مجلة دراسات محاسبية ومالية
المجلد الثالث عشر العدد٣٤
الفصل الثاني ٢٠١٨م

The effect of fraud detection skills in the settlement of Compensatory claims for the fire and accident insurance portfolio
An applied study in the national and Iraqi insurance companies

احمد جواد هادي الجناحي **الباحث**
أ. م. د. علاء عبد الكريم هادي البلداوي **المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية – جامعة بغداد**

المستخلص

يسعى البحث الى التعرف على أثر مهارات كشف الإحتيال في تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث وانعكاس هذه المهارات في منع وتقليل دفع تعويضات غير مستحقة الى بعض الذين يسعون الى تحقيق ربح وإثراء على حساب عقد التأمين ، حيث تم تدعيم البحث بالبيانات الخاصة بواقع التعويضات الفعلية المدفوعة والمطالبات التعويضية في محفظة تأمين الحريق والحوادث في شركتي عينة البحث والتي تبين الأثر والمردود الايجابي لمهارات الكشف وتسوية التعويضات على حجم التعويضات الفعلية مقابل المطالبات المضخمة من جانب بعض المؤمن لهم ، واعتمد البحث على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي في تحديد ومعالجة متغيرات البحث، كما واعتمد البحث على أداة الاستبيان كونها من الأدوات المهمة في جمع المعلومات والبيانات لمتغيرات البحث، اذ كانت عينة البحث مكونة من **(70)** مبحوثاً من مجتمع حجمه **(85)** فردا ما بين مدير ومعاون مدير وموظفي (فرع– قسم) تأمين الحريق والحوادث في شركتي عينة البحث، تم توزيع الاستبيان عليهم لغرض اختبار فرضيتين رئيستين متعلقة بعلاقة الارتباط والتأثير بين متغيري البحث الرئيستين، وقد توصل الباحث الى وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين المتغيرين ، كما قدم الباحث جملة من التوصيات الى شركتي عينة البحث استناداً الى النتائج التي توصل اليها البحث .

Abstract

The research seeks to identify the impact of fraud detection skills in the settlement of compensatory claims for the fire and accident insurance portfolio and the reflection of these skills in preventing and reducing the payment of undue compensation to some who seek profit and enrichment at the expense of the insurance contract. And compensatory claims in the portfolio of fire and accident insurance in the two research companies, which show the effect and positive return of the detection skills and settlement of the compensation on the amount of actual compensation against the claims inflated by some of the insured, The research sample consisted of (70) respondents from a community size (85) individuals between the director and assistant director and staff (branch - The Department) of Fire and Accident Insurance in the two sample companies. The questionnaire was distributed to them for the purpose of testing two main hypotheses related to the relationship of correlation and influence between the two main research variables. The researcher also found a correlation relationship between the two variables, Search based on the net Research findings.

المقدمة

إنّ صناعة التأمين تهدف الى حماية الافراد والمؤسسات من الاخطار التي يتعرضون لها ألا ان هذه الصناعة لم تكن ببعيدة عن التصرفات الإحتيالية من قبل بعض المحتالين، إذْ تتعرض شركات التأمين الى الكثير من المطالبات التي تحمل صفة الإحتيال التي بسببها تخسر الكثير من الجهد والمال والوقت في سبيل اثبات كون هذه المطالبات تحمل الصفة الإحتيالية او لا، وبذلك فإنها تحتاج بصورة ملحة الى وجود مهارات مهنية متخصصة لكشف عمليات الإحتيال على مستوى عالٍ ومتطور علمياً وعملياً لدى الموظفين المسؤولين عن اجراء عملية الكشف وتسوية التعويضات ، إذ أنَّ توفر هذه المهارات يسهم بشكل كبير في تفادي حصول مشاكل كثيرة وكبيرة بين شركات التأمين والمؤمن لهم، وهذا ما يؤكد ضرورة وجود أفراد يتمتعون بمهارات فنية وإدارية وشخصية خاصة بالتعامل مع هذه المطالبات التعويضية للتمييز بين طلبات التعويض ذات الصفة الإحتيالية من عدمها ،إذ ان الإحتيال على شركات

التأمين يأخذ اشكالآ وصوراً وإبعاد متنوعة ومتعددة ويعتمد على فاعل يجيد استخدام الخداع والحيل والتلاعب والتزوير والمبالغة في حجم المطالبات التعويضية من أجل الوصول الى مبتغاه ، لذا جاء هذا البحث للوقوف على أهم المهارات والمقومات الأساسية في معالجة والحد من هذه الظاهرة في شركات التأمين .

المبحث الاول : منهجية البحث العلمية

اولاً : مشكلة البحث :

تنبع مشكلة البحث من ظاهرة اخذت تتنامى وتتزايد في الاونة الاخيرة ألا وهي ظاهرة الإحتيال على شركات التأمين، اذ تأخذ هذه الظاهرة صور وأشكال وأساليب مختلفة ومتنوعة كالتحريف والتزوير وإخفاء الحقائق والمعلومات الجوهرية والتلاعب في موقع الحادث والفعل العمدي والمبالغة في حجم المطالبات التعويضية عن الحجم الحقيقي للخسائر الفعلية وحالات اخرى، وبالمقابل هناك اعتماد على الخبرات والمهارات الخارجية في عملية الكشف وتسوية التعويضات خاصة عن بعض الحالات ذات المطالبات التعويضية الكبيرة مما يدلل الى وجود ضعف في جانب المهارات والخبرات التي يجب ان تتوفر في موظفي الكشف وتسوية المطالبات التعويضية في شركات التأمين، وبناءا على ما تقدم يمكن بلورة مشكلة البحث في الاجابة على التساؤلات الاتية:

١- هلَ هنالك تأثير لمهارات كشف الإحتيال في تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث

٢- هلَ يوجد علاقة بين مهارات كشف الاحتيال وتسوية المطالبات التعويضية في شركات التامين.

ثانيا : اهمية البحث :

تأتي اهمية البحث من اهمية الموضوع الحيوي والحساس الذي يتناوله والذي يتضمن اهم المهارات الواجب توفرها في موظفي الكشف وتسوية التعويضات في شركات التأمين سواء كان موظفا او منتدب من خارج الشركة ويترتب على تواجد الخبرة والمهارة والكفاءة على المستويين العلمي والعملي اثار مهمة ابرزها تقديم خدمة تعويضية قادرة على الوقوف على الحجم الحقيقي للتعويضات وتحديد موقف الشركة من قبول او رفض طلب التعويض وبالتالي تحديد مبلغ التعويض المستحق للمؤمن لهم، بالإضافة الى تقديم تقرير كشف مفصل يتصف بالعدالة والمصداقية بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، كما يكتسب البحث اهمية خاصة في مجال العمل التأميني كونه يؤثر بأهم مبدئيين من مبادئ عقد التأمين وهما مبدأ منتهى حسن النية ومبدأ التعويض اللذان يعدان جوهر وقلب العملية التأمينية.

ثالثا : اهداف البحث :-

١. التعرف على اهم المهارات الواجب توفرها لكشف حالات الإحتيال في المطالبات التعويضية وخاصة في محفظة التأمين من الحريق والحوادث .
٢. بيان اثر المهارات في الحد والتقليل من حالات الإحتيال التي تتعرض لها شركات التأمين .
٣. التعرف على مستوى العلاقة والتأثير مابين مهارات كشف الإحتيال ومتغيرات تسوية المطالبات التعويضية في شركات التأمين.
٤. تقديم عدد من المقترحات والتوصيات التي سيتم استخلاصها من نتائج البحث والتي يمكن ان تودي الى تنمية المهارات الخاصة بمعالجة مشكلة الإحتيال في مجال التأمين .

رابعاً: منهج البحث :-

إعتمد الباحث على منهجين هما (المنهج الوصفي والمنهج التحليلي)،لأَنهما الاكثر ملائمة لدراسة خصائص متغيرات البحث، إذْ يَقوم الباحث عن طريق المنهجين بوصف مشكلة البحث ، ودراسة العلاقة بين متغيراته ، وتقديم البيانات عنها مبيناً أَسبابها ونتائجها وتحليلاتها والتعرف على العوامل المؤثرة فيها بِقصد التوصل إلى إستنتاجات وتقديم توصيات بشأنها.

خامساً :مجتمع البحث وعينته:

يتمثل مجتمع البحث بشركتي التأمين الوطنية والعراقية التي أُعدت مجالاً للبحث وشملت عينة البحث مديرو وموظفوا (فرع – قسم) تأمين الحريق والحوادث في الشركتين، اذ بلغ عدد افراد عينة البحث (70) موظف ، من مجموع عينة البحث البالغة (85) موظفا.

سادساً:فرضيات البحث :- لغرض الوصول الى اهداف البحث، سيتم الاعتماد على فرضيتين رئيسيتين وضعتا لقياس علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث والتي توضح مشكلة البحث على النحو الاتي :

- **الفرضية الرئيسة الاولى : (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات مهارات كشف الإحتيال ومتغيرات تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث) .**
- **الفرضية الرئيسة الثانية : (هناك تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغيرات مهارات كشف الإحتيال في متغيرات تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث) .**

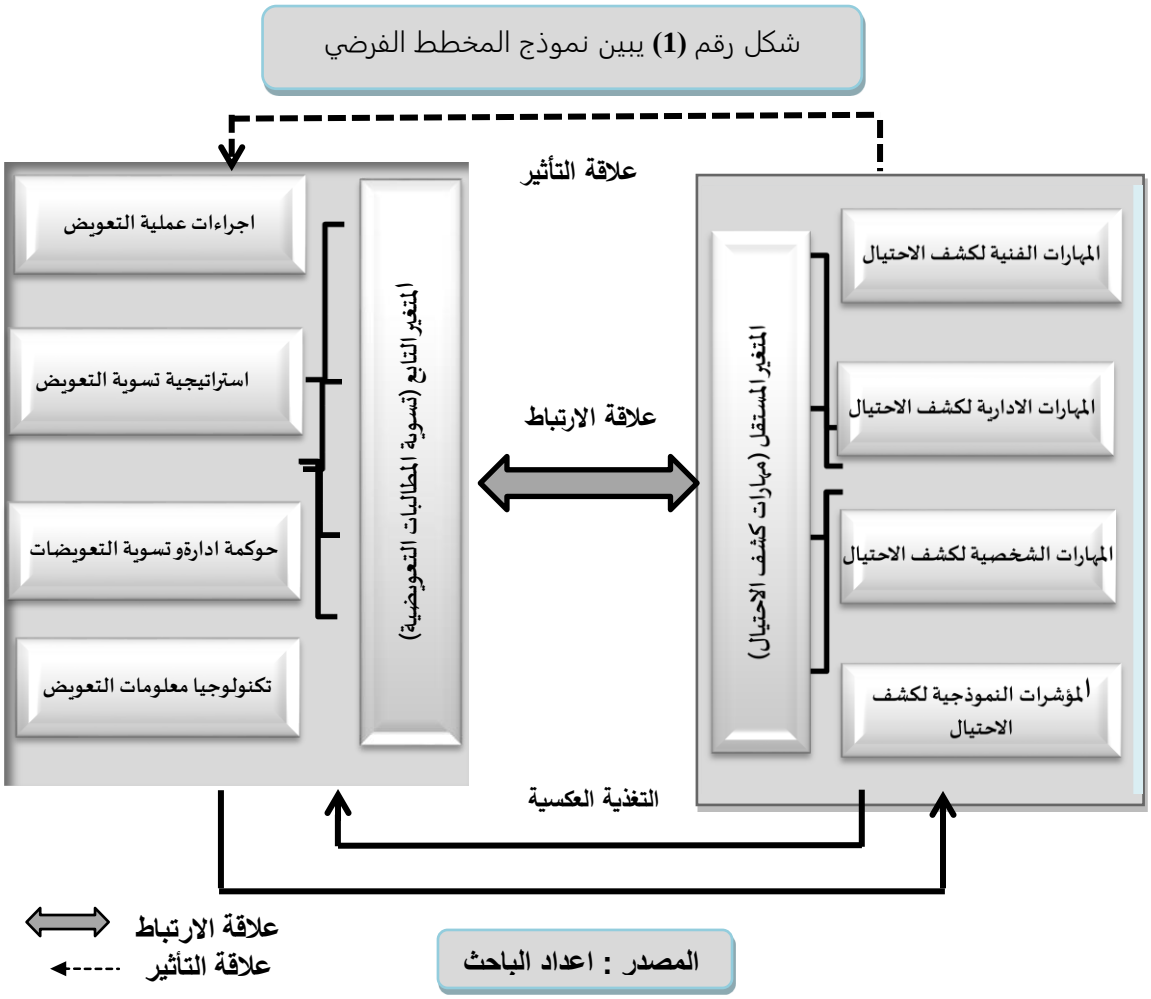
سابعا:المخطط الفرضي للبحث :

يُوضح مخطط البحث مجموعة العلاقات المنطقية التي تُبين الملامح الرئيسة للبحث اذ إشّتملت عملية بناء نموذج البحث على تقسيم متغيراته لنوعين من المتغيرات كالآتي :-

أ- **المتغير التفسيري المستقل (مهارات كشف الإحتيال)** : والذي شَّمَلَ أربعة محاور رئيسة هي (المهارات الفنية لكشف الإحتيال ، والمهارات الادارية لكشف الإحتيال ، والمهارات الشخصية "الذاتية" لكشف الإحتيال، والمؤشرات النموذجية لكشف الإحتيال).

ب- **المتغير التفسيري التابع (تسوية المطالبات التعويضية)** : والذي سيُحلل في ضوء توافر أربعة محاور رئيسة ايضا وهي (الإجراءات العملية للتعويض ، إستراتيجية تسوية التعويضات ، حوكمة إدارة وتسوية التعويضات، تكنولوجيا معلومات التعويض)، والشكل رقم(1) يبين نموذج المخطط الفرضي للبحث وعلى النحو الأتي :

شكل رقم **(1)** يبين نموذج المخطط الفرضي



المصدر : اعداد الباحث

ثامناً : وصف استمارة الإستبانة والمصادر المعتمدة :

إعتمد البحث في منهجيتهُ على وسائل عدة لجمع البيانات ، وكانت إستمارة الإستبانة أهم تلك الوسائل إذ قام الباحث وبعد مراجعة أغلب الأدبيات والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات البحث فضلاً عن إستطلاع أراء القائمين على أعمال التأمين ، والمتخصصين في

مجال الكشف وتسوية التعويضات بوضع أبعاد محاور الإستبانة والعبارات الملائمة لكل محور ، إذ استعمل مقياس ليكرت (Likert) التدريجي الخماسي من (1- 5) ، وبعد إعداد الاستبانة بصيغتها الأولية عرضت على عدد من السادة المحكمين من ذوي الإختصاص لغرض تقويمها وإبداء أرائهم ومقترحاتهم فيما يتعلق بمدى ملائمة فقرات المقياس مع الأهداف التي أُعدت من أجلها ، اذ تم الأخذ بجميع الملاحظات ، وبذلك أُعيد بنائها بمقاييسها وفقراتها لتصبح أكثر ملائمة للأهداف التي وضعت من أجلها، والجدول رقم (1) يوضح عدد فقرات الاستبانة والمصادر المعتمدة فيها وكالأتي :

	الأبعاد الرئيسة للمتغير المستقل	عدد الفقرات	تسلسل الفقرات	المصادر المعتمدة للمقياس التي تم صياغتها وفق ما يتلاءم مع متطلبات البحث
مهارات كشف الاحتيال	المهارات الفنية لكشف الاحتيال	5	5-1	(الدهلاوي،٢٠٠٨) (miller,2006) (كامل،١٩٩٩) (ال جابر،٢٠٠٦) (القحطاني،٢٠١٤) (النمر،٢٠٠٦) (العماني،١٩٩٣) (الصبان،١٩٩٦) (المرشد،٢٠٠٤) (هوكهايزر،٢٠٠١) (الذويبي،٢٠٠٥) (السراني،٢٠١٠) (الرشيدي،٢٠٠٧) (المهناوي،٢٠١٧) (كنعان١٩٩٢) (sama,2008) (levi,2008)
	المهارات الادارية لكشف الاحتيال	5	10-6	
	المهارات الشخصية لكشف الاحتيال	5	15-11	
	المؤشرات النموذجية لكشف الاحتيال	5	20-16	
تسوية المطالبات التعويضية	الأبعاد الرئيسة المتغير التابع	عدد الفقرات 20		(السيفي،٢٠٠٦) (الكرطاني،٢٠١٤) (المهناوي٢٠١٧) (ممدوح،٢٠٠٩) (خضر،٢٠١٢) (حافظ،٢٠١١) (الزاوي،٢٠١٢) (السيفو،٢٠١٠) (الجبوري،٢٠١٣) (القيم،٢٠١٤) (عصفور،٢٠٠٩)
	الإجراءات العملية للتعويض	5	25-21	
	استراتيجية تسوية التعويض	5	30-26	
	حوكمة ادارة وتسوية التعويض	5	35-31	
	تكنولوجيا معلومات التعويض	5	40-36	
		عدد الفقرات 20		

المصدر: اعداد الباحث

تاسعاً: دراسات سابقة :

تشكل الدراسات السابقة احد المرتكزات الرئيسة لأية دراسة مستقبلية ، ولعل جانباً من هذه الاهمية يكمن في تزويد الباحثين بمؤشرات دقيقة عما انتهى اليه الجهد البحثي السابق وتوضيح المسارات ذات الصلة بمتغيرات البحث التي تسهم في رسم الاطار الهيكلي لمنهجية البحث، اذ سيتم التركيز على مشكلة وأهداف الدراسات السابقة فضلاً عن اهم الاستنتاجات والتوصيات التي تمخضت عنها، وسيجري عرض الدراسات من خلال تقسيمها على النحو الاتي:

١- دراسات عربية :

أ- دراسة (المهناوي ، علاء عبد رسن 2017)

عنوان الدراسة	دور المهارات الإدارية للادارة الوسطى في تسوية التعويضات التأمينية
مشكلة الدراسة	تتبع مشكلة البحث في الدور الذي تلعبه المهارات الإدارية التي تملكها الادارات الوسطى في تسوية التعويضات التأمينية .
أهداف الدراسة	التعرف على الدور الذي تلعبه المهارات الإدارية في تسوية مطالبات التعويض ، فضلاً الكشف عن بعض المعوقات التي تواجه المديري في ممارسة مهاراتهم في تسوية التعويضيات .
أبرز النتائج	١. اهتمام المدراء بالمهارات الإدارية في عملهم التأميني على رغم من بعض المعوقات التي تواجههم وتقف امام مهاراتهم عند تنفيذ اجراء معين من اجراءات التسوية . ٢. أهمية هذه المهارات لدورها الكبير في تطوير العمل التأميني والتخلص من عقباته التي تواجههم عند التسوية ، ويكون لها تأثير مباشر على العمل والارتقاء به للوصول إلى تقديم خدمات تعويضية فضلاً عن المنافسة مع الشركات العاملة الاخرى .
أبرز التوصيات	١. تذليل المعوقات التي تواجه الادارة الوسطى وتحد من مهاراتهم والتي بدورها قد تعرقل العمل التعويضي ، وذلك من خلال وضوح أهداف الشركة للمدير الذي يتولى تسوية التعويضات ومنحهم حوافز مادية ومعنوية فضلاً عن منحهم صلاحيات ادارية يستطيعون من خلالها تجنب بعض الخطوات الروتينية التي ترهق كاهل طالب التعويض. ٢. مشاركة مدراء التعويضات بدورات تدريبية خارج العراق ، لغرض صقل مهاراتهم بمهارات اضافية وللإفادة من فرص التدريب لدى شركات التأمين وإعادة التأمين الأجنبية إذ تسهم في رفع المستوى المهني لهم.

ب. دراسة اسماعيل ، عماد عبد الجليل (2010) .

عنوان الدراسة	مؤشرات اكتشاف خطر الإحتيال على شركات التأمين الطبي بالمملكة العربية السعودية .
مشكلة الدراسة	تتمثل مشكلة الدراسة في ما هي اهم المؤشرات التي تكون اكثر تأثيرا في اكتشاف خطر احتيال المُؤمن لهم ومقدمي الخدمات الطبية على شركات التأمين الطبي في المملكة العربية السعودية .
أهداف الدراسة	١.ترشيد ودعم اتخاذ القرارات المتعلقة بشبهة الإحتيال المُؤمن لهم على شركات التأمين الطبي ٢. تحديد المؤشرات المعبرة والأكثر تأثيرا في المتغيرات الكامنة الدالة على شبهة الإحتيال . ٣. تخفيض أو تقليص عدد المؤشرات الواردة بلائحة مكافحة احتيال المُؤمن لهم على شركات التأمين الطبي الى اقل عدد ممكن .
أبرز النتائج	تم تخفيض عدد المؤشرات النموذجية الواردة بلائحة مكافحة الإحتيال الصادرة عن ادارة مراقبة التأمين بمؤسسة النقد العربي السعودي ، حيث تم حذف ١٨ مؤشرا لا تؤثر في اكتشاف الإحتيال الممارس من قبل المُؤمن لهم .
أبرز التوصيات	صياغة او وضع بعض المؤشرات المتعلقة بمقدمي الخدمات الطبية ، فيما يتعلق بالممارسات الإحتيالية من جانب المستشفيات والمراكز الطبية وليس قصرها فقط على سلوكيات الاطباء .

٢- دراسات اجنبية :

أ- دراسة (2007), Rosemary. Fullerton & Cindy Durtschi)

اسم الدراسة	THE EFFECT OF PROFESSIONAL SKEPTICISM ON THE FRAUD DETECTION SKILLS OF INTERNAL AUDITORS تأثير الشك المهني على مهارات الكشف عن الإحتيال لدى المراجعين الداخليين .
مشكلة الدراسة	هل يسجل المدققون الداخليون الذين يتمتعون بمستويات أعلى من خصائص التشكك المهني رغبة أكبر في الحصول على مزيد من المعلومات عند مواجهة أعراض الإحتيال من المدققين الداخليين الذين لديهم مستويات أدنى من خصائص التشكك المهني ؟
هدف الدراسة	الأول هو اكتشاف ما إذا كان المدققون الداخليون الذين لديهم مستويات مختلفة من التشكك يمكن إنّ يتفاعلوا بشكل مختلف عند مواجهة أعراض الإحتيال.
أبرز النتائج	١. إنّ المدققين الداخليين الذين يحتلون مرتبة أعلى في جداول التشكك لديهم رغبة أكبر بكثير في زيادة البحث عن المعلومات المتعلقة بأعراض الإحتيال . ٢. بعد التدريب، يتم تضييق الخلافات بين مجموعات الشك العالية والمنخفضة لعدة خصائص شخصية.
أبرز التوصيات	١. مهنة المحاسبة قد زادت مؤخرا من متطلبات الكشف عن الإحتيال في عمليات مراجعة الحسابات، ولا بد من فهم ما هو أكثر بكثير مما يجعل عملية كشف الإحتيال أكثر فعالية . ٢. التدريب يكون له تأثير قصير الاجل على كمية المعلومات الاضافية التي يتطلبها مدققوا الحسابات الذين يشككون في عدم الاستقرار عند مواجهة أعراض الإحتيال .

ب. دراسة (2005) Stijn , Mercedes, Guillen ,Gheel, Guido, Dedene)

عنوان الدراسة	Strategies for detecting fraudulent claims in the automobile insurance industry. استراتيجيات الكشف عن المطالبات الإحتيالية في صناعة التأمين على السيارات .
مشكلة الدراسة	يمثل الإحتيال تهديدا لمبدأ التضامن الذي يمثل مفهوم التأمين وإذا لم يعالج بشكل صحيح فأنة يضع ربحية الشركة في خطر ويؤثر سلبا على صناعة التأمين والهيكل الاقتصادي والاجتماعي كما يؤثر على بقية حملة الوثائق النزيهين عبر زيادة تكلفة وأسعار التأمين.
أهداف الدراسة	تصميم نموذج لفحص المطالبات الإحتيالية على شركات التأمين على الممتلكات والحوادث على اساس التكلفة ، فضلاً استخدام أنظمة التقنية التي تساعد في اتخاذ القرار بشان الكشف عن المطالبات التي تحمل شبهة الإحتيال.
أبرز النتائج	إنّ كمية المعلومات المتاحة عن المطالبة في وقت مبكر يمكن استيعابها من القواعد العملية للكشف وزيادة الارباح المتوقعة .
أبرز التوصيات	١. تساعد أنظمة فحص المطالبات المبكرة على اتخاذ القرار سواء كانت المطالبات الواردة مشبوهة أم لا. ٢. ضرورة وجود استراتيجية لكشف الإحتيال في المطالبات تتسم بالحيوية من حيث التكلفة وتوفير ارشادات بشان تنفيذ هذه الاستراتيجية .

المبحث الثاني : الاطار النظري

تمهيد: ان اي عملية في اي مجال من مجالات الحياة المختلفة لا يمكن ان تؤتي ثمارها إلا في ظل وجود اشخاص يتمتعون بمجموعة من المهارات سواء كانت شخصية او فنية او ادارية او اي مهارة اخرى بغية تحقيق اداء يتسم بالكفاءة والفاعلية والجودة، وتأكيدا على اهمية مهارات كشف الإحتيال في تسوية المطالبات التعويضية في شركات التأمين جاء هذا المبحث ليغطي الاطار النظري للبحث وعلى النحو الاتي :-

اولاً : مفهوم وتعريف مهارات كشف الإحتيال :

١-**المهارة لغةِ** : بأنها الحِذق في الشيء، والماهر :الحاذق بكل عمل،والجمع مَهَرَة، ويقال: مَهَرْتُ بهذا الأمر اي أمهرُ به مَهارة أي صِرْتُ به حاذقاً (ابن منظور: ٧٩٢,٢٠٠٥).

٢-**المهارة اصطلاحاً** : اما المعنى الاصطلاحي للمهارة فتعرف بأنها: القدرة على أداء عمل معين بدقة وإتقان (الفتلاوي:٣٤٩,٢٠٠٦)، كما تم تعريف المهارة من قبل العديد من الباحثين والمهتمين في هذا الجانب الحيوي والمهم اذ تم تعريفها على انها : قابلية الفرد على استخدام معرفته بصوره فعالة من اجل انجاز المهام بشكل كفوء (Hall: 2002,72) ، وكذلك تعرف بأنها قدرة الفرد لترجمة معرفة ما في عملة ، بحيث تسمح بتحقيق النتائج المتوقعة والمرغوبة (Schermerhorn:2002,15) ومن خلال ما تقدم من تعريفات متعددة للمهارات **يعرف الباحث المهارات بأنها:** مجموعة القدرات والمؤهلات والصفات الطبيعية والمكتسبة التي تنمو بالمعرفة وتصقل بالتدريب، والتي تمكن موظفي الكشف وتسوية التعويضات في شركات التأمين من النجاح في اجراء عملية الكشف على الاخطار المؤمن عليها والتي يمكن ان تحمل في طياتها شبهات الإحتيال والوصول الى افضل النتائج بفاعلية وكفاءة ودقة عالية وبأقل جهد ووقت ممكن، وتتكون المهارات بصورة عامة من ثلاث عناصر اساسية ألا وهي: السرعة والدقة والفهم.

ثانياً: المهارات والمقومات الاساسية لكشف الاحتيال في مجال التامين :

١. **المهارات الفنية لكشف الإحتيال** : يقصد بها مجموعة الاسس الفنية التي تعني القابليات والقدرات للتعامل مع الطرائق والأساليب والتقنيات في حقل متخصص من حقول العمل (جواد:٤٥,٢٠١٠)، اذ يمكن تقسيم المهارات الفنية لكشف الإحتيال كالأتي :

أ-**مهارة الكشف والمعاينة** : تعد عملية الكشف واحدة من الإجراءات بالغة الاهمية كونها تعطي تصورا واضحا لشركة التأمين بصورة عامة وللكاشف بصورة خاصة عن الاخطار المؤمن عليها قبل وبعد تحقق الخطر وكشف حالات الإحتيال التي يمكن ان تتعرض لها شركات التأمين، فالكشف بهذا المعنى يعطي صورة متكاملة وواضحة عن الواقعة منذ بدايتها حتى نهايتها (الشاوي:٥١,١٩٨٢)، اما بخصوص المعاينة فهي اجراء من اجراءات الكشف والتي تعني معاينة الشيء عيانا اي رآه بعينه (الرازي :٤٦٦,١٩٩٥) ،وقد جاءت مشروعية وأهمية مهارة الكشف والمعاينة لكشف الحقائق وعمليات الإحتيال في نصوص عديدة اهمها ما جاء في **القران الكريم في قول الله عز وجل في سورة يوسف الاية الكريمة** ﴿١٨﴾ ﴿**وجاءوا على قميصه بدم كذب قال بل سولت لكم انفسكم امرا فصبرا جميل والله المستعان على ما تصفون**﴾ وفي هذه الاية المباركة يتبين مدى اهمية المعاينه لكشف الحيلة والمكر اذ شاهد نبي الله يعقوب﴿عليه السلام﴾ قميص ابنه يوسف﴿عليه السلام﴾ ورآه ملطخا بالدم ولكنة سليم غير ممزق فاستنتج من ذلك كذب الدعوى لان الذئب لو هجم علية لمزق ثيابه(الشوكاني :١١,٢٠٠٠)، وبذلك فان اتقان مهارة الكشف والمعاينة تفيد من معرفة وتشخيص حالات الإحتيال في مجال التأمين من خلال الالمام الكامل بظروف الحادث وطرق المكافحة التي تمت من قبل رجال الاطفاء او رجال الشرطة والقدرة على التفريق بين الوسائل المستخدمة من اطراف الحادث وعمليات المكافحة (كامل:٢٤٨,١٩٩٩).

ب- **مهارة جمع المعلومات** : يعتمد النجاح في جمع المعلومات من قبل المسؤول عن عملية الكشف ومعاينة الاضرار على الاختيار الذكي لمصادر هذه المعلومات، ومن مصادر هذه المعلومات هو السؤال والاستفسار من المؤمن له او العاملين لدية او احد الشهود، وتختلف فاعلية السؤال بفاعلية ونجاح الكاشف،اذ ان الكاشف الناجح هو الذي يحقق هدف الكشف عن طريق الاسئلة التي يوجهها والمعلومات التي يرى انها مهمة وضرورية لإيصاله الى حقيقة الحوادث (الشهاوي:١٧٠,١٩٩١) .

ج-**مهارة تحليل المعلومات** : قد تتوفر المعلومات والبيانات على كم كبير من مكان الحادث او غيره إلا ان الاهم من ذلك هو نجاح الكاشف في تحليل هذه المعلومات للحصول على المعارف التي تساعده في تقديم تقرير كشف يحتوي على معلومات واقعية خالية من عمليات الإحتيال،وهنا لابد ان تتوفر لديه القدرة على تحليل المعلومات وقراءة مدلولاتها مما يعطيه تصورا يكمل به اي نقص في المعلومات التي حصل عليها، وتعتبر مهمة تحليل المعلومات لاستنباط واستخلاص ما تحويه من معارف واستخدام ذلك في تقدير الاحتمالات من اكثر المهام صعوبة في عملية كشف الإحتيال وخاصة في مجال التأمين (كامل :٣٣,١٩٩٩).

د-**مهارة تقدير الخسائر والإضرار المادية في الاخطار التأمينية:** تتطلب عملية تقدير الخسائر المادية المترتبة عن حصول الخطر المؤمن عليه خبرة وكفاءة كبيرة في هذا المجال لكون الاضرار تتفاوت من حادث الى اخر وضبط التقدير يعتبر ضروري لكيلا يأخذ احد اكثر من حقه في التعويض او يبخس حق اخر،حيث ان اهمية تقدير حجم الاضرار والخسائر تعمل على اعانة شركات التأمين باحتساب وتقدير حجم التعويض المستحق للمؤمن لهم (ال جابر:١١٣,٢٠٠٦).

هـ- **مهارة استخدام التكنولوجيا الحديثة في الكشف عن الإحتيال:** في ظل التطورات العلمية والتكنولوجية والتقنية التي شهدها العالم والتي حتمت استخدام التقنية الحديثة في كافة المجالات ومنها مجال الكشف عن عمليات التزييف والإحتيال لذلك اصبح لزاما ان يتقن الكاشف استعمال التقنيات الحديثة في مجال الحاسب الالي والانترنت والمراقبة الالكترونية والتصوير والأشعة تحت الحمراء وغيرها من التقنيات المتطورة ،لان ارتكاب عمليات الإحتيال اصبح اليوم يتم باستخدام احدث الطرق والاختراعات العلمية والتكنولوجية وهي بذلك في تطور وتجدد مستمر لا يتوقف عند اكتشاف او اختراع معين (القحطاني:٢٠١٤,٥٩).

٢. **المهارات الادارية لكشف الإحتيال:** تمثل المهارات الادارية في شركات التأمين البراعة والحذاقه التي تمكن الفرد من اداء المهام والوظائف الادارية المطلوبة منه بطريقة سليمة ومتميزة ، فالموظف الماهر هو الذي يمتلك القدرات الفكرية والسمات السلوكية التي تمكنه من التأثير في الاخرين وأداء اعمالة وتحقيق اهداف الشركة بكفاءة وفاعلية (Bigelow &john:1995,305) وتشمل المهارات الادارية لكشف الإحتيال الاتي:

أ- **المهارة التخطيطية :** تكتسب مهارة التخطيط بعدا اكثر اهمية في مواجهة عمليات الإحتيال في شركات التأمين كونها لا تسعى فقط لتطبيق قواعد وإجراءات السلامة الوقائية فقط، بل تسعى لتحديد الاحتياجات والخطط في ضوء التغيرات والتطورات المستقبلية واستخدام نظام فعال لجمع المعلومات لاكتشاف الفرص والتحديات وتحديد نقاط القوة والضعف في شركة التأمين وعلاجها (مصطفى:١٩٩٩,٨٨)،اذ ان عملية كشف الإحتيال هي عملية متكاملة تحمل الجانب الفني والإداري والشخصي باعتبارها عملية مترابطة مع بعضها البعض للوصول الى حقيقة الاخطار المؤمن عليها، والكاشف باعتباره موظف في شركة التأمين يجب ان يتحلى بهذه المهارة اذ لا يمكن لأي عمل اداري او فني على ان يبلغ اهدافه بدون تخطيط مدروس ومتقن (المرشد:٢٠٠٤,١٤٧).

ب- **المهارة التنظيمية :** تعد المهارة التنظيمية احدى مقومات التنظيم الجيد الذي يتيح لكل شخص ان يعرف حدود عملة من اين يبدأ والى اين ينتهي، بمعني التنظيم الذاتي فهي مهارة موجهة بشكل مباشر نحو منحنى التفكير لدى شركة التأمين والكاشف على حدا سواء يتضمن المصادر التي جُمعت حول المهمة وتحديد الخطوات المطلوبة لإنجاز المهمة والسرعة التي بها يمكن إنجازها (سلام:٢٠١٣,٢٢) والتنظيم في شركات التأمين يساعد على منع الارتجال والارتباك في العمل وعدم تجاهل بعض المهام ومنها مهمة كشف الإحتيال في التأمين، ويعمل على توزيع الادوار ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب الذي يقضي بدوره على الفوضى والاتكالية في العمل، ولهذا يعتبر التنظيم ذو اهمية بالغة في عمل شركات التأمين وخاصة في عملية الكشف والتحقيق عن الاخطار المؤمن عليها وكشف الحالات الإحتيالية باعتباره وظيفة شاملة لكل الوظائف في شركات التأمين ومنها وظيفة الكشف وتسوية الخسائر (العماني:١٩٩٣,١١١).

ج- **مهارة الرقابة والتدقيق:** نظرا لأهمية مخاطر الإحتيال والغش التي تتعرض لها شركات التأمين ودورها في حدوث خسائر كبيرة تؤدي الى انهيارها وخروجها من السوق ، فلا بد من ان نعرج على دور الرقابة والتدقيق في كشف ومكافحة الغش والتحايل والتقليل من حالاته،اذ ان وجود المهارة الرقابية لدى الجهاز الاداري والفني لشركة التأمين يمنع من تسول له نفسه من الاعمال غير المشروعة والقيام بها ظنا منة بعدم امكانية كشفه ومحاسبته (الصبان وآخرون:١٩٩٦,١٨٤).

د- **مهارة ادارة الوقت :** ينظر لإدارة الوقت بأنها العنصر الاكثر تصلباً والأقل مرونة في الوجود فإذا لم نستطع ادارته بفعالية فأننا لا نستطيع ادارة اي شي اخر(Mackenzie:1985،42)، واعتبرها (massie:1995،119) فن تخصيص وقت الادارة من خلال وضع الاهداف والأولويات واستعمال الاساليب الادارية لتحقيق الاهداف بكفاءة ، وبذلك فان عملية الكشف عن الإحتيال هو بمثابة سباق مع الزمن اذ يعد الزمن العامل الوحيد الذي لا يمكن للكاشف ايقافه، حيث يوثر التقدم الزمني على عملية كشف الإحتيال،اذ يوثر في بعض الادلة في موقع الحادث وقد يتلفها ويعدم الفائدة منها كآثار الحريق ومسبباته وغيرها من الادلة، لذا كان لزاما ان يتوفر لدى الكاشف ومسوي الخسائر قدر كبير من مهارة ادارة الوقت لان ليس كل المهام على مستوى واحد من الاهمية وبالتالي فان تقديم الاهم ثم المهم يعد اساسا لإدارة الوقت الناجحة (هو كهايزر:٢٠٠١,١٧) .

٣. **المهارات الشخصية لكشف الإحتيال :** وهي القدرات التي تتعلق بالفرد وشخصيته وسلوكه اذ تسمى تلك المهارات بالمهارات الفردية حيث عرّفها (صالح وآخرون:٢٦٩,٢٠١٠) بأنها القدرة على فهم الذات وإدارتها بشكل فعال يسهم في اتخاذ أفضل القرارات، اذ ان عملية كشف الإحتيال لا يمكن ان توتي ثمارها إلا بوجود كاشف يتمتع بمهارات شخصية تمكنه من اداء واجباته بنجاح، وتشمل المهارات الشخصية لكشف الإحتيال الاتي :

أ- **القدرات العقلية التحليلية (الذكاء):** ان عملية الكشف عن الإحتيال هي عملية تتطلب رجل واعي يملك القدرة على تحليل المواقف الصعبة التي تواجهه بسرعة وربطها بالعوامل المرتبطة بها وصولا الى اتخاذ القرار المناسب وهذه المهارات ليست ميسورة لكل الكاشفين في شركات التأمين وإنما تأتي من خلال التدريب والتعليم ومتابعة الخبرات الدولية والمحلية في مجال كشف الإحتيال وملاحظة كيفية اتخاذ القرار والأساس الذي يبنى عليه (الذويبي:٥٩,٢٠٠٥).

ب-**قوة ودقة الملاحظة :** تحتاج معاينة الاخطار المراد التأمين عليها قبل وبعد التأمين عليها وعند حدوث الخطر المؤمن عليه الى قوة الملاحظة وسرعة البديهة، نظرا لان حقيقة حدوث هذه الاخطار قد تظهر من خلال الكشف عن اثر وسبب ربما يقلل منه ويستهان به الكاشف غير الماهر لذلك فان الكاشف الذي يتولى مهمة الكشف عن الاخطار ينبغي ان يتمتع بقوة الملاحظة ،فلا يدع امرا دون ان يتناوله بالتحليل والتمحيص والسؤال على اعتبار ان لكل جزئية اثر مهما كان صغيرا دلالته وأهميته في الوصول الى حقيقة الحوادث، وقوة الملاحظة تكون مطلوبة منذ بداية المعاينة حتى نهايتها (الشهاوي:٣١,١٩٩١)، اذ ان الكاشف الذي يتمتع بدقة وقوة الملاحظة يكون قادرا على اجراء عملية الكشف بنجاح، لان المؤمن له او التابعين له الذين تدور حولهم شبهة التلاعب والإحتيال مهما كانوا حذرين لابد ان يتركوا بعض الاثار سواء كانت في المستندات او مكان الحادث تدل على حقيقة الحادث (السراني :٧٩,٢٠١٠).

ج-**النشاط وسرعة الانجاز وتجنب الروتين في الإجراءات :** يقصد بالنشاط هو عدم التراخي في اتخاذ الإجراءات التي تقتضيها عملية الكشف حيث لا يؤجل الكاشف اي اجراء دون سبب ما دام في المقدور القيام به، وان النشاط وسرعة الاداء لا تعني التعجل والتسرع لان ذلك يقلل من مهارة كشف الإحتيال وتؤدي الى نتائج سلبية قد لا يمكن ملاحظتها وتداركها (السراني :٧٨,٢٠١٠).

د- **الالمام بالأنظمة واللوائح والقوانين التي تحكم كشف الإحتيال :** المام الكاشف باللوائح التنظيمية والقوانين التي تحكم وتنظم اجراءات عملية الكشف يعد احد العوامل المساعدة لنجاح عملية الكشف عن الاخطار المشبوه التي تنال من شركة التأمين سواء عند قبول الخطر المؤمن عليه او بعد تحققه ، فالكاشف الناجح هو من يكون لدية الالمام الكامل بالقوانين والمواد التي تحكم الغش والإحتيال بصورة عامة وفي مجال التأمين بصورة خاصة (الرشيدي:٢٥,٢٠٠٧) .

هـ- **الالمام ببعض اللغات الاجنبية العالمية :** نظرا للانفتاح في العلاقات بين الامم والشعوب وما صاحب ذلك من تغيرات اجتماعية وثقافية وتواجد اقتصادي وتجاري من قبل الشركات الاجنبية والعمالة الوافدة التي ادت الى وجود شركات وأشخاص غير ناطقين باللغة العربية يمكن ان تتعامل معهم شركة التأمين اوجب هذا التعامل الالمام باللغات الاجنبية وخاصة اللغة الانكليزية التي اصبحت ضرورية للكاشف وبقية المسئولين في شركة التأمين (المطيري:١٢٥,١٩٩٠).

ثالثاً : اليات التعرف على الإحتيال في عقود التأمين :

١-**مفهوم وتعريف الإحتيال في التأمين :** يعد الإحتيال هي من الجرائم التي تعتمد على الذهن والفكر والتخصص وتستهدف الحصول على اموال الغير باستعمال الحيله،الدهاء، المكر،الكذب ، الخداع الاخفاء،التشويه،تبديل الحقائق ،والتي تعتمد على المعرفه المسبقة لبعض الامور او بعض الحقائق والمواقف او الثغرات في الانظمة واللوائح، اذ يقوم المحتالون باستغلال ذلك لصالحهم باستعمال الذكاء والفطنة (مبارك:٢٣,٢٠٠٧)، ويعرف الإحتيال بأنه: بيان كاذب عن حقائق مادية يدلي به أحد الأطراف إلى طرف آخر مع وجود نية الخداع وحث الطرف الآخر لتبرير الاعتماد على حقائق تصب في خدمة تحقيق مصالحه الشخصية (Hall:2013,97)، كما ويعرف الإحتيال على انه مجموعة من الأنشطة والأساليب التي تنفذ نتيجة لضغوط خارجية أو داخلية عدة أو كلاهما، وذلك من خلال اتخاذ عدة أساليب ملتوية ومفبركة خارجة عن القواعد والقوانين ، أو من خلال استغلال المرونة

في تلك القواعد أو القوانين، بغرض تحقيق العديد من المكاسب الشخصية (التميمي والساعدي:٦,٢٠١٥)، ومن خلال ما تقدم من تعريفات اعلاه **يمكن للباحث ان يعرف الإحتيال في التأمين** على انه : اي عمل يقصد منة اصطناع مطالبة تأمين او رفع (تضخيم) قيمة مطالبة بزيادة قيمة الاضرار او تغيير طبيعة الحادث بطرق وأساليب ووسائل غير قانونية وغير شرعية من قبل (المؤمن له) من اجل تحقيق كسب مادي غير مستحق على حساب شركة التأمين .

٢- اساليب وطرق الإحتيال على شركات التأمين: تتنوع طرق ووسائل الإحتيال على شركات التأمين، اذ ان الشأن من الإحتيال هو حالة تعمد المؤمن له تحقق الخطر المؤمن عليه بواسطة اعمال احتيالية وتقاضيه تعويض يزيد على قيمة الضرر من اجل تحقيق ربح على اساس عقد التأمين (فرحات:٢٩٠,٢٠٠٧)، وعلى اساس ذلك فهو يأخذ بعُد الفعل العمد الذي يتمثل في الاحداث الارادي للخطر المؤمن عليه من خلال فعل ارادي يصدر من المؤمن له لتحقيق الخطر وهو يعتقد ان هذا الفعل يؤدي الى جعل التزام شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين مستحق الاداء،فإذا تبين ان المؤمن له قد ابرم عقد التأمين على خطر معين ثم تعمد بعد ذلك ايقاع الخطر فهنا يصبح المؤمن له محتالا بنظر شركة التأمين ولا يستحق مبلغ التعويض (امال:٦٦,٢٠١٢) ، كما يمكن ان يكون الإحتيال من خلال المبالغة في اثبات قيمة الضرر من خلال تعمد المحتال المبالغة في تقدير حجم الضرر بطرق احتيالية مختلفة الغاية منها الحصول على كسب مادي غير مشروع من وراء تحقق الخطر المؤمن عليه (الجمال:٤٣٦,٤٣٧,١٩٩٩).

٣- اليات وأساليب الوقاية والحد من عمليات الإحتيال على شركات التأمين : المقصود به الحماية من الاذى ومنع حدوث الإحتيال قبل وقوعه وذلك بالتصدي للأسباب الجوهرية المسؤولة عن وقوع الشركة بها، من خلال الاجراءات التي تستخدم في الكشف عن الإحتيال وضبطه وجمع الادلة والتحقيق وإجراءات المحاكمة وتنفيذ العقوبة بحق مرتكبيها وغيرها من الإجراءات القانونية (Flew Antony:1968,221)، كما ان مفهوم الوقاية يأخذ بعدا اخر كالتدابير الاحتياطية اللازمة من قبل الجهات والمؤسسات المعنية للحيلولة دون قيام الشخصية الإحتيالية ومواجهة الاسباب المؤديه لمنع ظهوره (الحبوش:١٢٤,٢٠٠١)،وهنالك مجموعة من الاساليب المساعدة التي يمكن ان تقلل من عمليات الإحتيال على شركات التأمين ويمكن ايجازها من خلال النقاط التالية:

أ- جمع المعلومات عن الاخطار وكلما كانت هذه المعلومات دقيقة ومن مصادر موثوق كلما حددت بشكل سليم اسلوب الإحتيال ووسائل الخداع ومكان الإحتيال وفاعله (كامل:٩٠,١٩٩٩) .

ب- تأهيل الموظفين المسؤولين عن عمليات الكشف وتسوية التعويضات في شركات التأمين .

ج- تكوين قاعدة بيانات لأصحاب السوابق يمكن الرجوع اليها في شركة التأمين لتجنب التعامل معهم في المستقبل (القيم:٩٤,٢٠١٤).

د-قيام شركات التأمين بالتعاون فيما بينها للتقليل ما امكن من عمليات الإحتيال وذلك من خلال تبادل هذه الشركات اسماء الاشخاص او الجهات او الشركات التي يوجد عليها مؤشر احتيال وذلك لتشخيصها ومنع اصدار وثائق لها (العنبكي:٣٠,٢٠٠٩).

٤- المؤشرات النموذجية الدالة على وقوع عمليات الإحتيال : من الشروط المهمة في عمل شركة التأمين ان يوجد لديها معايير ومؤشرات خاصة بها لكشف الإحتيال الذي يمكن ان يطال تغطياتها التأمينية، ويعتبر واحد من مصادر الإحتيال على شركة التأمين هو ما يرتكبه المؤمن له في مرحلة انشاء الوثيقة او بعد ابرام العقد او عند تقديم المطالبه التعويضية بعد تحقق الخطر المؤمن عليه (زريقات:١٣,٢٠٠٨) ، وكلما كانت هذه المؤشرات كثيرة في المطالبة، كلما زاد احتمال وقوع الإحتيال وبالتالي يصبح التحقيق الشامل والدقيق عن هذا الاحتمال أكثر أهمية ، وهذا ما يدعوا شركات التأمين الى بلورة اجراءات تهدف الى وضع مؤشرات نموذجيه لاكتشاف الإحتيال الممارس من قبل المؤمن له وإدخالها في حيز التنفيذ (.www.sama.gov) .

رابعاً : تسوية المطالبات التعويضية :

تسوية التعويضات هو احد الاعتبارات الاساسية للعملية التأمينية ونشاطاً مهماً لا يمكن تجاهله، وإن المطالبة التعويضية من أولى الإجراءات التي يقوم بها المتضررين للإسراع في تعويضهم عن الخسائر المترتبة جراء تحقق الخطر المؤمن عليه وهذه أهم واجبات

إدارة التعويضات التأمينية، والتعويض بصورة عامة هو التزام تعاقدي يتعهد أحد الاطراف بتعويض الطرف الاخر عن الخسارة التي تلحق به (العامري:١٤,٢٠٠٥)، وتقوم تسوية المطالبات التعويضية على اساس مبدءا التعويض لاعتبارات أساسية منها الخشية من تعمد تحقيق الخطر المؤمَن عليه وكذلك الخشية من المضاربة لأنه إذا أتيح للمؤمَن له ان يتقاضى تعويضاً اكبر من الضرر فانه يجد مجالاً واسعاً للتربح والمضاربة (ابو عرابي:٨٩,٢٠١١)، وخلاصة القول ان الغاية الاساسية لوجود مبدءا التعويض في عقود التأمين هو لاعتبارات عديدة اهمها منع المؤمن له من الكسب والثراء على حساب التأمين ،والحد من الخطر الاخلاقي او المعنوي (الإحتيالي) حتى لا يتعمد المؤمن له تحقق الخطر والحصول على تعويض (ابو بكر،السيفو:١٤٤,٢٠٠٩) . **وهنالك العديد من المتطلبات والإبعاد الاساسية لتسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث يمكن ايجازها بالاتي:**

١. **الاجراءات العملية لتسوية التعويضات :** تمر مرحلة تسوية التعويضات بعدد من الابعاد والمراحل الاجرائية التي قد تستغرق بعض الوقت تبعاً لجسامة الخسارة،ونوع التأمين،وطبيعة الشيء المؤمن علية (شكري:٥٦٥,٢٠٠٧)، و يمكن توضيح تلك المراحل على النحو الاتي :

أ- **الابلاغ عن الحادث :** يعتبر الابلاغ بوقوع الحادث من اولى الخطوات والمراحل التي تمر بها عملية تسوية التعويض وتتم من خلال ابلاغ المؤمن له شركة التأمين بتحقق الخطر (Vauchan:2003,134) والقصد من الابلاغ الفوري هو احاطة الشركة علما في وقت مبكر بالحادث لكي تستطيع معرفة الاضرار ومقدارها للحؤول دون تفاقمها وتزايدها والحيلولة دون تصرف المؤمن له بالأموال المؤمن عليها وللنظر في كونها مشمولة في التغطية او قبل ان تزول معالم الحادث بمضي المدة وحتى لا يكون التأخير في الاخطار وسيلة من وسائل الإحتيال والتلاعب والاصطناع لإضرار وهمية بجلب اموال تالفة يضيفها الى انقاض الحريق (السيفي:٥٨٧,٢٠٠٦).

ب-**تقديم استمارة طلب التعويض :** بعد ابلاغ شركة التأمين بحصول الحادث فان الشركة تقوم بتقديم استمارة طلب التعويض الى المؤمن له الذي يقوم بدوره بملى حقولها ويجيب على كافة الاسئلة الواردة فيها وباستقراء نموذج هذه الاستمارة والبيانات الواردة فيها نجد ان القصد منه هو التعرف الاولي على طبيعة الحادث وكيفية حصوله والظروف والإجراءات المتخذه بعد وقوعه وتفاصيل الاموال المطالب بتعويضها وعما اذا كان الحادث مشمولا بالتغطية اولا من حيث مضمون الاسئلة التي تحويها هذه الاستمارة (الكشوان:٥١,٢٠١٦).

ج- **اثبات الخسارة :** يعتبر اثبات الخسارة بيانا مبدئيا مقدم من قبل المؤمن له يثبت خسارته عند تحقق خطر الحريق (Rejda:2003,534)، وعلى المؤمن له تقديم كافة الاثباتات التي تبين الظروف المحيطة بالخسارة (Vauchan:2003,134)وبعد اثبات الخسارة تقوم شركة التأمين بجمع الوثائق والمعلومات التي تثبت صحة حدوث الخسارة وسلامة المؤمن له من ناحية دفع الاقساط ، ويقوم خبير تسوية الخسائر بمساعدة المؤمن له في ملء استمارة طلب التعويض لإتمام دفع التعويض (ما مندي:١٥,٢٠١٣).

د- **الكشف والمعاينة (الملاحظة)** : بعد ان تعلم شركة التأمين بوقوع الحادث وتحقق الخسارة فهنا تبدءا الخطوة المهمة والأساسية وهي التحقق من الخسارة وهنا يأتي دور خبير الكشف وتسوية التعويضات بان يحدد ان الخسارة التي وقعت مغطاة بموجب وثيقة التأمين وكذلك تحديد مقدار الخسارة ،ويحمل التحقق من الاضرار والخسائر العديد من المدلولات والأسئلة اهمها هل تغطي الوثيقة الخطر المتحقق وهل يتطابق مع ما منصوص علية في الوثيقة ،هل الخسارة وقعت في نفس المكان المؤمن علية (Rejda:2003,575)، هل الخطر الذي نتج عنه الضرر غير مستثنى من شروط الوثيقة ،التأكد من عدم وجود اهمال او مخالفة لشروط الوثيقة وعدم تعمد المؤمن له احداث الخسارة. (مرزة:١٣٩,٢٠٠٦).

هـ- **دفع مبلغ التعويض :** بعد القيام من التحقق من المطالبة التعويضية وقيام خبير الكشف وتسوية التعويضات باتخاذ قراره بقبول او رفض المطالبة التعويضية هنا تأتي ثلاث قرارات استراتيجية رفض المطالبة التعويضية في حالة اثبات ان المطالبة غير صحيحة او كونها ذات صفة احتيالية ، دفع مبلغ التعويض بالكامل طبقا لشروط الوثيقة (Rejda:2011,575).

٢. الابعاد إلاستراتيجية لإدارة وتسوية المطالبات التعويضية :

يعبر مفهوم استراتجية ادارة التعويض عن نشاط إدارة الموارد البشرية في كيفية ادارة وتسوية التعويضات في شركة التأمين لتصميم نظام مدفوعات هادف لجذب، وإبقاء، وتحفيز العملاء المرتقبين والحفاظ على المؤمن لهم الحاليين وتنفيذها بما يتلاءم مع الخصائص البيئية والوضع التنافسي في السوق التأميني (الجعدني:٢٣٦,٢٠٠٦)، لذا تعد الخدمة التعويضية التي تقدمها شركة التأمين للمؤمن لهم عند تحقق الخطر المؤمن عليه افضل وسائل الدعاية والترويج للشركة التي يمكن من خلالها تعزيز ثقة الزبون بالشركة كما تؤدي الى كسب أعمال جديدة من الزبائن الفعليين فضلاً عما تمهده من طرق نحو كسب زبائن جدد (دوفت:٢٥٨,٢٠٠٢)، ولذلك يمكن للتعويض ان يكون استراتيجيا من خلال الممارسات الإدارية في شركات التأمين التي تؤكد النهج المعاصر في مجمل الخدمة التعويضية وأهمية مواءمة موظفي الكشف وتسوية التعويضات لسلوكيات التوجه الاستراتيجي للشركة وهذا النهج يسمى "التعويض الاستراتيجي (Jonathan:2008,1) ،حيث يحمل هذا النهج ابعادا تمثل مؤشرات على جودة الخدمة التعويضية مثل (الوقت، الدقة، التعامل، الاستجابة، التناسق، الاتمام، سهولة المنال) (البلداوي وآخرون:٣١٥,٢٠١٣) .

٣. اليات الحوكمة ودورها في الحد من عمليات الإحتيال في المطالبات التعويضية :

تتعرض شـركات التأمين الى كثير من المشـاكل والأخطار ومنها خطر الإحتيال حيث يعتبر من اخطر المشـكلات التي تعاني منها شـركات التأمين، ويتمثل بالمكاسـب والامتيازات التي يتم الحصـول عليها بشـكل غير مشـروع من خلال عقد التأمين، وهنا تبرز اهمية حوكمة الشـركات ودورها المهم في معالجة هذه العمليات من خلال مجموعة من الآليات والضـوابط (2003,5 :Hess&Impavido) وبهذا المعنى فان حوكمة ادارة وتسوية التعويضات في شركات التأمين يعني الادارة الرشيدة التي تهدف الى تقييم وتحسين الاطار المؤسسي والقانوني والتنظيمي لها ،كمحاولة لمعالجة المشكلات الناجمة بين اصحاب الملكية في الشركة وبين اصحاب المصالح (المؤمن لهم) بما تقدمة الحوكمة من حلا لجميع المشكلات من خلال وضع الضوابط والمعايير والمقترحات لتنظيم وتصحيح العلاقة بين الاطراف المختلفة (خضر:٨١,٢٠١٢)، وتأسيسا على ذلك فقد اكد الاتحاد الدولي لمراقبة التأمين على وضع مجموعة من الاليات التي على اساسها يتم تطبيق مفهوم الحوكمة في شركات التأمين لتفادي والحد من الاخطار ومن اهمها (المراجعة الخارجية ، المراجعة الداخلية ، ادارة الخطر ، الافصاح والشفافية ضمن حوكمة ادارة وتسوية التعويضات) (الزاوي ونعمون:١٣,٢٠١٢).

٤. تكنولوجيا المعلومات ودورها الاستراتيجي في تسوية المطالبات التعويضية :

تعد تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لإدارة التعويضات التأمينية من العناصر والمستلزمات الاساسية لبقاء شركة التأمين ضمن الاطار التنافسي للسوق التأميني وهي بذلك تعتبر مستلزم أساسي من مستلزمات نجاح الإدارة في إتمام عملها بشكل اكثر مهارة وإتقان، ولاستخدام هذه التقنيات التكنولوجية اهداف تنافسية وأهداف مالية تتمثل بتوفير السرعة والدقة في تسوية التعويضات في شركة التأمين، وتعد من الآليات التي لا غنى عنها في دعم وتبسيط إجراءات العملية التعويضية من خلال تبادل المعلومات بين مختلف فروع وأنواع التأمين بنفس الوقت والمستوى مما يسمح بالتنسيق واتخاذ القرارات في آنٍ واحد وبدون تأخير (الجبوري:٣١,٢٠١٣)، ويمكن تحديد اهمية تكنولوجيا المعلومات في ادارة وتسوية المطالبات التعويضية من خلال تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها مسبقاً وخزنها وتوثيقها حتى يتمكن المسئولون عن عملية التعويض من استرجاعها والاستفادة منها في تقديم خدمات ما بعد البيع (Samiroal:2009،13) ، كما إنها تساهم في كسر حاجز الوقت إذ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في توصيل المعلومة لمستخدميها وفر كثيرا من الوقت في الحصول على المعلومات (عصفور:٣٠,٢٠٠٩) .

٥. دور مهارات كشف الإحتيال في تفادي الممارسات السلبية في تسوية المطالبات التعويضية:

للمهارات والخبرات البشرية أهمية كبيرة بالنسبة لشركات التأمين في تفادي العمليات السلبية عند تسوية المطالبات التعويضية ، إذ إنَّ هذا النوع من الشركات، باعتبارها شركات خدمية مثلها مثل الشركات المصرفية والتعليمية والصحية والاجتماعية ترتكز بشكل أساسي في تقديم خدماتها على المجهود الشخصي الذي يبذله الموظف عند تقديم الخدمة (Dessler: 2004,53)، ولكي يكون

الموظف ناجح بترسيخ مبدأ العدالة الذي يجنب المُؤمن المبالغة في تسوية المطالبات والتصدي للمطالبات الإحتيالية (ريجدا:٨٠٦,٢٠٠٦)، فهنا تأتي مهارات كشف الإحتيال بثمارها المرجوة في تفادي الممارسات السلبية في عملية التعويض من خلال المطابقة مع مقدار الجهد ونوعية الاعمال والتوجه المطلوب في السلوك، وبهذا الخصوص نجد ان تفادي سلبيات تسوية التعويضات تتطلب بعض الشروط الفعالة التي تسهم في وضع نظام تعويضات جيد يتلائم مع الشركة ومهارات العاملين فيها وهنا نورد بعض الشروط الممكنة :

- ان تتكامل وظيفة تسوية التعويضات في الشركة مع باقي الوظائف المكملة الاخرى .
- وضع معايير اداء ملائمة للقيام بعمليات الكشف بحيث تعتبر مؤشرات انجاز تحدد التعويضات وفقها .
- ضرورة مشاركة العاملين في وضع نظام إدارة وتسوية التعويضات للمحافظة على تنفيذه بدقة عالية
- ان ترتكز مهارات إدارة وتسوية التعويضات على اسس مهنية واضحة (بسيسو:٥١,٢٠٠٨).

٦. مهارات ادارة وتسوية التعويضات وعلاقتها بضبط وتقليل عمليات الإحتيال :

تختلف شركات التأمين في ما تمتلكه من مهارات وخبرات وكفاءات ادارية وفنية وشخصية من شركة الى اخرى ومن مجال إلى آخر وخاصة في عملية كشف الحالات الإحتيالية التي تتعرض لها، اذ ان إدارة التعويضات في شركات التأمين هي ليست كأي إدارة تتحلى بصفات معينه فقط وإنما هي الإدارة التي لها علاقة بطبيعة الدور الذي تلعبه في التأثير في إجراءات التعويض وضبط العمليات الإحتيالية التي يمكن ان تطال عمل الشركة، وبذلك يجب ان تكون إدارة ماهرة مفكرة ومخلصة فضلاً عن ذكائها ومهاراتها وأخلاقيات وسلوكيات المهنة التي تحملها على عاتقها (عامر وآخرون: ٢٠١١، ٧٤)، بالإضافة الى ذلك فان من المهارات المهمة والضرورية لضبط وتقليل عمليات الإحتيال في شركة التأمين هو المعرفة بطرق كشف الإحتيال، ومن هذه الطرق التي تؤدي الى ضبط عمليات الإحتيال هي عمليات الفحص والمعاينة لمحل التأمين والكشف على جميع الموجودات من اجهزة ومعدات وسلع وبضائع وغيرها فحصا دقيقا واحترافيا، وتحليل الاثار وجمع الادلة الموجودة في مكان الحادث ، وكذلك مهارة التصوير الدقيق لمكان الحادث وتصوير كافة الخسائر والأضرار التي خلفها الحادث من اجل اجراء المقارنة مابين الخسائر التي ذكرها المؤمن له مع ما هو موجود على ارض الواقع (السراني:١٣٤,٢٠١٠) ، وتعتبر هذه المهارات هي من المقومات الاساسية التي يجب ان يتمتع بها موظفي إدارة وتسوية التعويضات والتي تعد من العوامل المهمة التي تساعد على تحسين واقع عمل موظفي التعويض في ضبط وتقليل عمليات التلاعب والإحتيال وذلك من خلال عدة نقاط موجزة هي:

١. تحليل ودراسة طلبات التعويض ووضعها الحالي والموقف منها.
٢. تحديد بدقة وبسرعة ما يستحق من طلبات التعويض ومن له الأولوية في التسوية.
٣. البحث عن أفضل السبل أو الحلول للإسراع في تسوية المطالبات من حيث السرعة والكلفة والجهد مع الأخذ بنظر الاعتبار درجة رضا المُؤمن له ،أي ما يصب في مصلحة كل الأطراف المتعاقدة.
٤. قياس النتائج من خلال التأكد من اقتناع المُؤمن له وقبوله بمبلغ التعويض المسدد له وهذه النتائج يمكن قياسها أيضاً عن طريق التغذية العكسية (عرفة:٢١١,٢٠١٢).

المبحث الثالث

الاطار العملي والتحليلي للبحث

لقد أختيرت شركتي التأمين العراقية والوطنية كموقع للتطبيق العملي للبحث اذ تعد الشركتين من الشركات العراقية التي تشكل ثقلا مهما في القطاع المالي على مستوى الدولة ، وتقديم أفضل وأوسع الخدمات التأمينية وأكثرها تنوعا،بالإضافة الى امتلاكهما الخبرة الطويلة في مجال العمل، لهذا جاء هذه المبحث لتوضيح الواقع الميداني لمهارات كشف عمليات الإحتيال في المطالبات التعويضية وانعكاس ذلك على حجم ومبالغ التعويضات المدفوعة في شركتي عينة البحث .

اولاً: نبذة تعريفية بشركتي عينة البحث :

أ- **شركة التأمين الوطنية العامة** :-

نبذة تعريفية عن شركة التأمين الوطنية العامة : تأسست شركة التأمين الوطنية بموجب القانون رقم (٥٦) لسنة ١٩٥٠ وبرأسمال قدره مليون دينار وباشرت أعمال التأمين عام ١٩٥٢، وهي اول شركة عراقية مارست اعمال التأمين انذاك ، في عام (١٩٦٠م) عدل قانون تأسيس الشركة بالقانون رقم (٩٤) لسنة (١٩٦٠م)،وبموجب قانون تأسيس الشركة المعدل سمح لها بفتح فروع في العراق ووكالات في الخارج ، ولقد فتحت اول فرع لها في البصرة عام (١٩٦١م) ، الذي باشر إعماله في (١٩٦١/١٠/١) وعند صدور قانون الشركات رقم (٢٢) لسنة (١٩٩٧م) ووفقا لمتطلبات القانون المذكور اصبحت شركة التأمين الوطنية شركة عامة بموجب شهادة التأسيس المرقمة (٥٤) في ١٩٩٧/١٢/٢٤ الصادر عن وزارة التجارة/مسجل الشركات، وتمارس الشركة جميع أنواع التأمين العام وهي (تأمين الحريق والحوادث ، وتأمين السيارات بنوعية تكميلي وإلزامي ، والتأمين البحري ، وتأمين الهندسي ، والتأمين البحري ، وتأمين المسؤولية المدنية).

ب. شركة التأمين العراقية العامة :-

نبذة تعريفية عن شركة التأمين العراقية : تأسست شركة التأمين العراقية العامة في ١٩٥٩/١٠/١٤ كشركة اهلية مساهمة برأس مال قدرة (١٠٠,٠٠٠) مائة الف دينار عراقي، إذ تعد احدى شركات التمويل الذاتي التابعة لوزارة المالية ، وكانت هي احدى الشركات الخاضعة لقرار تأميم الشركات التجارية في (١٩٦٤/٧/١٤م) ، وفي (١٩٦٥/١/١م) تخصصت الشركة بأعمال التأمين على الحياة وانتقلت اليها محافظ التأمين على الحياة من الشركات الوطنية والأجنبية العاملة، حتى اصدار قرار في (١٩٨٨/٤/٢٧م) الذي يقضي بإلغاء التخصص والسماح للشركة بمزاولة اعمال التأمين العام بمختلف أنواعه فضلاً عن التأمين على الحياة ، وهي (تأمين الحريق والحوادث ، التأمين البحري، وتأمين خيانة الأمانة، والتأمين على السيارات ، والتأمين الهندسي).

ثانياً : المردود الايجابي لمهارات الكشف وتسوية التعويضات من خلال واقع التعويضات الفعلية والمطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث في شركتي عينة البحث:-

تلعب مهارات الكشف دوراً مهماً في عمل شركات التأمين وبمختلف انوع الكشوفات سواء كان كشفا اوليا الذي يسمى (كشف الاصدار) او الكشف النهائي ويسمى (كشف التعويض)،حيث ان جل النشاط التأميني يتركز على نشاطين متميزين رئيسيين هما النشاط ألاكتتابي والنشاط التعويضي، ، ولهذا فان امتلاك موظفين ذوي مهارات وخبرات علمية وعملية له مردود ايجابي يمكن الشركة من الايفاء بالتزاماتها التعاقدية وتسديد المطالبات التعويضية بسرعة ودقة عالية وتجنب تسديد المطالبات المضخمة والمبالغ فيها بنسبة كبيرة جدا من قبل بعض المؤمن لهم، وبالتالي فان مهارة وكفاءة موظفي الكشف وتسوية التعويضات تعمل على حماية شركة التأمين والمؤمن لهم من سوء استخدام عقد التأمين، ويمكن توضيح المردود الايجابي لتلك المهارات من خلال واقع المطالبات التعويضية مقارنة مع التعويضات الفعلية المدفوعة في الشركتين المبحوثتين من خلال الجدول رقم (2) الذي يوضح واقع التعويضات المدفوعة والمطالبات التعويضية في شركة التأمين الوطنية :-

محفظة تأمين الحريق والحوادث لشركة التأمين الوطنية- المبالغ ب(١٠٠٠) دينار.

السنوات	التعويض الفعلي	المطالبة التعويضية	الفرق بين التعويض والمطالبة	اجمالي التعويضات المدفوعة	اجمالي المطالبات التعويضية	اجمالي فرق المطالبة للتعويض
2010	1,052,250	1,512,733	460,483	26,043,657	28,507,272	2,463,615
2011	2,438,619	2,756,890	318,271			
2012	4,221,307	4,613,087	391,780			
2013	3,003,854	3,185,412	181,558			
2014	4,102,137	4,471,255	369,118			
2015	6,605,453	7,012,684	407,231			
2016	4,620,037	4,955,211	335,174			
نسبة التضخيم في المطالبات التعويضية (10.4%)						

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات والتقارير السنوية لشركة التأمين .

يتضح من خلال الجدول رقم (2) الى ان اجمالي المطالبات التعويضية للسنوات المبحوثة اعلاه كانت بمبلغ قدرة (28,507,272,000) مليار دينار،اما التعويضات الفعلية المدفوعة قد بلغت (26,043,657,000) مليار دينار، وهذا يبين حجم الفارق الكبير للمطالبات التعويضية والمبالغ فيها بصورة كبيرة جدا عن حجم التعويض الفعلي، حيث كان الفارق بمبلغ قدره (2,463,615,000) مليار دينار، اي بنسبة (10.4%) للمطالبات غير الحقيقية والمبالغ فيها من اجل تحقيق كسب غير مشروع على حساب عقد التأمين، وهذا ما يعادل ميزانية ورأس المال لأغلب شركات التأمين الامر الذي يترتب عليه مشاكل كبيرة في شركات التأمين في حالة عدم امتلاكها لهذه الخبرات والكفاءات في مجال تسوية التعويضات.

كما يوضح الجدول رقم (3) واقع التعويضات المدفوعة والمطالبات التعويضية في شركة التأمين العراقية :-

محفظة تأمين الحريق والحوادث لشركة التأمين العراقية- المبالغ ب(١٠٠٠) دينار.

السنوات	التعويض الفعلي	المطالبة التعويضية	الفرق بين التعويض والمطالبة	اجمالي التعويضات المدفوعة	اجمالي المطالبات التعويضية	اجمالي فرق المطالبة للتعويض
2010	1,515,744	1,653,685	137,941			
2011	288,720	405,428	116,708			
2012	466,914	541,059	74,145			
2013	645,119	798,731	153,612	6,809,136	7,561,251	752,115
2014	1,156,489	1,250,517	94,028			
2015	460,542	539,721	79,179			
2016	2,275,608	2,372,110	96,502			
نسبة التضخيم في المطالبات التعويضية (9.9%)						

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على البيانات والتقارير السنوية لشركة التأمين .

ويتضح من خلال الجدول (3) حجم مبالغ التعويضات الفعلية المدفوعة الى المؤمن لهم في شركة التأمين العراقية خلال السنوات المبحوثة مقابل حجم المطالبات التعويضية،اذ كانت المطالبات التعويضية للسنوات المبحوثة اعلاه بمبلغ قدرة (7,561,251) مليار دينار،اما التعويضات الفعلية المدفوعة قد بلغت (6,809,136) مليار دينار، وهذا يبين حجم الفرق الكبير للمطالبات التعويضية والمبالغ فيها بصورة كبيرة جدا عن حجم التعويض الفعلي حيث كان الفارق بمبلغ (752,115) مليون دينار، اي بنسبة (9.9%) للمطالبات غير صحيحة والمبالغ فيها وهذا يعكس المردود والأثر الايجابي لمهارات الكشف بصورة عامة في الوصول الى الحجم الحقيقي للتعويضات المستحقة الدفع الى المؤمن لهم وعدم دفع تعويضات تحمل الصفة الإحتيالية من خلال رفضها او تقليلها ،وما موضح اعلاه هو في محفظة واحدة فقط من مجموع محافظ التأمين الاخرى في شركتي التأمين عينة البحث .

ثالثاً : تحليل وعرض اجابات افراد عينة البحث في ضوء متغيري البحث :

يهدف هذا المطلب إلى تحليل متغيرات البحث وعرضها في ضوء استجابات العينة من اجل تحقيق الاهداف المرجوة من البحث بالاعتماد على الأساليب الاحصائية المناسبة لآجل استنتاج واستنباط النتائج ووضعها في جداول حسب كل متغير من متغيرات البحث وعلى النحو الاتي :-

١. وصف وتحليل نتائج استجابات العينة حول المتغير المستقل مهارات كشف الإحتيال:

عرض استجابات أفراد عينة البحث وتحليلها على مستوى محاور المتغير المستقل مهارات كشف الإحتيال والمتمثلة بـ (المهارات الفنية لكشف الإحتيال ، المهارات الادارية لكشف الإحتيال ،المهارات الشخصية لكشف الإحتيال ، المؤشرات النموذجية لكشف الإحتيال) ،لذا لابُدّ من تحديد الأهمية النسبية لكل محور من المحاور بهدف الوقوف على أولويات اهتمام أفراد العينة الذين اكدوا من خلال النتائج اعلاه على مدى اهمية توافر هذه المهارات والمقومات لدى موظفي الكشف وتسوية التعويضات في شركات التأمين ، اذ يتضح من الجدول (4) أن مستوى اهتمام أفراد عينة البحث بالمهارات الفنية لكشف الإحتيال كان (عالياً)، إذ احتل هذا المحور المرتبة الأولى في سلم أولويات اهتمام عينة البحث في شركتي عينة البحث ، إذ حصل على متوسط حسابي مرتفع بلغ (3.90) ، وعلى انحراف معياري منخفض التشتت بلغ (0.62). أما في المرتبة الثانية فجاءت المهارات الإدارية لكشف الإحتيال من حيث سلم

أولويات اهتمام عينة البحث، إذ كان مستوى اهتمام أفراد العينة بهذا المتغير (جيداً)، لحصوله على متوسط حسابي بلغ (3.84) وانحراف معياري بلغ (0.62)، وهذا يعني ان أفراد العينة يدركون جيدا اهمية هذه المهارات من حيث وجود التنظيم الجيد والتخطيط المتقن والرقابة والتدقيق على عمل موظفي الشركة والاهتمام بإدارة الوقت في سبيل النجاح في عمل الشركة وبالأخص في مكافحة الإحتيال . وجاء محور المهارات الشخصية لكشف الإحتيال في المرتبة الثالثة في سلم اهتمام العينة ، اذ كان الاهتمام به ايضاً بنسبة جيدة وذلك لحصوله على متوسط حسابي مرتفع بلغ (3.86) وانحراف معياري بلغ (0.73). كما احتل محور المؤشرات النموذجية لكشف الإحتيال المرتبة الرابعة في سلم أولويات اهتمام العينة، إذ كان مستوى الاهتمام به جيدا هو أيضاً لحصوله على متوسط حسابي بلغ (3.56) وانحراف معياري بلغ (0.71)، مما يعني ان أفراد العينة يدركون جيدا مدى اهمية وضرورة وجود مؤشرات نموذجية دالة على طرق واليات ارتكاب الإحتيال لتكون بمثابة اساس يرتكز علية موظفي الكشف وتسوية التعويضات في شركات التأمين .

جدول (4) يبُين التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري
لمتغير (مهارات كشف الإحتيال)

ت	المحاور	ت	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	نسبة الاتفاق	Mean	Std. Deviatio
		%	5	4	3	2	1			
1	المهارات الفنية لكشف الإحتيال	ت	82	174	76	13	5	%78	3.90	0.62
		%	23.4	49.7	21.7	3.71	1.42			
2	المهارات الادارية لكشف الإحتيال	ت	82	164	76	25	3	%76	3.84	0.62
		%	23.4	46.8	21.7	7.14	0.85			
3	المهارات الشخصية لكشف الإحتيال	ت	95	147	81	18	9	%77	3.86	0.73
		%	27.1	42.0	23.1	5.14	2.57			
4	المؤشرات النموذجية لكشف الإحتيال	ت	46	152	114	30	8	%71	3.56	0.71
		%	13.1	43.4	32.5	8.57	2.28			
	الاجمالي العام							%76	3.79	0.57

المصدر : اعداد الباحث

٢. وصف وتحليل نتائج استجابات العينة حول متغير تسوية المطالبات التعويضية :

لتوضـــيح نتائج اجابات العينة لابُدّ من تحديد الأهمية النســـبية لكل متغير من المتغيرات المذكورة ، بهدف الوقوف على أولويات اهتمام افراد العينة بهذه المحاور، اذ يوضح الجدول (5) مستوى اهتمام أفراد عينة البحث اذ احتل محور الاجراءات العملية لتسوية التعويضات المرتبة الأولى في سلم أولويات واهتمامات أفراد العينة، إذ حصل هذا المتغير على وسط حسابي بلغ (3.92) ، وعلى انحراف معياري منخفض التشتت بلغ (0.59)، كما كانت نسبة الاجابات المتفقة (78%) من اجمالي اجابات العينة ، وذلك يشير إلى ضـرورة وأهمية الاجراءات العملية في تسـوية التعويضـات التأمينية في كافة مراحلها. وجاء في المرتبة الثانية محور تكنولوجيا معلومات التعويض من حيث سلم أولويات اهتمام أفراد العينة إذ كان مستوى اهتمام أفراد العينة بهذا المتغير عاليا، لحصـوله على وسط حسابي عالٍ بلغ (3.92) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغ (3) بانحراف معياري منخفض التشتت بلغ (0.55) إذ بلغت نســبة الاتفاق مع الفقرات (78%)، إذ تدل هذه النتائج على مدى اهمية تكنولوجيا المعلومات في عملية التعويض من خلال توفير المعلومة الضـرورية في الوقت المناسب حول الزبائن ولغرض تفادي التعامل مع المُؤمن لهم ذو التاريخ التأميني الغير جيد . وحل في المرتبة الثالثة محور حوكمة إدارة وتسوية التعويضات ، إذْ كان مستوى الاهتمام بفقراته جيدا لحصوله على وسط حسابي مرتفع بلغ (3.77) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضـي البالغ (3)، وبانحراف معياري منخفض التشتت بلغ (0.61) وهذا ما جاء متطابقا مع إجابات مفردات العينة إذ بلغت نســبة الإجابات المتفقة (75%) من أجمالي إجابات العينة، مما يدل ذلك على اهتمام أفراد العينة بدور ضـوابط واليات الحوكمة من اجل تحديد أوجه الضـعف في جوانب العملية التعويضـية والحث على اتباع اجراءات الرقابة داخليا وخارجيا،بالإضـافة إلى تعزيز مبدءا الشـفافية والإفصـاح الذي يعتبر جوهر العمل التأميني . وجاء في المرتبة الرابعة

في سلم أولويات عينة البحث محور استرتيجية تسوية التعويض، إذ كان مستوى الاهتمام بفقرات هذا المحور جيداً لحصوله على متوسط حسابي بلغ (3.62) وانحراف معياري بلغ (0.79)، وهذا ما جاء متطابقا مع إجابات مفردات العينة إذ بلغت نسبة الإجابات المتفقة (72%) من أجمالي إجابات العينة ، مما يدل ذلك على اهمية امتلاك شركات التأمين استراتيجية واضحة في الية إدارة وتسوية التعويضات وضرورة امتلاك المهارات والخبرات في تنفيذ هذه الاستراتيجية الامر الذي ينعكس بدوره على معالجة الاخطاء والانحرافات وعمليات الإحتيال باحترافية ومهنية عالية .

جدول (5) يبين التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير (تسوية المطالبات التعويضية)

ت	المحاور	ت	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	نسبة الاتفاق	Mean	Std. Deviatio
		%	5	4	3	2	1			
1	الإجراءات العملية لتسوية التعويضات	ت	83	172	82	11	2	%78	3.92	0.59
		%	23.7	49.1	23.4	3.14	0.57			
2	استراتيجية تسوية التعويضات	ت	57	154	97	29	10	%72	3.62	0.79
		%	16.2	44.0	27.7	8.28	2.85			
3	حوكمة ادارة وتسوية التعويضات	ت	51	192	87	16	4	%75	3.77	0.61
		%	14.5	54.8	24.8	4.57	1.14			
4	تكنولوجيا معلومات التعويض	ت	84	171	82	11	2	%78	3.92	0.62
		%	24.0	48.8	23.4	3.14	0.57			
	المتوسط العام							%76	3.81	0.55

المصدر : اعداد الباحث

رابعاً : تحليل واختبار فرضيات البحث من خلال علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث :-

ينصب اهتمام هذه المطلب لإختبار علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، إذ وضعت عدد من الفرضيات التي تتعلق بالمتغير التفسيري المستقل (مهارات كشف الإحتيال) والمتغير الاستجابي التابع (تسوية المطالبات التعويضية) في منهجية البحث، ولغرض قبول الفرضيات أو نفيها تم الإعتماد على عدد من المؤشرات الإحصائية المناسبة ، إذ يتضمن هذا المطلب فقرتين اشتملت الفقرة الاولى على اختبار فرضية الارتباط والثانية اختبار فرضية التأثير بين متغيرات البحث، وفيما يأتي تفصيلاً لهذه النتائج :-

١. **تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات البحث :** تشير نتائج التحليل الإحصائي في الجدول رقم (6) ادناه الى قيم المؤشرات الاحصائية لعلاقة الارتباط بين المتغير المستقل (مهارات كشف الإحتيال) **(X)** ومحاور المتغير التابع (تسوية المطالبات التعويضية) **(Y)**، وكما موضح من خلال نتائج الجدول (34) الذي يبين قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل (X) والمتغير التابع (Y) وقد بلغ (0.813) وهي قيمة طردية موجبة وقوية تدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بمستوى معنوية (0.01) وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية حسب ما أشارت اليه (t) المحسوبة البالغة (11.12) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.38) ، وعلى ضوء ذلك يتم قبول الفرضية الرئيسة الاولى التي تنص على انه :

الجدول (5) يوضح علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (مهارات كشف الإحتيال) (X) والمتغير التابع (تسوية المطالبات التعويضية) (Y)

	المتغير التابع (Y)	معامل بيرسون (r)	قيمة (t) المحسوبة	الدلالة المعنوية
مهارات كشف الإحتيال (X)	اجراءات عملية التعويض (Y1)	.813**	11.50	.000
	استراتيجية تسوية التعويض (Y2)	.569**	5.71	.000
	حوكمة إدارة وتسوية التعويض (Y3)	.676*	7.62	.000
	تكنولوجيا معلومات التعويض (Y4)	.671**	7.46	.000
	إجمالي محاور المتغير (Y)	.803**	11.12	.000

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مهارات كشف الإحتيال ومتغيرات تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث .

قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 = 1.67
قيمة (t) الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 = 2.38
المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي (SPSS21)

٢. قياس فرضية التأثير الرئيسة الثانية :-

يتضح من خلال نتائج الجدول (6) على وجود تأثير ذي دلالة احصائية عند مستوى معنوية (0.01) لمهارات كشف الإحتيال (X) في متغيرات تسوية المطالبات التعويضية (Y) لكون قيمة (F) المحسوبة بلغت (123.843) ، وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية المساوية الى (7.02) وأنّ قيمة المعنوية اقل من (0.01)، وهذا يدل على وجود تأثير قوي للمتغير(X) في جميع محاور المتغير التابع (Y) في حين فسر المتغير المستقل (X) ما نسبته (0.64) من إجمالي الانحرافات في قيم مؤشرات المتغير (Y) وهو ما عكسته قيمة معامل التحديد (R^2)، أما النسبة المتبقية فتعود إلى متغيرات وعوامل أخرى، وبهذا تكون معادلة الانحدار التقديرية لتأثير المتغير المستقل (X) في المتغير التابع (Y) على النحو الآتي :

$$Y = a + b(x4) \qquad (x)\ (0.777) + 0.865 = (Y)$$

إذ تعني هذه المعادلة بأن زيادة في المتغير المستقل (X) بمقدار وحدة واحدة يصاحبها زيادة في المتغير التابع (Y) قدرها (0.777) وحدة . **وبهذا نقبل الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على أنّ :**

هناك تأثير ذو دلالة معنوية لمتغيرات مهارات كشف الإحتيال في متغيرات تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث .

الجدول (6) يبين علاقة الاثر للمتغير المستقل (X) في المتغيرات التابع (Y)

المتغير المستقل مهارات كشف الإحتيال (x)	المتغير التابع تسوية المطالبات التعويضية (Y)	المؤشرات الاحصائية				
		(R^2)	معامل الانحدار		قيمة f المحسوبة	الدلالة المعنوية
			الميل (B)	ثابت القطع (a)		
	إجمالي المتغير (Y)	0.646	0.777	0.865	123.843	0.00

قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة معنوية 0.05 = 3.98
قيمة (F) الجدولية عند مستوى دلالة معنوية 0.01 = 7.02

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج التحليل الاحصائي (SPSS21).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

❖ **الاستنتاجات :** توصل البحث في جانبه الميداني الى جملة من النتائج بنيت عليها مجموعة من الاستنتاجات وعلى النحو الاتي:

١- ان مهارات الكشف وتسوية التعويضات لها مردود ايجابي على تسوية المطالبات التعويضية لمحفظة تأمين الحريق والحوادث في شركتي عينة البحث، وذلك من خلال الوقوف على الحجم الحقيقي للتعويضات الفعلية مقارنة مع المطالبات التعويضية المضخمة والمبالغ فيها،إذ بلغت نسبة التضخيم والمبالغة في المطالبات التعويضية (10.4%) في شركة التأمين الوطنية،اما نسبة التضخيم في المطالبات التعويضية في شركة التأمين العراقية قد بلغت (9.9%)، إذ تمثل هذه النسبة انعكاس لحجم الفارق الكبير مابين المطالبات التعويضية قياسا بالتعويضات الفعلية .

٢- تبين من خلال المقابلات الشخصية والمعايشة الميدانية ان شركتي التأمين تفتقر الى وجود مؤشرات ولوائح نموذجية دالة على اكتشاف عمليات الإحتيال يمكن استخدامها كمصدر ودليل من قبل موظفي الكشف وتسوية التعويضات للتعامل مع الحوادث والمطالبات التعويضية .

٣-احتل متغير المهارات الفنية لكشف الإحتيال المرتبة الأولى في سلم اهتمامات افراد العينة ،إذ حصل على نسبة اتفاق جيدة بلغت (78%)، كما حصل على اعلى وسط حسابي من بين المتغيرات الاخرى بلغ (3.90) وهذا مؤشر يدل على مدى أهمية المهارات

الفنية لدى عينة البحث، كما وجاء في المرتبة الثانية متغير المهارات الادارية، ومن ثم جاء متغير المهارات الشخصية في المرتبة الثالثة، واحتل المرتبة الرابعة والأخيرة متغير المؤشرات النموذجية لكشف الإحتيال .

٤-كان مستوى اهتمام افراد عينة البحث حسب سلم أولوياتهم هو محور الإجراءات العملية لتسوية التعويضات إذ جاء بالمرتبة الأولى بنسبة اتفاق بلغت (78%) كما حصل على اعلى وسط حسابي من بين بقية المحاور وبلغ (3.92) وهذا يدلل على اهمية هذا المحور في كشف عمليات الإحتيال والوصول الى الحجم الحقيقي للتعويضات المستحقة، ومن ثم يأتي بعده محور تكنولوجيا معلومات التعويض ، وحوكمة إدارة وتسوية التعويضات ،وأخيرا استراتيجية تسوية التعويضات .

٥- توصل البحث الى اثبات الفرضية الرئيسة الاولى اي ان هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين مهارات كشف الإحتيال ومتغيراتها وبين متغيرات تسوية المطالبات التعويضية، مما يشير الى دور هذه المهارات في تسوية المطالبات التعويضية .

٦- توصل البحث الى اثبات الفرضية الرئيسة الثانية التي تشير الى وجود تأثير ايجابي ومعنوي لمهارات كشف الإحتيال في مغيرات تسوية المطالبات التعويضية، مما يشير ذلك الى ان تمتع موظفي الكشف وتسوية التعويضات في شركات التأمين بالمهارات المذكورة سوف يؤثر بشكل مباشر على إدارة وتسوية المطالبات التعويضية.

❖ **التوصيات** : في ضوء الاستنتاجات السابقة يورد الباحث جملة من التوصيات التي يمكن الاستفادة منها في مجال مكافحة عمليات الإحتيال من قبل شركات التأمين وعلى النحو الآتي :

١. الاهتمام بمهارات كشف الإحتيال بكافة ابعادها ومتغيراتها ولاسيما المهارات الفنية والشخصية وتعزيزها واستغلالها في خلق بيئة عمل تأميني خال من عمليات الإحتيال وذلك من خلال الاهتمام بموظفي الكشف وتسوية التعويضات وتأهيلهم بصورة جيدة .

٢. يوصي الباحث بضرورة الاهتمام بإبعاد ومتغيرات تسوية المطالبات التعويضية لما لها من دور فعال في اتخاذ القرار بشان المطالبات التعويضية غير الحقيقية .

٣. أنْ تحرص شركات التأمين على تدريب موظفيها من خلال زيادة الدورات التدريبية لتنمية وصقل مهارات الكشف وتسوية المطالبات التعويضية وتدريبهم في الشركات العالمية عن طريق الاستفادة من اتفاقيات الاعادة مع شركات اعادة التأمين الاجنبية ذات الخبرات والمهارات العالية في هذا المجال .

٤. الاستفادة من وسائل التكنولوجيا الحديثة في مجال المعلوماتية من خلال تكوين قاعدة بيانات ومعلومات متكاملة يستفاد منها موظفي الكشف وتسوية التعويضات وشركة التأمين ككل في سرعة الحصول على المعلومات الضرورية والمطلوبة بعيدا عن الإجراءات الورقية التقليدية .

٥. تكوين قاعدة بيانات خاصة بأصحاب السوابق الذين يستخدمون وثيقة التأمين لإغراض احتيالية هدفهم هو الحصول على مبلغ التعويض بأي وسيلة كانت، مع التأكيد على تواصل شركات التأمين فيما بينها لغرض تبادل الاسماء والمعلومات عنهم من اجل عدم التعامل معهم مستقبلا .

٦. قيام شركات التأمين بوضع مؤشرات ولوائح نموذجية دالة على وقوع عمليات الإحتيال تكون بمثابة مصدر ودليل لموظفي الكشف وتسوية التعويضات في كافة المحافظ التأمينية لغرض معرفة جميع الوسائل والمناورات الإحتيالية والتصدي لها في كافة مراحلها .

المصادر والمراجع العربية والانجليزية

اولا: الكتب والمراجع العربية :

١.ابن منظور ،أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم .لسان العرب،ط١، ج (٤-١) ،الدار المتوسطية للنشر والتوزيع ، تونس ،٢٠٠٥م .

٢.ابو بكر، عيد احمد، السيفو، وليد اسماعيل (٢٠٠٩) "ادارة الخطر والتأمين"، دار اليازودي للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، وسط البلد، الاردن .

٣.ابو عرابي، غازي (٢٠١١) "احكام التأمين "دراسة مقارنة، كلية الحقوق، الجامعة الاردنية ، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٤.البلداوي ، علاء عبد الكريم ، عبود ، سالم محمد ، المحمدي ، سعد علي ريحان ، ، (٢٠١٣) ، تسويق الخدمات التأمينية مدخل ستراتيجي، بغداد . العراق ، دار الدكتور للعلوم ، ط١.

٥.التميمي والساعدي،عباس حميد يحيى وحكيم حمود فليح(٢٠١٥) ،(ادرة الارباح عوامل نشوئها وأساليبها وسبل الحد منها)، الجزيرة للطباعة والنشر .

٦.الجمال ، مصطفى محمد (١٩٩٩)،اصول التامين عقد الضمان ،منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت لبنان ،ط١.

٧.جواد ، شوقي ناجي ، (٢٠١٠) ، "المرجع المتكامل في ادارة الاعمال" ، ط ١ ، دار الحامد للنشر ، عمان ، الاردن .

٨.جورج ، ريجدا (٢٠٠٦) مبادئ ادارة الخطر والتامين ، تعريب ومراجعة ، محمد توفيق البلقيني ،و ابراهيم محمد مهدي ، مطبعة المريخ .

٩. الحبوش، طاهر جليل ،(٢٠٠١) جرائم الاحتيال الأساليب والوقاية والمكافحة ، ط 1 ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض.

١٠.خضر ، احمد (٢٠١٢) حوكمة الشركات ، الاسكندرية ، دار الفكر الجامعي للطباعة والنشر ، ط ١ مصر.

١١.دوفت ، جارلس ، (2002) ، تسويق التامين ، ترجمة ، الوردي ، سليم علي ، بغداد . العراق ، مكتبة البلورة ، الطبعة الاولى .

١٢.الرازي ، محمد بن ابي بكر (١٩٩٥) مختار الصحاح ، دار الكتب العلمية ،بيروت ، لبنان ، ط١ .

١٣.السراني , عبدالله بن سعود (٢٠١٠) مهارات التحقيق في جرائم تزييف العملة، ط ١ مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

١٤.سلطان الشاوي ، (١٩٨٢) أصول التحقيق الاجرامي، مطبعة جامعة بغداد ، بغداد .

١٥.السيفي، بديع احمد (٢٠٠٦) "الوسيع في التأمين واعادة التأمين " علماً وقانوناً وعملاً ، ج ٢، شركة الديوان للطباعة ، بغداد .

١٦.شكري، بهاء بهيج (٢٠٠٧) "التأمين في التطبيق والقانون والقضاء"، الطبعة الاولى، الاصدار الاول، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، وسط البلد، الاردن.

١٧.الشهاوي ، قدري عبد الفتاح (١٩٩١) البحث الفني ،الدليل المادي للتحقيق الجنائي العملي والتطبيق التحليلي القاهرة ، عالم الكتب.

١٨.الشوكاني ،محمد علي ، (٢٠٠٠) فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير، دار ابن حزم ،بيروت م .

١٩.صالح،احمد علي ،العزاوي،بشرى هاشم،(٢٠١٠) ،الأدارة بالذكاءات :منهج التميز الأستراتيجي،دار وائل للنشر والتوزيع،ط١،عمان–الأردن.

٢٠.الصبان ،محمد سمير ، وجمعة ،ابراهيم اسماعيل ، والسوافيري ، فتحي رزق (١٩٩٦)، الرقابة والمراجعة الداخلية – مدخل نظري تطبيقي – الدار الجامعية ، الاسكندرية.

٢١.عامر، سامح عبد المطلب، وآخرون (٢٠١١) "إدارة التفاوض" الطبعة الاولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الاردن .

٢٢.العامري،خالد،(٢٠٠٥)، ادارة التعويضات ، دار الفاروق للطباعة والنشر – الرياض .

٢٣.عرفة، سيد سالم (٢٠١٢) "اتجاهات حديثة في ادارة التغيير دار الراية للنشر والتوزيع،عمان الأردن.

٢٤.عصفور ، أمل مصطفى،(٢٠٠٩) تقنيات نظم المعلومات، إصدارات جامعة السويس –مصر.

٢٥.العنبكي احمد جاسم (٢٠٠٩)، موسوعة التأمين علماً وعلماً الجزء العاشر ،مبادئ مكافحة الاحتيال البحري التجاري العالمي، بغداد.

٢٦.الفتلاوي،سهيله محسن كاظم .المنهاج التعليمي والتدريس الفاعل،ط١،دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان،الاردن،٢٠٠٦م.

٢٧.فرحات ،خالد (٢٠٠٧) ، التامين على الاموال ، الجديد في مجال التامين والضمان في العالم العربي ،المؤتمرات العلمية لجامعة بيروت العربية ، ج١، منشورات الحلبي الحقوقية ، ط١ .

٢٨. كامل ، محمد فاروق عبد الحميد (١٩٩٩) المعلومات الامنية ،الرياض اكاديمية نايف العربية للدراسات الامنية.

٢٩.مامندي ، غازي (٢٠١٣) ادارة الخطر والتامين : الاردن ،عمان ، دار المناهج للنشر والتوزيع.

٣٠.مبارك ،طالب حسن ،(٢٠٠٧)، العوامل الاجتماعية والنفسية المهيئة لجرائم الاحتيال ،منشورات جامعة نايف العربية ، الرياض.

٣١.مرزة، سعيد عباس (٢٠٠٦) "التأمين بين النظرية والممارسة" الطبعة الأولى، تنضيد شركة اعادة التأمين العراقية .

٣٢.مصطفى ،احمد سيد (١٩٩٩) تحديات العولمة والتخطيط الاستراتيجي ،رؤية مدير القرن الحادي والعشرين ، بنها ط ٣، مصر، جامعة الزقازيق.

٣٣.المطيري ، عقاب صقر (١٩٩٠) حوادث المرور ما هيتها وطرق التحقيق فيها –الرياض ، مطابع دار الثقافة العربية للنشر .

٣٤.هو كهايزر ، روبرت ام (٢٠٠١) ، ادارة الوقت ، ترجمة عبد الكريم الفيصل ، مكتبة جرير ، الرياض.

ثانيا : الاطاريح والرسائل والدوريات والمنشورات :

٣٥.امال ، دربال (٢٠١٢) النصب في التأمينات ، رسالة ماجستير ،كلية الحقوق ، جامعة وهران ، الجزائر.

٣٦.بسيسو ،شفا سالم السقا ، مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية، حالة دراسية ، وزارة الشؤون الاجتماعية ، رسالة ماجستير ، غزة الجامعة الاسلامية ، ٢٠٠٨.

٣٧.جابر ، محمد حسين (٢٠٠٦) ضوابط التحقيق في حوادث الحريق وأهميتها في تحديد مسؤوليات جهاز الدفاع المدني والشرطة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا ، الرياض.

٣٨.الجبوري ،هدى ياسين عيدان ، (2013) ، تأثير صدقية شركة التامين في مجال التعويضات، بحث تطبيقي في شركة التامين الوطنية ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد .

٣٩.الجعدني ،فيصل محمد " العلاقة بين خصائص البيئة التنظيمية وإستراتيجيات إدارة الموارد البشرية"، مجلة جامعة عدن للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد التاسع، العدد 19 اليمن .

٤٠.الذويبي، فهد بن محمد، (٢٠٠٥) ، "المهارات الادارية والشخصية وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور" ، دراسة ماجستير(منشورة) في العلوم الادارية / جامعة نايف للعلوم الامنية ، المملكة العربية السعودية.

٤١.الرشيدي ، علي ضبيان (٢٠٠٧) مهارات محقق الحوادث المرورية وأثرها في نجاح القضايا المرورية اثناء التحقيق ، منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، كلية التدريب ، قسم البرامج التدريبية .

٤٢.الزاوي ، عبد الرزاق ، وإيمان نعمون،" (2012) إرساء مبادئ حوكمة الشركات في شركات التأمين التعاوني"، الملتقى الوطني حول":حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري"، بسكرة.

٤٣.زريقات ، مراد علي (٢٠٠٨) عوامل الاحتيال على شركات التامين في السوق السعودية ،اطروحة دكتوراه ، كلية الدراسات العليا ، الرياض .

٤٤.سلام ، محمد علي هادي عبد (٢٠١٣) ، مهارات التفكير فوق المعرفية وعلاقتها بقدرات الإدراك فوق الحسي لدى طلبة الجامعة، رسالة ماجستير ،جامعة بابل ،

٤٥.العماني ، محمد بن حمد (١٩٩٣) ،تقييم وأساليب تنمية المهارات القيادات الوسطى بقوات الامن الخاصة ، الرياض ،المركز العربي للدراسات الامنية والتدريب ، رسالة ماجستير.

٤٦.القحطاني ، عبدالله حسين (٢٠١٤) ،تطوير مهارات التحقيق الجنائي في مواجهة الجرائم المعلوماتية ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا جامعة نايف ، الرياض.

٤٧.القيم ، رشا هيثم عبد الخالق ،(٢٠١٤) الاحتيال البحري وأثره في صناعة التامين ، رسالة ماجستير، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية ، جامعة بغداد .

٤٨.الكشوان ، مصطفى محمد حسن (٢٠١٦) ، حوادث تأمين الحريق وتأثيرها في تعويضات شركات التأمين – رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية .

٤٩.المرشد ، فهد بن ابراهيم (٢٠٠٤) مهارات التحقيق في حوادث الحريق العمد ، رسالة ماجستير ،اكاديمية نايف للعلوم الامنية ، الرياض .

٥٠.ادارة مراقبة التامين ، مؤسسة النقد العربي السعودي ، لائحة مكافحة الاحتيال (٢٠٠٨)، متاح على الموقع الالكتروني ، (www.sama.gov.sa)

ثالثا : الكتب والمراجع الانجليزية :

1. Bahaudin G. Mujtaba and Belal A. Kaifi, (2010), A Study of Management Skills with Indian Respondents: Comparing their Technical, Human and Conceptual Scores Based on Gender", Journal of Applied Business and Economics vol.11(2).
2. Bigelow, John. "Teaching Managerial skills: A critique and Future Direction. Journal of Management Education", (1995).
3. Dessler Gary, , 2004 Human Resources Management , Prentice Hall, New jersey.
4. Flew Antony, the Justification of in Herbert hart punishment and responsibility oxford university press, 1968.
5. Hall, Judith, 2002, Performance-Based Evaluation, Jossey-BASS/ Pfeiffer A Wiley Company, San Francisco, U.S.A.
6. Hall , James A. :(2013),Introduction to Accounting Information Systems ,8th ,South-Western ,Cen gage Learning ,Canada.

7. Hess , David and Impavido, Gregorio, " Governance of Public Pension Funds , Lessons from Corporate Governance and International Evidence " , 2003. www.Econ.worldbank.org,.
8. Jonathan Trevor , (2008) Can compensation be strategic , A review of compensation management practice in leading multinational firms , Judge Business SchoolUniversity of Cambridgej .trevor@jbs.cam.ac.uk.
9. Macknzie, R. Alec (1985). The Time Trap . New York : McGraw Hill Book .
10. Massie, Josephl (1995). Essentials of management . New Jersey, Prentice Hall,Inc.
11. Rejda , George E. (2003). Principles of risk Management and Insurance . reinsurance pearson Addison Wesly.
12. Rejda , George E. (2011). Principles of risk Management and Insurance . 10th Edition, pearson Addison Wesly , Boston .
13. S.Schermerhorn, S.G.Hunt & R..N.Osborn, Human Behavior and Organization, Canada, 2002.
14. Samiroal, Francis, Member of the Board of Directors Microcuer, Microinsurance , Improve risk management for the poors,uganda,2009.
15. Vaughan , Emmett J. & Theres, Vaughan. (2003) . Fundamental of Risk and Insurance (2 ed.). John Wiley & Sons.