الرقابة الداخلية وتأثيرها في مخاطر التأمين
بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية

أ.م.د علاء عبد الكريم البلداوي المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية	زينب صادق ابراهيم

المستخلص

يلجأ الأفراد إلى التأمين ضد أخطار معينة، وذلك بغرض درء الخطر عنهم في حال وقوعه وبالتالي الشعور بالأمن، ولذلك يقومون بنقل عبء الخطر الذي قد يتعرضون له في شخصهم أو ممتلكاتهم إلى الغير عن طريق التعاقد مع شركة التأمين لتأدية هذه الخدمة. و لتحقيق ذلك لا بد من دفع أقساط و مبالغ معينة إلى شركة التأمين، و تقوم هي باستثمارها لتنميتها من أجل القدرة على سداد التعويضات للمؤمن لهم في حال حدوث الأخطار المؤمن ضدها. ولذلك تخضع أعمال التأمين لإشراف الدولة ورقابتها، وإن كان ذلك بدرجات متفاوتة من دولة لأخرى, وذلك لضمان تحقيق هدف التأمين الأساسي، وهو توفير الحماية التأمينية لمن يرغب فيها بتكلفة معقولة, وهناك اجماع عالمي على ضرورة الإشراف والرقابة على عمليات التأمين.يهدف البحث الى تحديد الرقابة الداخلية وتأثيرها في مخاطر التأمين في الشركة عينة البحث ومن خلال دراسة وتحليل مفهوم الرقابة الداخلية ومراحلها وانواعها وعلاقتها بالأقسام. وعلى هذا الاساس عرضت الباحثة في بحثها لموضوع (الرقابة الداخلية وتأثيرها في مخاطر التأمين) دراسة تطبيقية في شركة التأمين الوطنية، وقد استخدمت الباحثة استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات فضلا عن المقابلات الشخصية للمديرين، واختبرت فرضيات البحث التي اهتمت بوجود العلاقة والاثر بين متغيرات البحث عن طريق الاساليب الاحصائية ذات الصلة بالموضوع، ولغرض اختبار العلاقة اعتمدت معامل الارتباط بيرسون، ولاختبار علاقة الاثر تم اعتماد معامل الانحدار الخطي البسيط. وخلص البحث الى اثبات اهم نتائج الجانب النظري منه وهي ان نجاح الرقابة الداخلية في أي وحدة اقتصادية يعتمد على مدى جدية الادارة العليا ورغبتها في انجاحها ودعمها لان الادارة هي المسؤولة عن صياغة نظام الرقابة الداخلية وتصميمه بما يتناسب مع اهدافها. وان اهم نتائج البحث علميا هي وجود علاقة ارتباط قوية بين الرقابة الداخلية ومخاطر التأمين وهذه العلاقة غير مفعلة او موظفه بصورة جيدة في الشركة توصي الباحثة بالاهتمام أكثر وتعزيز العلاقة وهذا يصب في حماية الشركة من تعرضها الى المخاطر. وقدمت الباحثة في النهاية جملة من التوصيات الى الشركة المبحوثه، استنادا الى النتائج التي توصلت اليها كان ابرزها. ضرورة اهتمام ادارة الشركة بقسم الرقابة

الداخلية وتوفير الصلاحيات لها، وكذلك تطوير ملاكها كي يكون ويكون مؤهلا تأهيلا جيداً وبخطط وبرامج وارشادات ومعايير دولية للرقابة.

Abstract

Individuals resort to insurance against certain risks, in order to ward off the danger in the event of their occurrence and therefore a sense of security, so they are shifting the burden of risk that they may be subjected in their persons or their property to others by contracting with an insurance company to perform this service. To achieve this it is necessary to pay the premiums and certain amounts to the insurance company, and you are investing for their development to the ability to pay them compensation for the insured in the event of a hazard insured against. Therefore, subject to the insurance business to the supervision and control of the state, albeit to varying degrees from country to country, so as to ensure the achievement of the goal of basic insurance, which is to provide insurance protection for those who wish them at a reasonable cost, and that the global consensus on the need for supervision and control of the insurance operations. The research aims to determine the role of internal control in reducing the risk of the insurance company in the sample and through the study and analysis of the concept of internal control and stages and kinds of departments and their relationship. On this basis, offered a researcher at the consideration of the subject (oversight role in reducing the risk of insurance) An Empirical Study in the National Insurance Company to choose used form questionnaire as head of the collection of information as well as personal interviews for managers, and tested hypotheses which focused on the existence and effect relationship between the variables of search by statistical methods relevant for the purpose of testing hypotheses relationship adopted Pearson correlation coefficient, and to test the effect relationship has been the adoption of simple linear regression coefficient.The research found to prove the most important results of the theoretical side of it which is the success of the internal control in any economic unit depends on how serious the desire of senior management to its success, support and because the administration is responsible for the formulation and design of the internal control system commensurate with its goals., And the most important results of the search scientifically is a relationship strong correlation between the internal control and risk insurance, and this relationship is disabled or employee in the company has a good researcher recommends more attention to and strengthen the relationship and this is in the protection of the company's exposure to risk. And in the end, the researcher presented a set of recommendations to the company researched, based on the findings was the most prominent. Paying attention to the Department of Business Administration of internal control and provide her powers, as well as the development and Staff be qualified and well-qualified plans, programs and guidelines and international standards of censorship.

1- منهجية البحث

يتضمن هذا المبحث التعريف بمشكلة البحث، وأهميته، وأهدافه، وفرضياته، والحدود المكانية والزمانية له، والأسلوب العلمي المتبع في الدراسة وأخيرا أساليب جمع البيانات والمعلومات.

1- 1 مشكلة البحث

أثرت المتغيرات الكبيرة التي شهدها الاقتصاد العراقي بعد سنة 2003 في شركات التأمين، حيث ان هذه المتغيرات ادت الى حدوث المشكلات الآتية:

1- نتيجة للمتغيرات البيئية الكثيرة والمتسارعة التي يمر بها المجتمع العراقي في الوقت الحاضر فأنها أدت الى ارتفاع حدة الخطر وبالتالي التأثير في النشاط التأميني.

2- ضعف دور نظام الرقابة الداخلية في مجال ادارة الخطر اثرت سلبا في ايجاد الحلول الجذرية للمخاطر الداخلية والخارجية التي تواجه تلك الشركات.

1-2 أهمية البحث

تكمن أهمية البحث فيتناوله موضوعاً مهماً يتعلق بدور الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين عند تطبيقها في شركات التأمين والجهات التي يمكن ان تتولاها وواجبات كل جهة واساليب التنسيق فيما بينها، فضلاً عن اهمية تبني الرقابة الداخلية الآليات الرقابية الفعالة لتتمكن من تجاوز حدود المخاطر التأمينية، وأهمية دور الرقابة الداخلية في تقويم مدى ملاءمة إدارة المخاطر وكفايتها لتعزيز الثقة والموضوعية في البيانات المالية التي قدمتها شركات التأمين فضلاً عن اهمية تسليط الضوء على الاسباب التي تمنع من اتخاذ الاجراءات الرقابية لتقليل المخاطر وتجنبها وتشخيصها وتجاوزها ومعالجتها.

1- 3 أهداف البحث يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:

1. تحديد إدارة المخاطر وأنواعها وأسس إدارتها والإجراءات المتبعة للحد منها.

2. تحديد طبيعة المخاطر التي تواجه قطاع التأمين في العراق.

3. بيان دور المدقق الداخلي في تقويم إدارة المخاطر في قطاع التأمين.

4. متابعة اجراءات الرقابة الداخلية الموضوعة في الشركة عينة البحث ودورها في ادارة مخاطر التأمين.

5. بيان مدى حاجة قطاع التأمين في العراق لتبني ادارة المخاطر من قبل مجالس اداراته.

1-4 فرضية البحث: لغرض ايجاد الحلول المناسبة لمشكلات البحث تقدم الباحثة الفرضية الآتية:

تؤثر الرقابة الداخلية (x) في تقليل مخاطر التأمين (y).

1. الانشطة والمهام التي تقوم بها الرقابة الداخلية في شركة التأمين لتقليل مخاطر التأمين.

2. الاجراءات التي تتخذها الرقابة الداخلية في شركة التأمين لتقليل مخاطر التأمين.

3. اسس نجاح الرقابة الداخلية في شركة التأمين في تقليل مخاطر التأمين وتذليل الصعوبات التي تواجهها.
4. الاهداف التي تحققها الرقابة الداخلية في شركة التأمين لتقليل مخاطر التأمين والدوافع التي انشئت من اجلها.

1-5 مجال الدراسة: تم اختيار شركة التأمين الوطنية لمجال الدراسة للأسباب الاتية:

1. لما تمثله هذه الشركة من ثقل تغطية وحصة سوقية في قطاع التأمين في العراق.
2. ولأنها أقدم شركات التأمين العاملة في العراق.
3. تمثل مرجعاً في الاداء لشركات التأمين الاخرى من أجل معرفة العلاقات غير الاعتيادية التي تكشف الحاجة الضرورية لإدارة المخاطر.
4. دورها في تطوير وتحسين الانشطة التأمينية كافة.

1-6 الحدود المكانية والزمانية للبحث:

1. الحدود المكانية: تم اختيار مقر الشركة حدوداً مكانية للبحث لكونه مركز ادارة المخاطر في الشركة وثقل الرقابة الداخلية في مقر الشركة.
2. الحدود الزمنية: تتراوح الحدود الزمانية للبحث حوالي اثنا عشر شهرا.

1-7 المنهج المستخدم:- تم اعتماد المنهج الوصفي في تناول مشكلات البحث واثبات فرضياته في الجانب النظري لتحقيق اهداف البحث، كما سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري استناداً الى واقع ادارة المخاطر التأمينية في الشركة عينة البحث ودور الرقابة الداخلية في تخفيضها.

1-8 وصف استمارة الاستبانة والاشخاص عينة البحث.

1- تصميم الإستبانة ووصف العينة

اعتمدت الدراسة في منهجيتها على وسائل متعددة لجمع البيانات، وكانت استمارة الاستبانة أهم تلك الوسائل، إذ قامت الباحثة وبعد مراجعة اغلب الأدبيات، والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية فضلا عن استطلاع أراء القائمين على أعمال التامين، والمتخصصين في المجالي الرقابة والتأمين مع ذلك قامت الباحثة باستشارة المشرف العلمي لهذه الدراسة لوضع أبعاد محاور الاستبانة، والعبارات الملائمة لكل محور، إذ استعملت مقياس ليكرت (Likert) التدريجي الخماسي من (1-5)، وبعد إعداد استمارة الاستبانة بصيغتها الأولية عرضت على عدد من السادة المحكمين من ذوي الاختصاص كما في المحلق (2) لغرض تقويمها وإبداء أرائهم ومقترحاتهم فيما يتعلق بمدى ملاءمة فقرات المقياس مع الأهداف التي أعدت من اجلها.

2- اختبار الصدق والثبات

أولاً: إختبار الصدق (Validity): ويعد هذا الإختبار شرطاً أساسياً للتأكد من أن فقرات الإستبانة تقيس الأهداف التي أعدت من أجلها، وعلى هذا الأساس تم إعداد إختبار الصدق الظاهري. والصدق الظاهري وهو ما يسمى بصدق المحكمين (Trustees Validity) وهو صدق يستهدف التحقق من مدى إنتماء الفقرة إلى مجالها، إذ تعمم الإستبانة بعد الإنتهاء من صياغة فقراتها على مجموعة من الخبراء في مجال الإختصاص للأخذ بتوصياتهم فيما يتعلق بتعديل بعض الفقرات أو حذف البعض الآخر أو الإبقاء عليها كما هي، وقد إعتمدت نسبة إتفاق الآراء البالغة (75%) فأكثر لكل ممارسة للدلالة على صدقها، إذ إن أي نسبة من دون هذه النسبة لا تعطي معنوية.

ثانياً: إختبار الثبات (Reliability): ويعني أن الإستبانة تعطي النتائج نفسها فيما لو أُعيد تكرارها مرة أخرى. وجرى التحقق من ثبات الإستبانة بطريقة (ألفا – كرونباخ / Alpha – Cronbach) اذ يستخدم الفا كرونباخ عندما يكون الاستبيان المعروض للعينة ثلاثي محاور الاجابة (يعني مثلا، احيانا، نادرا، غالبا) او اكثر او خماسي محاور الاجابة.

1-8: ادوات التحليل والمعالجة الاحصائية للبحث

اولا: أساليب الإحصاء الوصفي Descriptive Statstic

أ. التوزيع التكراري (Frequency) والنسب المئوية (Percentages): لغرض وصف البيانات الخاصة بإختبار عينة الدراسة.

ب. الوسط الحسابي $\overline{X}$:(Arithmetic Mean):يستخدم في حساب متوسط إجابات أفراد العينة ومعرفة مستوى المتغيرات لأغراض التحليل والموازنة.

ج. الإنحراف المعياري s:(Standard Deviation) يستخدم لمعرفة الإنسجام أو التشتت في إجابات أفراد العينة عن الوسط الحسابي للمتغير، ويستفاد منه لأغراض التحليل والموازنة.

ثانيا. أساليب الإحصاء الاستدلالي Statistical Inference

أ. معامل الثبات بطريقة (ألفا– كرونباخ / Alpha – Cronbach)، لإختبار الثبات لفقرات الإستبانة: وقد تم تطبيق العلاقة الاحصائية الاتية لحساب قيمة المعامل.

ب. معامل التباين (Coefficient of Variation) لتحديد المتغيرات الأكثر أهميةً، والمتغيرات الأكثر تجانساً.

ثالثا. معامل الارتباط والانحدار Correlation coeffiaient and Regression

أ. معامل إرتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لمعرفة نوع العلاقة الإرتباطية بين متغيرات الدراسة من حيث قوتها وإتجاهها.

ب. الإنحدار الخطي (RegressionLinear) يعّد أحد الأساليب الإحصائية التي تستخدم لتوضيح التأثيرات بين متغيرين أحدهما (مستقل) تفسيري والآخر(معتمد) إستجابي.

2- الاطار الفكري للتامين والنظريات الخاصة به

2-1: انواع التأمين وعناصره وخصائص الاخطار القابلة للتأمين.

اولا: القسط: يعد القسط المقابل الذي يلتزم المؤمن له بدفعه من أجل تغطية الخطر الذي يأخذه المؤمن على عاتقه، وان القسط عنصر جوهري في عقد التأمين و ذلك لما له من أهمية، ويعد القسط في نظر المشرع بمثابة ثمن الخطر أو تعبير عن الخطر بقيمة مالية, و يتكون القسط مما يأتي: (Johnwiley& sons, 1999: 7)

1- القسط الصافي: وهو مقابل الخطر الذي يغطيه وتتوقف قيمته على درجة احتمال وقوعه و مدى جسامة ما يقع من خسارة.

2- علاوة القسط: المؤمن يسعى إلى تحقيق ربح, ولذلك فإن علاوات القسط تحتوي على نفقات اكتتاب العقود و نفقات الإدارة و الضرائب, فضلا عن هامش الربح لأن المؤمن في حد ذاته يعد تاجرا.

ثانيا: الخطر المؤمن منه: يعد الخطر أهم عناصر العملية التأمينية على الاطلاق ،لان حسابات المؤمن كلها تتوقف على مدى احتمالية وقوع الخطر وجسامته، فهو يشكل محل التأمين ومبرر وجوده، كما تتدرج تحته عدة أنواع من الأخطار أهمها(ابو عرابي:2011،151)

1. الخطر الثابت والخطر المتغير: هو ذلك الخطر الذي تظل فرص تحققه ثابتة خلال مدة التأمين ،بحيث يبقى احتمال تحققه بالدرجة نفسها طيلة هذه المدة (ابو عرابي: مصدر سابق،180) إن التأمين على الحريق هو التأمين من خطر ثابت لأن احتمالات تحققه واحدة خلال مدة ثابتة سواء يكون الحريق أو لا يكون. أمّا التأمين على الحياة فهو خطر متغير لأنه يواجه هذا الخطر في مراحل متغيرة من حياته لأن المدة غير ثابتة. Erik Banks and Richard Dunn, 2003: (22)

2. الخطر المعين والخطر غير المعين: يكون الخطر المعين إذا كان المحل الذي يقع عليه قد تحقق شخصا كان أو شيئا معينا وقت التأمين. أما الخطر غير المعين فيكون إذا كان المحل الذي يقع عليه تحقق غير معين وقت التأمين, وإنما يتعين وقت تحقق الخطر.(Lewis :1992,p262 Mandell).

- **خصائص الخطر القابل للتأمين** هنالك خصائص يجب توفرها في الخطر حتى تقبل شركات التأمين ان تؤمن ضده ،وفيما يأتي أهم الخصائص:

1. أن يكون احتمالياً– ويعني ان يكون وقوع الخطر المؤمن منه أمرا غير مؤكد ولا مستحيلاً، فلا يمكن التأمين ضد خطر جفاف المحيطات فهذا مستحيل. أما الخطر المحتمل فيشمل جميع الاخطار كالأخطار الصافية من تلف الاصول والممتلكات والمسؤولية المدنية والاصابة والوفاة وغيرها. فهذه اخطار غير مؤكدة الحدوث وغير مستحيلة بل احداث محتملة الحدوث ،تخضع احتمالية حدوثها الى عوامل عدة ومختلفة. وحتى يكون الخطر احتمالياً يجب ان يحدث في المستقبل. فلا يمكن التأمين على أخطار حدثت في الماضي حيث ان حوادث الماضي هي من الحوادث المؤكدة وليست احتمالية. ومن الواضح أن وقوع الخطر في الماضي أو وقت اصدار عقد التأمين يكون اساسا للتحايل على شركة التأمين.

2. أن يكون قابلا للقياس– تعني عملية قياس الخطر تحديد قيمة الخسائر المتوقعة نتيجة وقوع الخطر. وتفيد عملية قياس الخطر وتحديد الخسائر المتوقعة في تحديد القسط الواجب استيفاؤه من طالب التأمين. فمثلا عند حدوث تصادم مروري فان شركة التأمين تقوم بالتأمين عن الاضرار المؤمن ضدها والقابلة للقياس كمياً مثل مصاريف العلاج واصلاح الاضرار بالسيارة او الاضرار الاخرى الناتجة عن الحادث كأضرار ممتلكات الغير والاذى الذي لحق بهم ودفع بدل العطل والضرر الذي نجم عن الحادث.

3. أن تكون انواع الاخطار كافية من حيث العدد والنوعية– اي يجب ان يوجد عدد كبير من الوحدات المعرضة للخطر نفسه. وهذا الشرط أساسي في التأمين لان وجود العدد الكبير من الوحدات المعرضة للخطر يمكن المؤمن (شركة التأمين) من التنبؤ وتقدير– في حدود معقولة ومقبولة وعلى ضوء التجارب الماضية – حجم الخسائر المتوقعة في المستقبل.

4. أن لا يكون اراديا– يعني أن لا يكون المؤمن له قد تعمد وقوع الخطر او ساهم في العوامل التي ساعدت في تحقيقه. حيث يصبح التأمين بذلك تحايلا للكسب غير المشروع. كما أن ذلك يفقد الخطر احتمالية الحدوث حيث يصبح حدثاً مؤكداً وهذا يخالف قانون الاعداد الكبيرة الذي يعتمد على الاحداث التي تقع بصورة عشوائية. ومن أمثلة الاخطار الارادية ان يقوم شخص بأحراق سيارته ومطالبة التأمين بالتعويض.

5. أن تكون الاخطار موزعة وغير معرضة للكوارث الطبيعية– وهذه الخاصية تشير الى وجوب أن لا تكون الحوادث من النوع الذي لا يصيب عدداً كبيرا من الناس والممتلكات في وقت واحد كالفيضانات والزلازل وثورات البراكين والحروب. وهذه جميعها أخطار يصعب تأمينها؛ لان الخسائر التي تحدث عنها تصيب عدداً كبيرا من الناس مما يؤدي الى عجز شركة التأمين عن دفع التعويضات.

6. أن يكون الخطر موضوع التأمين مشروعاً وقانونياً– أي ان يكون الخطر موضوع التأمين مشروعاً من الناحية القانونية والاخلاقية. فمثلا التأمين على بضائع مسروقة أو مهربة لا تستحق

التعويض عند تحقق الخطر، كما أن شركات التأمين لا تقوم بالتأمين ضد مخالفات السير مثلا؛ لان المخالفة غير قانونية كما ان الاضرار الناتجة عن حادث سير من سائق تحت تأثير المخدرات او السكر لا يستحق التعويض (ارتيمة, عكور: 2010،101-103).

2-2 الخصائص النوعية لأسس الرقابة ومنهج الرقابة

أولا: خصائص عملية الرقابة الفعالة: هناك كثير من الخصائص التي يجب أن تتوافر في أي نظام رقابي سليم حتى يتسنى تحقيق الاستفادة المرجوة منه إذ يتميز نظام الرقابة الداخلية الفعال بعدد من الخصائص الأساسية التي يحدد وجودها كلها أو بعضها مدى جودة النظام وقوته, أما في حالة عدم وجود إي من هذه الخصائص فما هو إلا اشارة إلى ضعف النظام أو جزء منه , ويمكن تلخيص هذه الخصائص على النحو الآتي:

- **أن تكون الرقابة اقتصادية:** ينظر دائما إلى إي نشاط من زاوية العائد والتكلفة فعادة يجب على أي نشاط أن يؤدي إلى تحقيق منافع تفوق التكلفة المترتبة على تأديته ومن ثم مقارنة العائد من وضع نظام رقابي سليم بالتكلفة الخاصة به, فوضع نظام لتسجيل البيانات وتحليلها وكتابة التقارير والمذكرات المختلفة له تكلفة معينة ينبغي في الأقل أن تساوي العائد أو المنفعة التي ستحصل عليها المنظمة من جراء تطبيق ذلك النظام.
- **الفصل بين المسؤوليات:** يجب على كل منظمة اقتصادية أن تعمل على فصل مسؤوليات العاملين لديها حتى تقلل من احتمال الغش أو حدوث أخطاء غير متعمدة في البيانات المحاسبية وذلك بافتراض عدم التواطؤ بين موظفين أو أكثر في تنفيذ التلاعب أو إخفاء إي أخطاء غير متعمدة, ولهذا فان الفصل السليم بين مسؤوليات العاملين يعتمد على الفصل بين الوظائف.
- **الاحتفاظ بالأصل أو حيازته.**
- **الإثبات في السجلات.**
- **كفاءة الموظفين:** يعتمد نظام الرقابة الداخلية على درجه كفاءة العاملين بالمنظمة والذين تقع عليهم مسؤولية تنفيذه ولهذا يجب على المنظمة أن تتبع سياسة سليمة في تعيين الموظفين أو ترقية الموظفين الحاليين إذ يكون النظام جيدا" وفعالا" بفضل الموظفين المؤهلين.
- **أن يكون النظام الرقابي سهل الفهم:** لكي يكون للرقابة معنى وأهميه يجب على الإفراد تفهم ما تسعى الرقابة إلى تحقيقه وكيفيه استعمال النتائج المتحققة وعلى هذا يجب أن يتصف النظام الرقابي بسهولة الفهم والاستيعاب لدى العاملين قبل تطبيقه, فالأدوات والوسائل الرقابية المتقدمة أصبحت تعتمد على الأساليب الإحصائية والرياضية المعقدة بحيث أصبحت متاحة للمؤسسات المختلفة لاستعمالها.

- **أن ترتبط الرقابة بمراكز اتخاذ القرار:** هي ارتباط الرقابة بالمراكز التنظيمية للقرارات والمسؤولة عن تحقيق الأداء وتقويمه فالمراكز المختلفة داخل المنظمة التي تقوم بإصدار القرارات في المجالات المتعددة يجب أن تكون لديها أهداف واضحة لإقناع الآخرين بها ومعلومات صحيحة تمكنها من التقويم السليم للتنفيذ الناجح للأهداف, ويعني هذا ضرورة تصميم نظام المعلومات في المنظمة بحيث يكون لدى كل مسؤول المعلومات الضرورية التي تمكنه من الرقابة في مجال عمله, فمدير المبيعات مثلا يجب أن تتوافر لديه المعلومات عن التكلفة والمبيعات وعن عدد الوثاق ويجب أن تتاح له المعلومات الضرورية مثل كمية المبيعات لكل رجل بيع وعدد الحسابات الجديدة للزبائن ومتوسط المبيعات لكل زبون وهكذا...
- **أن تتصف الرقابة بسرعة تسجيل الانحرافات:** يقوم نظام الرقابة الفعال على سرعة تسجيل أي انحرافات عن مستوى الأداء المرغوب فيه وبطبيعة الحال فان الوضع المثالي هو اكتشاف أي مشاكل قبل حدوثها وقد يحدث ذلك في الواقع العملي ولكن في غالبيه الأحوال يجب أن يجري تقديم التقارير الخاصة بأية انحرافات بمجرد حدوثها أو بعدها بوقت قصير وذلك يفيد في سرعة تصحيح الانحرافات قبل أن تتفاقم المشاكل وتتزايد أثارها السلبية في المنظمة.
- **أن يكون النظام الرقابي مرنا"**: يجب أن يتصف النظام الرقابي بالمرونة إي بالقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة اذان تشابه المشاكل وأسباب الانحرافات تتطلب أن يكون التصرف مناسبا لطبيعة الموقف ولهذا يجب على كل مسؤول أن تتوافر لديه الوسائل والأساليب الرقابية التي تمكنه من إتباع كثير من التصرفات المختلفة.
- **أن يعتمد النظام الرقابي على الاتصال والمعلومات الإدارية:** لابد من توافر نظام سليم يمكن من تلقي وتسجيل المعلومات كافة الخاصة بمعايير الأداء وكذلك القياس الفعلي للأداء فضلا" عن توافر نظام مزدوج الاتجاه للاتصال بما يمكن من توفير المعلومات في الوقت المناسب. (وليم توماس:1989:373).

وترى الباحثة إن الرقابة الداخلية على مخاطر التأمين تمتاز بأهمية كبيرة في شركات التأمين نظراً لاعتماد الخدمات التأمينية بدرجة كبيرة على مهارة تسويق رجال البيع وكذلك الاداريين، ولأن شركة التأمين تتميز بنظام خدمة مستمرة، فضلاً عن كثرة عدد الإدارات والأقسام التأمين والوحدات الوظيفية والنشاطات، وتداخل الأنشطة الفنية والإدارية، مما يفرض معه وجود نظام فعال للرقابة الداخلية.

2-3 منهج الرقابة في شركة التأمين

أ- **الوظيفة الاقتصادية:** تعني المبرر الاقتصادي للشركة لا جل البقاء:

- قيمتها الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع.

- الخدمات التي تقدمها.
- نوعية الالتزام.
- الشعور بالمسؤولية.

ب- **الهيكل التنظيمي:** تعني وضع تقسيم العمل:

- تم تعيين المسؤولية ورسم حدودها.
- تكون نتائج التخصص.
- تكون الاتصالات بين جميع أجزاء الوظيفة للمنشأة.

ج- **صحة الإيرادات:** تحلل نتائج النشاط السابق للادارة، كما هو في كشوفات الميزانية بالدخل من خلال: إيجاد العائد المتكافئ والمتنامي في الاموال المستثمرة وربطه مع معدلات الزيادة في السكان وسوق المستهلك وضرورة نمو الشركة فضلا عما تستخدمه الشركة من عوائد رأس المال وكفاءة استخدام احتياطات التوسع

د- **البحث والتطوير**: استعداد الشركة من خلال استمرارها لتقديم أفكار جديدة أو خدمات جديدة، وتنسيق النتائج بين الأقسام المختلفة.

هـ- **فاعلية الادارة العليا:** يقوم مجلس الادارة كليا(حجمه وتركيبه، توزيع أعماله، عدد الأعضاء الخارجيين فيه، تكرار وفاعلية اجتماعاته، لجان المجلس، تركيبها ووظائفها، علاقة المجلس مع الادارة، علاقة الرئيس والمدراء التنفيذيين).

و- **السياسات المالية:** تهتم بتأمين مصادر مالية لتنفيذ أعمال المنشأة وتطويرها ويلاحظ:

1- مدى توفير الاموال لتنفيذ خطط طويلة او قصيرة الامد من مصادر تضم أدنى مستوى من التكاليف والمخاطر.
2- أساليب التنبؤ للاحتياجات المالية ،الموازنات والانفاق.
3- الحماية والرقابة الملائمة.

ز- **كفاءة الإنتاج:** تعرف من خلال إعطاء أهمية الى علاقات العمل معتمدة الكفاءة على ما تقوم الادارة في مجالات التكنولوجيا لتطوير خدماتها بأعلى كفاءة، والهدف هو أقل تكاليف بأفضل ما يمكن من الخدمات، اذ يجب تقسيم الاستعدادات للتنسيق فيما بين أقسام الشركة.

ح – **التسويق:** يحلل الى: السوق، خطط التسويق، الزيادة الحاصلة في المبيعات من وثائق التامين، الاعلان، البيع والتوزيع، وكل ما هو متعلق بالقوى العاملة. على الشركة أن تحافظ على موقعها في السوق مع الاهتمام بالمتطلبات ومن حيث قبول او رفض بعض الاخطار

ط- **نوعية التنفيذيين:** تحتاج الادارة الناجحة الى أن تكون مؤلفة من مجموعة تنفيذية (مكونة من أشخاص ذوي قابليات، منتجين ومتوحدين، مع العمل بصورة متجانسة، بتفكير مبدع، تعاون، بتوازن بين المرونة والصلابة، التدريب والتطوير التنفيذي) تعتمد نوعية الاداء في

الشركة على العاملين كافة (المستوى التنفيذي)، بالإضافة اعطاء القيادة تنفيذيين ملائمين بإمكانهم حلول المشاكل بنجاح لتحقيق هدف الشركة.

ي- صحة توافق الأسعار مع الأهداف: للشركة أهداف اقتصادية عامة (تقديم خدمات) فنلاحظ ان المنافسة شيء جيد لتقديم خدمات تأمين عالية الجودة؛ وهنا يجب ان تنصب المنافسة على الجودة وليس على الاسعار المتدنية (دليل وبرنامج تقويم الاداء العام، 2006:8).

2-4 الرقابة الداخلية وتأثيرها في مخاطر التأمين

1- الادوار الرئيسة الرقابة: تعد الرقابة الوظيفة الرئيسية الرابعة للإدارة ومن خلالها يمكن تحقيق الأهداف والخطط الاقتصادية فضلا عن وظائف الإدارة الأخرى ويعد التخطيط والرقابة وظيفتين متلازمتين تعتمد كل منهما على الأخرى ولذلك فإن الرقابة تلعب دوراً مهماً في مساعدة المدراء وهي:

1) **التغلب على المشكلات والمصاعب في حالات عدم التأكد:** إن الأشياء قد لا تتماشى عادة مع الخطط الموضوعية أو أهداف المؤسسة التي سيتم تنفيذها وتحقيقها مستقبلاً لأن هناك الكثير من العوامل البيئية التي قد تحدث تغييرات مستمرة، ومن هنا نشأت كلمة غموض أو حالات عدم التأكد ومن خلال تطور نظام رقابي فعال قد تتمكن الإدارة من متابعة أنشطتها ويمنحها السرعة في كشف وتصحيح الانحرافات وتحقيق الأهداف.

2) **كشف الأشياء غير المنتظمة:** فأهمية الرقابة تتمثل في كشف الأشياء غير المنتظمة أو غير المرغوب فيها في المنظمة مثل ارتفاع التكاليف، وبذلك فإن الكشف المبكر للأشياء غير العادية في الغالب قد يوفر للمنظمة الوقت والمال والجهد ويحد من المشكلات أو المصاعب الصغيرة والتي قد تصبح أكثر تعقيداً لاحقاً.

3) **تحديد الفرص:** وتتمثل أهمية الرقابة في التركيز أو الإشارة إلى المواقف أو العمليات التي تؤدى بصورة جيدة وغير متوقعة والتي من شأنها أن تنبه وتوجه الإدارة إلى فرص مستقبلية محتملة، اي وضع استراتيجيات تجارية وتسويقية ناجحة لكل فروعها بل تتعداه لتحدد طبيعة الأجهزة المرغوب شراؤها ومكان شراؤها وحتى كيفية عرضها وكيفية إقناع العميل بحيازتها.

4) **إدارة المواقف الصعبة:** قد ينمو ويتسع حجم المنظمة أو ترتبط بمشاريع عمليات كبيرة ومعقدة وبالتالي لا بد من استخدام العملية الرقابية لتعزيز عملية التنسيق، كذلك فإن العمل في ظل القواعد الدولية غالباً ما يؤدي إلى زيادة درجة التعقيد أو الصعوبات التي تواجهها الإدارة مما يدعو إلى ضرورة وجود نظام رقابي جيد.

5) **لا مركزية السلطة:** إن وجود نظام رقابي جيد يعزز ويشجع المدراء على اتخاذ قرارات بتفويض السلطات للمستويات الإدارية الدنيا وهذا يعني أن الرقابة تساعد الإدارة في تجاوز

المحددات والقدرات الإنسانية، كما أنها تساعد في عملية التنظيم من خلال الحصول على المصادر المادية والبشرية وتوجيهها نحو تحقيق الهدف.

وأخيراً تتمثل أهمية الرقابة إلى حد كبير في أغراضها وأهدافها من خلال عملية التقويم والمتابعة وتصحيح الأداء فالأنظمة الرقابية تزود الشركة بقوة التوجيه والتكامل والتحفيز وبذلك نستطيع القول أن الشركات التي تتمتع بإدارة جيدة هي تلك الشركات التي تمتلك أنظمة رقابية فعالة والتي من شأنها أن تعزز قدرتها على تنفيذ استراتيجياتها. (Kathryn. Batrol and David martin, 1991 , P 595)

مكونات للرقابة الداخلية وهي بيئة الرقابة.

١- **تقدير المخاطر:**- أن نظام الرقابة الداخلية الحديث يجب أن يصمم على وفق آليات محددة من ضمنها أن يكون لديه القدرة على تحديد وتحليل و دراسة وتقويم المخاطر المحيطة بالوحدة الاقتصادية والمؤثرة في أهدافها ومن ثم إيجاد السبل الكفيلة بإدارتها ومواجهتها وتقليل أثارها للحد الأدنى سواء أكانت تتعلق بأحداث خارجية أم داخلية والتي قد تنتج ظروفاً تؤثر سلباً في انشطتها.

٢- **أنشطة الرقابة:**- هي الأعمال كافة التي تؤديها الملاكات العاملة في إدارة التدقيق الداخلي على وفق الخطط والهيكلية المعدة لأغراض تحقيق الأهداف الرقابية بفاعلية وكفاءة بناءً على توجيهات الإدارة العليا لكونها الجهة المسؤولة بصورة مباشرة عن ضمان حسن أدائها الأعمال كافة المناطة بها وعلى الوجه الأكمل وللمستويات الإدارية كافة.

٣- **المعلومات والتوصيل:**- إن الغرض من النظام المحاسبي يكمن في تحديد العمليات المالية للوحدة الاقتصادية وتجميعها وتصنيفها وتحليلها واعداد تقارير متكاملة يمكن الاعتماد عليها، ويجري تحديد المسؤولية عن الأصول المرتبطة بها، ويجري الاستفادة منه واستعماله لضمان توفير معلومات تتسم بالدقة والموضوعية، فالرقابة الداخلية هي أداة لتبادل المعلومات بين المستويات الإدارية كافة، ويجري توفير المعلومات بالوقت والكلفة المناسبين إذ يجب ان تتوازن الكلفة مع المنفعة المتحصلة من المعلومات المقدمة لتتم الاستفادة الحقيقية منها(جمعة،٢٠٠٥،2).

٤- **المراقبة:**- هي جزء أساسي من مكونات النظام والتي تعمل بقية المكونات في إطارها العام ولها تأثير كبير في جودته، فهي تؤثر في فاعلية إجراءات الرقابة لأنها تمثل المحيط العام له، وإن الرقابة الفاعلة ترتبط بمدى أهمية هذا المكون لدى الإدارة العليا، فكلما ازداد الاهتمام به والسعي لتطويره ودعمه بالأشكال كافة أدى إلى حرص المستويات الإدارية كافة على الالتزام بما يفرضه هذا النظام لكون الإدارة العليا قد منحته كثيراً من الصلاحيات التي تدعم عمله. (القباني، 2007:236-248)

أسس نظام الرقابة الداخلية

١) خطة تنظيمية إدارية جيدة.

٢) نظام محاسبي سليم.

٣) نظام مستندي دقيق.

٤) نظام تكاليف مناسب.

٥) نظام فعال للحوافز. (فرج،13،2005)

أهمية الرقابة الداخلية في شركة التأمين

لا شك في أن أهمية وجود أنظمة للإشراف والرقابة كان يرجع بصفة أساسية إلى ضرورة تحقيق الأمور الاتية:

1. **إقامة نظام مالي سليم:** وما يستوجبه ذلك من قيام السلطات الحكومية بواجباتها في ضمان استقرار النظام في الأجل الطويل والاعتماد على مكوناته التي يعد **التأمين** من أهمها.
2. **وظيفة التأمين الحماية:** باعتبار أن التأمين هو عملية تحويل الأخطار إلى شركة التأمين ولهذه العملية أهمية كبرى في الاقتصاديات الحديثة، فهي تمكن القطاع التجاري وكذلك الأفراد من تقليص محاذير المستقبل، وحسن التصرف حيالها، مما يتطلب ضرورة ألا يتطرق أي شك إلى الثقة في شركة التأمين في الأجل الطويل، وأن يتوافر لدى شركات التأمين الاحتياطيات الكافية لتغطية الالتزامات في المستقبل.
3. **حماية مستهلك التأمين:** عن طريق إصدار القواعد التنظيمية التي تكفل سلامة شركات التأمين في الأجل الطويل بما يضمن عدم حدوث خلل في العلاقة التعاقدية بينها وبين المؤمن لهم.
4. **استخدام أموال التأمين لأغراض التنمية:** وما يقتضيه ذلك من وضع القواعد التنظيمية المناسبة لتوجيه الأموال المتجمعة لدى شركات التأمين نحو المجالات الإنمائية المستهدفة في الاقتصاد للمساهمة في التنمية الاقتصادية الإجمالية للدولة.
5. **تنمية أسواق التأمين وكفاءتها وفعاليتها:** إذ أنه يجب على المشرعين والمشرفين على صناعة التأمين وضع الإطار السليم لتنمية هذه الصناعة، وضمان سلامتها ومعالجة الآثار التي تترتب على تردي الأسواق وعيوبها، ليس فقط لمصلحة المستهلك وحده، وإنما أيضا الاقتصاد برمته من خلال توفير نوع أفضل من الحماية لثروة البلد في الحاضر والمستقبل، وإتاحة مزيد من الأموال لأغراض التنمية، وتعزيز مالية الدولة من خلال زيادة الموارد المستمدة بصورة مباشرة وغير مباشرة من أداء قطاع التأمين.(حامد ،2005، 2)
6. **الرقابة على الرؤساء:**إن تقويم الأداء يجعل الإدارة العليا في الشركة قادرة على مراقبة وتقويم جهود الرؤساء وقدراتهم الاشرافية والتوجيهية من خلال نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها ومن خلال ذلك يتسنى للإدارة العليا تحديد طبيعة معاملة الرؤساء للمرؤسين ومدى استفادتهم من التوجيهات المقدمة لهم من رؤسائهم.
7. **استمرار الرقابة والإشراف:**ان الوصول الى نتائج موضوعية وصحيحة من خلال تقويم اداء العاملين يتطلب وجود سجل خاص لكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التقويم ملاحظاتهم

على الاداء بشكل مستمر، وهذا العمل يتطلب من الرؤساء ملاحظة ومراقبة اداء مرؤوسيهم باستمرار ليكون حكمهم قائما على اسس موضوعية. (الزويلف،2010: 192).

أشكال الرقابة على شركات التأمين:

إن الرقابة على قطاع التأمين له عدة صور منها:

1- الرقابة الفنية- وتتضمن هذه الرقابة الطرق القانونية في احتساب الاحتياطيات الفنية ،وتهدف إلى التعرف على مدى قدرتها المالية على الوفاء بالتزاماتها تجاه أصحاب الحقوق على وفق الشروط القانونية.

2- مراقبة تنظيم عقود التأمين وفقاً للقواعد القانونية المنظمة لتلك العقود التأمينية.

3- مراقبة أسعار التأمين ومدى مطابقتها لواقع سوق التأمين، ويتضمن ذلك وضع تسعيرة موحدة للتأمين ومخالفة أي انحراف تقوم به شركات التأمين.(قضماني: 166،2008)

مهام الرقابة الداخلية على التأمين

تقوم الرقابة الداخلية على التأمين في سبيل تحقيق أهدافها بالقيام بالمهمات الاتية:

أ- حماية حقوق المؤمن لهم والمستفيدين من أعمال التأمين ومراقبة الملاءة المالية لشركات التأمين و إعادة التأمين لضمان قدرتها على توفير غطاء تأميني كافٍ لحماية هذه الحقوق.

ب- العمل على رفع أداء الجهات العاملة في مجال التأمين و إعادة التأمين وزيادة كفاءتها, و إلزامها بقواعد ممارسة المهنة وأصولها لزيادة قدرتها على تقديم خدمات أفضل للمستفيدين من التأمين وتحقيق المنافسة الإيجابية بينها.

ت- المشاركة بتنمية الوعي التأميني، وإعداد الدراسات والبحوث المتعلقة بأعمال التأمين وتعميمها.

ث- توثيق روابط التعاون مع هيئات تنظيم التأمين على المستوى العربي والدولي.

ج- أية مهام أخرى تتعلق بتنظيم قطاع التأمين و إعادة التأمين يقرها المجلس.

كما تتولى هيئة الإشراف على التأمين وضع الأنظمة والضوابط والمعايير التي تمكنها من تحقيق المهام المحددة لها وتتضمن تحديد:

1. أسس احتساب الملاءة وقواعد ضمان استمرار توافرها.
2. أنواع الاحتياطات الفنية ووضع أسس احتسابها.
3. معايير إعادة التأمين الصادرة والواردة, وتحديد متطلبات إسناد إعادة التأمين الخارجية والداخلية.
4. أسس استثمار أموال الشركات وتوزيعها.
5. طبيعة وأنواع موجودات الشركة التي تقابل الالتزامات التأمينية المترتبة عليها.
6. أسس تنظيم الدفاتر المحاسبية والسجلات الخاصة وتحديد نماذج البيانات والتقارير والتفاصيل الواجب إدراجها.

7. السجلات الفنية التي يجب على شركات التأمين و إعادة التأمين تنظيمها والاحتفاظ بها.

8. أسس مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

وهكذا نلاحظ من خلال المهام التي تقوم بها هيئة الإشراف والرقابة على التأمين، والأنظمة والضوابط والمعايير التي تقوم بوضعها ستساهم بشكل كبير في تنظيم قطاع التأمين، بحيث لا تسمح للشركات بالمضاربة أو حرق الأسعار فضلا عن حماية المستهلك والمحافظة على ثقة المؤمن بشركات التأمين، فالثقة هي الأساس الملتصق بسلعة التأمين.

(المركز الاقتصادي السوري، حوكمة،2008).

2-5 الاطار العام للأخطار التأمينية

1- تجنب المخاطر: وتكون باتخاذ القرار من قبل الإدارة بعدم الدخول في النشاطات التي تعتقد أن لها مخاطر كبيرة، كأن يكون القرار على سبيل المثال بعدم الدخول في نشاط أو عمل تجنباً للتعرُّض إلى المساءلة القانونية، إلا أن هذا الأسلوب وإن كان يجنب المشروع أو المؤسسة المخاطر المتوقعة، إلا أنه يحرمها من الفوائد التي قد تعود عليها في حال الدخول فيها.

2- نقل المخاطرة: وهو أسلوب لتقليل آثار الخسارة التي قد تنتج عن التعرُّض للمخاطرة، وعادة ما يكون ذلك عن طريق التأمين ضد هذه المخاطر، حيث يقرِّر المستثمر/الشركة الأخطار التي يرغب في تحمُّل آثارها وتلك التي يؤمَّن ضدها لنقل مخاطرها إلى شركة التأمين، هذا وتعد العقود أحد أساليب نقل المخاطر، حيث قد يتم النص فيها على نقل المخاطر المترتبة على العمل إلى جهات أخرى دون الالتزام بالتامين.

3- تقليل أثر المخاطر: تتبع بعض الإدارات أسلوب التقليل من أثر المخاطر، كأن تكتفي بجزء من الاستثمار، فتدخل في مشاركات مع الآخرين لتوزيع أثر المخاطرة، أو الاكتفاء باستثمار أقل من حيث حجم الاستثمار المُتاح أمامها، ومن الأمثلة على ذلك ما تتبعه البنوك في إدارة أصولها وخصومها.

4- القبول: يتم إتباع هذا الأسلوب عند مقابلة المخاطر الصغيرة والتي تكون فيها كلفة نقلها إلى جهة أخرى أعلى من كلفة الخسائر المترتبة على القبول بها.

وعادة ما يتم الاعتماد عند اتخاذ قرار أو الاجراء على تقديرات الإدارة والبيانات التاريخية المتوفرة في قاعدة المعلومات والتي تساعد في تحديد الآثار المترتبة على هذه الخسائر. تضع إدارة المخاطر الخطط اللازمة للتعامُل مع المخاطر وآثارها وتحددها طبقاً لقاعدة البيانات التي وضعتها وبحسب نتائج التقويم للمخاطر المتوقعة، وعادة ما توضع هذه الخطط ويوافق عليها من قبل الإدارة، ومما تجدر الإشارة إليه، بأنه ليس من الضروري أن تقوم الإدارية العليا باتخاذ القرارات اللازمة للمعالجة كافة، ويعتمد ذلك على طبيعة ونوع الخطر نفسه، حيث تكون القرارات للإدارة العليا في المخاطر التي قد تؤثر في وضع الشركة ومركزها، بينما يكون القرار لمعالجة المخاطر الصغيرة من ضمن صلاحيات الإدارة

المعنية نفسها. لا توجد بطبيعة الحال، ومن خلال الممارسات خطة دقيقة تعالج الآثار المحتملة كافة، ولذلك يجب أن يتم استمرار تقويم الخطط وتطويرها لمقابلة التغيرات المتوقعة في المخاطر والآثار التي قد تنتج عنها. (القباني، 236:2007-248)

- **تقويم المخاطر**:- أن نظام الرقابة الداخلية الحديث يجب أن يصمم وفق آليات محددة من ضمنها أن يكون لديه القدرة على تحديد وتحليل و دراسة وتقويم المخاطر المحيطة بالوحدة الاقتصادية والمؤثرة في أهدافها ومن ثم إيجاد السبل الكفيلة بإدارتها ومواجهتها وتقليل أثارها للحد الأدنى سواء أكانت تتعلق بأحداث خارجية أم داخلية والتي قد تنتج ظروفاً تؤثر سلباً في انشطتها، ويمكن تقويم المخاطر عن طريق الخطوات الاتية:-
- **تحديد الاهداف**:- إن تحديد أهداف الوحدة الاقتصادية هي الخطوة الأولى لتقويم المخاطر المحيطة بأعمالها والمؤثرة في أدائها فعلى الإدارة أن تضع الخطط المناسبة لتحقيق الأهداف المرسومة ومحاولة حصر الأخطار التي من الممكن أن تؤثر فيهم ويجري ذلك بتعاون جميع الوحدات ومن مختلف المستويات الإدارية. (دحدوح والقاضي، 2009: 283-290)
- **تحديد الأخطار واحتمالية حدوثها**:- إن عملية تقدير المخاطر هي عملية تقويميه لفاعلية النظام المحاسبي ونظام الرقابة الداخلية لمنع وجود اي معلومات خاطئة أساسية وان يجري اكتشافها حال حدوثها والعمل على تصحيحها، إن جميع الوحدات الاقتصادية بغض النظر عن حجمها هي عرضة للمخاطر سواء أكانت بسبب عوامل داخلية أم خارجية، فعلى الإدارة العمل على تحديد المخاطر المؤثرة في الوحدة الاقتصادية واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها.(جمعة، 82:2005-83)

وان إدارة الخطر- تعنى أساسا بديمومة المؤسسة وليس مجرد التامين ضد المخاطر ذات الطبيعة الاحتمالية ولذلك فأن إدارة الخطر تقوم بدراسة الخسائر غير المؤمنة او غير قابلة للتامين، وتكاليف الحماية ومنع وقوع الخسائر والتكاليف القانونية والإدارية، والعبء الضريبي والأخطار السياسية والمتغيرات.(كمال: 13:2003).

- **تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر"اتخاذ القرار"**:- وهنا تأتي مرحلة اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة كل خطر على حدة. وهناك مدخلان اساسيان للتعامل مع الاخطار التي تواجه الفرد أو المؤسسة هما:

أ- مدخل التحكم في الخطر "الوقاية والمنع "

ب- مدخل تحويل.

اما مدخل التحكم في الخطر فيركز على تخفيض الخسائر المتوقعة عن وقوع الخطر أما مدخل تحويل الخطر فيركز على ترتيب رأس المال اللازم لمواجهة الخسائر الناشئة عن تحقق الاخطار بعد تطبيق مدخل التحكم في الخطر. تعد مرحلة ادارة الخطر بمثابة مشكلة اتخاذ قرار حيث يجب على مدير الخطر اتخاذ القرار بشأن أنسب الطرق المتاحة في التعامل مع كل خطر على حدة واحياناً يتخذ

أصحاب المشروع القرار بشأن ذلك وأحيانا قد توجد خطة مسبقة للتعامل مع الاخطار المختلفة أو معيار لاختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة خطر معين وفي هذه الحالات يعد مدير المخاطر مسؤولا عن ادارة برنامج ادارة المخاطر اكثر من كونه صانع قرار، ولاتخاذ قرار اختيار وسيلة معينة لمواجهة خطر معين فان مدير المخاطر يأخذ في الاعتبار احتمال وقوع الخسارة، وحجم الخسارة المادية المحتملة ،والعوامل المساعدة للخطر، والموارد المتاحة لمواجهة الخسارة اذا تحققت ويتم تقويم المزايا والتكاليف لكل وسيلة.(موسى واخرون: 2012 ،32-33)

2-6 الرقابة الداخلية في نشاط التأمين ودورها في تقليل اخطار التامين

أولاً: حماية الأفراد (المستأمنين) ويتضح ذلك كما يأتي:

- من المعروف أن المقدرة التعاقدية للفرد لا تتكافا مع قدرة شركات التأمين, ونظراً لأن شركات التأمين تحصل على قيمة أقساط التأمين مقدماً, فإن الأمر يتطلب توفير الرقابة والإشراف على منشآت التأمين للتحقق من قدرتها على الوفاء بالتزاماتها مستقبلاً والتي تتمثل في دفع قيمة التعويض عند وقوع الخطر المؤمن ضده، وضمان عدم المقامرة بأموال المؤمن لهم.
- إن طبيعة نشاط التأمين لا تقبل الاعتماد على المنافسة لتحقيق صالح المتعاملين فيه، فالمنافسة غير المقيدة قد تعرض الشركة ومصالح المستأمنين معها للخطر, فقد تؤدي هذه المنافسة إلى أن تصبح الأسعار أكبر مما يجب، الأمر الذي يؤدي إلى الإضرار بالمؤمن لهم وبالتالي تحميلهم أعباء تفوق طاقاتهم المالية، أو قد تصبح الأسعار أقل مما يجب، وهذا يؤدي آجلاً أو عاجلاً إلى إفلاس بعض هذه الشركات وضياع حقوق المؤمن لهم أو تحد من الخدمات التي تقدم للمستأمنين نتيجة انخفاض السعر. نظرا لاعتماد منشآت التأمين على قانون الأعداد الكبيرة الذي يتطلب توافر إحصاءات تخص عدداً كبيراً من الوحدات المعرضة للخطر (من أجل تحديد تكلفة الخدمة التأمينية على أساس سليم)، وبالطبع فإن قدرة منشأة التأمين الواحدة تعجز عن توفير مثل هذه الإحصاءات فإن الأمر يتطلب تعاون منشآت التأمين مع بعضها، وخوفاً من تطور مثل هذا التعاون ووصوله إلى اتفاقيات احتكارية تهدف إلى المغالاة في تحديد أسعار التأمين, تطلب الأمر ضرورة إشراف ورقابة الدولة.

ثانياً: حماية الاقتصاد القومي: بالرغم من أن نشاط التأمين يتصل بوحدات خطر صغيرة، إلا أن هذه الوحدات تكّون في مجموعها خطراً متجمعاً وكبيراً قد يهدد الكيان الاقتصادي للدولة ككل، ومن هنا إذا لم تكن عمليات التأمين المعقودة مع شركات التأمين سليمة ،فإن الاقتصاد القومي بمجموعه يكون مهدداً بخطر تلك الوحدات الصغيرة وقد ينقص أو يتلاشى رأس المال القومي.

ثالثاً: حماية عمليات التأمين: يقصد بحماية عمليات التأمين المحافظة على عمليات التأمين في إطارها الفني السليم، بعيداً عن عمليات المقامرة التي تتباين في أصولها تمام التباين مع عمليات

التأمين، ويتجلى هذا التباين في أن التأمين يغطي أخطاراً اقتصادية متوقعة ويقابلها فعلاً الأفراد في حياتهم، بغرض دفع تعويض لا يزيد بأية حال عن قيمة الخسارة الفعلية التي تحدث نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه، بينما تغطي المقامرة خطراً لا وجود له في الحقيقة، ولكن يخلقه طرفا العقد ويعقدان الاتفاق بينهما بقصد تحقيق الربح فقط (السجاعي، 2006. 33)

رابعاً: حماية حقوق حملة الوثائق: حيث تتجمع لدى شركات التأمين احتياطيات فنية ضخمة وهذه الاحتياطيات هي ملك لحملة الوثائق، الأمر الذي يتولد عنه وجوب رقابة وإشراف حكوميين على هذه الاحتياطيات والتعرف على مواطن استثمارها. وذلك لأن تجاهل الإشراف والرقابة عليها قد يؤدي إلى التلاعب فيها أو استثمارها في مجالات محفوفة بالأخطار التي قد تؤدي إلى تقليص مقدراتها وضياع جزء كبير منها.

خامساً: تحديد الحد الأدنى لرأسمال الشركة: هذا التحديد يكون كافياً لمزاولة هذه الصناعة، وقادراً على تحقيق التوازن في المركز المالي، بحيث أن سلامة المركز المالي للشركة يساهم إلى حد بعيد في تفعيل نشاطها الاقتصادي، وبالتالي تدعيم المقدرة المالية لمقابلة الالتزامات التي تتولد مستقبلاً.

سادساً: وضع قيود على استثمارات شركات التأمين: حيث تضمن عمليات الرقابة توجيه الأموال المجمعة وتوظيفها في مجالات استثمارية تخدم الأهداف القومية التي تنعكس إيجاباً على تنفيذ خطط التنمية والارتقاء بالمستوى الاقتصادي.

سابعاً: تحديد الأشخاص المؤسسين لمشروع التأمين ونوعيتهم: هذا التحديد للأشخاص يعد ذا أهمية كبيرة، حيث يشترط على مؤسسي شركات التأمين أن يكونوا متمتعين بالأهلية اللازمة التي تخولهم مزاولة هذه الصناعة المتخصصة، وأن يكونوا متمرسين وعلى جانب من الكفاءة والخبرة في إدارة الأخطار وعلم التأمين.(قضماني:158،2008)

دور الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التأمين

لبيان الواجبات والمهمات الوظيفية التي تقوم بها الرقابة الداخلية في شركة التأمين لابد من تحديد الواجبات والمهام عند إعداد الوصف الوظيفي **وفيما يأتي أهم هذه الواجبات والإعمال** في شركة التأمين في توجيه خدمة التأمين ومراقبتها والإشراف عليها للتأكد من التزامها بإحكام وقواعد النظام والهادفة إلى حماية الملاءة المالية للشركة.

- بيان المخالفات والأخطاء وإبداء الرأي والتنبيه عليها لاجتنابها
- القيام بتحفيز العاملين وذلك من خلال إعداد برامج تثقيفية وتقديم المحاضرات والندوات اللازمة لهم ومتابعتهم.
- متابعة المعاملات والاتفاقيات التي تبرمها شركة التأمين والتأكد من سلامتها وعدم مخالفتها للسياسات واللوائح التي وضعتها الإدارة ومطابقتها لتعليمات إدارة شركة التأمين وإنّ دور الرقابة

الداخلية في شركة التأمين هو المساعدة في تحقيق أهداف الشركة وذلك لأداء دورها على الوجه السليم, **ولهذا يجب على النظام اتخاذ الإجراءات الآتية للحد من المخاطر التي تواجهه.**

1. اختيار العاملين المؤهلين ووضع ضوابط واليات ومسؤوليات عمل كل موظف وكل قسم.
2. ينبغي تطوير نظام الحوافز والمكافآت وتشجيع العاملين ومكافأتهم على قدر جهودهم حتى لا يكون هناك تقصير لحقوقهم.
3. إتباع تعليمات الادارة العليا المتعلقة بكيفية أخذ الاحتياطيات وشروط تحديد اسعار الخطر.
4. استشعار العاملين في شركة التأمين والمؤسسات المالية بأهمية الرقابة الذاتية للشخص لكونه مؤتمناً على حفظ هذه الأموال.
5. محاوله اكتشاف الأخطاء قبل وقوعها واتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لها والتقيد بما جاء من تعليمات.

إما اهمية الرقابة الداخلية في شركة التأمين للتأكد من سلامة العمليات ومطابقتها لتعليمات إدارة الشركة وتوجيه العاملين لتنفيذ العمليات على الوجه السليم وذلك من خلال جمله من العمليات التي يجب إتباعها مثل:-

- الإلمام التام بتعليمات الشركة الخاصة بكل وحدة من وحداتها وما قد يصدر من تعليمات جديدة.
- عدم التدخل في معاملات العملاء أو إقحام نفسه في مناقشات معهم إذ إن هذا من اختصاص الإدارة.
- التقيد بالواجبات والمسؤوليات الممنوحة له.(المطيري:2010:57)

دور الرقابة الداخلية في تقليل المخاطر:

يختلف دور الرقابة الداخلي في معالجة وإدارة المخاطر من شركة إلى أخرى، إلا أنه يحتوي على بعض أو جميع ما يأتي:

1. تركيز عمل الرقابة الداخلي على المخاطر المهمة والرئيسة كما تمَّ توصيفها وتحديدها من قبل الإدارة، ومن ثمَّ متابعة وتدقيق عملية إدارة الخطر داخل المؤسسة.
2. توفير الثقة والتأكيد لعملية إدارة الخطر.
3. توفير دعم فعَّال لعملية إدارة الخطر.
4. تسهيل توصيف الخطر وتعريفه وتحديده وتوفير المعرفة والتعليم للموظفين بالمخاطر الموجودة.
5. التنسيق في تقديم التقارير إلى مجلس الإدارة ولجنة التدقيق.

وبالنتيجة، فإنه ليس من الممكن أن نصل إلى درجة تحقيق حالة خالية من المخاطر من الناحية العملية، وأن القبول بمستوى معقول من المخاطرة هو القرار النهائي الذي يجب على الإدارة تقريره، وهو عادة يتلخص في المقارنة بين نتائج المخاطر المحتملة وكلف العمل على معالجتها، وعادة ما تأتي معرفة هذه النتيجة متأخرة، إلا أنها توفر قاعدة بيانات مهمة للإدارة لمعالجة المخاطر المتوقعة.

ونستطيع أن نخلص في النهاية بأن نظام الرقابة الداخلية قد يكون الأداة اللازمة لتوفير أفضل الطرق للوصول إلى نقطة التعادُل في الحد من آثار المخاطر على المؤسسة ضماناً لاستمراريتها.
(جمعية المجمع للمحاسبين القانونيين– الاردن).

3- التحليل التطبيقي

في هذا الفصل من البحث سيتم عرض النتائج الميدانية وتحليلها بعد إجراء المعالجات الإحصائية المطلوبة، إذ تم تشخيص واقع متغيرات البحث فيما يخص شركة التأمين موضوعة البحث. حيث تناولت الباحثة في هذا الفصل اجراء التحليل الاحصائي المناسب للبيانات المستحصلة، وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث لدراسة مدى تأثير المهام و الأجراءات والاهداف واسس النجاح الخاصة بالرقابة الداخلية في شركة التأمين لتقليل مخاطر التأمين قدر الامكان.

3-1 واقع الرقابة الداخلية لشركة التأمين:

إن الهدف الرئيس لنظام الرقابة الداخلية يتمثل في خدمة الإدارة وفرض إشرافها المباشر على مختلف أنشطة شركة التأمين، ويسعى هذا النظام إلى مساعدة الإدارة بمستوياتها كافة في مواجهة مسؤولياتها بأعلى قدر ممكن من الكفاءة والفاعلية عن طريق تقويم وسائل الرقابة التي يستعملها كل مستوى من مستويات الهيكل التنظيمي في رقابة المستوى الأدنى منه.

ونستنتج إن الإدارة الناجحة أشبه بالإخطبوط (يمثل رأس الإخطبوط الإدارة الناجحة) التي تفرض سيطرتها وإدارتها على الأقسام المرتبطة بها وتفرعاتها لان شركة التأمين تختلف عن بقية انشطة الشركات وذلك لاحتوائها على محافظ التأمين وانواعه (تمثل اذرع الإخطبوط أقسام الشركة وتفرعاتها)، وهذه الإدارة والسيطرة تأتي من المهارة في التخصص والخبرة المتراكمة في مجال عمل الشركة وتخصصها والمتابعة المستمرة، و ينبغي أن تكون معززة بنظام رقابة داخلية فاعل يوفر للإدارة أي معلومة تحتاجها مباشرة بدون تأخير من أقسام الشركة، لان هناك مواقف تواجهها الإدارة تتطلب اتخاذ قرارات سريعة ربما تكون مؤثرة في مستقبل الشركة ووضعها في السوق.

مما سبق تتضح أهمية نظام الرقابة الداخلية في التأثير في القرارات والخطط والسياسات التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها بدءاً من الأهداف الفرعية لأقسام الشركة وصولاً إلى الأهداف ومن خلال دراسة الهيكل التنظيمي لوحظ عدم وجود قسم لنظام الرقابة الداخلية في الشركة عينة البحث، والاعتماد على قسم التدقيق الداخلي الذي يمارس أعمال التدقيق السابق للصرف، أي انه لا يغطي تدقيق أنشطة أقسام الشركة، وان قسم التدقيق الداخلي يعد احد الأقسام التي يتكون منها نظام الرقابة الداخلية، وعليه فان إدارة الشركة لم تمارس الأقسام الأخرى لنظام الرقابة الداخلية المتمثلة بـ(الرقابة المحاسبية والرقابة الإدارية والرقابة الفنية) إلا من خلال مراقبة كل مستوى من المستويات التي يتكون

منها الهيكل التنظيمي على المستوى الأدنى منه، ولغرض التعرف على واقع إجراءات الرقابة الإدارية والمحاسبية المطبقة في الشركة عينة البحث، واعتماداً على الرقابة الداخلية.

3-2 التحليل الاحصائي لنتائج البحوث لتطبيق الفرضيات الاحصائية

ينصب اهتمام هذا المبحث على عرض ومناقشة نتائج المعلومات التعريفية لعينة البحث في المطلب الأول في حين يركز المطلب الثاني من هذا المبحث على عرض واقع متغيرات البحث وتحليل استجابات عينة البحث وتفسيرها على وفق البيانات المتحصل عليها والمعالجات الإحصائية التي أُجريت عليها باستخراج التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بمتغيرات الدراسة.

1- **الانشطة والمهام التي تقوم بها الرقابة الداخلية في شركة التأمين والتي تساهم في تقليل مخاطر التأمين:** ويعد هذا المحور هو المتغير التفسيري (المستقل) الاول للدراسة والمتمثل بانشطة ومهام الرقابة الداخلية. في الجدول رقم (9) تظهر لدينا النتائج النهائية لتكرارات الاجابة عن فقرات هذا المحور وقيس عن طريق (17) فقرة (من الفقرة 1 الى الفقرة 7 مع فروعها من الاستبانة) تم بحثها بحسب تسلسل ظهورها في الاستبانة وهي كالآتي:

ت	رمز السؤال	أتفق تماما (5)		أتفق (4)		محايد (3)		لاأتفق (2)		لاأتفق تماما (1)		Mean	S.D.	CV %
		f_1	%	f_2	%	f_3	%	f_4	%	f_5	%			
1	A1	23	46.0	18	36.0	5	10.0	3	6.0	1	2.0	4.18	0.98	23.5
2	A2	29	58.0	17	34.0	2	4.0	1	2.0	1	2.0	4.44	0.84	18.8
3	A3	24	48.0	20	40.0	5	10.0	1	2.0	0	0.0	4.34	0.75	17.2
4	A4	19	38.0	27	54.0	1	2.0	2	4.0	1	2.0	4.22	0.84	19.9
5	A5	16	32.0	26	52.0	4	8.0	4	8.0	0	0.0	4.08	0.85	20.9
6	A6	18	36.0	26	52.0	3	6.0	2	4.0	1	2.0	4.16	0.87	20.8
7	A7	22	44.0	20	40.0	6	12.0	1	2.0	1	2.0	4.22	0.89	21.0
8	A8	20	40.0	22	44.0	5	10.0	2	4.0	1	2.0	4.16	0.91	21.9
9	A9	18	36.0	22	44.0	7	14.0	2	4.0	1	2.0	4.08	0.92	22.6
10	A10	20	40.8	23	46.9	6	12.2	0	0.0	0	0.0	4.29	0.68	15.8
11	A11	13	26.0	27	54.0	5	10.0	5	10.0	0	0.0	3.96	0.88	22.2
12	A12	17	34.0	20	40.0	6	12.0	6	12.0	1	2.0	3.92	1.07	27.2
13	A13	15	30.0	25	50.0	4	8.0	6	12.0	0	0.0	3.98	0.94	23.5
14	A14	14	28.0	26	52.0	5	10.0	4	8.0	1	2.0	3.96	0.95	23.9
15	A15	16	32.0	27	54.0	2	4.0	3	6.0	2	4.0	4.04	0.99	24.5
16	A16	13	26.0	31	62.0	4	8.0	2	4.0	0	0.0	4.10	0.71	17.2
17	A17	13	26.0	23	46.0	11	22.0	3	6.0	0	0.0	3.95	0.85	21.8
المعدلات		18.2	36.5	23.5	7.1	4.8	9.5	2.8	5.5	0.6	1.3	4.12	0.88	21.3

ظهر من مستوى الإجابات عن فقرات المحور الأول في الجدول رقم (3-1) بالمعدلات العامة ما يأتي:

- أظهرت إجابات العينة لهذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً إذ بلغ (4.12)، وهو فوق الوسط المعياري الذي يبلغ (3) ، وبانسجام عالٍ في الإجابات على فقرات هذا المحور وهذا مايؤكده الانحراف المعياري العام والواطئ البالغ (0.88) وبمعامل اختلاف عام متدنٍ مقداره (21.3%).
- حققت الفقرة (A2) أعلى قيمة وسط حسابي إذ بلغ مقداره (4.44)، وهو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، وحققت معامل اختلافاً قدره (18.8%)، بانحراف المعياري مقداره (0.84) وهذا يؤشر انسجام عالٍ بالاجابة على هذه الفقرة.
- فيما حققت الفقرة (A12) اقل وسط حسابي اذ بلغ (3.92)، ومع ذلك هو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، فيما كان معامل الاختلاف اعلى مايكون اذ بلغ (27.2%)، وكان الانسجام في الإجابة ذا تشتت عالٍ نسبيا يعكسه الانحراف المعياري البالغ (1.07).

2- الاجراءات التي تتخذها الرقابة الداخلية في شركة التأمين والتي لها الدور الكبير في تقليل مخاطر التأمين: ويعد هذا المحور هو المتغير التفسيري (المستقل) الثاني للدراسة والمتمثل بأجراءات الرقابة الداخلية. في الجدول رقم (10) تظهر لدينا النتائج النهائية لتكرارات الاجابة عن فقرات هذا المحور وقيس عن طريق (14) فقرة (من الفقرة 8 الى الفقرة 17 مع فروعها من الاستبانة) تم بحثها بحسب تسلسل ظهورها في الاستبانة وهي كالآتي:

ت	رمز السؤال	أتفق تماما (1)		أتفق (2)		محايد (3)		لاأتفق (4)		لاأتفق تماما (5)		Mean	S.D.	CV %
		f_1	%	f_2	%	f_3	%	f_4	%	f_5	%			
1	B1	18	36.0	25	50.0	2	4.0	3	6.0	2	4.0	4.08	1.01	24.7
2	B2	17	34.0	19	38.0	12	24.0	2	4.0	0	0.0	4.02	0.87	21.6
3	B3	14	28.6	22	44.9	9	18.4	4	8.2	0	0.0	3.94	0.90	22.8
4	B4	14	28.0	21	42.0	11	22.0	4	8.0	0	0.0	3.90	0.91	23.3
5	B5	11	22.0	26	52.0	10	20.0	3	6.0	0	0.0	3.90	0.81	20.9
6	B6	15	30.0	23	46.0	9	18.0	3	6.0	0	0.0	4.00	0.86	21.4
7	B7	18	36.0	25	50.0	5	10.0	2	4.0	0	0.0	4.18	0.77	18.5
8	B8	17	34.0	25	50.0	7	14.0	1	2.0	0	0.0	4.16	0.74	17.8
9	B9	15	30.0	21	42.0	9	18.0	3	6.0	2	4.0	3.88	1.04	26.9
10	B10	13	26.0	30	60.0	5	10.0	0	0.0	2	4.0	4.04	0.86	21.2
11	B11	17	34.0	31	62.0	0	0.0	0	0.0	2	4.0	4.22	0.82	19.3
12	B12	12	24.0	27	54.0	8	16.0	1	2.0	2	4.0	3.92	0.92	23.5
13	B13	11	21.6	21	41.2	12	23.5	3	5.9	4	7.8	3.63	1.13	31.2
14	B14	12	24.0	26	52.0	10	20.0	2	4.0	0	0.0	3.96	0.78	19.7
المعدلات		14.6	29.2	24.4	48.9	7.8	15.6	2.2	4.4	1.0	2.0	3.99	0.89	22.3

ظهر من مستوى الإجابات عن فقرات المحور الثانيفي الجدول رقم (3-2)بالمعدلات العامة ما يأتي:

- عبرت إجابات العينة لهذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً إذ بلغ (3.99)، وهو فوق الوسط المعياري الذي يبلغ (3)، وبانسجام عالٍ في الإجابات على فقرات هذا المحور وهذا مايؤكده الانحراف المعياري العام والواطئ البالغ (0.89) وبمعامل اختلاف عام متدنٍ مقداره (22.3%).
- حققت الفقرة (B11) أعلى قيمة وسط حسابي إذ بلغ مقداره (4.22)، وهو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، وحققت معامل اختلاف قدره (19.3%)، بانحراف المعياري مقداره (0.82) وهذا يؤشر انسجاماً عاليا بالاجابة على هذه الفقرة.
- فيما حققت الفقرة (B13) اقل وسط حسابي اذ بلغ (3.63)، ومع ذلك هو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، فيما كان معامل الاختلاف اعلى مايكون اذ بلغ (31.2%)، وكان الانسجام في الإجابة ذا تشتت عالٍ نسبيا يعكسه الانحراف المعياري البالغ (1.13).

3: اسس نجاح وتذليل الصعوبات التي تواجهها الرقابة الداخلية في شركة التأمين والتي تدفع باتجاه تقليل مخاطر التأمين

ت	رمز السؤال	أتفق تماما (1)		أتفق (2)		محايد (3)		لاأتفق (4)		لاأتفق تماما (5)		Mean	S.D.	CV %
		%	f_1	%	f_2	%	f_3	%	f_4	%	f_5			
1	C1	32.0	16	58.0	29	8.0	4	2.0	1	0.0	0	4.20	0.67	16.0
2	C2	38.0	19	54.0	27	8.0	4	0.0	0	0.0	0	4.30	0.61	14.3
3	C3	34.0	17	58.0	29	6.0	3	2.0	1	0.0	0	4.24	0.66	15.5
4	C4	36.0	18	52.0	26	6.0	3	2.0	1	4.0	2	4.14	0.93	22.4
5	C5	28.0	14	54.0	27	8.0	4	6.0	3	4.0	2	3.96	0.99	25.0
6	C6	30.0	15	50.0	25	8.0	4	8.0	4	4.0	2	3.94	1.04	26.4
7	C7	38.0	19	36.0	18	18.0	9	6.0	3	2.0	1	4.02	1.00	24.9
المعدلات		33.7	16.9	51.7	25.9	8.9	4.4	3.7	1.9	2.0	1.0	4.11	0.84	20.6

ظهر من مستوى الإجابات عن فقرات المحور الثالث في الجدول رقم (3-3) بالمعدلات العامة ما يأتي:

- عبرت إجابات العينة لهذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً إذ بلغ (4.11)، وهو فوق الوسط المعياري الذي يبلغ (3)، وبانسجام عالٍ في الإجابات على فقرات هذا المحور وهذا ما يؤكده الانحراف المعياري العام والواطئ البالغ (0.84) وبمعامل اختلاف عام متدنٍ مقداره (20.6%).

- حققت الفقرة (C2) أعلى قيمة وسط حسابي إذ بلغ مقداره (4.3)، وهو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، وحققت معامل اختلاف قدره (14.3%)، بانحراف المعياري مقداره (0.61) وهذا يؤشر انسجاماً عالياً بالاجابة على هذه الفقرة.
- فيما حققت الفقرة (C6) اقل وسط حسابي اذ بلغ (3.94)، ومع ذلك هو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، فيما كان معامل الاختلاف اعلى ما يكون اذ بلغ (26.4%)، وكان الانسجام في الإجابة ذا تشتت عالٍ نسبيا يعكسه الانحراف المعياري البالغ (1.04).

4: الاهداف التي تحققها الرقابة الداخلية في شركة التأمين والدوافع التي انشئت من اجلها لتقليل مخاطر التأمين: ويعد هذا المحور هو المتغير الاستجابي (المعتمد) للدراسة والمتمثل باهداف الرقابة الداخلية. في الجدول رقم (11) تظهر لدينا النتائج النهائية لتكرارات الاجابة عن فقرات هذا المحور وقيس عن طريق (12) فقرة (من الفقرة 20 الى 24 مع فروعها من الاستبانة) تم بحثها بحسب تسلسل ظهورها في الاستبانه وهي كالآتي:

ت	رمز السؤال	أتفق تماما (1)		أتفق (2)		محايد (3)		لاأتفق (4)		لاأتفق تماما (5)		Mean	S.D.	CV %
		f_1	%	f_2	%	f_3	%	f_4	%	f_5	%			
1	D1	15	30.0	26	52.0	3	6.0	3	6.0	3	6.0	3.94	1.08	27.3
2	D2	25	50.0	19	38.0	4	8.0	2	4.0	0	0.0	4.34	0.80	18.4
3	D3	30	60.0	15	30.0	3	6.0	2	4.0	0	0.0	4.46	0.79	17.7
4	D4	20	40.0	25	50.0	2	4.0	2	4.0	1	2.0	4.22	0.86	20.5
5	D5	17	34.0	31	62.0	1	2.0	1	2.0	0	0.0	4.28	0.61	14.2
6	D6	19	38.0	24	48.0	6	12.0	1	2.0	0	0.0	4.22	0.74	17.5
7	D7	18	36.0	26	52.0	4	8.0	2	4.0	0	0.0	4.20	0.76	18.0
8	D8	25	50.0	18	36.0	4	8.0	3	6.0	0	0.0	4.30	0.86	20.1
9	D9	25	51.0	15	30.6	5	10.2	4	8.2	0	0.0	4.24	0.95	22.3
10	D10	26	52.0	18	36.0	4	8.0	1	2.0	1	2.0	4.34	0.87	20.1
11	D11	27	54.0	17	34.0	3	6.0	3	6.0	0	0.0	4.36	0.85	19.5
12	D12	15	30.0	26	52.0	6	12.0	3	6.0	0	0.0	4.06	0.82	20.2
المعدلات		21.8	43.8	21.7	43.4	3.8	7.5	2.3	4.5	0.4	0.8	4.25	0.83	19.6

ظهر من مستوى الإجابات عن فقرات المحور الرابعفي الجدول رقم (3–4)بالمعدلات العامة ما يأتي:

- عبرت إجابات العينة لهذا المتغير وسطاً حسابياً عاماً إذ بلغ (4.25)، وهو فوق الوسط المعياري الذي يبلغ (3)، وبانسجام عالٍ في الإجابات على فقرات هذا المحور وهذا ما يؤكده الانحراف المعياري العام والواطئ البالغ (0.83) وبمعامل اختلاف عام متدنٍ مقداره (19.6%).

- حققت الفقرة (D3) أعلى قيمة وسط حسابي إذ بلغ مقداره (4.46)، وهو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، وحققت معامل اختلاف قدره (17.7%)، بانحراف المعياري مقداره (0.79) وهذا يؤشر انسجاماً عالٍ بالاجابة على هذه الفقرة.
- فيما حققت الفقرة (D1) اقل وسط حسابي اذ بلغ (3.94)، ومع ذلك هو فوق الوسط المعياري البالغ (3)، فيما كان معامل الاختلاف اعلى ما يكون اذ بلغ (27.3%)، وكان الانسجام في الإجابة ذا تشتت عالٍ نسبيا يعكسه الانحراف المعياري البالغ (1.08)

حساب معادلة الانحدار أختبارفرضيات التأثير: عندما تكون نتيجة قرار اختبارات علاقة الارتباط هي قبول فرضية الارتباط H_0 فهذا يعني وجود علاقة ارتباط وثيقة لكل متغيرات المجتمع، فهذا يعطي الضوء الاخضر الشروع بايجاد معادلة الانحدار لمتغير واحد وايجاد قيمة معاملات معادلة الانحدار الخطي a و b، ويمكن ايضاً التنبؤ بنتائج التغيير التي قد تحصل على المتغيرات التفسيرية (المستقلة) x لمعرفة مدى تأثير هذا التغيير في المتغير الاستجابي y.

ينصب اهتمام هذا المحور على اختبار فرضية التأثير الرئيسة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها والمتعلقة بقياس "**تأثير مهام واجراءات واسس نجاح الرقابة الداخلية في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين**" وأبعادها الثلاثة، وسيجري الكشف عن هذه الفرضية من علاقة التأثير بين المتغيرين، حيث سيتم اجراء اختبار هذه الفرضية من خلال تطبيق مبدأ تحليل الانحدار البسيط، وقد تفرعت من فرضية التأثير الرئيسة فرضيات التأثير الفرعية الآتية:

1. **فرضية التأثير (A)**: تؤثر مهام الرقابة الداخلية في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين.
2. **فرضية التأثير (B)**: تؤثر اجراءات الرقابة الداخلية في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين.
3. **فرضية التأثير (C)**: تؤثر اسس نجاح الرقابة الداخلية في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين.

يمكن ملاحظة الثابت (a)، والذي يعني أن هناك وجوداً (لتحقيق اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين) ما مقداره (a)، حتى وان كانت قيمة (المهام والاجراءات واسس النجاح للرقابة الداخلية)تساوي صفراً.وأما قيمة (b) فهي تدل على أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في (المهام والاجراءات واسس النجاح للرقابة الداخلية)، سيؤدي إلى تغيير في (اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين) مقداره (b). وعليه فانه من الجدول (3–5) يمكن استنتاج معادلات الانحدار الخطية الثلاث التي تقابل كل فرضية تأثير وبحسب الآتي:

الجدول رقم (3-5) معادلة الانحدار ومقاييس التباين ومعامل التحديد والخطأ القياسي للتخمين مع تطبيق اختبار–F وقرار قبول فرضيات التأثير الفرعية والمعدل

فرضيات التأثير المتغيرات المستقلة (X)	معادلةالانحدار المتغيرات المعتمدة (Y)		مقاييس التباين			معامل التحديد R^2	الخطأ القياسي للتخمين	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية عند α		قرار قبول H_0
	B	a	المفسر	غيرالمفسر	الكلي				0.01	0.05	
A	1.04	-0.36	449.14	16.88	466.02	0.9638	2.3721	79.8176	34.12	10.13	قبول
B	1.02	-0.20	390.68	75.34	466.02	0.8383	5.0114	15.5558	34.12	10.13	قبول
C	0.94	0.56	425.07	40.95	466.02	0.9121	3.6947	31.1380	34.12	10.13	قبول
المعدل العام	1.01	-0.13	426.77	39.26	466.02	0.9158	3.6173	32.6148	34.12	10.13	قبول

1. فيما يخص علاقة التأثير للفرضية (A) وعلاقتها بتحقيق اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين يمكن استنتاج معادلة الانحدار الخطية: $y_1 = -0.36 + 1.04x_1$.
2. فيما يخص علاقة التأثير للفرضية (B) وعلاقتها بتحقيق اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين يمكن استنتاج معادلة الانحدار الخطية: $y_2 = -0.20 + 1.02x_2$.
3. فيما يخص علاقة التأثير للفرضية (C) وعلاقتها بتحقيق اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين يمكن استنتاج معادلة الانحدار الخطية: $y_3 = 0.56 + 0.94x_3$.
4. فيما يخص علاقة التأثير للفرضية الرئيسة وعلاقتها بتحقيق اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين يمكن استنتاج معادلة الانحدار الخطية: $y = -0.13 + 1.01x$.

وأشارت قيمة معامل التحديد (R^2)، الذي يمثل قيمة التأثير، والذي يعني أن ما مقداره (R^2)، من التباين الحاصل في (اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين) هو تباين مُفسّر بفعل (المهام والاجراءات واسس النجاح للرقابة الداخلية) الذي دخل الأنموذج، اما الباقي وهو ($1-R^2$) فهو تباين مُفسّر من لدن عوامل لم تدخل أنموذج الانحدار، ويفضل البحث عنها من خلال جهود الباحثين في هذا المجال.

أما بخصوص الفرضيات الفرعية فقد جرى اختبارها بتحليل الانحدار البسيط، وعلى وفق هذه الفرضيات جرت صياغة علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمتغيرات الفرعية للمتغير التفسيري وهي **(مهام، واجراءات، واسس نجاح الرقابة الداخلية)** والذي جرى ترميزها بالرموز (x_3,x_2,x_1) على التوالي، وبين المتغير الاستجابي **(اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين)**، والذي جرى ترميزه بـ(y).

وعلى هذا الاساس يمكن وضع التحليل الاحصائي الاتي لنتائج الجدول رقم (9).

1. فيما يخص فرضية التأثير (A) والتي تتمحور حول تأثير مهام الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التامين، نلاحظ مدى اقتراب التباين المفسر البالغ (449.14) من التباين الكلي البالغ (466.02) وهذا ما تثبته قيمة معامل التحديد (R^2) العالية والبالغة (0.9638) وانخفاض قيمة الخطأ القياسي

للتخمين والبالغة (2.3721). اما فيما يخص اثبات او دحض فرضية التأثير (A) باستخدام F–test، فنلاحظ ان قيمة F المحسوبة هي (79.8176) ولانها اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (10.13) عند مستوى معنوية (α=0.05) ومن قيمة F الجدولية البالغة (34.12) عند مستوى معنوية (α=0.01) فاننا نقبل فرضية العدم H_0 الخاصة فرضية التأثير (A) اي ان **مهام الرقابة الداخلية تؤثر في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين.**

2. فيما يخص فرضية التأثير (B) والتي تتمحور حول تأثير اجراءات الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التامين، نلاحظ مدى اقتراب التباين المفسر البالغ (390.68) من التباين الكلي البالغ (466.02) وهذا ما تثبته قيمة معامل التحديد (R^2) العالية والبالغة (0.8383) وانخفاض قيمة الخطأ القياسي للتخمين والبالغة (5.0114). اما فيما يخص اثبات او دحض فرضية التأثير (B) باستخدام F–test، نلاحظ ان قيمة F المحسوبة هي (15.5558) ولانها اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (10.13) عند مستوى معنوية (α=0.05) ولكنها اقل من قيمة F الجدولية البالغة (34.12) عند مستوى معنوية (α=0.01) ومع ذلك فاننا نقبل فرضية العدم H_0 الخاصة فرضية التأثير (B) اي ان **اجراءات الرقابة الداخلية تؤثر في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين.**

3. اما فرضية التأثير (C) والتي تتمحور حول تأثير اسس نجاح الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التامين، نلاحظ مدى اقتراب التباين المفسر البالغ (425.07) من التباين الكلي البالغ (466.02) وهذا ما تثبته قيمة معامل التحديد (R^2) العالية والبالغة (0.9121) وانخفاض قيمة الخطأ القياسي للتخمين والبالغة (3.6947). اما فيما يخص اثبات او دحض فرضية التأثير (B) باستخدام F–test، فنلاحظ ان قيمة F المحسوبة هي (31.1380) ولانها اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (10.13) عند مستوى معنوية (α=0.05) ولكنها اقل من قيمة F الجدولية البالغة (34.12) بقليل عند مستوى معنوية (α=0.01) ومع ذلك فاننا نقبل فرضية العدم H_0 الخاصة فرضية التأثير (C) اي ان **اسس نجاح الرقابة الداخلية تؤثر في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين.**

4. وبشكل عام فيما يخص الفرضية الرئيسة والتي تتضمن فرضيات التأثير (C,B,A) الثلاث معا والتي تتضمن تأثير مهام واجراءات واسس نجاح الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التامين، نلاحظ مدى اقتراب التباين المفسر البالغ (426.77) من التباين الكلي البالغ (466.02) وهذا ما تثبته قيمة معامل التحديد (R^2) العالية والبالغة (0.9158) وانخفاض قيمة الخطأ القياسي للتخمين والبالغة (3.6173). اما فيما يخص اثبات او دحض فرضيات التأثير (C,B,A) الثلاث باستخدام F–test، فنلاحظ ان قيمة F المحسوبة هي (32.6148) ولانها اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (10.13) عند مستوى معنوية (α=0.05) ولكنها اقل من قيمة F الجدولية البالغة (34.12) بقليل عند مستوى معنوية (α=0.01) ومع ذلك فاننا نقبل فرضية العدم H_0 الخاصة بفرضية التأثير الرئيسة اي ان **مهام واجراءات واسس نجاح الرقابة الداخلية تؤثر في تحقيق اهدافها في تقليل مخاطر التأمين.**

حيث توصل البحث الى نتيجة قبول الفرضيات وضع تسلسل لمدى تأثير الفرضيات الثلاث في تحقيق اهداف الرقابة الداخلية في تقليل مخاطر التأمين، حيث نلاحظ ان للفرضية الاولى (A) وهي تمثل مهام الرقابة الداخلية لها التأثير الاكبر، والتالي هي الفرضية الثالثة (C) وهي اسس نجاح الرقابة الداخلية، واخيرا الفرضية الثانية (B) وهي اجراءات الرقابة الداخلية وهذا واضح من خلال قيمة معامل التحديد (R2).

4- الاستنتاجات والتوصيات

4-1 الاستنتاجات

1- ان دور الرقابة واضح و فعال في العمليات التأمينية من حيث الزيادة والنقصان او الاخفاق في محافظ التامين كلما تعمق دور الرقابة في التأمين يتعمق التأمين في الحد من المخاطر. وان الاتفاق والتعاون ما بين التأمين والرقابة تؤديان الى تقليل المخاطر التي تواجه عمليات التأمين لان الرقابة تعد جانباً مهماً واساسياً في شركة التأمين بصوره عامة والعمليات التأمينية بصورة خاصة.

2- ان الرقابة الداخلية محكمة بمكوناتها ويتم تطبيقها في ضوء حجم شركة التأمين وطبيعة عملها والمتطلبات التنظيمية والقانونية التي تتوافر فيها،ان التطبيق العلمي السليم للإجراءات الرقابية يساهم في تخفيض المخاطر.

3- ان الرقابة الداخلية والتدقيق تتخطيان الحماية النقدية والموجودات ليشملا جميع النواحي الادارية والفنية وحملة وثائق التأمين التي تساهم في تحقيق اهداف شركة التأمين، وكلما كانت للرقابة قوة وتمتعت بصلاحيات أكبر من المقرر لها في شركة التامين تقلل من أخطار التأمين.

4- ان تحليل المخاطر وتحديد مسبباتها يُعدان من الاهداف الحديثة نسبياً لنظام الرقابة الداخلية الجيد اي ان وجود نظام للرقابة الداخلية يعمل بشكل فاعل أمر ضروري للحد من المخاطر.

5- تبرز اهمية الرقابة الداخلية في شركة التأمين من خلال المتابعة اداء هذه الشركات خصوصاً انها تتعامل مع اموال الغير ومعرفة مقدرتها على الوفاء بالتزامتها تجاه حملة الوثائق ومواعيد تلك الالتزامات

6- تفتقر شركة التأمين الوطنية الى وجود قسم خاص بإدارة الخطر تتوافر فيه الملاكات وأصحاب الشهادات العليا والإمكانيات المادية والبشرية وهذا القسم له أهميه كبيرة أذ تعتمد عليه بقبول الاخطار أو رفضها في شركة التأمين.

4-2 التوصيات

1- العمل على وضع أنظمة رقابة داعمة متخصصة بشكل دوري تهدف الى زرع الوعي في الافراد العاملين في شركة التأمين الوطنية بهدف تعريفهم بنظام الرقابة والدور الذي تؤديه الرقابة، فضلا عن اقامة الندوات العلمية الهادفة الى تعزيز الجانب التطبيقي للرقابة ومنحها الأهمية التي تستحقها ،وكذلك مواكبة التطورات الرقابية المتعلقة بالمعلومات الرقابية في العمل التأميني والعمل على الاستفادة من ثمار المعلومات الرقابية، بغية تطوير نظام الرقابة ، يتسم بالدقة والسرعة في الاداء.

2- ان تحقق أهداف الرقابة الداخلية له تأثير كبير في تقليل المخاطر من خلال مهام رقابة الداخلية لها تأثير كبير وكذلك عند تطبيق اجراءات الرقابة الداخلية بصوره مستمرة ،والتأكيد على ان يكون الهدف من الرقابة الداخلية هو تقليل حجم الاخطار التي قد تتعرض لها شركة التأمين في ظل الظروف الاقتصادية التي يمر بها الاقتصاد العراقي بعد سنة 2003 على قطاع التأمين.

3- مراعاة أن يتضمن كل مكون من مكونات نظام الرقابة الداخلية مجموعة من الضوابط الرقابية يتم تصميمها بصورة تكاملية وبما يؤكد بأن الانشطة والعمليات يتم تنفيذها لمقابلة الأهداف المرسومة.

أ- مراقبة مستوى المخاطر التي تقبلها شركة التأمين

ب- وضع الاجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الاثار السلبية لهذه المخاطر.

4- تكوين علاقة ترابط قوية ما بين الرقابة الداخلية وادارة المخاطر وامتلاكها للمؤهلات العلمية والعملية يساهمان في حماية الشركة من قبولها للأخطار وتخفيض المخاطر الى أدنى حد، وتشكيل ادارة خاصة بالمخاطر تكون من ضمن هيكلية نظام الرقابة الداخلية وتعمل على وفق ألية محددة.

5- ينبغي ان يتصف عمل ادارة المخاطر بالشمولية والكفاءة والفاعلية على وفق اساليب علمية مدروسة لضمان تحديد الاخطار كافه التي يمكن قبولها ودراستها وتحليلها من حيث:

أ- وضع ضوابط رقابية تساعد على الاحاطة الكاملة بالأخطار كافة ومعرفة مسبباتها.

ب- دراسة الاخطار ومدى تأثيرها في الملاءة المالية لشركة التأمين وهل يمكن ان تتحملها الشركة.

6- أن تضع الوحدة نظام رقابة داخلية على أسس علمية وعملية لغرض النهوض بواقعه وتنمية قدرته على تحديد وتحليل المخاطر المحيطة بعمل الوحدة الاقتصادية كافة، وتأهيل الملاكات المالية والمحاسبية والرقابية في دورات تطويرية فضلاً عن الاستعانة بالخبرات اللازمة للنهوض بمستوى عالٍ وجيد لضمان عدم تكرار الأخطاء.

7- ان شركة التأمين تعمل على تحرير وثائق التأمين التي هي بمثابة المستند المثبت لقيام التعاقد بين المؤمن والمؤمن له، هذه الوثائق تحرر لتغطية وحدات خطر، وان وثائق التأمين ينبغي ان

تكون بعدد كبير وبحجم مناسب وموزعة جغرافيا ومتشابهة الى حدما وان تعرضت الى الاضرار فأنها تشكل:-

أ- عبئاً ماديا على المؤمن له. ويجب ان تكون نتائجها مأخوذة بعين الاعتبار.

ب- وان لا تكون درجة احتماليتها عالية، وينبغي ان يخضع الى للرقابة ليتم تخطيط عدد الوثائق التي ستحرر ويراقب العدد الفعلي.

ج- وتلاحظ ايضا مبالغ التأمين لتلك الوثائق وحدود الاحتفاظ من الاعمال الواردة الى المؤمن.

د- وكذلك الاقساط وحصة المعيدين وكيفية احتسابها وكيفية استيفائها ومواعيد تدفق الاقساط على الشركة.

هـ- وكذلك تلاحظ الشروط والاستثناءات الواردة في وثائق التأمين المختلفة.

و- وكذلك التعويضات وحصة المعيدين.

8- التوسع في تطبيق الفهم الشامل لقسم إدارة المخاطر التأمينية عن طريق إصدار تعليمات وضوابطه العمل ضمن هذا القسم على أساس تغطية المخاطر وكيفية التعامل مع الاخطار.

المصادر

1- توماس، وليام. وهنكي، أمرسون- المراجعة بين النظرية والتطبيق- تعريب ومراجعة أحمد حجاج وكمال الدين سعيد ، دار المريخ للنشر ، الرياض 1989.

2- جمعة، أحمد حلمي- المدخل إلى التدقيق الحديث- ط٢، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان،٢٠٠٥.

3- سامر عكور، هاني ارتيمة "ادارة الخطر والتأمين اداري كمي اسلامي "دار الحامد للنشر والتوزيع ،طبعة الاولى ،2010.

4- دحدوح، حسين احمد والقاضي، حسين يوسف- مراجعة الحسابات المتقدمة- دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان – الاردن، 2009.

5- الزويلف، مهدي حسن- ادارة الافراد- مكتبة المجمع العربي للنشر والتوزيع- عمان الطبعة العربية الاولى 2010.

6- شقيري نوري موسى، د. محمود ابراهيم نور، د. وسيم محمد الحداد، د. سوزان سمير ذيب-ادارة المخاطر-الطبعة الاولى، مطبعة دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الاردن، 2012.

7- غازي خالد أبو عرابي- احكام التأمين- الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع،الاردن، عمان ،2011.

8- فرج، السيد حسن- الرقابة الداخلية- مكتبة الجلاء الحديثة،الطبعة الاولى، بورسعيد، 2005م.

9- القباني، ثناء علي- المراجعة، الدار الجامعية- الطبعة الاولى، الاسكندرية- مصر، 2007.

10- كاظم الشربتي، التامين نظرية وتطبيق، الجزء الاول، الطبعة الثامنة، مطبعة شفيق بغداد، 1986م.

11- السجاعي، محمود محمود- المحاسبة في شركات التأمين- المعايير المحاسبية لشركات التأمين، جامعة المنصورة، المكتبة العصرية, 2006.

12- المحياوي، قاسم نايف- إدارة الجودة في الخدمات- مفاهيم وعمليات وتطبيقات، جامعة التحدي سرت- ليبيا، دار الشروق، 2006.

13- وليم توماس وهنكي امرسون- المراجعة بين النظرية والتطبيق- تعريب ومراجعة احمد حامد حجاج و كمال الدين سعيد، دار المريخ للنشر، الرياض،1989.

14- اقاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية، دراسة حالة الجزائر, رسالة ماجستير 2001.

15- حامد، حسن- دور هيئات الإشراف في الرقابة على النشاط التأميني وتنظيم قطاع التأمين- مؤتمر آفاق التأمين العربية والواقع الجديد،1-2 يونيو، دمشق، سوريا،2005.

16- قضماني، عادل- مبادئ التأمين- منشورات جامعة دمشق، السنة الرابعة, مصارف وتأمين، 2008 .

17- مجلة الرقابة المالية, كانون الأول,2006.

18- نشرة الجمعية الدولية لهيئات الإشراف على التأمين، تشرين1، ط 2003، مصدرة في سنغافورة، ترجمة هيئة التأمين بالأردن،

19- حسني حامد، "دور هيئات الإشراف في الرقابة على نشاط التأمين وتنظيم قطاع التأمين"(التجربة المصرية)، مؤتمر آفاق التأمين العربية المنعقد في1-2 يونيو 2005، دمشق، سوريا.

20- معيار إدارةالخطر، الجمعية المصرفية لإدارة الأخطار, 2008.

المصادر الاجنبية

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

22-John Wiley and Sons, Financial ChalangeInc, New York, 1998.

23-Kathryn. Batrol and David martin“Management” McGRAW-Hill, INC. 1991, P (IFAC, IAASB, ISA400)

24-Lewis Mandell, and Thomas O’Brein, Investments, Macmillan Publishing, N.Y 1992

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة بغداد

المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

قسم الدراسات المالية

تخصص التأمين

(استمارة الاستبانة)

السيد مدير عام شركة التأمين الوطنية المحترم

السادة أعضاء مجلس الادارة المحترمين

السادة خبراء شركة التأمين الوطنية المحترمين

تحية واحترام:

الاستبانة التي بين يديكم هي جزء من مستلزمات انجاز البحث الموسوم " دور الرقابة الداخلية في تقليل من مخاطر التأمين / بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية". للحصول على شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير في التأمين.

ويتوقف تحقيق الهدف من البحث على اجابتكم الموضوعية عن أسئلة الاستبانة ،وقد تم اختياركم ضمن المجموعة التي تجيب عن هذه الاستبانة ايماناً بأهمية رأيكم في موضوع البحث علماً ان اجاباتكم ومقترحاتكم ستكون موضوع تقدير و اعتزاز الباحثة والاستاذ المشرف وهذا و بأن الاجابة ستعامل بسرية تامة حيث ستظهر النتائج الاجمالية بشكل ارقام ومؤشرات عامة فقط كما ولأحاجه لذكر اية معلومات شخصية (فيما يتعلق بالاسم).

مع فائق الشكر والتقدير...

المشرف
أ.م.د.علاء عبد الكريم البلداوي

الباحثة
زينب صادق ابراهيم

2014

((توضيح بعض المفاهيم الواردة بالأسئلة))

نظام الرقابة الداخلية:- هو نشاط مستقل وموضوعي واستشاري مصمم لزيادة قيمة الوحدة الاقتصادية وتحسين عملياتها وتحقيق أهدافها من خلال انتهاج مدخل موضوعي ومنظم لتقييم وتحسين فعالية وكذلك تهدف الإجراءات الرقابية المطبقة في الشركة إلى زيادة درجة الفاعلية وضمان الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وذلك باتخاذ قرارات داخلية سليمة بناء على المصداقية ودقة المعلومات والبيانات المتوافرة.

المخاطر:- أن أغلب التعريفات قد عرفت الخطر على انه حالة من عدم التأكد أو الشك أو الخوف من تحقق ظاهرة معينة أو موقف معين بالنظر لما قد يترتب عليه من نتائج ضارة من الناحية المالية أو الاقتصادية, وكذلك مفهوم يستخدم لقياس حالات عدم التأكد في عمليات التشغيل والتي تؤثر على قدرة الوحدة الاقتصادية في تحقيق أهدافها.

إدارة المخاطر:- هي تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب

ملاحظة: يرجى وضع علامة ( ) أمام الاجابة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. العمر: 20 -25 سنة ☐ 26- 30 ☐ 31-40 ☐ 40 فأكثر ☐

3. التحصيل العلمي: ثانوي ☐ دبلوم فني ☐ بكالوريوس ☐
دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

4. الدرجة الوظيفيه:

5.عدد سنوات الخدمة: اقل من 10 سنوات ☐ 10– 20 ☐ 21– 30 ☐

30 فأكثر ☐

6. القسم الذي تعمل فيه:

المحور الثاني: الرقابة الداخلية ودورها في تقليل مخاطر التأمين

الفقرات	قوى الاعتقاد				
	اتفق بشده 5	اتفق 4	لا رأي 3	لا أتفق 2	لا اتفق بشده 1
1.هل تعتقد بأن للرقابة الداخلية دور في تقليل مخاطر التأمين					
2.ان نظام الرقابة ينبغي ان يصمم بما يمكن شركة التأمين من تحديد المخاطر المحيطة بموضوع التأمين.					
3.ان الرقابة الداخلية في شركة التأمين تضم انشطة					
أ- الرقابة المحاسبية					
ب- الرقابة الادارية					
ج- الرقابة الفنية					
4.ان نظام الرقابة الداخلية في شركة التأمين يهدف الى تحقيق					
أ- نظام مالي محاسبي سليم					
ب- ان تتوافر لدى شركة التأمين الاحتياطات المالية الكافية لتغطية التزاماتها المستقبلية					
ج- حماية (المؤمن له)					
5. ان العنصر الاساس لنجاح الرقابة الداخلية هو مقدار الدعم المقدم من الادارات العليا لها					
أ- تخويل الصلاحيات المناسبة لا نجاز العمل					
ب- توفير المعلومات الملائمة لا نجاز العمل من الاقسام الاخرى في الشركة					
ت- توفير الدعم المادي والمعنوي لملاك الرقابة الداخلية					
6. ان هناك صعوبات تواجه عمل الرقابة الداخلية ومنها في جوانب					
أ. عدم فهم بعض الادارات لدور الرقابة الداخلية وانخفاض درجة التعاون معها					
أ- ضغوط العمل وما تولده من تأخير في الانجاز					
ج- قلة عدد العاملين في الرقابة الداخلية					
د- عدم كفاءة العاملين في الرقابة الداخلية					
7. ان نشاط الرقابة الداخلية في التأمين ينبغي ان يشمل					
أ- الرقابة الفنية التعرف على قدرة الشركة بالوفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم.					
ب- مراقبة تنظيم عقود التأمين وفق القواعد القانونية					

ج- مراقبة أسعار التأمين ومدى مطابقتها لسوق التأمين					
8.ان الدوافع (أو المبررات) الاساسية للرقابة الداخلية في نشاط او صناعة التأمين هي:					
أ- دافع اقتصادي: باعتبار شركة التأمين شركة مالية استثمارية					
ب- دافع اجتماعي: يقدم الامان الاجتماعي لعموم المواطنين					

9. تمارس الشركة					
أ- الرقابة على الانتاج التأميني					
ب-					
ت- الرقابة على تسويق التأمين					
ج- الرقابة على الموارد البشرية في الشركة					
د- الرقابة على التعويض					
10. يساهم قسم الرقابة الداخلية في شركة التأمين بمهام عدة منها					
أ- حماية حقوق المؤمن له والمستفيدين					
ب- زيادة كفاءة الشركة					
ت- المشاركة بزيادة الوعي التأميني					
ث- التحقق من اسس احتساب الملاءة المالية للشركة					
ج- تحديد متطلبات واسس استثمارات الشركة					
11. من مهام قسم الرقابة الداخلية في شركة التأمين التحقق من تطبيق معايير الرقابة العالمية ذات العلاقة بالانشطة التأمينية					
12. يعد نظام الرقابة الداخلية هو الداعم الاساسي لإدارة الخطر					
13. ان دور الرقابة الداخلية في تقليل المخاطر يتمثل في:-					
أ- تركيز عمل الرقابة الداخلية على المخاطر الرئيسة					
ب- توفير الثقة والدعم لعملية ادارة الخطر					
ت- التنسيق في تقديم التقارير الى مجلس الادارة ولجنة التدقيق					
14. ان ادارة المخاطر بعملها تعد جزءً أصيلا من اهتمامات قسم الرقابة الداخلية في شركة التأمين.					
15. ان خضوع اعمال التأمين الى الرقابة الداخلية لضمان تحقيق هدف التأمين الاساسي هو:توفير الحماية التأمينية لمن يرغب فيها بتكلفة معقولة					
16. ان من ابرز العمليات الاجرائية للرقابة الداخلية في تقليل أخطار التأمين هي:					
أ- تقييم الاخطار المعروضة على شركة التأمين من خلال فحصها					
ب- اختيار الاخطار الممكن تغطيتها					
ث- تصنيف الاخطار بقصد تسعيرها					
ه- تحديد مدى التغطية الممكنة (مادياً) واعادة التأمين على الجزء الذي يكون خارج قدرة الشركة					
د- مراقبة الاخطار خلال مدة التعاقد وتثبيت الملاحظات بشأنها					
17. شركة التأمين تأخذ دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية					
18.شركة التأمين بإمكانها التنبؤ وتوقع إشارات الخطر:					
19.تستخدم شركة التأمين طرق كمية إحصائية في اكتشاف المخاطر قبل وقوعها:					
20. تتبنى شركة التأمين خطة فعالة في التعامل مع جميع المخاطر:					
21.يتمتع العاملون في مجال الرقابة الداخلية بصلاحية الوصول الى كافة السجلات والوثائق الخاصة بأعمال التأمين					
22- تتوفر انظمة معلومات داخلية مالية وتشغليه كافية تساهم في تحسين اجراءات الرقابة الداخلية					
23- هنالك اعمال صيانة دورية للأنظمة الالكترونية وفقاً لمتطلبات نظام الرقابة الداخلية					
24- يتلاءم نظام الرقابة الداخلي المستخدم مع طبيعة المخاطر التي يمكن ان يتعرض لها شركة التأمين.					
ج- دافع حماية: المؤمن له من المخاطر المالية					

25- حسب القسم الذي تعمل فيه رتب اولويات هذه المخاطرحسب درجة خطورتها باعتقادك بوضع رقم (1) للأكثر خطورة و(2) للثاني وهكذا:

قسم المالية	
نوع الخطر	التقييم
ضعف السيولة المالية	
سوء في تسيير الخزينة	
ضعف التخطيط المالي	
خطر عدم تسديد القروض والديون.	

إذا كانت هناك مخاطر أخرى مؤثرة أذكرها.....

قسم الإنتاج	
اقسام التأمين	الاكثر خطورة الترتيب(التقييم)
التأمين البحري	
تأمين الحريق والحوادث	
التأمين الهندسي	
تأمين السيارات	
التأمين الزراعي	
التأمين على الحياة	
تأمين السفن والطيران	
التأمين الالزامي	

إذا كانت هناك مخاطر أخرى مؤثرة أذكرها.....

قسم التسويق	
نوع الخطر	**الترتيب**
المنافسة القوية .	
تقليص الحصة السوقية	
فقدان ثقة الزبائن في المنتوج .	
ضعف قنوات التوزيع .	
غياب خدمات ما بعد البيع.	

إذا كانت هناك مخاطر أخرى مؤثرة أذكرها.....

- إذا كان في رأيكم بأن هناك ملاحظات أو بعض الأسئلة أو مقترحات لم يشر إليها, نرجو تقديمها.

.1
.2
.3