دينار بزيادة تقدر بـ3.3%.

و هذا ما يؤكد على أن شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تمثل لتعليمات الجهات المراقبة لقطاع التأمين في الدولة، و هو ما يضمن في نفس الوقت توفير الحماية الكافية لحملة الوثائق التأمينية و المستفيدين.

- مكونات الديون التقنية:

يظهر الجدول الموالي مكونات الديون التقنية المقيدة في ميزانيات شركات التأمين الجزائرية لسنة 2015

الجدول رقم 03-13: مكونات الديون التقنية في الجزائر لسنة 2015

الوحدة: مليون دينار

تغير 2015/2014		2015		2014		
نسبة %	قيمة	نسبة %	قيمة	نسبة %	قيمة	
	220	1	1.009	7	789	مخصصات التسوية
189	10	0	16	0	5	مخصصات التوازن
3	2.161	58	72.642	58	70.481	الأضرار واجبة التعويض
34	1.275	4	5.014	3	3.740	مخصصات رياضية
50-	108-	0	108	0	216	مخصصات للمساهمة في الأرباح التقنية والمالية
58	103	0	280	0	177	مخصصات للمساهمة في الأرباح وخصم وثائق التأمين
0	52-	37	45.649	38	45.702	الأخطار الجارية
3	3.609	100	124.718	100	121.109	المجموع

المصدر: Le conseil national d'assurance (CNA), Le secteur des assurances, notes statistiques du marché algérien des assurance en 2015, Op.Cit, P: 23.

- تمثيل الإلتزامات القانونية:

عمل المشرع الجزائري على تمثيل الإلتزامات القانونية في ميزانية شركات التأمين في شكل أصول معادلة، و هو ما يظهر من خلال معدل تمثيل الإلتزامات القانونية و معدل التغطية بعناصر الأصول و بقيم الدولة و هذا لسنة 2015

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية لشركات التأمين

أ- معدل تمثيل الإلتزامات القانونية

يظهر الجدول الموالي معدل تمثيل الإلتزامات القانونية لشركات التأمين الجزائرية لسنة 2015 .

الجدول رقم 03-14: معدل تمثيل الإلتزامات القانونية في الجزائر لسنة 2015

2015	2014	
%144	%133	معدل تمثيل الأصول-التمثيل الإجمالي-
%70	%62	معدل التمثيل بقيم الدولة-القيم الحكومية

المصدر: Le conseil national d'assurance (CNA), **Le secteur des assurances**, notes statistiques du marché algérien des assurance en 2015, Op.Cit, P: 44.

بلغ التمثيل العام للإلتزامات القانونية بعناصر الأصول المعادلة 144%، و هو بذلك أكبر من الحد الأدنى المفروض بـ 44 نقطة مقابل 33 نقطة سنة 2013، و بما يعادل 133% من إجمالي الإلتزامات النظامية ممثلة بقيم الأصول، و الملاحظ أن كل شركات التأمين الجزائرية تلتزم بالحد الأدنى المطلوب بإستثناء شركة **CAAR** التي تبقى بعيدة عن الحد بفارق نقطتين فقط.

أما بالنسبة لتمثيل الإلتزامات القانونية بقيم الدولة و التي يجب أن لا تقل عن نسبة 50% فقد بلغت نسبة 70% سنة 2015 و هي بذلك أعلى من المستوى المطلوب بفارق 20 نقطة، و الشركات التي تلتزم بذلك هي: **CARDIF, TRUST** , و هو ما يوضحه الجدول الموالي:

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

الجدول رقم 03-15: معدل التغطية بعناصر الأصول و بقيم الدولة في الجزائر لسنة 2015

الوحدة: مليار دج

معدل التغطية بقيم الدولة	قيم الدولة	معدل التغطية الإجمالية	مجموع التوظيفات	الإلتزامات القانونية	
71	21.537	205	62.272	30.401	SAA
50	11.906	98	23.295	23.762	CAAR
106	22.503	155	32.971	21.233	CAAT
67	12.445	108	19.938	18.536	CASH
56	1.900	106	3.584	3.390	GAM
52	2.070	145	5.3795	3.999	SALAM
27	746	146	4.077	2.799	TRUST
81	1.850	137	3.123	2.281	ALLIANCE
47	3.035	135	8.771	6.482	CIAR
49	1.191	127	3.061	2.410	2A
64	1.250	101	1.970	1.955	AXA
88	302	117	402	342	MAATEC
94	7.600	127	10.268	8.111	CNMA
68	270	110	441	400	MACIR
65	1.000	173	2.678	1.546	TALA
62	1.410	114	2.610	2.289	SAPS
80	2.799	126	4.429	3.502	CARAMA
26	200	226	1.750	775	CARDIF
54	350	128	835	650	AXA VIE
182	560	305	940	308	La mutualiste
-	40	-	940	0	AGLIC
%70	94.936	%144	194.150	135.172	المجموع

المصدر : Le conseil national des assurances (CNA), secteur des assurances, notes statistiques du marché algérien : des assurance en 2015,OP CIT, P: 45.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

نلاحظ من الجدول أن إجمالي الإلتزامات النظامية بلغ حوالي 135 مليار دينار سنة 2015، في حين بلغ إجمالي التوظيفات المالية لقطاع التأمين 194 مليار دينار، أما معدل التغطية الإجمالي حقق 144% و هو ما يمكن أن يفسر بإنخفاض إلتزامات شركات التأمين سنة 2015، أما معدل تغطية الإلتزامات التنظيمية بقيم الدولة بلغ 70% بقيمة 94.96 مليار دينار، كنتيجة للزيادة النسبية لحجم قيم الدولة مقارنة بالزيادة التقديرية في حجم الإلتزامات التنظيمية.

من خلال إستقراء معطيات سوق التأمين الجزائرية نجد أن كافة شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية تمثل للقواعد و التنظيمات المنظمة لنشاط شركات التأمين و/أو إعادة التأمين، و هذا ما يوضح عملية الرقابة المنتظمة و الدورية لعمليات شركات التأمين و هذا ما يتم من خلال المراقبة أثناء ممارسة نشاطها خاصة و ما يمكن الوصول إليه من خلال إستقراء المخرجات التي توفرها نظم المعلومات الرابط بين شركات التأمين و المديرية الرئيسية للفروع، و تحديد الملاءة المالية لها بناء على ما يستقرأ من معطيات ليتم بذلك تحديد حجم المخاطر و التهديدات التي تحيط بنشاط الشركات، و إتخاذ الإجراءات الكفيلة بحمايتها و تطبيقها آليا إستنادا إلى نظم معلوماتها الإلكترونية.

ثالثا: إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية القياس

لتحديد مدى فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر و في قياسها في شركات التأمين نتطرق إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين في تفعيل دور هذه النظم .

1- أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شركات التأمين الجزائرية في تفعيل دور نظم المعلومات الإلكترونية:

يساعد تطبيق تكنولوجيا نظم المعلومات في الشركات عموما في تعزيز مكانة الشركة في السوق و تقديم خدماتها و تسهيل الوصول إليها من قبل زبائنهم، إلا الملاحظ أن شركات التأمين الجزائرية تفتقر لثقافة إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تقديم خدماتها نسبيا، و هذا ما كان راجع إلى إرتفاع تكاليفها و درجة تعقيدها ، و بالمقابل أصبح لزاما توضيح أهمية تبني تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين الجزائرية و فعاليته في التسيير الجيد للشركة لا سيما في ظل حجم المنافسة التي تشهدها سوق

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

التأمينات الجزائرية، و عليه يمكن تحديد إيجابيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و المتمثلة خاصة في نظم المعلومات الإلكترونية في قطاع التأمين في¹:

- من خلال التطبيق المتحرك يمكن لشركات التأمين تقديم خدماتها، منتوجاتها، عروضها، نقاط تواجدتها و برامج محاكاة للحصول على التقديرات؛

- من خلال التطبيق المتحرك المرتبط بالهواتف الذكية للزبائن يمكن أن تستخدمها شركات التأمين في إرسال إنذار لإعلام الزبون بإقتراب آجال إنتهاء عقده مع الشركة و ضرورة إعادة تجديده، أو في طلب معلومات إضافية من الزبون أو في إعلام الزبون بعروض الشركة الجديدة؛

- من خلال نظام تحدي المواقع GPS يمكن توجيه الزبون إلى أقرب وكالة و كيفية الوصول إليها، فمن خلال وسائل الإتصال السريعة و الفعالة يمكن لشركة التأمين تسيير وكالاتها و مكاتبها و شركائها عن بعد و بكفاءة؛

- يمكن أن تقوم شركات التأمين بتطوير تطبيقات متحركة يمكن تحميلها من قبل كل الزبائن، و كذلك تطبيق متحرك داخلي يستخدم من قبل عمال الوكالة، ممثليها، مكاتب الإرتباط مع خدمات و وظائف مرتبطة بالوظائف الداخلية للشركة.

من جهة أخرى يسهم استخدام هذه النظم في²:

- تسيير الشبكة؛

- إدارة العقود؛

- إدارة التعويضات؛

- إدارة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركة.

و بناء على ذلك فإن نظم المعلومات الإلكترونية داخل شركات التأمين الجزائرية و في السنوات الأخيرة عرفت تطورا مع تزايد وعي المدراء بأهمية ذلك خلافا لما كان سائد سابقا، و إدراكهم لأهمية هذه النظم في توفير المعلومات الدقيقة و في الوقت المناسب مما يسرع الوصول إلى المعلومات إليهم و إتخاذهم القرارات المناسبة للشركة لتحديد حجم الأقساط الصافية المكتسبة و ما يجب أن يقابلها من رأس مال و إحتياطات لتدنية معدلات المخاطر الناتجة عن عملية الإكتتاب.

¹ conseil national d'assurance en Algérie (CNA), revue de l'assurance, n°06, CNA, Alger, 2014, p: 47.

² conseil national d'assurance en Algérie(CNA), revue de l'assurance, Op-cit, p: 36.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

و من جهة أخرى تساعد هذه النظم و في أي وقت على تبيان نسبة الإحتفاظ في إعادة التأمين و ما تأثير ذلك على الوضعية المالية للشركة، و بإستطلاع هذه المعدلات من قبل أصحاب القرار يمكن تحديد حدود إعادة التأمين بما لا يمكن أن يعرض شركة التأمين الأصلية للعسر المالي إذا أخفق معيد التأمين من الوفاء بالتزاماته في حال تحقق الكوارث.

دون إهمال دور هذه النظم في تحديد مدى قدرة شركة التأمين على إستثمار حجم الأقساط المكتسبة بالطريقة التي تمكن من تسيلها في حال تحقق الخطر خلافا لما كان متوقع له، إضافة على ذلك فإن هذه النظم تسرع من وصول المنتج إلى الزبون أو تحسين من جودته مما يزيد من القيمة المضافة لدى الزبون، ما ينعكس بدوره على الأرباح التي تنعكس هي كذلك على تطوير المنتج و الشركة، حيث تستطيع الشركة من أن توجه هذه الأرباح في إستثمارات جديدة و في بناء قدرات جديدة و تطوير الموارد البشرية في وقت قصير، و إعادة هندسة بعض العمليات و خلق قنوات جديدة للتواصل مع الزبائن بكفاءة أعلى، كل ذلك يحقق قيمة مضافة إلى كافة أنشطة الشركة الرئيسية و الفرعية منها وهو ما يسمى بسلسلة القيمة المضافة.

ومن هنا يمكن إستخلاص مدى فعالية هذه النظم و دورها في ضبط ملاءة شركات التأمين و/أو إعادة التأمين و مدى قدرتها في إدارة جيدة للمخاطر التي يمكن أن تؤثر على تطور نشاطها التأميني.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية

لشركات التأمين

خلاصة الفصل:

تعد الملاءة المالية لشركات التأمين الدعامة الأساسية لنمو هذه الشركات إذ تمكنها إستنادا إلى مجموعة من المؤشرات و المقاييس من تحديد مدى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها في آجالها.

و بالرجوع إلى هذه الأهمية وجدت العديد من النماذج لقياس هامش الملاءة المالية لشركات التأمين، حيث خضعت هذه النماذج للتطوير و التحديث المستمر كنتيجة للتحديات التي تعرفها سوق التأمين العالمية و الظروف المحيطة بهذه الشركات، اين ركزت عملية الفحص على المخاطر التي يمكن أن تواجه شركات التأمين و التي يمكن أن يكون لها تأثير جوهري على كفاءة رأس المال و الأصول، و بالتالي توفير للشركة حاجز حمايتها من مختلف الخسائر المحتملة الوقوع مستقبلا.

و يترجم هذا الإهتمام من خلال مختلف التشريعات و التنظيمات التي فرضتها مختلف هيئات الإشراف و الرقابة لضمان تمتع شركات التأمين بمستويات ملاءة مالية عالية، و التي ترفع من كفاءة أدائها و تعزز من فرص إستقرار القطاع، و هذا ما أكدت عليه نماذج الملاءة المالية الأمريكية و الأوروبية كذلك و التي إعتبرت كنظم للإندازار المبكر و إكتشاف للانحرافات.

و في سوق التأمين الجزائرية عملت هيئات الرقابة و الإشراف على قطاع التأمين على الإمتثال لمثل هذه القواعد و العمل على تطويرها تماشيا و التغيرات التي تفرضها سوق التأمين العالمية، إلا أن النقائص التي تعاني منها شركات التأمين الجزائرية و ضعف الثقافة التأمينية و كثرة عقود التأمين التي تحمل الصفة الإلزامية كان له لأثر على رقم أعمال شركات التأمين، مما شكل تحديا أمام نمو هذه الشركات.

لكن مع إنفتاح السوق و سياسات التحرير فتح المجال أمام دخول شركات أجنبية سوق التأمين الجزائرية، مما إنعكس إيجابا على نتائج الشركات من جهة، و من جهة أخرى إرتفاع حجم المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها شركات التأمين، و بالتالي أصبحت عملية تطوير سياسات لإدارة المخاطر ضرورة حتمية لا يمكن تحقيقها إلا من خلال توفر شركات التأمين على بنية تحتية قوية تسهم في تزويدها بمختلف المعلومات، و هو ما توفره نظم المعلومات في الشركة و ما نسعى إلى إختباره و تأكيده في الفصل الموالي .

الفصل الرابع

نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في

شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

تمهيد

تطرقنا في الجانب النظري من الدراسة إلى التعريف بنظم المعلومات الإلكترونية و تبيان دورها في تعزيز دور شركات التأمين و تفعيل عملية الرقابة على نشاطها، و كذا دورها في الحفاظ على الملاءة المالية لهذه الشركات ما يمكنها من مواجهة مختلف المخاطر و يساعدها على تجنب الوقوع في الأزمات، و الحفاظ على إستمراريتها في أداء أعمالها بشكل أكثر كفاءة و فعالية.

أما الهدف من هذا الفصل هو توضيح دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، و بعد تحديد منهج و أسلوب الدراسة تم الحصول على البيانات التي سوف يتم على أساسها التحليل الإحصائي قصد الوصول إلى نتائج و تحليلها و تفسيرها، سعيا للإجابة على الإشكالية الرئيسية للبحث و تحقيق أهداف الدراسة و مطابقتها مع النتائج النظرية المتوصل إليها سابقا.

و بهذا سنتناول في هذا الفصل عرضا لمنهجية الدراسة من خلال التطرق لمجتمع و عينة الدراسة و خصائصها و حدودها، ثم عرض لأداة الدراسة المستخدمة و كيفية بنائها و تحديد نسب صدقها و ثباتها، و كذا بيان الأسلوب الإحصائي المستخدم ، ليتم بعد هذا تحليل نتائج الدراسة و إختبار صحة الفرضيات، و في الأخير وضع أهم النتائج المتوصل إليها و مناقشتها، و هذا ما تضمنته المباحث التالية :

المبحث الأول : الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة و إختبار صحة الفرضيات

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة

بهدف تحديد مدى مساهمة نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، يتناول هذا المبحث من الدراسة وصفا للعينة المستهدفة و أساليب جمع البيانات و مصادرها و كذا الأداة المستخدمة، و يتضمن تحديدا لأساليب التحليل الإحصائي المتبعة ليتم في الأخير قياس ثبات أداة الدراسة و التأكد من مدى صدقها، و مدى الإعتماد عليها في إختبار صحة الفرضيات و إستخلاص نتائج يعتمد عليها في الواقع العملي .

المطلب الأول: منهجية الدراسة عينتها و أدواتها

نتعرض في هذا المطلب إلى مجتمع عينة الدراسة ومصادر جمع البيانات إضافة إلى الأداة المستخدمة في الدراسة، ليتم التعرض إلى صعوبات الدراسة الميدانية.

أولاً: منهجية الدراسة

تم الإعتماد على المنهج الإستقرائي من خلال أدواته الوصف و التحليل لتوضيح دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال المسح الميداني بطريقة العينة لجمع البيانات إستنادا إلى:

1- مصادر المعلومات الأولية:

لدراسة أثر المتغيرات التابعة في الدراسة على المتغير المستقل تم تصميم إستبيان بعد إستطلاع آراء و ملاحظات عينة الدراسة، و تحكيم الاستبيان من قبل المختصين في هذا المجال، ليتم بعد ذلك تفرغته بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وتحليله و إختبار صحة الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة بغرض الوصول إلى نتائج ذات دلالة.

2- مصادر المعلومات الثانوية:

بغية الإلمام بمختلف جوانب الموضوع و واقع نظام المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين فقد تم التطرق إلى مختلف التقارير و البحوث و الدراسات التي تناولت في مضمونها مدى فعالية هذه النظم في شركات التأمين، بقصد إدراج هذه البيانات في الدراسة و الوقوف على الواقع العملي و آفاق التطوير.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

ثانيا: خصائص مجتمع عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة العاملين في مجموعة من شركات التأمين الجزائرية الذين لديهم القدرة على الإجابة على فقرات الإستبيان و إستيعابهم لها، و يتمثل في المدراء، المحاسبين، مدققين داخلين و رؤساء الأقسام بالإضافة إلى المفتشين وبعض العاملين في مديرية التأمينات نظرا لدورهم الرقابي و اعتمادهم على النظم المعلوماتية الإلكترونية للقيام بهذه المهام.

و قد تم توزيع 95 استبانة ليسترجع منها 65، و بعد فحصها و إستبعاد غير الصالحة لعدم جدية الإجابة و عدم تحقق الشروط المطلوبة، و بهذا يكون عدد الإستمارات الصالحة و التي يمكن الإعتماد عليها هي 60 إستبانة و الجدول التالي يبين خصائص عينة الدراسة.

الجدول رقم 04-01: خصائص عينة الدراسة

المتغير	العينة	التكرار	النسبة المئوية
شركة التأمين	CAAT	06	10.00%
	CAAR	07	11.67%
	SAA	06	10.00%
	2A	04	6.67%
	GAM	03	5.00%
	CIAR	04	6.67%
	CNMA	02	3.33%
	Alliance	05	8.33%
	AXA	04	6.67%
	TRUST	02	3.33%
	SALAMA	04	6.67%
	مديرية التأمين		13
المجموع	-	60	100%
الجنس	ذكر	32	53.33%
	أنثى	28	46.67%
المجموع		60	100%
العمر	29-20	7	11.67%
	39-30	36	60%
	50-40	10	16.67%

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

11.66%	7	أكثر من 50	
100%	60		المجموع
8.34%	05	ماجستير أو دكتوراه	المستوى التعليمي
83.33%	50	جامعي -ليسانس-	
5.00%	03	ثانوي	
3.33%	02	أخرى	
100%	60		المجموع
16.67	10	مدير شركة	الوظيفة الحالية
11.67	07	مدير مالي	
20	12	رئيس قسم	
15	09	مدقق داخلي	
23.33	14	محاسب	
13.33	08	أخرى-مكلف بالدراسات-	
100%	60		
18.33	11	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
31.67	19	10-5	
43.33	26	15-10	
6.67	04	أكثر من 15 سنة	
100%	60		المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

بغية التوصل إلى نتائج يمكن الإعتماد عليها في التحقق من مدى صحة الفرضيات التي قامت عليها الدراسة، فقد تم توزيع الاستبيان على إحدى عشرة شركة تأمين و/أو إعادة تأمين بما فيها شركات التأمين الخاصة حيث تمثل هذه الشركات ما نسبته 78.34% من حجم عينة الدراسة، أما نسبة 21.66% فتتمثل في بعض الإطارات و العاملين بمديرية التأمينات على مستوى مديريةية التأمينات، و هذا لتوضيح أثر إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية الرقابة على شركات التأمين و/أو إعادة التأمين الناشطة في السوق الجزائرية.

و يتضح من الجدول خصائص العينة المستهدفة حسب متغير شركة التأمين على النحو التالي:

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

- تمثل نسبة 10.00% من حجم العينة الأفراد العاملين بشركتي CAAT و SAA، و بلغت نسبة الأفراد الذين يعملون في شركة CAAR 11.67% لتعكس نسبة 6.67% من حجم الأفراد العاملين في كل من 2A, CIAR, AXA, Alliance، و بلغ حجم الأفراد العاملين في شركة GAM ما نسبته 5%، في حين تمثل نسبة 8.33% من حجم العينة الإجمالية حجم الأفراد العاملين في شركة Alliance.

- تم توزيع سمات العينة حسب متغير الجنس إلى ما نسبته 53.33% من إجمالي عينة الدراسة ذكور، في المقابل بلغت نسبة الإناث 46.67%.

- بإستعراض نتائج الجدول الموضحة لعمر العينة المستهدفة، نجد أن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 29 سنة يمثلون 11.67%، أما الأفراد الذين تفوق أعمارهم 30 سنة و لا يتجاوز 40 سنة بلغت نسبتهم 36% من إجمالي العينة، لتمثل نسبة 16.67% حجم الأفراد الذين لا تتجاوز أعمارهم 50 سنة و لا تقل عن 40 سنة، أما الأفراد الذين بلغت أعمارهم ما فوق 50 سنة فيمثلون نسبة 11.67%.

- حسب متغير المستوى التعليمي فالملاحظ أن الحصة الأكبر تمثل الأفراد الذين يحملون مستوى جامعي ليسانس- ب 83.33% تليه نسبة 8.34% للأفراد الذين يحملون شهادة ماجستير أو دكتوراه، مقابل 5.00% للأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي و 3.33% للأفراد الحاملين لشهادات أخرى.

- حسب متغير الوظيفة الحالية التي يشغلونها فالملاحظ من الجدول أن نسبة مدير شركة بلغت 16.67%، و بلغت نسبة المدراء الماليين 11.67% كما بلغت نسبة الأفراد الذين يشغلون منصب رئيس قسم 20.00% في حين وصلت نسبة المحاسبين و المدققين الداخليين 23.33%، 15% على التوالي، أما باقي العاملين الذين يعتبرون كمكلفون بالدراسات بلغت نسبة 13.33% من إجمالي العينة.

- حسب عدد سنوات الخبرة في قطاع التأمين فالعمال الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات يمثلون نسبة 18.33%، و الأفراد الذين لديهم خبرة تقل عن عشرة سنوات بلغت 31.67%، لتمثل نسبة 43.13% عدد الأفراد الذين لديهم خبرة ما بين عشرة و خمس عشرة سنة، أما الأفراد الذين يتجاوز

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

خبرتهم خمس عشرة سنة بلغت 6.67% و هو ما يؤكد أهمية العينة المستهدفة من حيث خبرتها في قطاع التأمين و الكفيلة بالإجابة على التساؤلات المطروحة.

ثالثا: أداة الدراسة

تم الإعتماد على الإستبانة كمصدر أولي لجمع البيانات اللازمة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، و بقصد التحقق من صدق أداة الدراسة قمنا بإعداد إستبانة أولية لجمع البيانات و عرضها بصورتها الأولية ثم تعديلها، ليتم بعد ذلك عرضها على المحكمين و المتخصصين في هذا الموضوع و الاستجابة لمقترحاتهم و توصياتهم قصد تعديلها، ليتم وضعها في صورتها النهائية و توزيعها على أفراد العينة المستهدفة.

1- تقسيم الإستبانة:

تم تقسيم الإستبانة كما يلي:

- القسم الأول:

يهدف تحديد مواصفات عينة الدراسة تضمن القسم الأول من الإستبانة معلومات أولية و شخصية عن المحيب و عن الشركة التي يعمل بها من خلال إسم الشركة، إسم نظام المعلومات في الشركة، الجنس، السن، المستوى التعليمي، طبيعة الوظيفة و عدد سنوات الخبرة في قطاع التأمين.

- القسم الثاني:

يحتوي على مجموعة من المحاور لتوضيح أثر متغيرات الدراسة على المتغير التابع كما يلي:

أ- المحور الأول: لبيان فعالية نظام المعلومات الإلكتروني في شركات التأمين الجزائرية، حيث تضمن إحدى عشرة فقرة موزعة على ستة أبعاد كالتالي: مصداقية المعلومات، دقة المعلومات، وضوح المعلومات، دقة النظام، سرعة النظام و تقسيم النظام.

ب- المحور الثاني: لبيان إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين، و تضمن عشرة فقرات مقسمة إلى إدارة مخاطر الإكتتاب و مخاطر الإستثمار من خلال خمس أبعاد كالتالي: قبل عملية الإكتتاب، قياس الأخطار المقبولة، تقييم وسائل إدارة المخاطر، التنوع و الإستقرار و الملاءة المالية للشركة.

ت- المحور الثالث: لبيان وظائف شركات التأمين الجزائرية حيث تضمن ثلاثة أبعاد تضمنت في مجملها ثلاث عشرة فقرة كالتالي: إدارة العمليات التأمينية، الإستثمار و إعادة التأمين.

ث- المحور الرابع: لبيان نظام الرقابة في شركات التأمين الجزائرية أين تضمن إحدى عشرة فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد كالتالي: إطار نظام الرقابة الداخلية، تقييم أساليب إدارة المخاطر و رقابة التقارير.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

و هو ما يظهره الجدول الموالي :

الجدول رقم 04-02: أبعاد محاور الدراسة

عدد الفقرات	أبعاد المحور	المحور
02	مصادقية المعلومات	فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في الشركة
02	دقة المعلومات	
03	وضوح المعلومات	
01	دقة النظام	
02	سرعة النظام	
01	تقسيم النظام	
	مخاطر الإكتتاب	إدارة مخاطر الملاءة المالية في الشركة
02	قبل عملية الإكتتاب	
02	قياس المخاطر المقبولة	
02	تقييم وسائل إدارة المخاطر	
	مخاطر الإستثمار	
02	التنوع والإستقرار	
02	الملاءة المالية للشركة	
07	إدارة العمليات التأمينية	وظائف الشركة
03	الإستثمار	
03	إعادة التأمين	
05	نظام الرقابة الداخلي	نظام الرقابة في الشركة
04	تقييم أساليب إدارة المخاطر	
03	رقابة التقارير	

المصدر: من إعداد الباحثة.

2- قياس الإستبانة:

تم إستخدام مقياس ليكارت الخماسي من أجل تفسير البيانات، بإعتباره مقياس مكون من خمسة درجات تقيس درجة موافقة أفراد العينة على فقرات الإستبانة و هو ما يوضحه الجدول الموالي:

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-03: مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثة

رابعا: صعوبات الدراسة

بقصد القيام بعملية الدراسة الميدانية للعينة التي يمكن أن تعكس فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية و أثرها في عملية إدارة المخاطر، واجهت الدراسة أثناء القيام بالبحث عدد من الصعوبات تتمثل في:

- عدم تفهم بعض العاملين في شركات التأمين لأهمية إجاباتهم الجدية على أسئلة فقرات الإستبانة في التأثير المعاكس على نتائج الدراسة؛
- تأخر بعض العاملين في شركات التأمين و بالمديرية في ملئ الإستبانة و إرجاعها بحكم عملهم المهم و اليومي في الشركة؛
- إمتناع بعض أفراد العاملين في شركات التأمين و بالمديرية في الإجابة على الإستبانة بحكم حساسية مناصبهم و إعتبارها سرية لا يجوز التصريح بها بأي شكل من الأشكال لاسيما في شركات التأمين الخاصة؛
- قلة دراسات سابقة ميدانية التي تناولت نفس موضوع الدراسة، هو ما أدى إلى إمتناع بعض العاملين بضرورة التحلي بالحيلة أثناء ملئ الإستمارة.

المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

من أجل معالجة البيانات تم إستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية SPSS و بقصد تحليل النتائج و إختبار فرضيات الدراسة، تم إستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية يمكن تلخيصها فيما يلي:

أولا: أساليب الإحصاء الوصفي

تتمثل أهم هذه الأساليب فيما يلي:

- التكرارات و النسب المئوية: تستخدم لمعرفة تكرار فئات المتغيرات لوصف مجتمع الدراسة؛
- الوسط الحسابي: يستخدم لقياس متوسط الإجابة عن أسئلة الدراسة و ترتيب فقرات الإستبانة من حيث درجة الموافقة أو الرفض؛

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

- **الإنحراف المعياري:** يعتبر أهم مقياس التشتت و الذي يهدف إلى تحديد مدى تباعد الإجابات عن بعضها البعض و عن المتوسط الحسابي.

ثانيا: أساليب الإحصاء الاستدلالي

تتمثل هذه الأساليب في:

- **إختبار ألفا كرونباخ:** لقياس ثبات أداة الدراسة؛
- **إختبار كولمجراف سمينوف:** لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعا طبيعيا؛
- **إختبار T لعينة واحدة:** لإختبار الفرضيات و التأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الإستبانة؛
- **معاملات الارتباط R:** لتحديد شدة و طبيعة علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة؛
- **معاملات التحديد R^2 :** يتم إستخدامه لتحديد جودة ملائمة البيانات أي إلى أي مدى يتناسب نموذج الإنحدار مع البيانات، بمعنى إلى أي حد تتقارب القيم التي تم تقديرها للمتغير التابع مع القيم التي تم تقديرها بإستخدام الملاحظة؛
- **إختبار F:** لإختبار صحة الفرضية الرئيسية من عدمها؛

المطلب الثالث: إختبار مقياس أداة الدراسة

يتناول هذا المطلب إختبار مقياس أداة الدراسة و التأكد من مدى صدقتها و ثباتها و من أنها تتبع توزيعا طبيعيا، قصد إختبار فرضيات الدراسة.

أولا: إختبار صدق و ثبات أداة الدراسة

لتحديد صدق المحتوى أو الصدق الظاهري و للتحقق من مدى صدق أداة الدراسة و التأكد من أنها تحدم أهدافها، تم عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الإختصاص من عدد من الجامعات الجزائرية و أخرى أردنية بهدف إبداء رأيهم في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات، شموليتها، تنوع محتواها، تقويم مستوى الصياغة اللغوية و الإخراج بالإضافة إلى إجراء ما يروونه مناسبا من خلال حذف أو تعديل أو تغيير، ليتم بذلك التعديل في ضوء المقترحات المقدمة لتصبح بذلك الإستبانة أكثر ملائمة و صالحة لقياس ما وضعت له، و هو ما يعبر بدوره عن الصدق الظاهري و صدق المحتوى للأداة.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

يقصد بثبات الإستبانة إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أي أن الثبات هو دقة المقياس و عدم تناقضه مع نفسه و إتساقه فيما يزودنا من معلومات، و تكمن أهمية قياس درجة ثبات أداة الدراسة في أهمية الحصول على نتائج صحيحة كلما تم استخدامها، ذلك أن الأداة المتذبذبة لا يمكن الاعتماد عليها و لا الأخذ بنتائجها، و قد تم تحديد مدى ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معامل الفاكرو نباخ، و هو ما يظهره الجدول الموالي .

الجدول رقم 04-04: اختبار ألفا كرونباخ

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا	معامل الصدق (ألفا√)
01	فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين	11	0.805	0.897
02	إدارة المخاطر في شركات التأمين	10	0.825	0.908
03	إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين	13	0.891	0.943
04	نظام الرقابة في شركات التأمين	11	0.820	0.905

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معاملات الإتساق لمحاور الدراسة حصلت على نسب يفوق مقدارها 80%، و هي معاملات مرتفعة و هو ما يمثل قيمة جيدة لثبات الإتساق الداخلي و نسبة مقبولة لأغراض التحليل بحيث تجاوزت الحد الأدنى للدلالة الإحصائية 60%.

ثانيا: إختبار التوزيع الطبيعي

بما أن حجم العينة المستهدفة تجاوز 50 مفردة اعتمدنا على إختبار سميرنوف-كلمجروف بهدف التأكد إذا ما كانت بيانات الدراسة تتبع توزيعا طبيعيا أو العكس، و نتائج الإختبار يوضحها الجدول الموالي.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-05: إختبار سميرنوف-كلمجروف

الرقم	المحور	عدد الفقرات	قيمة z	قيمة مستوى الدلالة
01	فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين	11	0.85	0.158
02	إدارة المخاطر في شركات التأمين	10	0.023	0.191
03	إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين	13	0.006	0.214
04	نظام الرقابة في شركات التأمين	11	0.033	0.185

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss .

أظهرت نتائج إختبار سميرنوف-كلمجروف قيمة مستوى الدلالة مرتفعة لجميع محاور الدراسة حيث تجاوزت قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يعني إقتراب البيانات من توزيعها الطبيعي كما تم التأكد من تحقق إفتراض التوزيع الطبيعي للمتغيرات من خلال الأشكال الإحتمالية و التي تبين وقوع النقاط تقريبا على الخط، و هو ما يتطلب إستعمال الاختبارات المعلمية لإختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة و إختبار صحة الفرضيات

يعالج هذا المبحث عرضا للنتائج المتوصل إليها و تحليلها، ما يمكن من الحكم على مدى فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية ، و كذا إختبار كل فرضية من الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة و التي تشكل في الوقت نفسه محاور الدراسة، ليتم بناء على تلك النتائج تحديد قوة الإرتباط بين متغيرات الدراسة و إستخدامها في بناء إقتراحات تعتمد عليها شركات التأمين و تعمل على تفعيل دور هذه النظم و تعزيز كفاءتها.

المطلب الأول: نتائج التحليل الإحصائي

تم الإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتوضيح و إختبار أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين بالتطبيق على بعض شركات التأمين الجزائرية، و لتحديد إتجاه أفراد العينة نحو فقرات الدراسة تم حساب الأوساط الحسابية الموزونة و الإنحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات الإستبانة، و بإعتبار أن متغيرات و فرضيات الدراسة هي متغيرات وصفية أستعمل مقياس ليكارت الخماسي ليحسب بعد ذلك المتوسط الحسابي المرجح من خلال حساب المدى $5-1=4$ (حيث تمثل 5 موافق بشدة - 1 غير موافق بشدة)، ثم تحديد طول الفئة نفسه $5/4$ حيث (4 تمثل المدى و 5 عدد الخيارات) لنصل إلى تحديد طول الفئة و الذي يساوي 0.80، و هذا ما يظهره الجدول الموالي.

الجدول رقم 04-06: توزيع الأوساط المرجحة حسب مقياس ليكارت الخماسي

الرقم	المتوسط المرجح	الإتجاه
01	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
02	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
03	من 2.60 إلى 3.39	محايد
04	من 3.40 إلى 4.19	موافق
05	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة.

كما تم حساب الإنحراف المعياري لجميع فقرات الدراسة بإعتبارها تساعد في تحديد صحة الفرضية

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الصفيرية من عدمها، و هذا معرفة درجة تجانس إجابات أفراد العينة حول فقرات الفرضية المعنية، و يكون إتجاه أفراد العينة متجانسا بمعنى أنهم يوافقون على محتوى فقراتها إذا ما كانت قيم الإنحراف المعياري لها أقل من الواحد و قيم إختبار T أكبر من قيمتها الجدولية و قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05، و في هذه الحالة يتم رفض الفرضية الصفيرية و قبول الفرضية البديلة.

أولا: مدى كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية

بهدف تحديد دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر في شركات التأمين الجزائرية، كان لابد من التأكد أولا من أن شركات التأمين محل الدراسة تؤدي وظائفها بالإعتماد على نظم معلومات إلكترونية توفر المعلومات اللازمة، ليتم بعد ذلك الوقوف على ما مدى فعالية و كفاءة هذه النظم و واقعها في شركات التأمين المستهدفة، و نتائج الإختبار تظهر من خلال الجدول الموالي.

الجدول رقم 04-07: فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية

الترتيب	القيمة المعنوية	قيمة t المحوسبة	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
3	0.00	9.386	1.059	4.283	المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة و خالية من الأخطاء
2	0.00	10.863	0.950	4.333	المعلومات التي يوفرها النظام مرتبة و منسقة بحيث يسهل فهمها
3	0.00	10.010	0.993	4.283	يمكن من الوصول إلى المعلومات في التوقيت المناسب كلما كانت مطلوبة
1	0.00	12.228	0.886	4.400	المعلومات التي يوفرها النظام تكون مرتبطة بالحاجة إليها من قبل شخص معين و في حالة معينة
4	0.00	8.533	1.060	4.166	يمكن نظام المعلومات من تقديم المعلومات و ترتيبها بتعاقب معين
8	0.00	7.012	1.104	4.000	يمكن نظام المعلومات من تقديم المعلومات في شكل جداول أو نسب مئوية عن المجال المطلوب
6	0.00	7.812	1.024	4.033	يمكن نظام المعلومات في الشركة من دمج المعلومات المتشابهة و فصلها عن المختلفة
5	0.00	8.093	1.052	4.100	نظام المعلومات في الشركة يقلل من احتمالات الوقوع في الأخطاء
2	0.00	11.973	0.927	4.433	يتميز نظام المعلومات في الشركة بالسرعة في إسترجاع المعلومات
7	0.00	7.180	1.096	4.016	يوفر نظام المعلومات في الشركة الجهد في الوصول إلى معلومات محددة
5	0.00	6.221	1.307	4.050	نظام المعلومات في الشركة يقسم إلى أنظمة فرعية تختلف باختلاف الوظائف في الشركة
	0.00	15.131	0.609	4.190	جميع الفقرات

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

بالنظر إلى نتائج الجدول أعلاه نجد أن لنظم المعلومات الإلكترونية أهمية كبيرة في شركات التأمين أين نالت أكبر نسب موافقة، حيث كانت إتجاهات آراء العينة تدل على أهميتها إذ بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور 4.19 و هي أكبر من متوسط أداة القياس المحددة في الدراسة، و بلغت قيمة الانحراف المعياري للمحور 0.609، فيما تبين أن الفقرة المتعلقة بـ "المعلومات التي يوفرها النظام تكون مرتبطة بالحاجة إليها من قبل شخص معين و في حالة معينة" هي أكثر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 4.400 و إنحراف معياري 0.886، بينما كانت الفقرة رقم 06 "يمكن نظام المعلومات من تقديم المعلومات في شكل جداول أو نسب مئوية عن المجال المطلوب" أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 1.104 .

و تم إستخدام إختبار t-test للعينة الواحدة لإختبار الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسط الحسابي للفقرات و متوسط أداة القياس، و تكون قاعدة القرار رفض الفرضية الصفرية إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية و المساوية لـ 2.001 حيث بلغت قيمة T المحسوبة 15.131 و هي أكبر من قيمتها الجدولية، و قيمة مستوى المعنوية كانت مساوية لـ 0.000 و هي أقل من قيمة المعنوية المعتمدة 0.05، و إستنادا لذلك فإن T قيمة ذات دلالة لجميع فقرات هذا المحور.

ثانيا: إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية

بعد تحديد فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية و كفاءتها في تسيير المعلومات في الشركة، تم بعد ذلك دراسة عنصر إدارة المخاطر المالية في الشركة من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لفقرات هذا المحور، إضافة إلى حساب القيم و مستوى دلالتها لإختبار T ، ليتم بعدها ترتيب الفقرات حسب أهميتها و هو ما يوضحه الجدول الموالي.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-08: إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية

الترتيب	القيمة المعنوية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
3	0.000	10.397	1.080	4.450	تقوم الشركة بعمل المعاينة اللازمة على موضوع التأمين قبل قبول الإكتتاب فيه
4	0.000	11.624	0.944	4.416	تقوم الشركة بتحليل الأخطار التي تم الإكتتاب فيها لتصنيف الأخطار و علاقتها بالأخطار الموجودة بمحفظة الإكتتاب
					قبل عملية الإكتتاب
5	0.000	10.718	1.011	4.400	تقوم الشركة بقياس درجة الخطورة لتقدير أقصى خسارة متوقعة
2	0.000	12.738	0.891	4.466	تقوم الشركة بعمل المقارنات اللازمة لكل خطر على حدة لترتيب المخاطر ترتيبا كيميا سليما
					قياس الأخطار المقبولة
6	0.000	9.025	1.087	4.266	تقوم الشركة بتطوير سياسة الإكتتاب للتحكم في الخطر إذا كان معدل تكرار الخطر مرتفع و درجة الخطورة منخفضة
9	0.000	7.790	1.126	4.133	تقوم الشركة بنقل الخطر من خلال إعادة التأمين إذا كان معدل تكرار حدوث الخطر منخفض و درجة خطورته مرتفعة
					تقييم وسائل إدارة الخطر
10	0.000	8.093	1.052	4.100	تقوم الشركة بدورات تدريبية على القائمين على تنفيذ الخطط الإستثمارية لضمان كفاءتهم في توفير حد أدنى من السيولة لمقابلة المطالبات غير المتوقعة
8	0.000	8.641	1.090	4.216	تطبق الشركة مبدأ الإستقرار لهيكل محفظة إستثماراتها و عدم التغيير المفاجئ أو السريع أو الكبير لهذا الهيكل
					التنوع والإستقرار
1	0.000	13.04	0.910	4.533	تتأكد الشركة من مدى سلامة التنسيق بين قنوات الإستثمار المختلفة لضمان استقرار قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه الغير في مواعيد استحقاقها
7	0.000	8.462	1.144	4.250	تقوم الشركة بتطبيق مبدأ التنوع في الاستثمار حتى لا تتعرض إستثمارات الشركة للخطر
					الملاءة المالية
	0.000	15.866	0.646	4.323	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

بالنظر إلى نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن إتجاهات العينة إيجابية نحو فقرات المحور، و ذلك لأن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس المعتمدة حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المحور 4.323

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

بإنحراف معياري 0.646، و هذا يدل على إنسجام و إتساق بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالإجابة على فقرات هذا المحور، كما تبين أن الفقرة رقم 09 المتعلقة ب "تأكد الشركة من مدى سلامة التنسيق بين قنوات الإستثمار المختلفة لضمان استقرار قدرتها على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الغير في مواعيد استحقاقها" هي أكبر الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 4.533 و إنحراف معياري 0.910، بينما كانت الفقرة رقم 11 المتعلقة ب "تقوم الشركة بدورات تدريبية على القائمين على تنفيذ الخطط الإستثمارية لضمان كفاءتهم في توفير حد أدنى من السيولة لمقابلة المطالبات غير المتوقعة" هي أقل الفقرات موافقة بمتوسط حسابي بلغ 4.100 و إنحراف معياري 1.052 .

و أظهرت نتائج إختبار T للعينة الواحدة أن قيمة T أكبر من قيمتها الجدولية، أين بلغت قيمة T المحسوبة 15.866 و هي أكبر من قيمتها الجدولية، و قيمة مستوى المعنوية مساوية ل 0.000 و هي أقل من مستوى المعنوية المعتمدة 0.05، و إستنادا لذلك فإن قيمة T قيمة ذات دلالة إحصائية لجميع فقرات هذا المحور.

ثالثا: إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية

لتحديد مدى تطبيق شركات التأمين الجزائرية لأساليب لإدارة مخاطر مختلف وظائفها تم حساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لإجابات أفراد العينة و إستخراج قيمة T لتحديد إتجاه أفراد العينة حول فقرات المحور وترتيب الفقرات حسب أهميتها، و هو ما يوضحه الجدول الموالي.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-09: إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية

الترتيب	القيمة المعنوية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
					إدارة العمليات التأمينية
3	0.000	11.822	1.015	4.550	تعتمد الشركة الطرق الإحصائية عند إختيار الأخطار التأمينية
5	0.000	14.096	0.833	4.516	تقوم الشركة بتحديد أقساط التأمين عن طريق التوزيع العادل بن حملة وثائق التأمين للخسائر و المصروفات الخاصة بها بالإستناد إلى الإحصائيات المتوفرة عن السنة الماضية
1	0.000	15.174	0.825	4.616	تقوم الشركة بمجموعة واسعة من النشاطات التسويقية لضمان كم هائل من المبيعات
4	0.000	13.018	0.892	4.500	تعمل الشركة إستنادا إلى البحوث التسويقية على تطوير برامج تأمينية جديدة لتلبية حاجات الجمهور المستهدف
6	0.000	11.301	1.016	4.483	توجد دائرة في الشركة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة و تحديد قيمة التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر
10	0.000	8.777	1.117	4.266	تقوم الشركة بتسوية المطالبات بإحترام الإنصاف و السرعة في التسديد
12	0.000	8.898	1.059	4.216	تقوم الشركة بتعويض الفوري للمؤمن لهم بالتعويض الذي يحدده خبير التسوية في تقريره بعد إثبات صحة وقوع الخطر المؤمن منه غير العمدي
					الإستثمار
8	0.000	11.527	0.963	4.433	تقوم الشركة بتنوع إستثماراتها حسب طبيعة إلتزاماتها
2	0.000	13.975	0.886	4.600	تقوم الشركة بإستثمار أموالها في مجالات مضمونة كالسندات الحكومية
7	0.000	9.972	1.126	4.450	تعتمد الشركة وسائل رقابية وقائية في حال إنخفاض القيمة السوقية لإستثماراتها
					إعادة التأمين
9	0.000	8.679	1.204	4.350	تقوم الشركة بإختيار معيد التأمين حسب الحاجة وحسب طبيعة الأخطار المعاد تأمينها
11	0.000	8.574	1.129	4.250	تعتبر الشركة إعادة التأمين نوعا من الرقابة على كل من معدلات الخسارة و معدلات المصروفات
5	0.000	13.165	0.892	4.516	التغطية التأمينية لإعادة التأمين تكون وفق برنامج شامل لمجمل المخاطر التي تواجه الشركة و رأس مالها

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

بالنظر إلى نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن إتجاهات أفراد العينة إيجابية نحو فقرات المحور ذلك أن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المحور 4.442 بإنحراف معياري 0.662 و هذا يدل على إنسجام و إتفاق آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالإجابة على فقرات هذا المحور، كما تبين أن الفقرة رقم 03 "تقوم الشركة بمجموعة واسعة من النشاطات التسويقية لضمان كم هائل من المبيعات" هي أكبر الفقرات موافقة أين بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 4.616 بإنحراف معياري 0.825، بينما كانت الفقرة رقم 07 "تقوم الشركة بتعويض الفوري للمؤمن لهم بالتعويض الذي يحدده خبير التسوية في تقريره بعد إثبات صحة وقوع الخطر المؤمن منه غير العمدي" اقل موافقة بمتوسط حسابي بقيمة 4.216 و إنحراف معياري 1.059 .

كما أظهرت نتائج إختبار T للعينة الواحدة أن قيمة T أكبر من قيمتها الجدولية، أين بلغت قيمة T الحوسبة 16.885 و قيمة مستوى المعنوية كانت مساوية ل 0.000 و بهذا هي أقل من المعنوية المعتمدة 0.05، و بناء على هذا فإن قيمة T قيمة ذات دلالة إحصائية لجميع فقرات هذا المحور.

رابعاً: فعالية النظام الرقابي في شركات التأمين الجزائرية:

لتحديد مدى تطبيق شركات التأمين الجزائرية لأساليب رقابية تعمل على تفعيل عملية إدارة المخاطر تم حساب المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لإجابات أفراد العينة و إستخراج قيمة T لتحديد إتجاه أفراد العينة حول فقرات المحور و ترتيب الفقرات حسب أهميتها، و هو ما يوضحه الجدول الموالي.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-10: فعالية النظام الرقابي في شركات التأمين الجزائرية

الترتيب	القيمة المعنوية	قيمة T المحسوبة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
					النظام الرقابي الداخلي
3	0.000	9.968	1.075	4.283	تتوفر الشركة على نظام معلومات يوفر معلومات تقيس فعالية أنظمة الرقابة الداخلية
4	0.000	11.072	0.956	4.366	يوجد في الشركة مراجعة دورية لأجزاء و ضوابط الرقابة لأنظمة الشركة لضمان دقة و نزاهة المعلومات
3	0.000	10.609	1.009	4.383	يوجد في الشركة نظام محاسبي متكامل يساهم في زيادة فعالية نظام الرقابة الداخلية
2	0.000	12.350	0.888	4.416	يوجد في الشركة مجموعة من العاملين على مستوى مناسب من الكفاءة لتحقيق الكفاءة في الأداء
					تقييم أساليب إدارة المخاطر
5	0.000	8.851	1.079	4.233	يساهم نظام الرقابة و التدقيق الداخليين في الشركة في تحديد الأخطار التي تتعرض لها الشركة و مراقبتها باستمرار
7	0.000	7.566	1.109	4.083	يسمح نظام الرقابة و التدقيق الداخليين بتحديد المراجعة المناسبة لإدارة مختلف المخاطر في الشركة بأقل تكلفة ممكنة
9	0.000	7.780	1.032	4.050	تتابع إدارة الشركة من خلال نظامها الرقابي تنفيذ سياسة إدارة المخاطر لوضع خطط لمواجهة المخاطر الطارئة
6	0.000	8.319	1.070	4.150	يتولى نظام الرقابة داخل الشركة مهمة تقييم برنامج إدارة المخاطر و إخضاعها للمراجعة الدورية بمشاركة مجلس الإدارة
					رقابة التقارير
1	0.000	12.893	0.911	4.516	تتمكن مختلف جهات الرقابة من خلال التبادل الإلكتروني للتقارير من تحديد مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة
6	0.000	7.867	1.132	4.150	تمكن هيئات الإشراف و الرقابة من متابعة كفاية رأسمال الشركة لمتابعة قدرتها على مواجهة الخسائر غير المنتظرة نتيجة إستقراء مختلف التقارير
8	0.000	6.292	1.313	4.066	تتابع هيئات الإشراف التقارير التفصيلية الصادرة من الشركة التي توضح الملاءة المالية للشركة في لحظة معينة و ما يقابلها من إلتزامات
	0.000	15.354	0.632	4.254	جميع الفقرات

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

بالنظر إلى نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن إجابات أفراد العينة إيجابية نحو فقرات المحور ذلك أن متوسطاتها الحسابية أكبر من متوسط أداة القياس، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لهذا المحور 4.254 بإنحراف معياري 0.632 و هذا يدل على إنسجام و إتفاق آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بالإجابة على فقرات هذا المحور، كما تبين أن الفقرة رقم 09 "تتمكن مختلف جهات الرقابة من خلال التبادل الإلكتروني للتقارير من تحديد مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة" هي أكبر الفقرات موافقة أين بلغ المتوسط الحسابي لها قيمة 4.516 بإنحراف معياري 0.911، بينما كانت الفقرة رقم 07 "تقوم بتابع إدارة الشركة من خلال نظامها الرقابي تنفيذ سياسة إدارة المخاطر لوضع خطط لمواجهة المخاطر الطارئة" هي أقل موافقة بمتوسط حسابي بقيمة 4.050 و إنحراف معياري 1.032 .

كما أظهرت نتائج إختبار T للعينة الواحدة أن قيمة T أكبر من قيمتها الجدولية، أين بلغت قيمة T الحوسبة 15.354 و قيمة مستوى المعنوية كانت مساوية ل 0.000 و بهذا هي أقل من المعنوية المعتمدة 0.05، و بناء على هذا فإن قيمة T قيمة ذات دلالة إحصائية لجميع فقرات هذا المحور.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بما أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي زيادة على أن حجم العينة أكبر من 30 مفردة، يستخدم إختبار T للعينة الواحدة لإختبار صحة الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة، و لتفسير العلاقة بين المتغيرات نستخدم إختبار تحليل الإنحدار الخطي البسيط و المتعدد، معاملات الارتباط R، معاملات التحديد R^2 التي تم تحديدها في بداية الدراسة و إختبار F لإختبار صحة الفرضيات. و بهذا يمكن قبول الفرضية الصفرية إذا كانت قيمة T المحسوبة أقل من القيمة الجدولية ومستوى المعنوية أكبر من 0.05، أما الفرضية البديلة تقبل إذا كانت قيمة T المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية و مستوى المعنوية أقل من 0.05 .

أولاً: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية يتطلب إختبار هذا الفرضية إستخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لدراسة تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية المتمثلة خاصة في مخاطر الإكتتاب و الإستثمار بالنظر إلى تأثير هذين العاملين الرئيسيين على شركة التأمين، كما تم التوصل إلى جملة من النتائج الموضحة بالجدول الموالية .

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

1- كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي قياس لكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال قياس مدى فعالية هذه النظم في توفير معلومات ذات المصدقية، الدقة و الوضوح كما تتضمن عملية القياس هذه قياس مدى سرعة و دقة النظام و مدى توفره على أنظمة فرعية متكامل في تحقيق الهدف الرئيسي للنظام ككل .

و بعد تحديد مدى توفر الشركة على نظم معلومات إلكترونية تتمتع بهذه الخصائص ، يتم بعد ذلك إختبار مدى فعالية هذه النظم في تفعيل عملية إدارة المخاطر

الجدول رقم 04-11: كفاءة نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية

الترتيب	القيمة المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البعد	الرقم
2	0.000	13.244	0.765	4.308	مصدقية المعلومات	01
1	0.000	14.281	0.728	4.342	دقة المعلومات	02
5	0.000	9.746	0.848	4.066	وضوح المعلومات	03
4	0.000	8.093	1.053	4.100	دقة النظام	04
3	0.000	11.948	0.794	4.225	سرعة النظام	05
6	0.000	6.221	1.307	4.050	أجزاء النظام	06
	0.000	14.828	0.617	4.182	مجموع أبعاد المحور	07

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

من الجدول أعلاه يتضح أنه المتوسط الحسابي لأبعاد المحور الأول أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المتوقعة و المقدرة ب 03، حيث بلغ إجمالي متوسط أبعاد المحور 4.182 بانحراف معياري يقدر ب 0.617 و هو ما يفسر إتجاه إجابات أفراد العينة نحو الموافقة و إتساقها، و بلغت قيمة T المحسوبة 14.828 و هي أكبر من قيمة T الجدولية و هو ما يؤكد أن T ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.000 لأبعاد المحور و هي أقل من مستوى المعنوية 0.05 .

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

و يظهر الجدول ترتيب أبعاد المحور من حيث متوسطاتها الحسابية حيث جاء في المرتبة الأولى دقة المعلومات بـ 4.342، ثم مصداقية المعلومات بـ 4.3086 متبوعا بسرعة النظام بـ 4.225، يليه دقة النظام بـ 4.100 ثم وضوح المعلومات بـ 4.066 و في الأخير أجزاء النظام بـ 4.050 .
ومن هنا يمكن إستنتاج أن نظام المعلومات الإلكتروني في شركات التأمين الجزائرية يقدم المعلومات تمتاز بالمصداقية و الكفاءة بما يسهم في اتخاذ القرارات الصائبة.

2- تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على إدارة مخاطر الاكتتاب في شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.
الجدول رقم 04-12: تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على إدارة مخاطر الاكتتاب في شركات

التأمين الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	اختبار المعنوية	معامل
01	مصداقية المعلومات	0.801	0.642	0.423	103.804	10.188	0.000	0.733
02	دقة المعلومات	0.865	0.648	0.419	106.569	10.323	0.000	0.775
03	وضوح المعلومات	0.812	0.660	0.412	112.443	10.640	0.000	0.671
04	دقة النظام	0.380	0.144	0.653	9.779	3.127	0.000	0.253
05	سرعة النظام	0.392	0.154	0.650	10.523	3.244	0.000	0.546
06	أجزاء النظام	0.458	0.210	0.628	15.413	3.926	0.000	0.246
	نظم المعلومات الإلكترونية	0.863	0.745	0.357	169.289	13.011	0.000	0.979

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

من الجدول أعلاه يظهر معامل الارتباط بين مصداقية المعلومات و إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية، اين بلغت قيمته 0.805 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.642، و بالنظر إلى أن نسبة معامل التحديد توضح نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع فهذا يعني أن 64 % من التغير في إدارة مخاطر الإكتتاب يرجع إلى التغير في مصداقية المعلومات ، كما بلغت

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

قيمة f المحسوبة 103.804 و هي أكبر من قيمتها الجدولية، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن مصداقية المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية.

يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة المعلومات وإدارة مخاطر الإكتتاب بـ 0.805، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.648 مما يعني 64% من التغير في إدارة مخاطر الإكتتاب يرجع إلى التغير في دقة المعلومات، و تظهر قيمة f المحسوبة بـ 106.569 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 10.188، و يظهر إختبار المعنوية بـ 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يؤكد أن دقة المعلومات تؤثر في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية.

كما يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين وضوح المعلومات و إدارة مخاطر الإكتتاب بـ 0.812، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.660 مما يعني 66% من التغير في إدارة مخاطر الإكتتاب يرجع إلى التغير في وضوح المعلومات، و تظهر قيمة f المحسوبة بـ 112.443 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 10.640، و يظهر إختبار المعنوية بـ 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يؤكد أن وضوح المعلومات تؤثر في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية.

و يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة النظام و إدارة مخاطر الإكتتاب بـ 0.380، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.144 مما يعني أن 14% من التغير في إدارة مخاطر الإكتتاب يرجع إلى التغير في دقة النظام، وتظهر قيمة f المحسوبة بـ 9.779 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 3.127، و يظهر إختبار المعنوية بـ 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يؤكد أن دقة النظام تؤثر في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين سرعة النظام وإدارة مخاطر الإكتتاب بـ 0.392، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.154 مما يعني أن 15% من التغير في إدارة مخاطر الإكتتاب يرجع إلى التغير في سرعة النظام، وتظهر قيمة f المحسوبة بـ 10.523 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 3.244، و يظهر إختبار المعنوية بـ 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يؤكد أن سرعة النظام تؤثر في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول كذلك قيمة معامل الارتباط بين أجزاء النظام و إدارة مخاطر الإكتتاب بـ 0.455، كما أن قيمة معامل التحديد بلغت 0.210 مما يعني أن 21% من التغير في إدارة مخاطر الإكتتاب يرجع إلى التغير في أجزاء النظام، و تظهر قيمة f المحسوبة بـ 15.413 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 3.926،

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

و يظهر إختبار المعنوية بـ 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يؤكد أن أجزاء النظام تؤثر في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية.

و يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة و إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية بلغت 0.863، و معامل التحديد يظهر بقيمة 0.745 ما يؤكد على أن 74% من التغير في إدارة مخاطر الإكتتاب في الشركة يرجع إلى التغير في نظم المعلومات الإلكترونية، و تظهر قيمة f المحسوبة بـ 169.289 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 13.011، و بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، و عليه فإن نظم المعلومات الإلكترونية تؤثر على إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين الجزائرية.

3- تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الاستثمار في شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الجدول رقم 04-13: تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على إدارة مخاطر الاستثمار في شركات

التأمين الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	اختبار المعنوية	معامل
01	مصدقية المعلومات	0.403	0.162	0.680	11.236	3.352	0.000	0.388
02	دقة المعلومات	0.536	0.288	0.627	23.411	4.842	0.000	0.544
03	وضوح المعلومات	0.677	0.459	0.547	49.164	7.012	0.000	0.589
04	دقة النظام	0.717	0.514	0.518	61.398	7.836	0.000	0.582
05	سرعة النظام	0.808	0.646	0.438	108.901	10.436	0.000	0.750
06	أجزاء النظام	0.293	0.086	0.711	5.452	2.335	0.000	0.165
07	نظم المعلومات الإلكترونية	0.824	0.679	0.421	122.666	11.075	0.000	0.984

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

من الجدول أعلاه يظهر معامل الارتباط بين مصداقية المعلومات و إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.403 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.162 مما يعني أن 16% من التغير في إدارة مخاطر الإستثمار يرجع إلى التغير في مصداقية المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 11.236 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 3.352، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن مصداقية المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

يظهر الجدول أعلاه معامل الارتباط بين دقة المعلومات و إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.536 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.288 مما يعني أن 28% من التغير في إدارة مخاطر الإستثمار يرجع إلى التغير في دقة المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 23.411 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 4.842، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن دقة المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

كما يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين وضوح المعلومات و إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.677 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.459 مما يعني أن 45% من التغير في إدارة مخاطر الإستثمار يرجع إلى التغير في وضوح المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 49.164 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 7.012، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن وضوح المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين دقة النظام و إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.717 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.514 مما يعني أن 51% من التغير في إدارة مخاطر الإستثمار يرجع إلى التغير في دقة النظام ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 61.398 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 7.836، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن دقة النظام تؤثر على عملية إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

و يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين سرعة النظام وإدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.808 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.646 مما يعني أن

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

64% من التغيير في إدارة مخاطر الإستثمار يرجع إلى التغيير في سرعة النظام ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 108.901 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 10.436، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن سرعة النظام تؤثر على عملية إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين أجزاء النظام و إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.293 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.086 مما يعني أن 8% من التغيير في إدارة مخاطر الإستثمار يرجع إلى التغيير في دقة النظام ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 5.452 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 2.335، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن أجزاء النظام تؤثر على عملية إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

و يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة و إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية بلغت 0.824، و معامل التحديد يظهر بقيمة 0.679 ما يؤكد على أن 67% من التغيير في إدارة مخاطر الإستثمار يرجع إلى التغيير في نظم المعلومات الإلكترونية، و تظهر قيمة f المحسوبة بـ 122.66 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 11.075، و بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، و عليه فإن نظم المعلومات الإلكترونية تؤثر على إدارة مخاطر الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

4- إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-14: إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية

الترتيب	القيمة المعنوية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد	الرقم
	0.000	14.984	0.700	4.355	الاكتتاب	01
1	0.000	13.792	0.805	4.433	قبل عملية الاكتتاب	02
1	0.000	14.683	0.756	4.433	قياس الأخطار	03
3	0.000	10.037	0.926	4.200	نظم إدارة المخاطر	04
	0.000	13.392	0.737	4.275	الاستثمار	05
4	0.000	10.190	0.880	4.158	التنويع و الاستقرار	06
2	0.000	13.424	0.803	4.392	ملاءة مالية	07
	0.000	15.866	0.646	4.323	مجموع أبعاد المحور	08

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر الجدول ترتيب أبعاد المحور من حيث متوسطاتها الحسابية، حيث جاءت في المرتبة الأولى الإجراءات التي تسبق عملية الإكتتاب و قياس الأخطار المقبولة ب 4.333 لكل منها، يليه الملاءة المالية ب 4.392 ثم تقييم و إدارة المخاطر ب 4.200 و في الترتيب الأخير التنويع و الإستقرار ب 4.158 . و بهذا يكون المتوسط الحسابي لأبعاد المحور الخاص بعملية الإكتتاب 4.355 في حين تمثل 4.323 المتوسط الحسابي لأبعاد المحور الخاص بعملية الاستثمار، و هذا ما يؤكد على أن شركات التأمين الجزائرية تتبنى وسائل إدارة مخاطر الاكتتاب أي أساليب احترازية وقائية تسبق عملية الاكتتاب و كذا أساليب لإدارة مخاطر الإستثمار بمستوى مقبول.

و ما يؤكد صحة هذه النتائج قيمة المتوسط الحسابي لأبعاد المحور التي بلغت 4.323 و هي أكبر من قيمة المتوسط المتوقعة بانحراف معياري 0.646، فيما بلغت قيمة T 15.866 و هي أكبر من قيمة T الجدولية و بمستوى معنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 .

- إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يؤثر إستخدام نظام المعلومات الإلكتروني في شركة التأمين على إدارة مخاطر الملاءة المالية في الشركة.

H1: يؤثر إستخدام نظام المعلومات الإلكتروني في شركة التأمين على إدارة مخاطر الملاءة المالية في الشركة.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-15: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات

التأمين الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	اختبار المعنوية	معامل
01	نظم المعلومات الإلكترونية	0.938	0.880	0.226	423.53	20.58	0.000	4.981

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

من الجدول أعلاه تظهر قيمة معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية بقيمة 0.938، و قيمة معامل التحديد بـ 0.880، ما يفسر أن أي تغيير في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية يرجع بنسبة 88% إلى نظم المعلومات الإلكترونية، و بلغت قيمة F المحسوبة 423.53 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 20.58، في حين بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 .
و بهذا يتم رفض الفرضية الصفرية التي تدل على أن نظم المعلومات الإلكترونية لا تؤثر على إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية و قبول الفرضية البديلة.

ثانيا: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية

يتطلب إختبار هذا الفرضية استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لدراسة تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين الجزائرية المتمثلة في وظيفة إدارة العمليات التأمينية، ووظيفة الإستثمار و كذا وظيفة إعادة التأمين إذ تشكل هذه الوظائف الأساسية لأي شركة تأمين بغض النظر عن تخصصها، كما تم التوصل إلى جملة من النتائج الموضحة بالجدول الموالية .

1 - إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال استخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-16: إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية

الترتيب	القيمة المعنوية	قيمة t المحسوبة	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد	الرقم
2	0.000	15.927	0.705	4.450	إدارة العمليات التأمينية	01
3	0.000	15.175	0.763	4.494	الإستثمار	02
1	0.000	13.998	0.759	4.372	إعادة التأمين	03
	0.000	16.788	0.664	4.439	مجموع أبعاد المحور	04

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر الجدول ترتيب أبعاد المحور من حيث متوسطاتها الحسابية، أين جاءت في المرتبة الأولى الإستثمار ب 4.944 بإنحراف معياري يقدر ب 0.763، ثم إدارة العمليات التأمينية ب 4.450 و إنحراف معياري 0.705، و في الأخير إعادة التأمين بمتوسط حسابي بلغ 4.372 و إنحراف معياري 0.759 . و بهذا تكون قيمة المتوسط الحسابي لجميع أبعاد المحور 4.439 و هي أكبر من قيمة المتوسط المتوقعة 3، بإنحراف معياري 0.664 فيما بلغت قيمة T المحسوبة 16.788 و هي أكبر من قيمتها الجدولية و هذا بمستوى دلالة 0.000 و هي بذلك أقل من مستوى المعنوية المعتمد 0.05، و عليه فإن T قيمة ذات دلالة و التي تؤكد على أن شركات التأمين الجزائرية تطبق أساليب لإدارة مختلف وظائفها.

2- أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر العمليات التأمينية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر العمليات التأمينية شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة مخاطر العمليات التأمينية شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-17: أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر العمليات التأمينية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	اختبار المعنوية	معامل
01	مصدقية المعلومات	0.766	0.587	0.457	82.39	9.077	0.000	0.706
02	دقة المعلومات	0.773	0.598	0.450	86.35	9.292	0.000	0.749
03	وضوح المعلومات	0.801	0.641	0.425	103.74	10.186	0.000	0.666
04	دقة النظام	0.421	0.177	0.645	12.497	3.535	0.000	0.282
05	سرعة النظام	0.454	0.206	0.633	15.046	3.879	0.000	0.403
06	أجزاء النظام	0.348	0.121	0.666	7.998	2.828	0.000	0.188
07	نظم المعلومات الإلكترونية	0.833	0.694	0.393	131.70	11.476	0.000	0.952

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين مصداقية المعلومات و إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.766 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.587 مما يعني أن 58% من التغير في إدارة مخاطر العمليات التأمينية يرجع إلى التغير مصداقية المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 82.393 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 9.077، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن مصداقية المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية.

كما يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين دقة المعلومات و إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.773 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.598 مما يعني أن 59% من التغير في إدارة مخاطر العمليات التأمينية يرجع إلى التغير دقة المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 86.350 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 9.292، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن دقة المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية.

و يظهر الجدول أعلاه معامل الارتباط بين وضوح المعلومات وإدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.801 فيما بلغت قيمة معامل التحديد

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

0.641 مما يعني 64% من التغيير في إدارة مخاطر العمليات التأمينية يرجع إلى وضوح دقة المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 103.74 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 10.18، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن وضوح المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية.

و يظهر الجدول أعلاه كذلك معامل الارتباط بين دقة النظام وإدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.421 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.177 مما يعني 17% من التغيير في إدارة مخاطر العمليات التأمينية يرجع إلى التغيير دقة النظام ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 12.497 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 3.535، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن دقة النظام تؤثر على عملية إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية عند مستوى مقبول.

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين سرعة النظام و إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.454 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.206 مما يعني 20% من التغيير في إدارة مخاطر العمليات التأمينية يرجع إلى التغيير سرعة النظام ، كما بلغت قيمة المحسوبة 15.046 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 3.897، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن سرعة النظام تؤثر على عملية إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية عند مستوى مقبول.

كما يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بين أجزاء النظام و إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.348 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.121 مما يعني 12% من التغيير في إدارة مخاطر العمليات التأمينية يرجع إلى التغيير اجزاء النظام ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 7.998 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 2.828، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن أجزاء النظام تؤثر على عملية إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية عند مستوى مقبول.

ويتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة وإدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية بلغت 0.833، و معامل التحديد يظهر بقيمة 0.694 ما يؤكد على أن 69% من التغيير في إدارة مخاطر العمليات التأمينية يرجع إلى التغيير في نظم المعلومات الإلكترونية، و تظهر قيمة f المحسوبة بـ 131.70 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 11.476، وبلغت

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

قيمة المعنوية 0.000 و هي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، و عليه فإن نظم المعلومات الإلكترونية تؤثر على إدارة مخاطر العمليات التأمينية في شركات التأمين الجزائرية عند مستوى عام مقبول.

3- أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الجدول رقم 04-18: أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	اختبار المعنوية	معامل
01	مصادقية المعلومات	0.339	0.115	0.723	7.548	2.747	0.008	0.338
02	دقة المعلومات	0.540	0.292	0.647	23.916	4.890	0.000	0.566
03	وضوح المعلومات	0.551	0.304	0.642	25.285	5.028	0.000	0.496
04	دقة النظام	0.599	0.358	0.616	32.396	5.692	0.000	0.434
05	سرعة النظام	0.806	0.650	0.454	108.007	10.387	0.000	0.775
06	أجزاء النظام	0.247	0.061	0.745	3.759	1.939	0.057	0.114
07	نظم المعلومات الإلكترونية	0.732	0.536	0.523	67.108	8.192	0.000	0.905

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين مصادقية المعلومات و إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين أبلغت قيمة معامل الإرتباط 0.339 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.115 مما يعني 11% من التغير في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية يرجع إلى التغير في مصادقية المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 7.548 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 2.747، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.008 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن مصادقية المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

كما يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط بين دقة المعلومات و إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.540 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.292 مما يعني 29% من التغير في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية يرجع إلى التغير في دقة المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 23.916 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 4.890، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن دقة المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

و يظهر الجدول أعلاه معامل الارتباط بين وضوح المعلومات و إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.551 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.304 مما يعني أن 30% من التغير في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية يرجع إلى التغير في وضوح المعلومات ، كما بلغت قيمة f المحسوبة 25.285 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 5.028، كما أن قيمة المعنوية بلغت 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ما يوضح أن وضوح المعلومات تؤثر على عملية إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

و يظهر الجدول أعلاه معامل الارتباط بين دقة النظام و إدارة مخاطر و وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، أين بلغت قيمة معامل الارتباط 0.599 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.358 مما يعني أن 35% من التغير في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية يرجع إلى التغير في دقة النظام ، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 32.396 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 5.692، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن دقة النظام تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

بين الجدول قيمة معامل الارتباط بين سرعة النظام و إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، حيث بلغت قيمته 0.806 و معامل التحديد بلغت قيمته 0.650، مما يعني أن 65% من التغير في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية يرجع إلى التغير في سرعة النظام، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 108.88 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 10.387، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن سرعة النظام تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين أجزاء النظام و إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية، حيث بلغت قيمته 0.247 و معامل التحديد بلغت قيمته 0.061، مما يعني أن 6% من

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

من التغير في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية يرجع إلى التغير في أجزاء النظام، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 1.939 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 0.057، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن أجزاء النظام تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

و يوضح الجدول العلاقة بين نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده مجتمعة و إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية بقيمة 0.732، و بلغت قيمة معامل التحديد 0.536 مما يعني أن 53% من التغير في إدارة مخاطر العمليات الإستثمارية في الشركة يرجع إلى التغير في نظم المعلومات الإلكترونية، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 67.108 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 8.192، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و هذا ما يؤكد أن أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة تؤثر على عملية إدارة مخاطر وظيفة الإستثمار في شركات التأمين الجزائرية.

4- أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الجدول رقم 04-19: أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	F المحسوبة	F الجدولية	مستوى المعنوية	معامل β
01	مصادقية المعلومات	0.592	0.350	0.617	31.226	5.588	0.000	0.587
02	دقة المعلومات	0.666	0.443	0.571	46.148	0.695	0.000	0.695
03	وضوح المعلومات	0.613	0.376	0.604	34.949	5.912	0.000	0.549
04	دقة النظام	0.341	0.117	0.719	7.648	0.246	0.008	0.246
05	سرعة النظام	0.571	0.326	0.628	28.025	5.294	0.000	0.546
06	أجزاء النظام	0.533	0.284	0.648	23.009	4.797	0.000	0.310
07	نظم المعلومات الإلكترونية	0.801	0.641	0.458	103.617	10.179	0.000	0.985

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

يظهر الجدول معامل الارتباط بين مصداقية المعلومات و إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية، حيث بلغت قيمته 0.592 و معامل التحديد بلغت قيمته 0.350، مما يعني أن 35% من التغير في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين يرجع إلى التغير في مصداقية المعلومات ، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 31.26 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 5.588، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن مصداقية المعلومات تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية.

يظهر الجدول معامل الارتباط بين دقة المعلومات وإدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية، حيث بلغت قيمته 0.666 ومعامل التحديد بلغت قيمته 0.443، مما يعني 44% من التغير في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين يرجع إلى التغير في دقة المعلومات، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 46.148 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 0.695، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن دقة المعلومات تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية.

كما يظهر الجدول معامل الارتباط بين وضوح المعلومات وإدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية، حيث بلغت قيمته 0.613 و معامل التحديد بلغت قيمته 0.376، مما يعني أن 37% من التغير في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين يرجع إلى التغير في وضوح المعلومات، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 34.94 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 5.912، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن وضوح المعلومات تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة النظام و إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.341 و معامل التحديد بلغت قيمته 0.117، مما يعني أن 11% من التغير في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين يرجع إلى التغير في دقة النظام، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 7.648 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 0.246، كما بلغت قيمة المعنوية 0.008 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن دقة النظام تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية.

و يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين سرعة النظام و إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.571 و معامل التحديد بلغت قيمته 0.326، مما يعني أن 32% من التغير في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين يرجع إلى التغير في سرعة النظام، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 28.025

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

وهي أكبر من قيمتها الجدولية 5.294، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن سرعة النظام تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية.

يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين أجزاء النظام و إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية ب 0.533 و معامل التحديد بلغت قيمته 0.284، مما يعني أن 28% من التغير في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين يرجع إلى التغير في أجزاء النظام، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 23.009 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 4.797، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن أجزاء النظام تؤثر على إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية.

و يوضح الجدول العلاقة بين نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده مجتمعة و إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية بقيمة 0.801، و بلغت قيمة معامل التحديد 0.641 مما يعني أن 64% من التغير في إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين يرجع إلى التغير نظم المعلومات الإلكترونية، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 103.61 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 10.179، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا ما يؤكد أن أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة تؤثر على عملية إدارة مخاطر وظيفة إعادة التأمين في شركات التأمين الجزائرية.

- إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يؤثر استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين الجزائرية.

H1: يؤثر استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين الجزائرية.

الجدول رقم 04-20: أثر نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين

الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	F المحسوبة	F الجدولية	مستوى المعنوية	معامل β
01	نظم المعلومات الإلكترونية	0.881	0.776	0.317	200.69	14.167	0.000	0.941

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

من الجدول يظهر قيمة معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية مجتمعة بـ 0.881 و قيمة معامل التحديد 0.776 مما يعني أن أي تغيير بنسبة 77% في إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين يرجع إلى نظم المعلومات الإلكترونية، و بلغت قيمة F الحوسبة 200.69 وهي أكبر من قيمتها الجدولية 16.167 في حين بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبهذا يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أن نظم المعلومات الإلكترونية تؤثر في إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين الجزائرية.

ثالثا: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية الرقابة كآلية لإدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية

يتطلب إختبار هذا الفرضية إستخدام تحليل الإرتباط الخطي البسيط لدراسة تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل دور مختلف الآليات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية المتمثلة في نظام الرقابة و التدقيق الداخليين إذ تمثل هذه الأنظمة بمثابة آليات لإدارة المخاطر في شركات التأمين ذات تأثير مرتفع و سريع لتأتي بعدها الآليات الرقابية الخارجية التي تمارسها هيئات رقابية خارجية تهدف إلى تدقيق نتائج الرقابة الداخلية في الشركة، كما تم التوصل إلى جملة من النتائج الموضحة بالجدول الموالية .

1- تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على نظام الرقابة والتدقيق الداخليين في شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل دور نظام الرقابة و التدقيق الداخليين في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة دور نظام الرقابة و التدقيق الداخليين في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-21: تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على نظام الرقابة والتدقيق الداخليين في

شركات التأمين الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	F المحسوبة	F الجدولية	مستوى المعنوية	معامل β
01	مصدقية المعلومات	0.869	0.756	0.335	179.66	13.402	0.000	0.766
02	دقة المعلومات	0.836	0.698	0.373	134.18	11.584	0.000	0.774
03	وضوح المعلومات	0.641	0.411	0.521	40.501	6.364	0.000	0.510
04	دقة النظام	0.309	0.095	0.646	6.110	2.472	0.016	0.198
05	سرعة النظام	0.404	0.463	0.621	11.334	3.367	0.001	0.343
06	أجزاء النظام	0.406	0.165	0.621	11.420	3.379	0.001	0.209
07	نظم المعلومات الإلكترونية	0.808	0.653	0.400	109.07	10.44	0.000	0.882

المصدر : من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين مصداقية المعلومات و نظام الرقابة الداخلي في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.869 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.756 ما يعني أن 75% من التغيير في إدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية من خلال نظامها الرقابة الداخلي يرجع إلى التغيير في مصداقية المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 179.6 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 13.40، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن مصداقية المعلومات تؤثر على عملية الرقابة داخل شركات التأمين الجزائرية.

كما يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة المعلومات و نظام الرقابة الداخلي في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.836 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.698 ما يعني 69% من التغيير في إدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية من خلال نظامها الرقابة الداخلي يرجع إلى التغيير في دقة المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 134.18 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 11.584، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن دقة المعلومات تؤثر على عملية الرقابة داخل شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين وضوح المعلومات و نظام الرقابة الداخلي في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.641 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.411 ما يعني أن 41% من التغيير في إدارة

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

مخاطر شركات التأمين الجزائرية من خلال نظامها الرقابة الداخلي يرجع إلى التغيير في وضوح المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 40.50 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 6.364، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن وضوح المعلومات تؤثر على عملية الرقابة داخل شركات التأمين الجزائرية.

و يوضح الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة النظام و نظام الرقابة الداخلي في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.309 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.095 ما يعني أن 9% في من التغيير في إدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية من خلال نظامها الرقابة الداخلي يرجع إلى التغيير في دقة النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 6.110 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 2.472، كما بلغت قيمة المعنوية 0.016 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن دقة النظام تؤثر على عملية الرقابة داخل شركات التأمين الجزائرية.

يظهر من الجدول قيمة معامل الارتباط بين سرعة النظام و نظام الرقابة الداخلي في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.404 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.163 ما يعني أن 16% من التغيير في إدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية من خلال نظامها الرقابة الداخلي يرجع إلى التغيير في سرعة النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 11.33 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 3.367، كما بلغت قيمة المعنوية 0.001 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن سرعة النظام تؤثر على عملية الرقابة داخل شركات التأمين الجزائرية.

و يظهر من الجدول قيمة معامل الارتباط بين أجزاء النظام و نظام الرقابة الداخلي في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.406 فيما بلغت قيمة معامل التحديد 0.165 ما يعني أن 16% من التغيير في إدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية من خلال نظامها الرقابة الداخلي يرجع إلى التغيير في أجزاء النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 11.42 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 3.379، كما بلغت قيمة المعنوية 0.001 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن أجزاء النظام تؤثر على عملية الرقابة داخل شركات التأمين الجزائرية.

و يوضح الجدول العلاقة بين نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده مجتمعة و آليات الرقابة الداخلية المتمثلة في نظام الرقابة و التدقيق الداخليين كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.808، و بلغت قيمة معامل التحديد 0.653 مما يعني أن 65% من التغيير في آليات الرقابة الداخلية المتمثلة في نظام الرقابة و التدقيق الداخليين المستهدفة إدارة المخاطر يرجع إلى التغيير في نظم

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

المعلومات الإلكترونية، فيما بلغت قيمة F المحوسبة 109.07 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 10.44، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و هذا ما يؤكد أن أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة تؤثر على عملية إدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية من خلال آليات الرقابة الداخلية.

2- تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الجدول رقم 04-22: تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تقييم أساليب إدارة المخاطر في

شركات التأمين الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	F المحسوبة	F الجدولية	مستوى المعنوية	معامل β
01	مصادقية المعلومات	0.538	0.290	0.677	23.670	4.865	0.000	0.560
02	دقة المعلومات	0.548	0.300	0.672	24.835	4.983	0.000	0.599
03	وضوح المعلومات	0.939	0.881	0.276	430.28	20.743	0.000	0.882
04	دقة النظام	0.707	0.500	0.568	57.913	6.513	0.000	0.535
05	سرعة النظام	0.432	0.187	0.724	13.322	3.650	0.001	0.433
06	أجزاء النظام	0.401	0.160	0.736	11.085	3.329	0.002	0.244
07	نظم المعلومات الإلكترونية	0.868	0.754	0.398	177.980	13.341	0.000	1.120

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر من الجدول قيمة معامل الارتباط بين مصادقية المعلومات و تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.538 فيما بلغت قيمة معامل 0.290 ما يعني أن 29% من التغيير في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في مصادقية المعلومات، وبلغت

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

قيمة F المحسوبة 23.670 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 4.865، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن مصداقية المعلومات تؤثر على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

كما يظهر من الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة المعلومات و تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.548 فيما بلغت قيمة معامل 0.300 ما يعني أن 30% من التغيير في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في دقة المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 24.835 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 4.983، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن دقة المعلومات تؤثر على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين وضوح المعلومات و تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.939 فيما بلغت قيمة معامل 0.881 ما يعني أن 88% من التغيير في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في وضوح المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 430.28 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 20.743، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن وضوح المعلومات تؤثر على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

كما يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة النظام و تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.707 فيما بلغت قيمة معامل 0.500 ما يعني أن 55% من التغيير في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في دقة النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 57.91 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 6.513، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن دقة النظام تؤثر على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين سرعة النظام و تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.432 فيما بلغت قيمة معامل 0.187 ما يعني أن 18% من التغيير في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في سرعة النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 13.322 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 3.650، كما بلغت قيمة المعنوية 0.001 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن سرعة النظام تؤثر على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

كما يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين أجزاء النظام و تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.401 فيما بلغت قيمة معامل 0.160 ما يعني أن 16% من التغيير في تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في أجزاء النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 11.085 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 3.329، كما بلغت قيمة المعنوية 0.002 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن أجزاء النظام تؤثر على تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

و يوضح الجدول العلاقة بين نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده مجتمعة و عملية تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بقيمة 0.868، و بلغت قيمة معامل التحديد 0.754 مما يعني أن 75% من التغيير في أساليب إدارة المخاطر يرجع إلى التغيير في نظم المعلومات الإلكترونية، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 177.98 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 13.34، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و هذا ما يؤكد أن أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة تؤثر على عملية تقييم أساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

3- تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إعداد تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية و التي تعد بمثابة آليات لإدارة المخاطر، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إعداد تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-23: تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تقارير مختلف الجهات الرقابية في

شركات التأمين الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	F المحسوبة	F الجدولية	مستوى المعنوية	معامل β
01	مصادقية المعلومات	0.427	0.182	0.701	12.91	3.594	0.001	0.429
02	دقة المعلومات	0.459	0.211	0.688	15.50	3.937	0.000	0.485
03	وضوح المعلومات	0.527	0.277	0.659	22.25	4.717	0.000	0.477
04	دقة النظام	0.339	0.115	0.729	7.45	2.747	0.008	0.248
05	سرعة النظام	0.788	0.620	0.477	94.75	9.734	0.000	0.762
06	أجزاء النظام	0.730	0.532	0.530	66.06	8.128	0.000	0.429
07	نظم المعلومات الإلكترونية	0.822	0.675	0.441	120.51	10.978	0.000	1.023

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر من الجدول قيمة معامل الارتباط بين مصادقية المعلومات و تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.427 فيما بلغت قيمة معامل 0.182 ما يعني 18% من التغيير في تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في مصادقية المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 12.91 و هي بذلك أكبر من قيمتها الجدولية 3.594، كما بلغت قيمة المعنوية 0.001 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن مصادقية المعلومات تؤثر على تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر.

و يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة المعلومات و تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.459 فيما بلغت قيمة معامل 0.211 ما يعني أن 21% من التغيير في تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في دقة المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 15.50 و هي بذلك أكبر من قيمتها الجدولية 3.937، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن دقة المعلومات تؤثر على تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر.

كما يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين وضوح المعلومات و تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.527 فيما بلغت قيمة معامل 0.277 ما يعني أن 27% من التغيير في

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغير في وضوح المعلومات، و بلغت قيمة F المحسوبة 22.25 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 4.717، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن وضوح المعلومات تؤثر على تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر.

يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين دقة النظام و تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.393 فيما بلغت قيمة معامل 0.115 ما يعني أن أي 11% من التغيير في تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغير في دقة النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 7.545 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 2.747، كما بلغت قيمة المعنوية 0.008 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن دقة النظام تؤثر على تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر.

كما يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط بين سرعة النظام و تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.788 فيما بلغت قيمة معامل 0.620 ما يعني أن 62% من التغيير في تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغير في سرعة النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 94.75 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 9.73، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن سرعة النظام تؤثر على تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر.

يبين الجدول قيمة معامل الارتباط بين أجزاء النظام و تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية بـ 0.730 فيما بلغت قيمة معامل 0.532 ما يعني أن 53% من التغيير في تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغير في أجزاء النظام، و بلغت قيمة F المحسوبة 66.06 و هي أكبر بذلك من قيمتها الجدولية 8.128، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا فإن أجزاء النظام تؤثر على تقارير مختلف الجهات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية.

و يوضح الجدول العلاقة بين نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده مجتمعة و تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بقيمة 0.822 و بلغت قيمة معامل التحديد 0.675 مما يعني أن 67% من التغيير في تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر يرجع إلى التغيير نظم المعلومات الإلكترونية، فيما بلغت قيمة F المحسوبة 120.51 و هي أكبر من قيمتها

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدولية 10.97، كما بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و هذا ما يؤكد أن أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية مجتمعة تؤثر على تقارير مختلف الجهات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

4- فعالية نظام الرقابة في شركات التأمين الجزائرية في إدارة المخاطر:

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية ، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في إدارة المخاطر في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الجدول رقم 04-24: الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

الرقم	الأبعاد	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	القيمة المعنوية	الترتيب
01	نظام الرقابة والتدقيق الداخليين	4.388	0.674	15.946	0.000	1
02	تقييم أساليب إدارة المخاطر	4.129	0.797	10.980	0.000	3
03	رقابة التقارير	4.244	0.769	12.541	0.000	2
04	مجموع أبعاد المحور	4.254	0.632	15.359	0.000	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر الجدول ترتيب أبعاد المحور من حيث متوسطاتها الحسابية، حيث جاء في الترتيب الأول نظام الرقابة و التدقيق الداخليين ب 4.388 و إنحراف معياري 0.674، ثم رقابة التقارير ب 4.129 و إنحراف معياري 0.797، و في الترتيب الأخير تقييم أساليب إدارة المخاطر ب 4.244 و إنحراف معياري 0.769.

كما بلغ المتوسط الحسابي لإجمالي أبعاد المحور 0.254 و هي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المتوقعة، و بلغت قيمة الإنحراف المعياري الإجمالية 0.632، في حين بلغت قيمة T المحسوبة 15.369 و هي أكبر من قيمتها الجدولية، وبهذا فإن T ذات دلالة و مستوى الدلالة بلغ 0.000 و هي أقل من قيمة المعنوية 0.05، فإن شركات التأمين الجزائرية تتمتع بنظام رقابي فعال يسهم في تفعيل عملية إدارة المخاطر في الشركة.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

- إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يؤثر نظام المعلومات الإلكتروني في تفعيل دور عملية الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

H1: يؤثر نظام المعلومات الإلكتروني في تفعيل دور عملية الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

يظهر الجدول الموالي تأثير نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل دور مختلف الآليات الرقابية التي تعد كآليات لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية ، و هذا من خلال إستخدام معامل الإنحدار الخطي البسيط لتحديد طبيعة العلاقة بين المتغير التابع المتمثل في الآليات الرقابية في شركات التأمين و المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية.

الجدول رقم 04-25: تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على تفعيل الرقابة كآلية لإدارة المخاطر

في شركات التأمين الجزائرية

الرقم	المتغير	R	R ²	الخطأ المعياري	F المحسوبة	F الجدولية	مستوى المعنوية	معامل β
01	نظم المعلومات الإلكترونية	0.985	0.970	0.110	1863.7	43.17	0.000	1.008

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

من الجدول يظهر قيمة معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإلكترونية و أساليب الرقابة المستهدفة إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية مجتمعة بـ 0.985 و قيمة معامل التحديد 0.970 مما يعني أن 97% من التغيير في أساليب الرقابة المستهدفة إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية يرجع إلى التغيير في نظم المعلومات الإلكترونية، و بلغت قيمة F الجدولية 1863.7 و هي أكبر من قيمتها الجدولية 43.17 في حين بلغت قيمة المعنوية 0.000 و هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، و بهذا يتم رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة أي أن نظم المعلومات الإلكترونية تؤثر في تفعيل دور عملية الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

رابعا: إختبار الفرضية الرئيسية

H0: لا تؤثر أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

H1: تؤثر أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

لتحديد مدى صحة أو عدم صحة الفرضية الرئيسية التي تقوم عليها الدراسة و مدى تأثير نظم المعلومات الإلكترونية على إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية المتمثلة في مخاطر الملاءة المالية، مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين، و دور هذه النظم كذلك في تفعيل عملية الرقابة باعتبارها آلية لإدارة المخاطر في الشركات، استلزم الامر استخدام معامل الارتباط و تحليل الانحدار المتعدد.

1- معامل الارتباط:

لتحديد درجة إرتباط و معنوية العلاقة بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية ، و لتحديد تأثير نظم المعلومات من خلال قياس دقة و وضوح المعلومات و كذا سرعة و دقة النظام و أجزاء النظام على إدارة مخاطر الملاءة المالية في الشركة المتمثلة خاصة في مخاطر الإكتتاب و الإستثمار ، و مختلف مخاطر وظائف شركات التأمين ، و تحديد أيضا مدى مساهمة هذه النظم الإلكترونية في تفعيل دور مختلف الآليات الرقابية التي تعد كآليات لإدارة المخاطر نستخدم معامل الارتباط و تحليل الإنحدار المبينة في الجداول الموالية .

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

الجدول رقم 04-26: معاملات الارتباط بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في

شركات التأمين الجزائرية

الآليات الرقابية كآلية لإدارة المخاطر	إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين	إدارة مخاطر الملاءة المالية	نظم المعلومات الإلكترونية	المتغير	
			1	معامل الارتباط	نظم المعلومات الإلكترونية
			0.000	مستوى الدلالة	
		1	0.938	معامل الارتباط	إدارة مخاطر الملاءة المالية
		0.000	0.000	مستوى الدلالة	
	1	0.933	0.881	معامل الارتباط	إدارة مخاطر مختلف وظائف شركات التأمين
	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
1	0.910	0.968	0.985	معامل الارتباط	الآليات الرقابية كآلية لإدارة المخاطر
0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر الجدول قيمة معامل الارتباط الثنائي بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة مخاطر الملاءة المالية 0.938 في حين بلغت قيمة معامل الارتباط بين إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين و نظم المعلومات الإلكترونية 0.881، أما قيمة معامل الارتباط الثنائي بين نظم المعلومات الإلكترونية والآليات الرقابية المستهدفة إدارة المخاطر في شركات التأمين 0.985، و تعد هذه القيم قوية تفسر طبيعة العلاقة بين المتغيرات التابعة و المتغير المستقل و التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائيا عند مستوى الثقة 95%.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

2- تحليل الانحدار المتعدد:

بهدف تحديد أكثر أبعاد أو مستلزمات نظم المعلومات الإلكترونية تأثيرا في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية و الواجب توفرها، يستخدم تحليل الانحدار المتعدد لدراسة أكثر المتغيرات المستقلة تأثيرا في المتغيرات التابعة.

الجدول رقم 04-27: تحليل الانحدار المتعدد بين نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر

في شركات التأمين الجزائرية

المتغير	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	T المحسوبة	T الجدولية	T المعنوية
مصادقية المعلومات	0.529	19.221	65.118	8.070	0.000
دقة المعلومات	0.583	18.085	81.080	9.004	0.000
وضوح المعلومات	0.716	14.933	145.981	12.082	0.000
دقة النظام	0.300	23.435	24.826	4.98.3	0.000
سرعة النظام	0.383	21.993	36.098	6.003	0.000
أجزاء النظام	0.250	24.255	19.320	4.395	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

يظهر الجدول معامل الانحدار للمتغيرات المستقلة حيث يمكن ترتيبها من حيث نسبتها في تفسير المتغير التابع، إذ تفسر وضوح المعلومات نسبة 71% من تباين المتغير التابع تليها دقة المعلومات بنسبة 58.3%، في حين أن مصادقية المعلومات تفسر ما نسبته 52.9% متبوعة بسرعة النظام بنسبة 38.3% ثم دقة النظام بـ 30% و في الترتيب الأخير أجزاء النظام بـ 25%.

الجدول رقم 04-28: مصفوفة الارتباط بين المتغيرات

المتغير	R	R	F الجدولية	F المحسوبة	المعنوية
نظم المعلومات الإلكترونية	0.958	0.919	655.3	25.60	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات spss.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

يوضح الجدول مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل - نظم المعلومات الإلكترونية - و المتغيرات التابعة - إدارة مخاطر في شركات التأمين الجزائرية-، و تشير قيمة الدلالة الإحصائية للارتباط Sig إلى أن الارتباط طردي قوي أين بلغ معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات 95.8% . كما يوضح الجدول مربع معامل الارتباط بقيمة 0.919، حيث تقيس هذه القيمة تأثير أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر شركات التأمين الجزائرية، أي أن المتغيرات المستقلة تفسر 91% من تباين المتغيرات التابعة و هي نسبة ذات دلالة معنوية.

يظهر الجدول نتائج تحليل التباين لاختبار معنوية الإنحدار، حيث بلغت قيمة 655.39 بقيمة احتمالية 0.000 أصغر من 0.05، و بالتالي نرفض الفرض الصفري و نقبل الفرض البديل أي أن الانحدار معنوي و بالتالي وجود علاقة بين المتغير التابع - إدارة المخاطر في شركات التأمين- و المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد نظم المعلومات الإلكترونية أي أن (مصدقية المعلومات، دقة المعلومات، وضوح المعلومات، دقة النظام، سرعة النظام وأجزاء النظام) يؤدي استخدامها إلى الحد من المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

نتعرض في هذا المبحث إلى تحليل و مناقشة نتائج المحاور الأساسية للدراسة المتعلقة بمدى كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية في توفير المعلومات المختلفة و التي تفيد في تحديد درجة المخاطر التي تتعرض لها الشركة ، و كذا تحليل لتأثير نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية بهذه الشركات لاسيما مخاطر الإكتتاب و الإستثمار بالنظر إلى حجم تأثيراتها مقارنة بغيرها من المخاطر، و لكن ذلك لا يعني إستبعاد التعرض إلى مختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين الناتجة عن أداء وظائفها المختلفة و تحديد أثر إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مختلف هذه المخاطر، و في الأخير يتم تحليل النتائج المتعلقة بتأثير نظم المعلومات الإلكترونية في تعزيز دور الآليات الرقابية في الشركة و الكفيلة بالإدارة الفعالة لمعظم المخاطر التي يمكن أن تواجهها الشركة .

المطلب الأول: كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية

يتناول هذا المطلب قياس فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية من خلال أبعاده الثلاثة المتمثلة في البعد الزمني، بعد المضمون و البعد الشكلي، التي تم صياغتها على شكل أسئلة مختلفة تتناول في مضمونها مزايا نظم المعلومات الإلكترونية بالإضافة إلى مدى تبني شركات التأمين الجزائرية أساليب لإدارة المخاطر المالية فيها المتمثلة خاصة في مخاطر الإكتتاب و الاستثمار، يضاف إليها المخاطر المتوقعة الحدوث أثناء قيام الشركة بوظائفها المتمثلة في وظيفة إدارة العمليات التأمينية، الإستثمار و إعادة التأمين.

لنتطرق بعدها إلى تحديد مدى توافر آليات رقابية تستهدف إدارة المخاطر من خلال نظام الرقابة و التدقيق الداخليين، تقييم أساليب إدارة المخاطر و تقارير مختلف الجهات الرقابية.

أولا: نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تتمتع بنظم معلومات إلكترونية كفيلة بتوفير المعلومات اللازمة تمتاز بالمصداقية و الوضوح من خلال نظم معلومات لها خاصية السرعة و الدقة تضمن تحقيق الإنسجام بين مختلف أنظمة المعلومات الفرعية في الشركة، و هو ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي لفقرات المحور ب 4.190 و مستوى معنوية مقبول لجميع الفقرات.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية وإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

حيث يعد قطاع التأمين من الأكثر قطاعات حاجة و استخداما لنظم المعلومات الإلكترونية فهي توفر المعلومات الضرورية التي يمكن من خلالها لأصحاب القرار إتخاذ القرارات المناسبة و في الوقت المناسب، و ضمان قيام الشركة بوظائفها بكفاءة و فعالية عالية، كما يضمن للشركة من جهة أخرى تحديد حجم المخاطر التي تهددها و إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في آجالها المحددة، لما تتمتاز به نظم المعلومات الإلكترونية من خاصية السرعة في الإسترجاع و التقليل من إحتتمالات الوقوع في الأخطاء.

و بالرجوع إلى سوق التأمين الجزائرية ومقارنته بالسوق العالمية فالملاحظ أن شركات التأمين الجزائرية لا زالت بعيدة عن المستويات العالمية من حيث الخدمات التأمينية، إلا أنها و بالرغم من ذلك عملت على دمج تكنولوجيا المعلومات في إدارة الشركة و إنشاء نظم معلوماتية إلكترونية تسمح بالوصول إلى مستوى عالي من الإدارة التنفيذية.

كما ساعدت هذه النظم الإلكترونية على تحقيق إدارة حقيقية عملت على تسهيل إدارة الملفات و السماح بتقليص وقت علاجها، و هذا ما أدى إلى كسب زبائن جدد و الحصول على رضاهم و تلبية كل الطلبات بهدف تحقيق ميزة تنافسية.

ثانيا: إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

تبين نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تطبق أساليب لإدارة مخاطر الإكتتاب، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور 4.33 و هي أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المتوقعة، كما أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي معنوية لجميع الفقرات.

وعليه فإن شركات التأمين الجزائرية تتبع أساليب وقائية علاجية للحد من آثار المخاطر التي تهدد نشاطها و التوصل إلى وسائل محددة للتحكم في أخطار محفظة الإكتتاب، عن طريق الحد من تكرار تحقق حدوثها أو التقليل من حجم الخسائر التي تترتب على ذلك، بإتباع التدابير التي تسبق عملية الإكتتاب، قياس الأخطار المقبولة و تقييم وسائل إدارة المخاطر.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

و من خلال هذه الإجراءات تستطيع شركة التأمين تحديد سياستها الاكتتابية المثلى، و ضمان توفير التغطية التأمينية الكاملة لحملة وثائق التأمين عند وقوع الخطر المؤمن ضده ما يكون له الأثر الإيجابي على ملاءة شركة التأمين و ضمان إستمرار بقائها في السوق التأمينية من جهة، و من جهة أخرى الحفاظ على السمعة الجيدة للشركة أمام زبائنها.

كما تبين نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية أن شركات التأمين الجزائرية تطبق أساليب لإدارة مخاطر الإستثمار حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور 4.275، كما أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي معنوية لجميع الفقرات، حيث تقوم شركات التأمين بتجميع الأموال من حملة وثائق التأمين في صورة أقساط مقدمة لتغطية أخطار محتملة مستقبلا، و من ثم تكون من هذه الأموال الاحتياطات و المخصصات الفنية الكافية لمواجهة هذه الالتزامات مع توظيف هذه الأموال المحتجزة في إستثمارات متنوعة.

و حتى تضمن شركات التأمين تحقيق العائد المناسب و نجاح سياستها الاستثمارية كان لابد من احترام مجموعة من المبادئ و الاعتبارات عند رسم سياستها الاستثمارية المتمثلة أساسا في مبدأ ضمان الأموال المستثمرة، السيولة، العائد المناسب و المنتظم و التنوع و الاستقرار، و هو ما تعتمده شركات التأمين الجزائرية عند مستويات مقبولة.

وعلى إعتبار أن الخطر في شركات التأمين يتمثل في أن تصبح في لحظة معينة مطالبة بالوفاء بالالتزامات تفوق قدرتها المالية، فإن رسم السياسة الإكتتابية و الإستثمارية المثلى تكون له الأثر الإيجابي على الملاءة المالية للشركة، و هو ما تعكسه نتائج الدراسة الميدانية.

كما أن شركات التأمين أثناء قيامها بوظائفها فهي تتعرض للعديد من المخاطر تختلف باختلاف و تعدد تلك الوظائف، إلا أنها تتمثل خاصة في وظيفة إدارة العمليات التأمينية، الإستثمار و وظيفة إعادة التأمين، و هو ما يلزم الشركة بمراجعة سياستها في رسم استراتيجيتها متوسطة و طويلة الأمد بما يضمن مستوى عالي من الكفاءة أثناء ممارسة نشاطها.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

و هذا ما تظهره نتائج الدراسة الميدانية أي أن شركات التأمين الجزائرية تتبع أساليب لإدارة مختلف مخاطر وظائفها، أين بلغ المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور 4.439 و قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي معنوية لجميع الفقرات، كما تعتبر هذه الأساليب الوقائية كفيلة بتوفير الحماية للشركة و في الوقت ذاته القيام بعملية رقابة مستمرة يومية أحيانا على مختلف أنشطة الشركة، و هو ما يكون له الأثر الإيجابي على الملاءة المالية للشركة.

ثالثا: الآليات الرقابية في شركات التأمين الجزائرية

تشير نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تتمتع بنظام رقابة و تدقيق داخليين فعال، و هو ما يظهر من خلال المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بقيمة 0.438 و قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي معنوية لجميع الفقرات، و تتمثل هذه الآليات الرقابية في نظم المراجعة الدورية التي تهدف إلى التأكد من مدى إلتزام شركات التأمين الجزائرية باللوائح و التنظيمات المنظمة لنشاطها، أين تعد هذه المعايير بمثابة الضمان لنمو و إستمرارية الشركة.

وعلى إعتبار أن وظيفة التدقيق الداخلي ووظيفة مستقلة تتناول الفحص الانتقادي للإجراءات و السياسات و التقييم المستمر للخطط و السياسات الإدارية فإن إجراءات الرقابة الداخلية تهدف إلى التأكد من تنفيذ هذه السياسات و التحقق من أن مقومات الرقابة الداخلية سليمة و معلوماتها دقيقة و كافية، فيتعين على شركات التأمين التقييم المستمر لنظم معلوماتها و على القائمين بهذه المهمة. ذلك أن نظام الرقابة الداخلية يعتبر من أهم الإجراءات المتبعة في مواجهة المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها شركات التأمين والحد من آثارها و تحديد الوسائل اللازمة من أجل معالجتها، بتحديد ، تحليل، تقييم و الاستجابة للمخاطر.

و تظهر نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تتبع أساليب إدارة المخاطر أين بلغت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات المحور 4.129 و قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي معنوية لجميع الفقرات.

كما تبين نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تخضع للرقابة المستمرة من مختلف الجهات الرقابية الخارجية، فهي تلتزم بإصدار التقارير الضرورية و وضعها تحت تصرف الجهات المعنية، مما يضمن

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

توفير الحماية لحملة الوثائق التأمينية، و التأكد من كفاية الإحتياطيات التي تقابل هذه الإلتزامات و التأكد من وجودها فعلا و تحديد مدى سلامة الوضع المالي للشركة في لحظة معينة، أين بلغ المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور 4.244 و قيمة T المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي معنوية لجميع الفقرات.

المطلب الثاني: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الملاءة المالية في شركات التأمين الجزائرية

يتناول هذا المطلب تحليل نتائج الدراسة و مناقشتها فيما يخص العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده و المتغيرات المستقلة المتمثلة في إدارة المخاطر الملاءة المالية، مخاطر الإكتتاب و مخاطر الإستثمار، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية قوية بين المتغيرات.

تبين من خلال الدراسة الميدانية أن نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعادها الأساسية تسهم في إدارة مخاطر الإكتتاب في شركات التأمين، أين بلغ معامل الإرتباط الشئائي بين كلا المتغيرين 0.863 و تشير هذه النسبة أن اعتماد نظم المعلومات الإلكترونية في الشركة يؤدي إلى تفعيل عملية إدارة مخاطر الإكتتاب، ذلك أن خصائص هذه النظم تمكن من إتخاذ القرار في وقت قياسي مما يسهم في:

- الحفاظ على الأصول المادية للشركة؛
- إدارة المخاطر في الشركة بصورة مسبقة؛
- سرعة الإستجابة مع الأخطار.

كما أن نظام إدارة المخاطر يتكون من مجموعة من المعايير و العمليات و الأدوات و المعلومات المعالجة التي تساعد على تطبيق إدارة فعالة للمخاطر، و يتألف من جانب كمي يحتوي على تشكيلة من الأدوات و التقنيات و النماذج الإحصائية المستخدمة للتعرف على المخاطر و تحليلها و تقييمها، و جانب نوعي يتمثل في مجموعة من الإجراءات لإختيار الأدوات المناسبة الأكثر فعالية و أقل تكلفة لمعالجة المخاطر مع الأخذ بعين الإعتبار طبيعة المخاطر و درجة خطورتها المفترضة¹.

¹ عصماني عبد القادر، أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: الأزمة المالية و الإقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية، جامعة سطيف، الجزائر، 20-21/10/2009، ص: 11.

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

إن شركات التأمين تسعى إلى تحقيق الأرباح من خلال تجميع محفظة مريحة من وثائق تأمين مختلفة و يتوقف قرار المكتب على إختيار و قبول بعض أنواع التأمين و رفض بعضها الآخر للحصول على المحفظة المريحة التي تسعى إليها على حجم المعلومات المجمعة خلال مرحلة الإكتتاب و التي يتم استغلالها بمساعدة نظم المعلومات.

حيث تمكن نظم المعلومات في الشركة من إتخاذ التدابير اللازمة لخفض تكلفة التعويضات و المطالبات أين تسهم في تحديد مواطن الضعف الرئيسية و الفرعية التي تسبب الخسائر المحتملة بمساعدة تقارير تصنيف المخاطر المكتتب فيها و درجة تكرار حدوثها و شدتها، ل يتم تحديد الأسباب الرئيسية للخسارة، و من ذلك تحديد أسباب حدوث تلك المخاطر المجمعة في المحفظة و محاولة تخفيضها إلى حدودها الدنيا أو المقبولة، ما يمكن في الأخير من تحديد مواطن الخطر عند نشأتها بما يقلل من إحتتمالات تفاقمها، و كنتيجة لذلك يتم تقييم السياسة الإكتتابية بما يفعل عملية إدارة مخاطر الإكتتاب المؤثرة على الملاءة المالية للشركة.

كما تبين نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة إرتباط قوية بين إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة مخاطر الإستثمار، أين بلغ معامل الإرتباط الثنائي بين كلا المتغيرين 0.824 و تشير هذه النسبة إلى أن المعلومات التي يتم تداولها بإستخدام هذه النظم الإلكترونية لما تتميز به من خاصية الملاءمة، الدقة و السرعة في الإسترجاع تحدد معالم السياسة الإستثمارية الملائمة للشركة.

فمن المعلوم أن شركات التأمين تستثمر الأموال المجمعة لديها في صورة أقساط تأمينية في قنوات إستثمارية مختلفة تضمن من ورائها تحقيق العائد المناسب لمقابلة مختلف الإلتزامات، و هذا يتحدد من خلال إستقراء التقارير المالية التي توفرها نظم المعلومات و يتحدد إعتمادا عليها حجم الأموال الممكن إستثمارها بما يضمن عدم تعرضها للضياع الكلي أو الجزئي بتفادي إستثمارها في إستثمارات ذات درجة خطورة عالية بعيدا عن المضاربة.

المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية

تبين نتائج الدراسة الميدانية أنه هناك علاقة إرتباط قوية بين نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده المختلفة و إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين بدءا من وظيفة إدارة العمليات التأمينية، الإستثمار وصولا إلى وظيفة إعادة التأمين، حيث بلغ معامل الإرتباط الثنائي بين كلا المتغيرين 0.881 و تشير هذه

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

القيمة إلى أن إستعمال نظم المعلومات الإلكترونية في أداء مختلف وظائف شركات التأمين له الأثر البالغ و الواضح في تدنية معدلات المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها الشركة، بسبب أن لكل وظيفة في الشركة نظام معلومات إلكتروني فرعي خاص بها و يتم التنسيق فيما بينها بإدراجها في شبكة نظم معلومات إلكترونية واحدة.

فكل الوظائف على إختلاف أهدافها تصب في إطار التخطيط الإستراتيجي و التكتيكي على مستوى الشركة إستنادا إلى المعلومات التي يتم ترجمتها في صورة تقارير موجزة عن بحوث السوق المالية و الإدارية التي تعبر عن بيانات داخلية يتم ربطها بالمعلومات الخارجية و تحديد مستويات المخاطرة، ليتم بعدها توجيه إستراتيجية و سياسة الشركة في إتخاذ القرارات المتمثلة خاصة في سياسات إدارة المخاطر لتحقيق الأهداف القصيرة و طويلة الأجل.

فالمعلوم أن شركات التأمين تختلف عن باقي الشركات المالية لأنها تقوم ببيع المنتج قبل تحديد تكلفته، و بعد تحقق الضرر تقدر مبلغ التعويض المستحق، و حتى لا تتجاوز قيمة التعويض القدرة المالية لشركة التأمين يستوجب عليها أثناء عملية الإكتتاب تحديد القسط الكافي الذي يدفعه المؤمن له لقاء قيمة التعويض على أسس و مبادئ علمية رياضية، و هذا بدوره لن يتحقق إلا من خلال إستقراء جملة المعطيات التي يوفرها و يسهل إستغلالها نظام معلومات الشركة لما يتميز به من كفاءة و سرعة الوصول إلى المعلومات.

كما يتوقف قرار قبول أو رفض التأمين على خطر معين على حسب سياسة الإكتتاب التي تقرها الشركة، و حتى تضمن تحقيق أرباح من خلال العملية التأمينية يصبح لزاما تبويب وتصنيف طالبي التأمين على حسب طبيعة الخطر المؤمن عليه، و بهذا يساعد نظام معلومات الشركة متخذي القرار من تحديد حجم محفظة التأمين الجمعية لديها و طبيعتها مع مراعاة إتخاذ التدابير اللازمة في حال تجاوز قيمة التعويضات في حال تحقق الخطر المؤمن عليه قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها، و هو ما يكون له الأثر على الملاءة المالية لها.

كما تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في توفير المعلومات اللازمة في شكل نسب مئوية و مؤشرات لقياس مختلف أخطار الإكتتاب، و حتى تستطيع شركة التأمين توسيع حجم المحفظة التأمينية لا بد من وصولها إلى شريحة كبيرة من الزبائن، و هو ما يستلزم التكتيف من نشاطاتها التسويقية على مستوى وكالاتها

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

و فروعها، و هو ما لا يتحقق إلا من خلال إمتلاكها لنظم معلومات الإلكترونية مصممة بأكفئ الطرق و هو ما يمكنها كذلك من تقديم منتجات و خدمات جديدة لدخول أسواق جديدة، و هذا بإجراء عملية المسح البيئي للفرص و التهديدات و إستغلال مخرجات النظام في تطوير أساليب و آليات جديدة لتطوير المنتجات التأمينية.

كما تقوم شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين أو التعويضات المستحقة للمؤمن لهم عند تحقق الخطر المؤمن ضده، و تظهر مهمة نظم المعلومات الإلكترونية هنا من خلال تسهيل عملية الرجوع إلى الملف الإلكتروني للزبون و إجراء عملية التقييم، كما تسمح نظم المعلومات الإلكترونية هنا بمعالجة كل الأحداث المرتبطة بسير مرحلة التعويضات، إذ تبدأ مرحلة التعويض بإدخال الرمز المناسب لذلك و الذي من المفروض أن يرتبط أتماتيكية بما يوافق في مرحلة الإنتاج بحيث يسترجع و بطريقة أتماتيكية كل المعلومات المسجلة في مرحلة الإنتاج و لا يبقى على مشغل النظام إلا إضافة البيانات المرتبطة بمرحلة التعويض كتاريخ الحادث، قيمة الأضرار و طبيعتها، و يقوم النظام بالتأكد من موافقة المعلومات المدرجة حديثا في مرحلة التعويض مع المعلومات المدرجة في مرحلة الإنتاج، و بإتباع جملة من مراحل تسيير التعويض عن الحوادث يقوم النظام بتحديد التقييم المناسب للأضرار ليحدد بدقة قيمة التعويض الذي يستوجب على الشركة دفعه للمؤمن له.

كما تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في تحديد حجم الإحتياطات التي يلزم إستثمارها في قنوات إستثمارية مختلفة، حيث تتيح لأصحاب القرار من تحديد حجم الأموال المجمعة لديها و مقارنتها بإجمالي التعويضات التي يمكن أن تستحق و الخاصة بعقود التأمين التي تتميز بدرجة مخاطر عالية و إحصائية وقوع الخسارة تكون مرتفعة.

فالمعلومات التي يوفرها النظام تمتاز بالدقة، الملاءمة و الموثوقية ذلك أنها تضمن وصول المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب، كما لها القدرة على التنبؤ لمقابلة الأحداث الغير مخطط لها ليتم بعدها التغذية العكسية و استدراك النقائص في حينها، و هو ما يسهم في تحسين و تطوير مخرجات النظام و المحافظة على تكييفه في الظروف البيئية المتغيرة باستمرار.

إذ تلجأ شركات التأمين إلى شركة معيد التأمين عندما يفوق حجم التعويضات القدرة المالية للشركة، حيث تشترك مع معيد التأمين في تغطية الخطر و من خلال نظم المعلومات الإلكترونية يمكن تحديد ما إذا كان الخطر يتجاوز حدود الشركة عند القيام بعملية الاكتتاب و إكمال باقي مراحل العملية التأمينية، أم

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

يتم رفض التأمين ذلك لأنه يتجاوز القدرة المالية للشركة، و هنا يتم الاتصال بأصحاب القرار لاختيار أنسب الطرق الخاصة بعملية إعادة التأمين مع معيد التأمين المتعاقد مع الشركة، و هنا تظهر أهمية نظم المعلومات الإلكترونية في الوصول للمعلومات لأصحاب القرار بالسرعة المطلوبة و التي تمتاز بالمصداقية و الحيادية.

المطلب الرابع: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل عملية الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

يتناول هذا المطلب دراسة مدى تأثير نظم المعلومات الإلكترونية من خلال أبعاده الأساسية في تفعيل عملية الرقابة كآلية لإدارة المخاطر في شركات التأمين، حيث تبين نتائج الدراسة الميدانية أن هناك علاقة ارتباط إيجابية قوية بين المتغير المستقل و المتغير التابع، أين بلغت قيمة معامل الارتباط الثنائي بينهما 0.985 و هي دلالة على أن شركات التأمين الجزائرية تطبق مختلف الأساليب الرقابية المستهدفة لإدارة المخاطر.

فحتى تضمن شركات التأمين بقائها في سوق التأمين و تحقيقها للأهداف المسطرة و العائد المناسب في ظل شدة المنافسة أصبح لزاما الإهتمام بوظيفة الرقابة الداخلية في الشركة و هو ما لا يتحقق إلا من خلال وجود نظام معلومات إلكتروني يتميز بخاصية الملائمة و الموثوقية في توفير المعلومات لاستغلالها بما يضمن الاكتشاف المبكر للأخطاء و الانحرافات سواءا كانت متعمدة أو غير متعمدة و تصحيحها في أوانها.

فمن المعلوم أن شركات التأمين على غرار باقي الشركات المالية تتعرض إلى العديد من المخاطر، كما أنها تتميز عن باقي الشركات المالية بدورة الإنتاج المعكوسة ذلك أن سعر البيع يحدد قبل معرفة سعر التكلفة، و التكلفة الحقيقية لخدمة التأمين لا تعرف إلا لاحقا وللتأكد من أن التعويضات ستسد مستقبلا فلا بد من مراقبة المركز المالي للشركة، وهو ما يعني كذلك اكتشاف مستويات المخاطرة المؤثرة على الملاءة المالية لها.

دون إغفال أهمية دراسة و تقويم نظام الرقابة الداخلية من خلال التدقيق الداخلي لما له من دور فعال في إعادة هيكلته تماشيا و التغييرات التي تتطلبها سوق التأمين، و عموما فإن وظيفة التدقيق الداخلي في

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

شركات التأمين تمثل العمود الفقري لوظيفة الرقابة الداخلية فهي تهدف بصفة أساسية إلى تحقيق الأهداف التالية:¹

- مراجعة و تقييم نظام الرقابة الداخلية؛
- قياس درجة الكفاءة التي يتم بها تنفيذ الوظائف؛
- تحديد مدى التزام العاملين بسياسات الشركة و إجراءاتها؛
- حماية أصول الشركة؛
- منع الغش و الأخطاء و اكتشافها إذا ما وقعت؛
- تحديد مدى الاعتماد على نظام المحاسبة و التقارير المالية، و التأكد من أن المعلومات الواردة فيها تعبر و بدقة عن الواقع؛
- القيام بمراجعات منتظمة و دورية للأنظمة المختلفة و رفع تقارير النتائج و التوصيات إلى الإدارة العليا؛
- تحديد مدى التزام الشركة بالمتطلبات الحكومية الاجتماعية؛
- تقييم أداء الأفراد بشكل عام؛
- التعاون مع المراجع الخارجي لتحديد مجالات المراجعة الخارجية؛
- المشاركة في تخفيض التكاليف و منع الإسراف و التبذير و وضع الإجراءات اللازمة لها.

و لضمان تكامل وظيفتي التدقيق و الرقابة الداخليين في شركات التأمين يجب وجود هيئات رقابية خارجية تتمثل مهمتها في ضمان تطبيق مختلف الآليات التي تهدف إلى حماية أصول الشركة و حقوق أصحاب العقود التأمينية، وكذا تقييم مدى قدرة الشركة على مواجهة ما قد تتعرض له من مخاطر. و هذا ما يكفل زيادة كفاءة و فعالية أنظمة الرقابة باختلاف الجهات التي تمارسها، و ضمان صحة التقارير المالية بصور تتفق و المبادئ المحاسبية المتعارف عليها، و كذا التحقق من صحة تنفيذ الإجراءات و السياسات الموضوعة.

و من جهة أخرى تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في ظل نظام الرقابة الداخلية في تطوير أساليب لإدارة و رفع مستوى الأداء و الاستجابة في الشركة، و توفير المعلومات الإدارية و المالية بشكل آني و تسهيل إمكانية تكامل المعلومات و ترابط الأنظمة المعلوماتية الإدارية و المالية و بالتالي توفير الإحصائيات و المعلومات الصحيحة.

¹عبد الفتاح الصحن، "مبادئ و اسس المراجعة علما و عملا"، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 1993، ص21

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

كما يعد التدقيق الخارجي حجر الزاوية لحوكمة جيدة، لذلك وجود المدققون الخارجيون يساعد على تحقيق المساءلة و النزاهة و تحسين العمليات فيها، و فهم و تحليل طبيعة و حجم المخاطر التي تواجه الشركة للحد منها بأكبر قدر مستطاع، كما تسهم هذه النظم الرقابية في تحديد الإجراءات المناسبة للتعامل معها و تطويرها بشكل مستمر في ضوء الإستراتيجيات و السياسات الخاصة بسياسة إدارة المخاطر.

فالإدارة السليمة يجب أن تتوفر لها نظام رقابي فعال يوفر عملية الرقابة على سلامة البيانات المالية و كفاءة أعمال الشركة و تقييم مدى الإلتزام بالضوابط الرقابية، و يتم هذا من خلال:¹

- توافر إدارة مستقلة لإدارة المخاطر تقوم بالعمل على تحديد و قياس و متابعة المخاطر التي تتعرض لها الشركة تتمتع بالاستقلالية التامة؛
- تشكيل لجنة تختص بإدارة المخاطر منبثقة من مجلس الإدارة يكون دورها الأساسي وضع السياسات و اللوائح لإدارة المخاطر بما يتسق مع سياسة الشركة لتحمل المخاطر؛
- تشكيل لجنة تختص بتطبيقات الحوكمة منبثقة من مجلس الإدارة يكون دورها الأساسي وضع إطار و دليل للحوكمة و الإشراف على تنفيذه و تعديله عند الضرورة؛
- التأكد من مدى كفاية أنظمة الضبط و الرقابة الداخلية لديها؛
- توافر وحدة للتدقيق الداخلي تتمتع بالاستقلالية الفنية التامة.

1 وربة للتأمين ، "دليل حوكمة الشركات" ، مقالة على الخط

الفصل الرابع: نظم المعلومات الإلكترونية و إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية

-دراسة حالة عينة من هذه الشركات-

خلاصة الفصل :

تناول هذا الفصل دراسة دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية، و هذا إستنادا إلى دراسة إستبائية ، و بعد توزيع الإستبانات و جمعها و تحليلها و إستبعاد غير الصالحة منها ، اظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن كل شركات التأمين الجزائرية محل الدراسة تتوفر على نظم معلومات إلكترونية تستخدمها في أداء أعمالها اليومية و في إعداد التقارير الرقابية ، و من جهة أخرى أثبتت نتائج الدراسة الميدانية أنه يوجد إطار فعال لإدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية بنسب متفاوتة و بمستويات مقبولة ، و يرجع ذلك إلى محدودية معارف بعض عمال شركات التأمين بعملية إدارة المخاطر و قلة الدورات التدريبية في هذا المجال.

إلا أنه على العموم فإن قيمة المتوسط الحسابي لفقرات محاور الدراسة المتعلقة بإدارة المخاطر في شركات التأمين خاصة مخاطر الإكتتاب و الإستثمار تجاوزت قيمة المتوسط الحسابي المتوقعة كما و أن قيمة T المحوسبة أكبر من قيمتها الجدولية، و هذا يدل على أن شركات التأمين الجزائرية تعتمد أساليب لإدارة مخاطر الإكتتاب و الإستثمار خاصة المؤثرة على الملاءة المالية لها بالدرجة الأولى بمستويات مقبولة، و أكدت النتائج على أن شركات التأمين تطبق أساليب فعالة لإدارة باقي المخاطر التي تواجه شركات التأمين بمستويات مقبولة، و هذا لأن قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور أكبر من قيمة المتوسط الحسابي المتوقعة، كما أن قيمة T المحوسبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لجميع فقرات المحور.

كما تبين نتائج الدراسة الميدانية التي إستهدفت تحليل مدى تطبيق شركات التأمين الجزائرية لأساليب تستهدف تفعيل عملية الرقابة داخل الشركة كآلية لإدارة المخاطر ، أن شركات التأمين الجزائرية تعتمد مثل هذه الأساليب و هذا لأن قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تجاوز قيمة المتوسط الحسابي المتوقعة ، كما أن قيمة T محوسبة أكبر من قيمتها الجدولية و هي معنوية لجميع فقرات المحور، كما تبين نتائج الدراسة الميدانية من خلال معامل الارتباط أن نظم المعلومات الإلكترونية تؤثر على عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

الختامة

تقوم صناعة التأمين بتوفير غطاء الحماية، بفعل أنها تعمل على تحويل تأثير مختلف أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها الأفراد و الشركات إلى شركات التأمين، و لتعزيز دور هذه الشركات في ضمان حماية حقوق هذه الأطراف و المستفيدين من أعمال التأمين أصبحت عملية قياس و مراقبة المركز المالي لهذه الشركات تتمتع بأهمية كبيرة، سعياً إلى التأكد من مدى قدرة الشركة على الوفاء بكافة التزاماتها في آجال استحقاقها بصورة منتظمة و بكفاءة و فعالية عالية.

و لبلوغ هذا الهدف، أصدرت العديد من التنظيمات و التعليمات المالية تهدف إلى توفير الإستقرار و الإستمرارية في سوق التأمين و حماية حملة وثائق التأمين و مساهمي الشركات على حد سواء، و حماية الشركة نفسها من المخاطر التي قد تتعرض لها في المستقبل، و التأكد من الملاءة المالية لها و سلامة إجراءاتها المالية بشكل مبكر.

وعليه، و للتعرف على مدى التزام و تطبيق شركات التأمين لمعايير الأداء و معايير الملاءة المالية، لا سيما هامش الملاءة المالية حيث أنه يتمتع بأهمية كبيرة في صناعة التأمين من خلال كونه معياراً إضافياً للرقابة و الإشراف و أسلوباً للتحقق من مدى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها، كما أنه يمكن من كشف أي خلل قد يطرأ و يتميز بقدرته على قياس المخاطر الجوهرية التي قد تتعرض لها الشركة، و هذا يتم بفحص و احتساب متطلبات رأس المال، فعملية الإحتساب هذه لا بد أن تستند على مجموعة من البيانات و المعلومات التي تعد المادة الخام لعملية التحليل، كما تعد حجر الأساس الذي تركز عليه القرارات و تؤدي بذلك إلى تقرير فشل أو نجاح الشركة في تحقيق مهامها على ضوءها.

و حتى تقوم شركات التأمين بعملية القياس هذه لا بد و أن تتوفر على نظم معلومات إلكترونية كفؤة تسهم في توفير المعلومات الضرورية عند الطلب، و هو ما أكدت على أهميته تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، ففي ظل الثروة التكنولوجية الحديثة و ظاهرة التحرير المالي أسهمت تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين فهي بذلك تعتبر المحرك الأساسي لها، كون أن نظم المعلومات تمثل خدمة إلكترونية، تستخدم تكنولوجيا المعلومات و تستثمر إمكانياتها المختلفة لدعم الإدارة

الخاتمة

بمختلف مستوياتها في عملياتها و نشاطها و تلبية إحتياجاتها من المعلومات الضرورية بقصد إتخاذ القرارات و إنجاز مهام شركات التأمين.

فمن خلال نظم المعلومات الإلكترونية المختلفة داخل الشركة تنجز عملية تحقيق التكامل بين تكنولوجيا المعلومات و نشاط الشركة سعيا لتحقيق الأهداف العامة و الإستراتيجية لها، و عليه تسهم نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين في تسيير العملية التأمينية، فضلا على إسهامها في توفير المعلومات و إستغلالها في تحديد مختلف المؤشرات للحكم على مدى قوة و متانة المركز المالي للشركة و كذا الملاءة المالية لها، ما يكفل توفير الحماية لحملة الوثائق و مختلف الأطراف ذات العلاقة، كنتيجة للدور الإشرافي و الرقابي لهذه النظم و هو ما يمكن شركات التأمين من مواجهة مختلف المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها، حيث أنه لهذه النظم دور في الإكتشاف المبكر للإخراقات و الأخطاء فهي تعد بمثابة آليات للإنداز المبكر.

إن المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإلكترونية تعتبر ذا حيوية خاصة لعملية إدارة المخاطر، حيث لا يمكن السيطرة على شيء لا نعرفه أي لا يوجد معلومات كافية عنه، ومن ثم فالمعلومات ضرورية لمتابعة المخاطر و إكتشافها و الحد منها أو الحد من آثارها بأقل تكلفة ممكنة، و بالتالي فإن شركات التأمين بحاجة إلى نظم معلومات إلكترونية كونها تدير و تسيطر على محتوى و تدفق المعلومات، و هو ما يعد العامل الأساسي لإدارة المخاطر و رفع مستوى أداء شركات التأمين و ضمان إستمرارها في السوق التأمينية.

و قياسا على هذه الأهمية، عملت شركات التأمين الجزائرية على إستخدام نظم معلومات إلكترونية في أداء مهامها، و تماشيا و سلسلة التغيرات التي عرفتها السوق التأمينية العالمية و إنعكاسات ظاهرة العولمة، فقد عرف قطاع التأمين الجزائري جملة من الإصلاحات التشريعية والتنظيمية، وفي ذات السياق قامت الجهات الرقابية بإستحداث نظام للملاءة المالية يلائم النموذج الأوروبي، و كل هذه الإصلاحات لمحاولة المحافظة على حقوق حملة وثائق التأمين من جهة، و الحفاظ على شركات التأمين من مختلف الأخطار و تحديد أكفاء الأساليب لإدارتها.

وعلى الرغم من ضخامة الأموال الموجهة لتحديث قاعدة بيانات شركات التأمين و توفير نظم معلومات إلكترونية يشهد بكفاءتها في توفير المعلومات الملائمة و في الوقت المناسب لأصحاب القرار، و فعاليتها في إدارة مختلف المخاطر المؤثرة على الملاءة المالية لشركات التأمين و بالأخص مخاطر الاكتتاب و الإستثمار، و كذا أثرها في زيادة فعالية السياستين الإكتتابية و الإستثمارية للشركة، و دور هذه النظم في

الخاتمة

إدارة باقي المخاطر في الشركة و التي يمكن أن تشكل تهديدا بالنسبة للمركز المالي لها و لملاءتها، إلا أن هذه النظم لم تستغل على أكمل وجه نتيجة لتأثير عدة عوامل، ما يبقي الصناعة التأمينية الجزائرية بعدية نسبيا عن المستويات الدولية.

ولمحاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة و تحليل دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة مخاطر الصناعة التأمينية، تم إجراء دراسة إستبائية مست عينة من شركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية، حيث اختيرت هذه الشركات إستنادا إلى عامل إختلاف نظم المعلومات المطبق في كل شركة تأمين، كما مست الدراسة عددا من الإطارات و المدققين و المراقبين على مستوى مديرية التأمينات سعيًا للإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، و كل هذا من شأنه تحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة في الدراسة على المتغيرات التابعة.

و على ضوء الإشكال المطروح و القائمة حوله الدراسة ، و بناء على أهداف الدراسة التي وضعت ، تم إختبار صحة الفرضيات المذكورة سابقا نوجزها فيمايلي:

-إختبار صحة الفرضيات:

-قبول الفرضية الأولى: تسهم نظم المعلومات الإلكترونية من خلال مؤشرات كفاءتها المتمثلة في الدقة ، المرونة ، الملاءمة في توفير المعلومات اللازمة وقت طلبها لأصحاب القرار في الشركة و بأقل التكاليف.

-قبول الفرضية الثانية: تحتاج سياسات إدارة المخاطر في شركات التأمين إلى الدراسة و التعديل و التطوير المستمر لتسيير المخاطر الجديدة التي نتجت عن قيام الشركات بتقديم خدمات جديدة ، و التي لم تكن من قبل.

-قبول الفرضية الثالثة: تسهم نظم المعلومات الإلكترونية من خلال نظم التقارير الدورية في تسهيل دور مهام مختلف الجهات الرقابية في الشركة و خارجها، ما يمكن من الإكتشاف المبكر للانحرافات و تحديد أنجع السياسات لإدارتها في وقتها.

-قبول الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

الخاتمة

وعليه يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- تسهم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في بناء نظم معلومات إلكترونية قادرة على تحويل البيانات إلى معلومات، تستغلها شركات التأمين في صياغة الأهداف الرئيسية التي تسعى الشركة إلى بلوغها بشكل أكثر كفاءة وفعالية وهذا في إطار الإستراتيجية العامة لها.
- أدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات في شركات التأمين إلى الإستغناء على العمل الورقي و إحلال المكتب الإلكتروني تحت مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات لعملائها و في أقل وقت ممكن.
- تعد نظم المعلومات الإلكترونية إدارة حقيقة تعمل على تسهيل إدارة الملفات و التقليل من وقت علاجها.
- تسمح نظم المعلومات الإلكترونية لشركات التأمين من معالجة الكم الهائل من البيانات في وقت قياسي و تحويلها إلى معلومات تتميز بخاصية الدقة، الملائمة، الوضوح و القدرة على إسترجاعها لإتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- تعمل نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين على تسيير مختلف وظائفها، ما ينعكس على مستوى أداء الشركة و قدرتها و كفاءتها وفقا لأفضل المعايير و الممارسات الدولية.
- تواجه شركات التأمين العديد من المخاطر التي تفرضها البيئة الغير مستقرة التي تعمل فيها، و التي تؤثر على الملاءة المالية للشركة و لا شك أن أهم هذه المخاطر تتمثل في مخاطر الإكتتاب والإستثمار، الأمر الذي يستدعي إتخاذ أكفى الأساليب و السياسات لمواجهة و تدنية آثار هذه المخاطر، دون إهمال تأثير باقي المخاطر و التي تعتبر الحصيلة للمخاطر المؤثرة على الملاءة المالية للشركة.
- وضعت العديد من النماذج لقياس الملاءة المالية لشركات التأمين أي قدرتها في إدارة و تسيير مختلف المخاطر التي قد تواجهها لا سيما الملاءة المالية 2، و ما سهل إستغلال هذه المؤشرات من قبل شركات التأمين هو نظم المعلومات الإلكترونية التي تتميز بالكفاءة في تقديم صورة عن الوضعية المالية للشركة في أية لحظة إستنادا إلى تلك المؤشرات.
- ساهمت نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل الدور الرقابي لمختلف الجهات الرقابة و تعزيز دورها في إكتشاف الإنحرافات و إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في آجالها المحددة.
- مكنت نظم المعلومات الإلكترونية من تعزيز مفهوم حوكمة الشركات في قطاع التأمين و الإمتثال لمبادئ الإفصاح و الشفافية في إعداد التقارير المالية.

الخاتمة

- حققت شركات التأمين الجزائرية معدلات نمو مقبولة، كما أن الملاءة المالية لها كانت نسبية ما أدى إلى ضرورة إتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للتأكد مدى إلتزام شركات التأمين بالتنظيمات و التعليمات والأوامر التي أصدرتها الهيئات الرقابية.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تستخدم نظم معلومات إلكترونية في أداء مهامها تتميز بالدقة، السرعة و القدرة على إسترجاع المعلومات و بأقل جهد ممكن.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تتبع أساليب لإدارة مخاطر الإكتتاب و الإستثمار المؤثرة على الملاءة المالية للشركة بمستوى عام مقبول، و كذا لإدارة مختلف المخاطر الناتجة عن أداء الشركة لوظائفها المتعددة كذلك بمستوى مقبول.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن شركات التأمين الجزائرية تلتزم بتطبيق مختلف المعايير و الآليات التي تفرضها مختلف الجهات الرقابية، و التي تنعكس على أداء الشركة و تسهم في زيادة الثقة في الصناعة التأمينية.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية وإدارة مخاطر الإكتتاب و الإستثمار في شركات التأمين، وبالتالي تحقيق هذه الشركات لمعدلات ملاءة مالية مقبولة.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أنه هناك علاقة إرتباط إيجابية بين إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية وإدارة مخاطر وظائف شركات التأمين.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أنه علاقة إرتباط طردية بين إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية و مختلف الآليات الرقابية، و بالتالي أثرها في إدارة المخاطر في الشركة و تعزيز عمليات الرقابة كآلية لإدارة المخاطر.

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أنه يوجد علاقة إرتباط قوية بين المتغيرات المستقلة في الدراسة و المتغيرات التابعة، أي أنها أكدت على أنه يوجد تأثير لنظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين الجزائرية.

3- الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات التي يمكن الإستفادة منها في تطوير دور نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية على النحو التالي:

- العمل على تطوير الأنظمة و التعليمات و القرارات بما يتلائم و التطور النوعي في صناعة التأمين في الأسواق العالمية.

الخاتمة

- يستحسن وضع الخطط الكفيلة بتطوير و تنظيم قطاع التأمين و تعزيز إرساء أسس تنظيمية حديثة وفق أفضل الممارسات العالمية، بما يؤدي إلى زيادة مساهمة قطاع التأمين الجزائري في الناتج المحلي الإجمالي و دعم نمو الإقتصاد الوطني في المجالات كافة وفق أسس سليمة و قوية.
- إيجاد الإجراءات اللازمة لفحص المركز المالي للشركة للتحقق من قدرتها على الوفاء بالتزاماتها و ضمان زيادة الأصول عن الإلتزامات في أي وقت.
- التأكد من مدى كفاءة سياسة الشركة في إدارة مختلف المخاطر و العمل على تنوع المحفظة التأمينية للشركة، و تعزيز سياسة إنتقاء الخطر من خلال زيادة مبيعات التأمين الأكثر ربحا و الأقل خطورة.
- من المحبذ الإستمرار في تطوير أنظمة تقنية المعلومات في الشركة بما يساهم في تطوير عمليات الشركة و زيادة فعالية أنظمة المعلومات الإلكترونية، و بالتالي زيادة جودة و سرعة الخدمات المقدمة للعملاء.
- يستحسن إخضاع نظم المعلومات الإلكترونية في الشركة للتحديث و التحيين المستمر، و تفعيل دورها في تقديم المعلومات في شكل نسب مئوية و مؤشرات تقوم على أسس رياضية، تمكن من تقييم الوضع المالي للشركة في أية لحظة و إتخاذ التدابير اللازمة.
- من المستحسن إستغلال نظم المعلومات الإلكترونية من قبل شركات التأمين الجزائرية بشكل كفى ما يمكن من الإستغناء عن العمل الورقي.
- يستحسن العمل على تنمية قدرات العاملين في قطاع التأمين الجزائري و تدريبهم مما يساهم في نمو الشركة و تطورها، و بالتالي تحقيق أهداف النمو الإقتصادي و التنمية بصفة عامة.
- من المستحسن تدريب الموظفين في الشركات و تمكينهم من فهم مبادئ و تقنيات إدارة المخاطر و طرق تسييرها و تحويل المعرفة النظرية إلى واقع عملي تطبيقي.
- يجبذ إلزام شركات التأمين بتقديم تقارير عن مستويات المخاطر لكل خطر على حدى و إستراتيجية إدارة هذه المخاطر، و يكون ذلك بصفة دورية منتظمة.
- من المفضل تكوين لجنة إدارة المخاطر على مستوى كل شركة تأمين مهمتها تحديد حجم المخاطر التي قد تتعرض لها الشركة، و إجراء دراسات بصفة مستمرة لإتخاذ أكفى و أنسب أساليب لإدارة المخاطر بحيث تقوم على أسس علمية رياضية.
- يستحسن على شركات التأمين مواجهة مختلف المخاطر التي قد تتعرض لها و الترشيد من آثارها بأقل تكلفة ممكنة، و أن تعمل على وضع إستراتيجية واضحة لإدارة المخاطر و إخضاعها للتحديث المستمر تماشيا و المستجدات، بما يضمن قيام القطاع بتأدية مهامه و واجباته بكفاءة عالية و المحافظة على القدرة التنافسية لشركات التأمين في قطاع الصناعة التأمينية العالمية.

4-آفاق الدراسة :

يمكن ذكر عدد من الإقتراحات سعيا لمواصلة البحث في نفس سياق بحثنا و التي قد لم تتناولها
دراستنا كما يلي :

- نظم المعلومات التأمينية و دورها في تسيير أداء شركات التأمين -دراسة مقارنة بين شركات التأمين على الأضرار و شركات التأمين على الأشخاص.
- إسهام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز دور نظم المعلومات الإلكترونية كمدخل لمواكبة التغيرات العالمية -دراسة تطبيقية على قطاع التأمين الجزائري-
- إستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في قياس كفاءة شركات التأمين الجزائرية -دراسة حالة -

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب

1. إبتهاج مصطفى عبد الرحمن، "إدارة البنوك التجارية"، ط2، دار المناهج العربية، مصر، 2000.
2. إبراهيم عبد السلام، "التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية"، ما هي لخدمات الكمبيوتر، مصر، بدون سنة نشر.
3. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، "الخطر والتأمين - المبادئ النظرية والتطبيقات العلمية-"، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2001.
4. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، "التأمين و رياضياته مع التطبيق على تأمينات الحياة وإعادة التأمين"، الدار الجامعية، مصر، 2003.
5. إبراهيم علي عبد ربه، "مبادئ التأمين"، الدار الجامعية، مصر، 2006.
6. أبو عزيز الشيخ، "مدخل إلى التأمين و إدارة الخطر"، دار التنوير، الجزائر، 2013.
7. الإتحاد الدولي للمحاسبين، ترجمة جمعية الجمع الدولي للمحاسبين القانونيين، "معايير التدقيق الدولية"، ضلال أبو غزالة للترجمة و التوزيع و النشر، الأردن، 2009.
8. أمير فرج يوسف، "عالمية التجارة الإلكترونية و عقودها و أساليب مكافحة الغش التجاري و الإلكتروني"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2009.
9. أحمد الخطيب (و) خالد زيغان، "إدارة المعرفة و نظم المعلومات"، ط1، جدار للكتاب العالمي، الأردن، 2009.
10. احمد حسين علي حسين، "دليلك في تحليل و تصميم النظم"، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، مصر، 2003.
11. أحمد سالم ملحم، "إعادة التأمين و تطبيقاتها في شركات التأمين الإسلامي"، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
12. أحمد سالم ملحم، "التأمين التعاوني - دراسة شرعية تبين التصور للتأمين التعاوني و ممارساته العملية في شركات التأمين الإسلامية-"، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2012.
13. أحمد شعبان محمد علي، "الصكوك الإسلامية و دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية"، دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر و التوزيع، مصر، 2014.
14. أحمد صلاح عطية، "محاسبة شركات التأمين"، ط1، الدار الجامعية، مصر، 2005.
15. أحمد علي جمعة، "المدخل الحديث لتدقيق الحسابات"، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2000.
16. أحمد محمد غنيم، "الإدارة الإلكترونية - آفاق الحاضر و تطلعات المستقبل"، المكتبة العصرية، مصر، 2004.
17. أحمد مصطفى صبح، "الرقابة المالية و الإدارية و دورها في الحد من الفساد الإداري"، ط1، مركز الدراسات العربية للنشر و التوزيع، مصر، 2016.

قائمة المصادر و المراجع

18. أسامة عزمي سلام (و) شقري نوري موسى، "إدارة الخطر والتأمين"، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
19. أنعام علي توفى الشهرتلي، "أساسيات قياس قيمة مدى المعلومات -دراسات و تطبيقات-"، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
20. أيهاب نظمي إبراهيم (و) حسن توفيق مصطفى، "محاسبة المنشآت المالية-البنوك و شركات التأمين-"، ط1، مكتبة المجمع العربي الحديث، الأردن، 2011.
21. بهاء شاهين، "العولمة و التجارة الإلكترونية -رؤية إسلامية -"، ط1، دار الفاروق الحديثة للطباعة و النشر، مصر، 2000.
22. ثابت عبد الرحمان إدريس، "نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة"، الدار الجامعية، مصر، 2007.
23. جمال يوسف بدير، "إتجاهات حديثة في إدارة المعرفة و المعلومات"، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
24. جوناثان روفيد، ترجمة علاء أحمد إصلاح، "إدارة مخاطر الأعمال-دليل علمي لحماية أعمالك-"، ط1، مجموعة النيل العربية، مصر، 2008.
25. حاكم محسن الربيعي (و) آخرون، "المشتقات المالية-عقود المستقبلات، الخيارات، المبادلات"، ط1، دار اليازوري العلمية، الأردن، 2011.
26. حاكم محسن محمد (و) حمد عبد احسين راضي، "حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطرة"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2013.
27. حربي محمد عريقات (و) سعيد جمعة عقل، "التأمين و إدارة الخطر-النظرية و التطبيق-"، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
28. حسني عبد الرحمن، "إدارة المعرفة-الرأس معرفية بديلا-"، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
29. حسين صلاح الزين، "تحليل و إدارة و حوكمة المخاطر المصرفية الإلكترونية"، ط1، دار الكتاب الحديث، مصر، 2011.
30. حسين عبد العال محمد، "الرقابة الإدارية بين علم الإدارة و القانون الإداري"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2004.
31. حسين قاضي (و) حسين دودح، "أساسيات التدقيق في ظل المعايير الأمريكية و الدولية"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 1999.
32. حماد طارق عبد العال، "حوكمة الشركات-المفاهيم، المبادئ، التجارب، تطبيقات الحوكمة في المصارف"، الدار الجامعية، مصر، 2005.
33. خصر مصباح الطيبي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2012.
34. دريد كمال آل شبيب، "إدارة مالية الشركات المتقدمة"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
35. ربحي مصطفى عليان، "اقتصاديات المعلومات"، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.

قائمة المصادر و المراجع

36. ردينة عثمان يوسف (و) محمود جاسم الصميدعي، "تكنولوجيا التسويق"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2004.
37. رضوان سمير عبد الحميد، "المشتقات المالية و دورها في إدارة المخاطر و دور الهندسة المالية في صناعة أدواتها"، دار النشر للجامعات، مصر، 2005.
38. رياض سلطان علي، "نظم المعلومات الحاسوبية-نظريات و تطبيقات عملية في الشركات الرقمية"-ط1، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
39. زياد عبد الحليم الذبيبة، "نظم المعلومات في الرقابة و الدقيق"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.
40. سامي عفيفي سالم، "التأمين الدولي-الخطر والتأمين، تأمينات النقل الدولي"-ط2، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 1988.
41. سعد السعيد عبد الرزاق (و) مصطفى عبد الغني، "اقتصاديات إعادة التأمين"، الدار الجامعية، مصر، 2001.
42. سعد غالب ياسين، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
43. سعد غالب ياسين، "تحليل و تصميم نظم المعلومات"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الاردن، 2000.
44. سعد غالب ياسين، "نظم المعلومات الإدارية"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
45. سليمان مصطفى الدلاهمة، "أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات"، دار الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
46. سمير الخطيب، "قياس و إدارة المخاطر بالبنوك"، منشأة المعارف للنشر و التوزيع، مصر، 2005.
47. سمير كامل (و) فتحي رزق، "الاتجاهات الحديثة في الرقابة و المراجعة"، الدار الجامعية، مصر، 2002.
48. سونيا محمد البكري (و) إبراهيم سلطان، "نظم المعلومات الإدارية"، الدار الجامعية، مصر، 2001.
49. سيد أحمد عبد الخالق، "التجارة الإلكترونية و العولمة"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2008.
50. السيد متولي عبد القادر، "الأسواق المالية و النقدية في عالم متغير"، ط1، دار الفكر للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
51. سيد محمد جاب الرب، "إدارة الموارد الفكرية و المعرفية في منظمات الأعمال العصرية"، مطبعة العشري، مصر، 2006.
52. سيد محمد جاب الرب، "الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر و الأزمات التنظيمية"، دار النهضة العربية، مصر، 2011.
53. صادق راشد الشمري، "إستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية و أثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية"، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2013.
54. صالح ميلود حلاط (و) آخرون، "بحوث مؤتمر الرقابة الداخلية-الواقع و الآفاق"-ط1، منشورات الأكاديمية للطباعة و التأليف و الترجمة و النشر، ليبيا، 2007.
55. طارق طه، "إدارة البنوك بين بيئة العولمة و الإنترنت"، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 1999.
56. طارق عبد العال، "إدارة المخاطر-أفراد، إدارات، شركات، بنوك"-ط1، الدار الجامعية، مصر، 2007.

قائمة المصادر و المراجع

57. عامر إبراهيم قنديلجي (و) إيمان فاضل السامرائي، "تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2002.
58. عامر إبراهيم قنديلجي (و) علاء الدين عبد القادر الجنابي، "نظم المعلومات الإدارية"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.
59. عدنان عبد الله محمد عويضة، "نظرية المخاطر في الإقتصاد الإسلامي"، ط1، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، و.م.أ، 2010.
60. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "إدارة المنشآت المتخصصة-البنوك، منشآت التأمين، البورصات-"، ط1، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2006.
61. عبد الرحمن الدوري (و) سعيد جمعة عقل، "إدارة المشتقات المالية"، دار إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2012.
62. عبد الرحمن توفيق، "تسويق الخدمات التأمينية"، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2014.
63. عبد الرزاق بن خروف، "التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري"، مطبعة حيرد، الجزائر، 1998.
64. عبد الغفار حنفي (و) رسمية قرياقص، "أسواق المال - بنوك تجارية، أسواق الأوراق المالية، شركات التأمين، شركات الإستثمار -"، الدار الجامعية، مصر، 2000.
65. عبد الله شوقي، "إدارة الوقت و مدارس القيادة الإدارية"، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2006.
66. عبد الله فرغلي موسى، "تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني"، ط1، يتراك للنشر و التوزيع، مصر، 2007.
67. عبد الله نعمة جعفر، "النظم المحاسبية في البنوك و شركات التأمين"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
68. عبد المقصود محمد ديبان (و) آخرون، "المحاسبة و تكنولوجيا المعلومات - نظم المعلومات المحاسبية و تطبيقاتها على الحاسب-، الدار الجامعية، مصر، 2004.
69. عبد الناصر براني أبو شهد، "إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية"، دار النفائس للنشر و التوزيع، الأردن، 2013.
70. عبد الهادي السيد محمد تقني الحكيم، "عقد التأمين حقيقته و مشروعيته-دراسة مقارنة-"، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2010.
71. عبد نعمة جعفر، "النظم المحاسبية-البنوك و شركات التأمين-"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
72. عثمان الكيلاني (و) آخرون، "المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية"، ط2، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2012.
73. علاء السالمي (و) آخرون، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
74. علاء عبد الرزاق السالمي، "تكنولوجيا المعلومات"، ط2، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
75. عماد عبد الوهاب الصباغ، "نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها"، دار الثقافة للشعر و التوزيع، الأردن، 2004.

قائمة المصادر و المراجع

76. عيد أحمد ابو بكر (و) وليد إسماعيل السيفو، "إدارة الخطر والتأمين"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.
77. عيد أحمد أبو بكر، "إدارة أخطار شركات التأمين-أخطار الإكتتاب، أخطار الإستثمار-"، ط1، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، 2011.
78. غسان قاسم اللامي، "إدارة التكنولوجيا - مفاهيم و مداخل، تقنيات، تطبيقات عملية-"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
79. غسان قاسم داود اللامي (و) أميرة سكر ولي لبياتي، "تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال-الإستخدامات والتطبيقات-"، ط1، دار الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
80. فريد نجار، "المشتقات و الهندسة المالية"، الدار الجامعية، مصر، 2009.
81. كمال الدين مصطفى الدهراوي، "دراسات متقدمة في المحاسبة و المراجعة"، الدار الجامعية، بيروت، 2001.
82. محمد إبراهيم أبو الهيجاء، "عقود التجارة الإلكترونية"، ط3، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.
83. محمد أبو زيد، "مبادئ التأمين"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2010.
84. محمد أحمد الحضري، "حوكمة الشركات"، مجموعة النيل العربية، مصر، 2005.
85. محمد الصيرفي، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، مصر، 2009.
86. محمد الصيرفي، "المسؤولية الإجتماعية و الإدارة"، ط1، دار وفاء لدنيا الطباعة و النشر، مصر، 2007.
87. محمد الصيرفي، "رياضيات التأمين"، مؤسسة هورس الدولية، مصر، 2005.
88. محمد الصيرفي، "نظم المعلومات الإدارية"، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، مصر، 2005.
89. محمد توفيق البلقاني، "مبادئ إدارة الخطر و التأمين"، دار الكتب الأكاديمية للنشر و التوزيع، مصر، 2004.
90. محمد توفيق الماضي، "إدارة الإنتاج و العمليات"، الدار الجامعية، مصر، 1999.
91. محمد توفيق المصري، "التأمين و إدارة الخطر - تطبيقات على التأمينات العامة-"، دار هارون للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
92. محمد داود عثمان، "إدارة و تحليل الائتمان و المخاطرة"، ط1، دار الفكر ناشرون و موزعون، الأردن، 2013.
93. محمد دباس الحميد (و) ماركو إبراهيم نينو، "حماية أنظمة المعلومات"، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
94. محمد رفيق المصري، "التأمين على الحياة و الضمان الإجتماعي"، دار زهران للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.
95. محمد سمير أحمد، "الإدارة الإلكترونية"، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2009.
96. محمد عبد الحسين الطائي، "التجارة الإلكترونية - المستقبل الواعد للأجيال القادمة-"، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2010.
97. محمد عبد الفتاح الصربي، "إدارة البنوك"، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2014.
98. محمد عبد حسين آل فرج الطائي، "المدخل لنظم المعلومات الإدارية"، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2005.

قائمة المصادر و المراجع

99. محمد محمد الهادي، "تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها"، دار الشروق ، مصر، 1989.
100. محمد محمود المكاوي، "إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية"، ط1، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، مصر، 2012.
101. محمد محمود المكاوي، "اقتصاديات نظم المعلومات"، ط1، دار الفكر و القانون للنشر و التوزيع، مصر، 2011.
102. مختار الهانس (و) إبراهيم عبد النبي حمودة، "مقدمة في مبادئ التأمين بين النظرية و التطبيق"، الدار الجامعية، مصر، 2000.
103. مختار محمود الهانسي (و) إبراهيم عبد النبي حمودة، "التأمين التجاري و الإجتماعي-بين الجوانب النظرية و الأسس الرياضية-"، ط1، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 2003.
104. ماهر شعبان العاني (و) شوقي ناجي جواد، "العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، ط1، إثراء للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
105. معتز نزيه محمد الصادق المهدي، "الإتجاهات الحديثة في إعادة التأمين-دراسة مقارنة في ضوء التعديلات الشرعية الجديدة-"، دار النهضة العربية، مصر، 2009.
106. معراج هوارى (و) آخرون، "تسويق خدمات التأمين-واقع السوق الحالي و تحديات المستقبل-"، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2013.
107. منال محمد الكردي (و) جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - النظرية، الأدوات، التطبيقات-"، ط1، الدار الجامعية، مصر، 2002.
108. منال محمد الكردي (و) جلال إبراهيم العبد، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية- المفاهيم الأساسية و التطبيقات-"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003.
109. نبيل محمد مرسي (و) أحمد عبد السلام سليم، "الإدارة الإستراتيجية"، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2007.
110. نجم عبود نجم، "الإدارة الإلكترونية- الإستراتيجية، الوظائف و المشكلات-"، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2004.
111. نصيرة بوجمعة سعدي، "عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.
112. هارون نصر، "التأمين على الحياة"، دار أمجد للنشر و التوزيع، الأردن، 2014.
113. هاشم فوزي (و) دباس العبادي، "الهندسة المالية و أدواتها بالتركيز على إستراتيجيات الخيارات المالية"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
114. هندي منير إبراهيم، "إدارة الأسواق و المنشآت المالية"، منشأة المعارف، مصر، 2002.
115. وائل أنور بندق، "وسائل الدفع الإلكترونية"، دون دار نشر، مصر، 2008.
116. يوسف حجيم الطائي (و) آخرون، "إدارة التأمين و المخاطر"، ط1، دار اليازوري العملية للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.

II. المذكرات و الرسائل الجامعية

1. حسن حميد عبد الله، "دور نظم المعلومات الإدارية و الإدارة المعرفية في بناء القدرة التنافسية للمنظمات الإنتاجية- دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية-"، أطروحة دكتوراه، إدارة الأعمال، جامعة سانت كليمنتس العالمية، العراق، 2012.
2. حياة نجار، "إدارة المخاطر المصرفية وفق إتفاقيات بازل -دراسة واقع البنوك التجارية العمومية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2014 .
3. سعاد بوشلوش، "إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين و إجراءات الرقابة فيها-دراسة ميدانية على عينة من شركات التأمين الجزائرية-"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015.
4. عماد أحمد إسماعيل، "خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي بين الإدارتين العليا و الوسطى -دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة غزة، فلسطين، 2011.
5. محمد بن جاب الله، "أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل و تنمية الخدمات المالية - دراسة حول كفاءة شركات التأمين و آفاق إستثمارها الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2013.

III. الدوريات و المجالات

1. أحمد خلف حسين علي الزهيري (و) ألاء عبد الكريم مادي البلداوي، "تأثير التسويق الإلكتروني في عناصر المزيج التسويقي الخدمة التأمينية"، مجلة دراسات محاسبية و مالية، العدد 22، العراق، 2013.
2. أحمد زهير توفيق، "تحديات مستويات الإستفادة من نظم أتمتة المكاتب -دراسة إستطلاعية لأراء عينة من موظفي المكاتب في دائرة صقر نينوي"، مجلة تنمية الرافدين، العدد 99، العراق، 2010،
3. إسحاق محمود الشعار، "أثر العوامل الإستراتيجية و التكتيكية في نجاح تنفيذ نظام تخطيط موارد المنظمات - دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الأردني-"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 04، الأردن، 2013،
4. إسماعيل موسى رومي، "نحو نظرية موحدة لفعالية نظم المعلومات"، مجلة عجمان للبحوث و الدراسات، العدد 01، اليمن، 2014.
5. أكرم أحمد الطويل (و) بلال يونس، "قواعد البيانات نظام ERP نموذجاً- دراسة حالة في مصنع الغزل و النسيج في الموصل"، مجلة الرافدين لعلوم الحاسوب و الرياضيات، العدد 01، العراق، 2013.
6. أنصاف محمود رشيد (و)آخرون، "فاعلية نظام الرقابة المالية و أثره على الفساد المالي في العراق-دراسة تطبيقية على جامعة الموصل-"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الإقتصادية و الإدارية، العدد 08، العراق، 2012.
7. أيمن زيد (و) الطاهري العمودي، "إدارة المخاطر في شركات التأمين-دراسة قياسية بالتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمين-"، مجلة رؤى إقتصادية، العدد 09، الجزائر، 2015.

قائمة المصادر و المراجع

8. حبار عبد الرزاق، "عناصر التنظيم الإحترازي لنشاط التأمين-مع إشارة خاصة لحالة الجزائر-"، مجلة الإقتصاد و المالية، العدد 00، الجزائر، 2015.
9. حسابو أحمد حسابو آدم، "مدى استخدام أدوات التحليل المالي في التنبؤ بالتعثر المالي المصرفي بالتطبيق على فروع البنك الزراعي -قطاع ولاية النيل الأبيض-"، المجلة العلمية، جامعة الإمام المهدي، العدد 07، السودان، 2016.
10. حمول طارق (و) بوشنافة أحمد، "صيرفة التأمين كتوجه حديث في قطاع التأمين - إشارة لحالة الجزائر-"، مجلة حوليات بشار، العدد 09، الجزائر، 2011.
11. خلود عاصم، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات و إنعكاساته على التنمية الإقتصادية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013.
12. الخموسي أحمد الجلوي (و) أحمد الشريف أحمد، "مدى أهمية النسب المالية المشتقة من قائمة التدفقات النقدية للتنبؤ بالفشل المالي في الشركات الصناعية العامة في ليبيا-"، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية، العدد 01، الأردن، 2015.
13. راغب الغصين (و) لانا نبيل زاهر، "أثر السيولة و الملاءة المالية و الكفاءة الإدارية على ربحية شركات التأمين - دراسة تطبيقية على شركات التأمين السورية الخاصة-"، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية، العدد 03، سوريا، 2014.
14. سالم محمد عبود، "أثر إستراتيجية التسويق الإلكتروني في نشاط التأمين في العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد 27، العراق، 2011.
15. سعد الله أمال، "التأمين و الرقابة على قطاع التأمين في التشريع الجزائري"، مجلة دفاتر السياسة و القانون، العدد 15، الجزائر، 2016.
16. سليمان جودي داود، "نظم المعلومات المحوسبة في شركات النفط العراقية في محافظة البصرة"، مجلة آداب البصرة، العدد 56، العراق، 2011.
17. شنافي كفية، "القواعد التوجيهية المنظمة لعمل شركات التأمين-الملاءة 2- دراسة تحليلية للطرق و الأساليب المستخدمة في تطبيقها"، مجلة دراسات إقتصادية، العدد 01، الجزائر، 2014.
18. طارق حمول، "صيرفة التأمين و دورها في تطوير جودة الخدمات"، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد 01، الأردن، 2015.
19. طارق قندوز، "أداء سوق التأمين الجزائري بين مطرقة التضخم و سندان البطالة خلال الفترة 1995-2009 تحليل الأثر من منظور مؤشري الكثافة و الإختراق"، مجلة بحوث إقتصادية عربية، العددان 69-70، لبنان، 2015.
20. طاهر حسن مصر العجي، "كفاءة القرار و فعاليته بين أرجحية إستخدام النمط العاطفي أو العقلاني في إتخاذ القرار"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية، العدد 01، سوريا، 2013.
21. عامر يوسف محمد العتوم، "هل يختلف التأمين التكافلي عن التأمين التجاري"، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، العدد 02، مصر، 2013.

قائمة المصادر و المراجع

22. عبد العظيم أبو زيد، "التحليل الفقهي والمقاصدي للمشتقات المالية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز-الإقتصاد الإسلامي-، العدد 03، السعودية، 2014.
23. عبد الكريم أحمد قندوز (و) خالد عبد العزيز السهلاوي، "هامش الملاة المالية في شركات التأمين و شركات إعادة التأمين السورية"، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد 38، السودان، 2015.
24. عبد الكريم قندوز، "الهندسة المالية الإسلامية"، مجلة الإقتصاد الإسلامي، العدد 02، السعودية، 2007.
25. عبد الله حمود سراج، "أهمية خصائص المعلومات في بناء واختيار قرارات المنظمة"، مجلة العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، العدد 04، الجزائر، 2005.
26. عبد الناصر درويش، "دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية-دراسة ميدانية-"، مجلة المحاسبة و المراجعة، العدد 02، مصر، 2013.
27. عربي عطية، "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية-دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)-"، مجلة الباحث، العدد 10، الجزائر، 2012.
28. عماد سعد محمد الصيانع، "تطوير المحاسبة عن إنخفاض قيمة أصول إعادة التأمين وفقا للمعايير المحاسبية-دراسة ميدانية-"، مجلة المحاسبة و المراجعة، العدد 01، مصر، 2013.
29. عيساوي سهام (و) مرغاد لخضر، "إستخدام المشتقات المالية في إدارة المخاطر المالية"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 15، الجزائر، 2014.
30. غسان عيسى إبراهيم العمري، "أثر موارد نظم المعلومات في تحقيق إستراتيجية المنافسة-دراسة حالة"، مجلة الإدارة و الإقتصاد، العدد 90، الأردن، 2012.
31. غسان قاسم داود اللامي، "تحليل مكونات البيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات-دراسة إستطلاعية في بيئة عمل عراقية-"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013.
32. فايز جمعة النجار (و) نازم محمود الأحمد المكاوي، "نظم المعلومات و أثرها في مستويات الإبداع -دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية-"، مجلة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية، العدد 02، سوريا، 2010.
33. فتحي القباني، "أعداء المستهلك في الأزمات- التأمين و الشحن و أخطار الحروب-"، صحيفة عكاظ، العدد 2999، جدة، 2009/09/02.
34. ليلى ناجي مجيد الفتلاوي، "بيئة المحاسبة و مؤشرات تكييفها لتكنولوجيا المعلومات"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013.
35. محمد إبن عراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر مقتضيات الشفافية و تجويد الخدمة و إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد 19، الجزائر، 2014.
36. محمد دباغية (و) إبراهيم خليل السعدي، "أثر العوامل البيئية على كفاءة و فعالية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين-دراسة تحليلية في شركات التأمين الأردنية-"، مجلة الإدارة و الإقتصاد، العدد 90، العراق، 66.
37. محمد عبد الرحيم المحاسنة، "أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية إتخاذ القرارات-دراسة ميدانية في إدارة الجمارك الأردنية-"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 01، الأردن، 2008.

قائمة المصادر و المراجع

38. محمد عبد العزيز الصافي عبيد (و) أحمد علي أحمد، "أثر إعادة التأمين على أداء شركات التأمين السودانية بالتطبيق على فرع التأمين البحري بضائع للفترة 2007-2013"، مجلة جامعة السودان المفتوحة، العدد 05 ، السودان، 2015.
39. محمد عبد العزيز الصافي عبيد (و) أحمد علي أحمد، "تقييم إعادة التأمين في شركات التأمين السودانية بالتطبيق على فروع التأمين البحري بضائع للفترة 2004-2013"، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد 16، السودان، 2015.
40. محمد فلاح علي خوادة، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم"، مجلة دراسات العلوم التربوية، العدد 03، الأردن، 2015.
41. معهد الدراسات المصرفية، "المشتقات المالية"، العدد 02، الكويت، 2010.
42. مقدم عبيرات (و) عبد المجيد قدي، "العولمة و تأثيرها على الإقتصاد العربي"، مجلة الباحث، العدد 01 ، الجزائر، 2002.
43. موسى عبد الناصر (و) محمد القريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة كلية العلوم و التكنولوجيا بجامعة بسكرة-الجزائر"، مجلة الباحث، العدد 09، الجزائر، 2011.
44. وحيد محمود رمو (و) سيف عبد الرزاق محمد التوار، "إستخدام أساليب التحليل المالي في التنبؤ بفشل الشركة المساهمة الصناعية-دراسة على عينة من الشركات المساهمة الصناعية العراقية المدرجة في سوق الأوراق المالية"، مجلة تنمية الرافدين، العدد 100، العراق، 2010.

IV. الندوات و المؤتمرات و الملتقيات العلمية

1. بجلول فيصل (و) خويلد عفاف، "التأمين التكافلي الإسلامي كبديل للتأمين التجاري التقليدي في الجزائر-الواقع والآفاق-"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول "الصناعة التأمينية-الواقع العلمي وآفاق التطوير ، تجارب الدول-"، جامعة الشلف ، الجزائر ، 03-04/12/2012.
2. أسامة ربيع سليمان، "معوقات إنتشار التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصرفي"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي العشرون حول "صناعة الخدمات في الوطن العربي"، كلية التجارة، مصر، 2004.
3. أقاسم عمر أساوس الشيخ، "إعادة هندسة عمليات إدارة سلسلة التوريد"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "الإبداع و التغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة-دراسة و تحليل تجارب وطنية و دولية-"، كلية العلوم الإقتصادية، البلدية، الجزائر، 18-19/05/2011.
4. بلعزوز بن علي (و) محمد معمري، "نظام التأمين التعاوني بين النظرية والتطبيق-دراسة حالة شركة سلامة للتأمين التعاوني-"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول: "التأمين التعاوني، الهيئة الإسلامية للإقتصاد و التمويل"، الرياض، 7-8/12/2011.
5. جمال الدين خاسف (و) شوقي بورقية، "توريق أخطار التأمين و إعادة التأمين كبدايل تغطية لشركة التأمين-دراسة مقارنة"، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول "منتجات وتطبيقات الإبتكار و الهندسة المالية بين الصناعة المالية التقليدية و الصناعة المالية الإسلامية"، جامعة سطيف، الجزائر، 5-6/05/2014.

قائمة المصادر و المراجع

6. حديد نوفيل (و) بوخاري راضية، "برمجية تخطيط موارد المؤسسة كأداة للتسيير و المساعدة على إتخاذ القرار"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "أدوات التسيير الحديثة في منظمات الأعمال ودورها في الوقاية من الأزمات -دراسة حالة بعض التجارب-"، كلية العلوم الإقتصادية، البليدة، الجزائر، 04-05/05/2015.
7. حساني حسين (و) حسناوي مريم، "الإتجاهات الحديثة لإدارة المخاطر في شركات التأمين-إشارة للتجربة الجزائرية-"، ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي حول: "الإتجاهات الحديثة في الفكر الإداري و المالي-إدارة المشاريع التحديات و الآفاق-"، جامعة فيلادلفيا، الأردن، 6-7/05/2016.
8. حساني حسين، " دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز" تنافسية مؤسسات التأمين الجزائرية-دراسة تطبيقية لنظام إلكتروني متكامل لإدارة مؤسسة التأمين"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول " الصناعة التأمينية-الواقع العملي و آفاق التطوير، تجارب الدول-"، جامعة شلف، الجزائر، 03-04/12/2012.
9. زروقي إبراهيم (و) بدري عبد المجيد، "دور قطاع التأمين في تنمية الإقتصاد الوطني"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "الصناعة التأمينية-الواقع العملي و آفاق التطوير، تجارب الدول-"، جامعة شلف، الجزائر، 03-04/12/2012.
10. زينب بوقاعة (و) ريمة برامة، "تسعير الخيارات المالية وفق نموذج بلاك و شوز-دراسة حالة خيارات القطاع البنكي"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول "منتجات وتطبيقات الابتكار و الهندسة المالية بين الصناعة المالية الإسلامية و التقليدية"، جامعة سطيف، الجزائر، 26-27/04/2016.
11. ساعد بن فرحات، " بعض مبادئ و آليات الحوكمة في شركات التأمين -مقارنة بين شركة التأمين و إعادة التأمين و شركة اكسا للتأمين"، ورقة مقدمة للندوة حول " مؤسسات التأمين التكافلي و التأمين التقليدي بين الأسس النظرية و التجربة التطبيقية"، جامعة سطيف، الجزائر، 26-27/04/2016.
12. سامح رأفت أبو حجر (و) إيمان أحمد محمد رويحة، "دور المراجعة كآلية لتقويم نظم الرقابة الداخلية في ظل تطبيق حوكمة الشركات في مصر"، ورقة مقدمة للمؤتمر السنوي حول: "المحاسبة في مواجهة التغيرات الإقتصادية و السياسية المعاصرة"، مصر، 27/9/2014 .
13. سعد درواسي (و) صيف الله محمد الهادي، "المراجعة الداخلية في ظل حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول: " حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، بسكرة، الجزائر، 06-07/05/2012.
14. سليمان ناصر (و) ربيعة بن زيد، "دور الحوكمة في إدارة مخاطر الصكوك الإسلامية"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: " دور الحوكمة في تفعيل أداء المؤسسات الإقتصادية"، جامعة الشلف، الجزائر، 19-11/11/2013.
15. عبد الرزاق الشحاتة (و) سمير إبراهيم البرغوثي، " ركائز الحوكمة و دورها في ضبط إدارة الأرباح في البيئة المصرفية في ظل الأزمة المالية العالمية"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: " الأزمة المالية و الإقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية"، جامعة سطيف، الجزائر، 20-21 أكتوبر 2009.
16. عصماني عبد القادر، "أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: " الأزمة المالية و الإقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية"، جامعة سطيف، الجزائر، 20-21/10/2009.

قائمة المصادر و المراجع

17. فاطمة الزهراء طلحي (و) رحيلية سيف الدين، "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العمومية الجزائرية -دراسة حالة ميدانية لمجموعة من الإدارات بولاية سوق أهراس-"، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول "المؤسسة بين الخدمة العمومية و إدارة الموارد البشرية-مقاربة نظرية و تجارب عالمية-"، جامعة البليدة، الجزائر، 17/11-18/11-2015.
18. محمد فلاق (و) رضوان انساعد، "الإدارة الإلكترونية-مفهومها، متطلبات التطبيق- عرض تجارب لبعض الدول العربية-"، مداخلة مقدمة للملتقى الدولي حول: "متطلبات إرساء الحومة الإلكترونية في الجزائر-دراسة تجارب بعض الدول"، جامعة البليدة، الجزائر، 13-14/05/2013.
19. محمود السيد عيسى منصور (و) آخرون، "التركيب المحصولي المصري في ظل المخاطرة و المتغيرات المحلية و الدولية"، ورقة مقدمة في مؤتمر حول: "نحو وضع سياسات جديدة للنهوض بالقطاع الزراعي بمصر"، كلية الإقتصاد والعلوم السياسية، القاهرة مصر، 4/10/2009.
20. نبيل قبلي (و) نغماري سفيان، التأمين المصرفي في الجزائر بين النظرية والتطبيق، ورقة مقدمة للملتقى الدولي حول: "الصناعة التأمينية -الواقع العملي وآفاق التطوير، تجارب الدول-"، جامعة شلف، الجزائر، 03-04/12/2012.
21. اليوسف بن ميسة، "تقرير سوق التأمين الجزائري"، ورقة مقدمة للمؤتمر العام 31 للإتحاد العام العربي للتأمين، لبنان، 24-26/05/2016.
22. صالح بن ناصر العمير، "التأمين الصحي التعاوني و أثره على الإقتصاد السعودي حتى عام 2020"، ورقة مقدمة في ندوة حول "الرؤية المستقبلية للإقتصاد السعودي حتى عام 2020"، الرياض، 19-23/10/2002.

V. النصوص التشريعية و التنظيمية

1. الأمر 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية العدد 13 بتاريخ 08/03/1995
2. القانون 04/06 المتعلق بالتأمينات، الجريدة الرسمية العدد 15 بتاريخ 12/03/2006 يعدل و يتمم الأمر 95/07

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

I. Les ouvrages

1. Iew and owski/ P.Serafini/ M and others, "The methodology-implementation and application of decision support systems-" , Springer-verlay, new york, 1991.
2. Amil Kumar, «Global executive information system-key issues-»، Garlan publishing, INC, New york, 2000
3. Ashok Arora, «Foundations of computer science », Firewall media, new Delhi, 2006

4. Benoit A. Aubert, Jean-Grégoire Bernard, «**Mesure intégré du risque dans les organisations**», les presses de l'université de Montral, Canada, 2004.
5. Carolyn wilson, Alton grizzel et d'autres, «**Education aux media et à l'information-programme de formation pour les enseignants-** », UNESCO, USA, 2012
6. Chantal Horley, «**Management d'un projet système d'information -principes, techniques, Mise en œuvre et outils-**», 6 eme ED, Dunod, France, 2008.
7. Christian Sainrapt, «**Dictionnaire de l'assurance**», Arcature, Paris, 1996.
8. Daniel J.power, «**Decision support basics** », 1st ED, Business expert press, LLC, USA, 2009.
9. David Kroenke, Deborah bunker and others, «**Experiencing MIS**”, 3 ed ED, Pearson, Australia, 2014.
10. Don tap Scott,” **Office automation –a user –driven method-**“, Plenum press, New york, 1982.
11. H Amin Allah, «**Le contrôle interne**», OPU, Algerie, 1993.
12. H.David shermany joe zhuresources, «**Service productivity management-improving service performance using DEA-**“, springer science+business media,USA, 2006.
13. Hugnes Angot, «**Système d'information de l'entreprise – analyse théorique des flux d'information et cas pratiques-**», 4eme ED, Edition de Boeck université, Belgique, 2002.
14. Intentional association of insurance supervisors, «**Insurance care principles-standards, guidance and assessment methodology-**“, USA, 2003.
15. Jack B. Revelle, «**Manufacturing hand book of best practices-An innovation, productivity and quality focus-**“,CRC press, USA, 2002.
16. Jaque Renard, «**Théorie et pratique de l'audit interne**», 7eme ED, Edition d'organisation groupe Eyrolles , Paris, 2010.
17. John Nicholas, «**Project management for business and engineering principles and practice** », 2nd ED, Elsevier Butterworth –Heinemann, UK, 2004.
18. June Jamrich, Danoja, «**New perspectives on computer concepts** », course technology cengage learning, 11th ED,USA, 2009.

19. Karl M. Kapp and others, "**Integrated learning for ERP success-a learning requirements planning approach-**" 1ST ED, CRC press, USA, 2001.
20. Katovic, « **Transaction processing systems** », information process and technology, USA, 2011.
21. Khayr Allah Belaid, « **L'audit interne et l'approche de la dynamique de groupe** », centre de publication universitaire, Tunisie, 2005.
22. Marice Yolles, "**Organisation as a complex systems –an introduction to Knowledge Cybernetics-**", information age publishing, INC, USA, 2006.
23. Marjone Chevalier, Carole Launay et d'autres, « **La banque assurance-analyse de la situation de la bancassurance dans le monde-** », SCOR, USA, 2005.
24. Michael Abramoici, Rainer Stark, "**Smart product engineering** », Springer, Germany, 2013.
25. Pratiqé Boisselier, « **contrôle de gestion –court et application** », 2eme ED, Paris, 2001.
26. R. Birein et J. Semical, "**Contrôle interne et vérification**", Edition Preportane INC, CANADA, 1984.
27. Rajesh Ray, "**Enterprise resource planing- tax and cases-**", Tata McGraw-Hill, India, 2004.
28. Roland Bisenus, « **L'assurance du particulier** », Edition Pomoculture, Luxemburg, 2010.
29. Rudy Hirschhein, Heinz K. Klein and others, "**Information, systems development and data modeling-conceptual and philosophical foundations-**", Cambridge university press, USA, 1995.
30. S. Shajahan, R. Priyadharsini, « **Management information system** », New age international publishers, New Delhi, 2004.
31. Sabine Roeser, Rafaela Hiller Brand and other, "**Hand book of risk theory – epistemology, decision theory, ethics and social implication of risk-** », Springer, London, 2012.
32. Tricia David, "**Teaching young children**", 1st ED, Saga publications company, London, 1999.
33. V.S. Bagad, « **Management information systems** », 4ed ED, technical publication pune, India, 2009.
34. V.S. Bagad, « **Management information systems** », 3ed ED, technical publications pune, India, 2008.

II. Les rapports et périodiques

1. conseil national d'assurance en Algérie (CNA), "revue de l'assurance", n°06, CNA, Alger ,2014.
2. Direction général du trésor, direction des assurances, "Activité des assurances en Algérie", Algérie, 2015
3. Doukani sara (et) d'autres, « Le secteur des assurances en Algérie :Un état des lieux »,Revu algérienne d'économie et management, N°09 ,Algérie, 2017.
4. Frédérique Planchet (et) Marc juillard, « pilier 2vers le pilotage d'un profil du risques », la tribune de l'assurance, n°153, France,2010
5. Hossein Bigali, «The internet encyclopedia» , volumel, John Wiley and sons, INC, 2004.
6. Ion Lungu, Adela Bra, « Executive information systems – multidimensional models » , Revista informatica economica, N°03, Romania, 2007.
7. Jeu philip Dumont , « Gestion des risques des compagnies d'assurances :une revue de la littérature récente »,assurances et gestion des risques, vol 79(1-2), Canada,2011
8. KPMG, «guide des assurances en Algérie 2015-mise a jours 2014-», Algérie, 2015.
9. MAX J. RUDOLPH(et) d'autres,» Risk Management Framework in a Life Insurance Company», RECORD,vol29,N°03, America, 2004.
10. Mir Mohammad Azad1, Mohammad bin amin2, and others ,«Executive Information system», IJCSNS international of computer science and network security, vol12, N°05,Iran, 2012.
11. Organization of economic cooperation and development, «Principles of corporate governance», economic reform journal, issue N°04, USA, 2004
12. Sasan Rahmathan, «Transaction processing systems », encyclopedia of information systems vol04, USA, 2003.
13. SIGMA, « Marches émergents de l'assurance-les leçons tirées des crises financiers-»,Swiss re, N°07/2003.

14. SIGMA, le marché de la réassurance en 2015-international France, conférence de presse, paris, 2016

I. Les Conférences:

1. Billel Benilles , « L'évolution du secteur algérien des assurances», séminaire national sur les sociétés d'assurances takaful et les sociétés d'assurances traditionnelle entre la théorie et l'expérience pratique , Université Ferhat Abbas , Sétif, Algérie , 25-26/04/2011

2. Karim Abboura , « Le control de la solvabilité des compagnies d'assurance algériennes», séminaire national sur les sociétés d'assurances takaful et les sociétés d'assurances traditionnelle entre la théorie et l'expérience pratique , Université Ferhat Abbas , Sétif, Algérie , 25-26/04/2011.

II. Les rapports officiels et les lois et instructions

1. Conseil national d'assurance CNA, « revue de l'assurance », APEC communication, n°12, janvier à mars 2016, Algérie.

2. Conseil national d'assurance CNA, « Le secteur des assurances », notes statistiques du marché algérien des assurance en 2014, Algerie.

3. Direction général du trésor, « Le secteur des assurances en Algérie », Publication des services économiques, Alger , 2013

4. Le conseil national d'assurance (CNA) , « Le secteur des assurances », notes statistiques du marché algérien des assurance en 2015, Algérie.

ثالثا: مواقع الإنترنت و مقالات على الخط

1. طارق قندوز (و) عبد الحفيظ حسام الدين، "إضاءات حول تجربة صيرفة التأمين في الجزائر - الواقع والمأمول -":

http://www.insurance4arab.com/2015/04/blog-post_29.html

https://www.cma.org.sa/_layouts/15/CMAInternet

2. هيئة السوق المالية، "حوكة الشركات":

قائمة المصادر و المراجع

3. عيد أحمد أبو بكر، أثر الإلتزام بتطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية على تحسين الأداء المالي في شركات التأمين بالتطبيق على السوق الأردنية،

<http://www.zuj.edu.jo/wp-content/staff-research/economic/dr.eid-ahmed/2.pdf>

4. إبراهيم أحمد عبد النبي حمودة، "الأسس العلمية العملية لتقييم الأداء في شركات التأمين"

http://www.grenc.com/show_article_main.cfm?id=22349

5. هيئة الإشراف على التأمين، "الملاءة المالية ونظم الإنذار المبكر في شركات التأمين"،

<http://www.sisc.sy/index.php/2014-04-01-06-22-18/188-2014-07-17-07-44-49>

6 .PWC, « Solvabilité 2 –l'ORSA dernier ligne droite avant solvabilité 2 », France , 2015

<http://www.pwc.fr/fr/publications/assurance/solvabilite-2/lorsa-derniere-ligne-droite-avant-solvabilite-21.html>

7 .Robert W. k lein, Regulating insurer solvency in a brave new world, center for risk management and insurance res

https://www.researchgate.net/publication/228678566_Regulating_Insurer_Solvency_In_a_Brave_New_Worldsearch

8. Emilia Clipici, Catalina Bolvan, Bancassurance–Main insurance distribution and sale channel

http://economic.upit.ro/repec/pdf/2012_3_7.pdf

<http://www.cna.dz>

9. المجلس الوطني للتأمينات

<http://www.uar.dz/annee-2015>

10. الإتحاد الجزائري لشركات التأمين و إعادة التأمين

<http://www.mf.gov.dz>

11. وزارة المالية

<http://www.ons.dz>

12. الديوان الوطني للإحصائيات

<http://www.swissre.com>

13. شركة إعادة التأمين العالمية

الملاحق

الملحق رقم 01: الإستبيان باللغتين العربية و الأجنبية.

جامعة حسيبة بن بوعلي-شلف-

كلية العلوم الإقتصادية التجارية و علوم التسيير

قسم: العلوم الإقتصادية

الموضوع: إستمارة جمع البيانات

الرقم:.....

الإخوة و الأخوات الكرام

تحية طيبة و بعد:

يهدف هذا الإستبيان الى التعرف على دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في شركات التأمين بالتطبيق على بعض شركات التأمين الجزائرية، أرجو التكرم بقراءة فقرات الإستبيان و الإجابة عليها بموضوعية و دقة، و إختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي، لما لذلك من اثر مهم للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الإستفادة منها مستقبلا.

كما أحيطكم علما بأن جميع الإجابات سوف تعامل بسرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، كما أن نتائج الدراسة ستعرض بشكل إجمالي و لن يشار إلى أي إسم من الأسماء المشاركة في الإجابة على فقرات هذا الإستبيان.

شاكرة لكم حسن تعاونكم

طالبة دكتوراه

قصاص مروة

الجزء الأول: معلومات عامة

يرجى وضع علامة × أمام الإجابة المناسبة

- 1 - إسم الشركة
- 2 - إسم نظام المعلومات الإلكتروني المعتمد في الشركة؟

البيانات الشخصية:

3- الجنس ذكر أنثى

4- السن 29- 20 39-30

50- أكثر من 50

5- المستوى التعليمي ثانوي جامعي-ليسانس-

ماجستير أو دكتوراه أخرى

6- الوظيفة الحالية مدير شركة مدير مالي رئيس قسم

مدقق داخلي محاسب أخرى

7- عدد سنوات الخبرة في قطاع التأمين أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات

10-15 سنة أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني : دور نظم المعلومات الإلكترونية في إدارة المخاطر في الشركة

أولاً: فعالية نظم المعلومات الإلكترونية في شركات التأمين الجزائرية

الفقرات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
المعلومات التي يوفرها النظام صحيحة و خالية من الإخطاء					
المعلومات التي يوفرها النظام مرتبة و منسقة بحيث يسهل فهمها					
يمكن من الوصول إلى المعلومات في التوقيت المناسب كلما كانت مطلوبة					
المعلومات التي يوفرها النظام تكون مرتبطة بالحاجة إليها من قبل شخص معين و في حالة معينة					
يمكن نظام المعلومات من تقديم المعلومات و ترتيبها بتعاقب معين					
يمكن نظام المعلومات من تقديم المعلومات في شكل جداول أو نسب مئوية عن المجال المطلوب					
يمكن نظام المعلومات في الشركة من دمج المعلومات المتشابهة و فصلها عن المختلفة					
نظام المعلومات في الشركة يقلل من احتمالات الوقوع في الأخطاء					
يتميز نظام المعلومات في الشركة بالسرعة في إسترجاع المعلومات					
يوفر نظام المعلومات في الشركة الجهد في الوصول إلى معلومات محددة					
نظام المعلومات في الشركة يقسم إلى أنظمة فرعية تختلف باختلاف الوظائف في الشركة					

ثانياً: دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل إدارة مخاطر الملاء المالية في شركات التأمين الجزائرية

الفقرات	غير موافق إطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
تقوم الشركة بعمل المعاينة اللازمة على موضوع التأمين قبل قبول الإكتتاب فيه					
تقوم الشركة بتحليل الأخطار التي تم الإكتتاب فيها لتصنيف الأخطار و					

					علاقتها بالأخطار الموجودة بمحفظة الإكتتاب
					قبل عملية الإكتتاب
					تقوم الشركة بقياس درجة الخطورة لتقدير أقصى خسارة متوقعة
					تقوم الشركة بعمل المقارنات اللازمة لكل خطر على حدة لترتيب المخاطر ترتيبا كيميا سليما
					قياس الأخطار المقبولة
					تقوم الشركة بتطوير سياسة الإكتتاب للتحكم في الخطر إذا كان معدل تكرار الخطر مرتفع و درجة الخطورة منخفضة
					تقوم الشركة بنقل الخطر من خلال إعادة التأمين إذا كان معدل تكرار حدوث الخطر منخفض و درجة خطورته مرتفعة
					تقييم وسائل إدارة الخطر
					تقوم الشركة بدورات تدريبية على القائمين على تنفيذ الخطط الإستثمارية لضمان كفاءتهم في توفير حد أدنى من السيولة لمقابلة المطالبات غير المتوقعة
					تطبق الشركة مبدأ الإستقرار لهيكل محفظة إستثماراتها و عدم التغيير المفاجئ أو السريع أو الكبير لهذا الهيكل
					التنوع و الإستقرار
					تأكد الشركة من مدى سلامة التنسيق بين قنات الإستثمار المختلفة لضمان استقرار قدرتها على الوفاء بالتزاماتها اتجاه الغير في مواعيد استحقاقها
					تقوم الشركة بتطبيق مبدأ التنوع في الاستثمار حتى لا تتعرض إستثمارات الشركة للخطر

ثالثا : دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل إدارة مخاطر وظائف شركات التأمين الجزائرية

الفقرات	غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
إدارة العمليات التأمينية					
تعتمد الشركة الطرق الإحصائية عند إختيار الأخطار التأمينية					
تقوم الشركة بتحديد أقساط التأمين عن طريق التوزيع العادل بن حملة وثائق التأمين للخسائر و المصروفات الخاصة بها بالإستناد إلى الإحصائيات المتوفرة عن السنة الماضية					
تقوم الشركة بمجموعة واسع من النشاطات التسويقية لضمان كم					

					هائل من المبيعات
					تعمل الشركة إستنادا إلى البحوث التسويقية على تطوير برامج تأمينية جديدة لتلبية حاجات الجمهور المستهدف
					توجد دائرة في الشركة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة و تحديد قيمة التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر
					تقوم الشركة بتسوية المطالبات بإحترام الإنصاف و السرعة في التسديد
					تقوم الشركة بتعويض الفوري للمؤمن لهم بالتعويض الذي يحدده خبير التسوية في تقريره بعد إثبات صحة وقوع الخطر المؤمن منه غير العمدي
					الإستثمار
					تقوم الشركة بتنوع إستثماراتها حسب طبيعة إلتزاماتها
					تقوم الشركة بإستثمار أموالها في مجالات مضمونة كاسندات الحكومية
					تعتمد الشركة وسائل رقابية وقائية في حال إنخفاض القيمة السوقية لإستثماراتها
					إعادة التأمين
					تقوم الشركة بإختيار معيد التأمين حسب الحاجة و حسب طبيعة الأخطار المعاد تأمينها

رابعا : دور نظم المعلومات الإلكترونية في تفعيل دور النظام الرقابي في شركات التأمين الجزائرية

الفقرات	غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
النظام الرقابي الداخلي					
تتوفر الشركة على نظام معلومات يوفر المعلومات تقيس فعالية أنظمة الرقابة الداخلية					
يوجد في الشركة مراجعة دورية لأجزاء و ضوابط الرقابة لأنظمة الشركة لضمان دقة و نزاهة المعلومات					

					يوجد في الشركة نظام محاسبي متكامل يساهم في زيادة فعالية نظام الرقابة الداخلية
					يوجد في الشركة مجموعة من العاملين على مستوى مناسب من الكفاءة لتحقيق الكفاءة في الأداء
					تقييم اساليب إدارة المخاطر
					يساهم نظام الرقابة و التدقيق الداخليين في الشركة في تحديد الأخطار التي تتعرض لها الشركة و مراقبتها باستمرار
					يسمح نظام الرقابة و التدقيق الداخليين بتحديد المراجعة المناسبة لإدارة مختلف المخاطر في الشركة بأقل تكلفة ممكنة
					تتابع إدارة الشركة من خلال نظامها الرقابي تنفيذ سياسة إدارة المخاطر لوضع خطط لمواجهة المخاطر الطارئة
					يتولى نظام الرقابة داخل الشركة مهمة تقييم برنامج إدارة المخاطر و إخضاعها للمراجعة الدورية بمشاركة مجلس الإدارة
					رقابة التقارير
					تتمكن مختلف جهات الرقابة من خلال التبادل الإلكتروني للتقارير من تحديد مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة
					تمكن هيئات الإشراف و الرقابة من متابعة كدى كفاية رأسمال الشركة لمتابعة قدرتها على مواجهة الخسائر غير المنتظرة نتيجة إستقراء مختلف التقارير

Université Hassiba Ben Bouali –CHEF-

Faculté des sciences économiques, et du commerce et des sciences de
gestion

Département des sciences économiques

Objet : questionnaire

N°....

Mme, Melle, Messieurs

Dans le cadre de la préparation d'une thèse de doctorat nous relisons une enquête dont le but de récolter des informations sur le **rôle des systèmes d'information électronique dans la gestion des risques des compagnies d'assurance algériennes.**

Aussi, Nous vous demandons de bien vouloir remplir ce questionnaire, afin de nous aider, par notre part nous nous engageons à respecter l'anonymat total des personnes enquêtés et des entités auxquelles ils appartiennent.

Par ailleurs, nous vous garantissons que les résultats de cette enquête devront utilisés strictement que pour les travaux de recherche académiques de notre thèse.

Nous tenons à vous remercier à l'avance pour votre précieuse collaboration apportée à la réalisation de cette enquête.

L'étudiante
Kassas Maroua

Deuxième partie : le rôle des systèmes d'information électronique dans la gestion des risques dans la société.

1-Premièrement : efficacité des systèmes d'information électronique dans les sociétés d'assurance algérienne

Paragraphes	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	plus que d'accord
Les informations que le système fournit sont correctes et sans erreur.					
Les informations que le système fournit sont ordonnées et reliées alors qu'on peut les comprendre					
Il facilite la réception des informations à l'heure exacte à chaque demande					
Les informations que le système fournit sont reliées à la demande d'une certaine personne et dans un cas particulier					
Le système d'information aide à fournir des informations et les classees avec une succession particulière					
Le système d'information aide à fournir des information en forme de tableaux ou des pourcentages selon la demande					
Le système d'information aide à fournir la société à fusionner les informations similaires et les écarté de celles qui sont différentes					
Le système d'information dans la société diminue les possibilités de faire des erreurs					
Le système d'information se caractérise dans la société avec une vitesse de récupérer les informations					
Le système d'information fournit à la société l'effort pour arriver à des informations précises.					
Le système d'information dans la société se divise en des systèmes de sections qui se diffèrent selon les fonctions					

dans la société					
-----------------	--	--	--	--	--

2-Deuxièmement : le rôle des systèmes d'information électronique pour activer la gestion des dangers des ressources financières dans les sociétés d'assurance algériennes

Paragraphes	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	plus que d'accord
La société prend un aperçu nécessaire sur le sujet d'assurance avant d'accepter la souscription La société analyse les dangers de la souscription pour classé les dangers et sa relation des dangers existants dans le portefeuille de la souscription					
Avant l'opération de la souscription					
La société teste le taux du danger pour estimer les pertes prévu					
La société compare chaque danger a part pour les classé quantitativement					
Mesure des dangers acceptés					
La société développe la politique de la souscription pour métriser le danger si le taux de danger répéter été élevé et le risque été diminué					
La société transporte le danger a travers la réassurance si le taux de danger répéter été diminué et le risque été élevé					
Evaluation des outils de la gestion du risque					
La société organise des cours de formation pour les gens qui exécute les plans d'investissement pour assurer sa capacité à fournir une liquidité minimale pour répondre à des réclamations inattendues					
La société impose le principe de la stabilité pour la structure du portefeuille de son investissement et ni de changement surprise ou rapide ou grand pour la structure					
Diversité et stabilité					
La société s'assure de l'intégrité de la coordination entre les canaux d'investissement différent pour assurer la stabilité de sa capacité de respecter les obligations envers					

les autres pour ses dates d'échéances					
La société exécute le principe de diversité dans l'investissement pour que l'investissement de la société ne sois pas en danger					

3-Troisièmement : le rôle des systèmes d'information électronique pour activer la gestion des dangers pour les fonctions les sociétés d'assurance algériennes

Paragraphes	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	plus que d'accord
La gestion d'opération des assurances					
La société utilise des moyens statistiques pour choisir les risques d'assurance					
La société décide les primes d'assurance a travers la distribution égale parmi les assurés pour les pertes et leur dépenses en se réfèrent aux statistiques disponible que l'année passé					
La société ramasse les activités de marketing pour assurer un taux des ventes					
La société opte à développer des nouveaux programme d'assurance en se réfèrent sur des recherches de marketing pour répondre aux besoins du public ciblé					
La société a un service spécialisé pour étudier les réclamations soumise et sélectionner la valeur du remboursement mérité selon l'ajustement des pertes					
La société établisse réclamations en respectant l'équité et la rapidité dans le paiement					
La société rembourse immédiatement du croyant pour le remboursement que l'expert en règlement le fixe dans son rapport après avoir prouvé la certitude d'avoir lieu un danger non volontaire					

Investissement					
La société diversifie son investissement selon ses engagements					
La société investit son argent dans des domaines assurés comme des obligations d'état					
La société utilise des moyens de contrôle et préventifs dans le cas où la valeur marketing de son investissement diminue					
Réassurance					
La société choisit le réassureur selon le besoin et selon la nature des dangers à réassurer					

4-Quatrièmement : le rôle des systèmes d'information électronique pour activer le rôle du système de contrôle dans les sociétés d'assurance algériennes

Paragraphes	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Neutre	D'accord	plus que d'accord
Systeme interieure de controle					
La société est dotée d'un système qui fournit des informations qui mesurent l'efficacité des systèmes de contrôle interne					
La société dispose d'une révision périodique des parties et du contrôle des contrôles pour les systèmes de la société pour assurer la perfection et l'intégrité des informations					
La société dispose d'un système de comptabilité complet contribue dans une augmentation efficace du système de contrôle interne					
La société dispose d'un groupe de fonctionnaires aptes pour réaliser l'efficacité					
Evaluations des méthodes de gestion des risques					

Le système de contrôle et de vérification interne contribue dans la société à sélectionner les dangers dont la société est exposée et la contrôler constamment					
Le système de contrôle et de vérification interne permet à sélectionner la révision adéquate pour gérer différents danger dans la société à bas prix					
L'administration de la société suit l'exécution de la politique pour gérer les dangers selon son système de contrôle pour mettre des plans pour affronter les dangers d'urgence					
Le système de contrôle prend en charge dans la société une mission pour évaluer le programme pour gérer les dangers et les soumettre à la révision périodique à participer au conseil de l'administration					
Contrôle des rapports					
Différents superviseurs peuvent sélectionner plusieurs dangers dont la société est exposée selon l'échange électronique des rapports					
Les organismes de surveillance et de contrôle peuvent suivre un capital suffisant de la société pour suivre sa capacité à affronter les pertes non attendues à la suite de l'induction des différents rapports					

الملحق رقم 02: أهم التشريعات المنظمة للقطاع التأمين الجزائري

مضمون القانون	رقم القانون وتاريخه
	النصوص التشريعية
<ul style="list-style-type: none"> - يتعلق بإلزامية التأمين على السيارات وبنظام التأمين على الأضرار. - متعلق بالتأمينات. - متعلق بتأمين قروض الصادرات. - يتعلق بإلزامية التأمين على الكوارث الطبيعية وبتعويض الضحايا. 	<ul style="list-style-type: none"> - القانون رقم 31/88 مؤرخ في 19/07/1988، متمم للأمر 74-15 المؤرخ في 30/01/1974 - الأمر 07/95 مؤرخ في 25/01/1995 - الأمر 06/96 مؤرخ في 10/01/1996 - الأمر 12/03 مؤرخ في 26/08/2003
	المراسيم التنفيذية
<ul style="list-style-type: none"> - يتعلق بإعداد قائمة عمليات التأمين وحصرها - يتضمن صلاحية المجلس الوطني للتأمينات وتكوينه وتنظيم عمله - يحدد شروط منح وسطاء التأمين الإعتماد والأهلية المهنية وسحب الأهلية منهم ومكافأتهم ومراقبتهم - يتعلق بتعريفات الأخطار في مجال التأمين - يحدد شروط التأمين وكيفيةه في مجال المسؤولية المدنية عن المنتوجات - يحدد قائمة المباني العمومية المعفاة من إلزامية تأمين المسؤولية المهنية والمسؤولية العشرية - يحدد شروط تسيير الأخطار المغطاة بتأمين القرض عن التصدير وكيفيةه - يحدد شروط منح شركات التأمين و/أو إعادة التأمين الإعتماد وكيفيةه منحه - يتعلق بالتنازل الإلزامي في مجال إعادة التأمين - يحدد شروط تسيير الأخطار المغطاة بتأمين القرض عن التصدير وكيفيةه - يحدد مهام مركزية الأخطار وتنظيمها وسيرها - يحدد شروط منح شركات التأمين و/أو إعادة التأمين 	<ul style="list-style-type: none"> - مرسوم تنفيذي رقم 95-338 مؤرخ في 30/10/1995 - مرسوم تنفيذي رقم 95-339 مؤرخ في 30/10/1995 - مرسوم تنفيذي رقم 95-340 مؤرخ في 30/10/1995 - مرسوم تنفيذي رقم 96-47 مؤرخ في 17/01/1996 - مرسوم تنفيذي رقم 96-48 مؤرخ في 17/01/1996 - مرسوم تنفيذي رقم 96-47 مؤرخ في 17/01/1996 - مرسوم تنفيذي رقم 96-235 مؤرخ في 02/07/1996 - مرسوم تنفيذي رقم 96-267 مؤرخ في 03/08/1996 - مرسوم تنفيذي رقم 98-312 مؤرخ في 30/09/1998 - معدل للمرسوم التنفيذي رقم 95-409 - مرسوم تنفيذي رقم 99-75 مؤرخ في 11/04/1999 - متمم للمرسوم التنفيذي رقم 96-235 - مرسوم تنفيذي رقم 07-138 مؤرخ في 19/05/2007 - مرسوم تنفيذي رقم 07-152 مؤرخ في 20/05/2007

<p>الإعتماد وكيفية</p> <p>- يحدد كفاءات وشروط توزيع منتجات التأمين عن طريق البنوك والمؤسسات المالية وما شابهها وشبكات التوزيع الأخرى</p> <p>- يحدد شروط إعتماد خبراء ومحافظي العواريات وخبراء التأمين لدى شركات التأمين وشروط ممارسة مهامهم وشطبهم</p> <p>- يحدد مهام لجنة الإشراف على التأمينات</p> <p>- يحدد القانون الأساسي النموذجي لشركات التأمين ذات الشكل التعاضدي</p> <p>- يتعلق بالحد الأدنى لرأسمال شركات التأمين</p> <p>- يتعلق بالتنازل الإلزامي في مجال إعادة التأمين</p> <p>- يتعلق بالإلتزامات المنظمة لشركات التأمين وإعادة التأمين</p> <p>- يتعلق بحدود قدرة شركات التأمين على الوفاء</p>	<p>معدل و متمم للمرسوم التنفيذي رقم 96-267</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 07-153 مؤرخ في 20/05/2007</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 07-220 مؤرخ في 14/07/2007</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 08-213 مؤرخ في 29/04/2008</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 03-13 مؤرخ في 11/01/2009</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 09-375 مؤرخ في 16/11/2009</p> <p>معدل و تمم للمرسوم التنفيذي رقم 95-409</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 10-207 مؤرخ في 09/09/2010</p> <p>معدل و متمم للمرسوم التنفيذي رقم 95-409</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 13-114 مؤرخ في 28/03/2013</p> <p>- مرسوم تنفيذي رقم 13-115 مؤرخ في 28/03/2013</p> <p>معدل و متمم للمرسوم التنفيذي رقم 95-343</p>
	قرارات
<p>- يحدد كفاءات وشروط فتح مكاتب التمثيل لشركات التأمين و/أو إعادة التأمين</p> <p>- يحدد منتوجات التأمين الممكن توزيعها بواسطة البنوك والمؤسسات المالية وما شابهها وكذلك النسب القصوى لعمولة التوزيع</p> <p>- يحدد النسبة القصوى لمساهمة بنك أو مؤسسة مالية في رأسمال شركة التأمين و/أو إعادة التأمين</p> <p>- يحدد كفاءات فتح فروع لشركات تأمين أجنبية</p>	<p>- قرار 180 مؤرخ في 28/01/2007</p> <p>- قرار 195 مؤرخ في 06/08/2007</p> <p>- قرار 1650 مؤرخ في 20/02/2008</p> <p>- قرار 168 مؤرخ في 20/02/2008</p>
	المقررات
<p>- يتضمن تعيين المستفيدين من التنازل الإلزامي لإعادة التأمين و تحديد القوانين التي ينبغي إحترامها في عمليات إعادة التأمين</p>	<p>-مقرر رقم 43 المؤرخ في 29/07/2002</p>

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على التشريعات و القوانين المنظمة لقطاع التأمين.

الملحق رقم 03: قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	إسم و لقب الأستاذ
جامعة حسيبة بن بوعلي - شلف-	د. حبار عبد الرزاق
جامعة حسيبة بن بوعلي - شلف-	د. حساني حسين
جامعة إين خلدون - تيارت-	د. بولعباس مختار
جامعة غرداية	أ.د. عبد اللطيف مصيطفي
جامعة عمان - الأردن-	د. علي فلاح مفلح الزعبي