

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي:..... / 2020

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2020

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

تسيير خدمات التأمين كأسلوب إيداعي في المؤسسة المالية

دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية - بدر - وكالة تبسة - 488-

إشراف الأستاذ:

- يحي دريس

من إعداد الطالبتين:

- أمال ظاهري

- روميصة لزعر

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عمر جنينة	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
يحي دريس	أستاذ محاضر - أ-	مشرفا ومقررا
صورية بوطرفة	أستاذ محاضر - أ-	عضوا مناقشا

السنة الجامعي 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين، ونشكر رب العباد العلي القدير شكرا جزيلا طيبا مباركاً فيه الذي أنارنا بالعلم وزيننا بالحلم، واکرمنا بالتقوى، وانعم علينا بالعافية، وأنار طريقنا ويسرنا ووقفنا وأعاننا في إتمام هذه الدراسة وتقديمها على الشكل الذي هو عليه اليوم، فله الحمد والشكر وهو الرحمان المستعان، نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ "دريس يحي" على تفضله بالإشراف على هذه المذكرة واهتمامه بهذا البحث من بدايته إلى نهايته، وعلى المجهودات التي بذلها في توجيهنا طوال البحث، والتي له علينا أيادي بيضاء وأنار لنا الدرب والذي لم ييخل علينا بنصائحه المفيدة والقيمة، نشكرك على جميل صبرك وحسن معاملتك لنا من فائق الاحترام والتقدير.

كما نتقدم بالامتنان والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم لمناقشة هذه المذكرة ولا يفوتنا توجيه الشكر والتقدير لعمال بنك التنمية والفلاحة الريفية وكالة تبسة على مساعدتهم لنا وتقديمهم معلومات هامة تخص مؤسستهم
شكرا

والي كل من أيدنا بيد العون ولو بكلمة طيبة مشجعة، إلى كل هؤلاء
نقول شكرا جزيلا
والحمد لله أولا و أخرا

الفهرس العام



الفهرس العام

شكر وعرافان

الفهرس العام

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الملاحق

المقدمة العامة أ

الفصل الأول: مدخل نظري حول التأميل والخطر

1	تمهيد.....
2	المبحث الأول: ماهية التأمين.....
2	المطلب الأول: نشأة وتطور التأمين ومفهومه (سنتناول فيه تعريف التأمين، النشأة والتطور التاريخي للتأمين، أهمية التأمين)
5	المطلب الثاني: أنواع ووظائف التأمين.....
8	المطلب الثالث: مزايا وعيوب التأمين.....
11	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخطر.....
11	المطلب الأول: مفهوم الخطر.....
15	المطلب الثاني: طرق مواجهة الخطر.....
16	المطلب الثالث: خطوات عملية إدارة المخاطر.....
22	المبحث الثالث: الآليات المتبعة في القيام بالتأمين.....
22	المطلب الأول: أنواع وإجراءات التأمين.....
27	المطلب الثاني: الشروط الواجب توفرها في الخطر حتى يكون قابلا للتأمين.....
29	المطلب الثالث: التأمين وإدارة الخطر.....
33	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني: التأمين البنكي كأسلوب إبداعي في المؤسسات المالية
35	تمهيد.....
36	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإبداع الإداري.....
36	المطلب الأول: مفهوم الإبداع الإداري.....
39	المطلب الثاني: خطوات وأنواع العملية الإبداعية.....

40	المطلب الثالث: تقييم الإبداع الإداري.....
42	المبحث الثاني: آلية تسيير خدمات التأمين البنكي.....
42	المطلب الأول: مفهوم التأمين البنكي.....
46	المطلب الثاني: التقارب بين خدمات التأمين والبنوك.....
50	المطلب الثالث: عوامل نجاح التأمين البنكي.....
55	المبحث الثالث: التأمين البنكي كوسيلة ابداعية في البنوك.....
55	المطلب الأول: حاجة خدمة التأمين البنكي لعملية الإبداع.....
56	المطلب الثاني: مجالات وشروط الإبداع في خدمات التأمين البنكي.....
59	المطلب الثالث: نماذج الإبداع في خدمات التأمين البنكي.....
61	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -بدر- وكالة تبسة -488-
63	تمهيد:.....
64	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- وكالة تبسة -488-.....
64	المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR-
66	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة تبسة - 488
67	المطلب الثالث: الوظائف والامتيازات المقدمة من طرف الوكالة
69	المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية.....
70	المطلب الأول: منهج الدراسة وادوات جمع المعلومات.....
70	المطلب الثاني: صدق و ثبات الاستبيان
71	المطلب الثالث: خصائص مجتمع الدراسة.....
76	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات.....
76	المطلب الأول: تحليل نتائج و اختبار فرضية المحور الأول.....
79	المطلب الثاني: تحليل نتائج و اختبار فرضية المحور الثاني.....
82	المطلب الثالث: تحليل نتائج و اختبار فرضية المحور الثالث.....
87	الخاتمة العامة.....

قائمة المصادر والمراجع

الملاحق



فهرس الجداول

فهرس الجداول

الجدول رقم 1 : مزايا وعيوب النماذج والاستراتيجيات المختلفة لتأمين البنكي.....	46
الجدول رقم 2: مجالات الابداع ذات الاولوية لخدمة التأمين.....	57
الجدول رقم 3 : عينة الدراسة والقوائم الموزعة والمستردة في التحليل.....	69
الجدول رقم 4: درجة مقياس ليكارت الخماسي.....	70
الجدول رقم 5: نتائج الفا كرونباخ لقياس تبات الاستبيان.....	71
الجدول رقم 6: توزيع أفراد العينة من حيث متغير الجنس.....	71
الجدول رقم 7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.....	72
الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.....	73
الجدول رقم 9: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية المهنية.....	74
الجدول رقم 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمحور الأول من الاستبيان.....	76
الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمحور الثاني من الاستبيان.....	79
الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمحور الثالث من الاستبيان.....	82

فهرس الأشكال

فهرس الاشكال

- الشكل رقم: 1 خطوات عملية إدارة المخاطر..... 20
- الشكل رقم: 2 الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة تبسة - 488..... 66
- الشكل رقم: 3 مدرج تكراري يوضح الجنس..... 72
- الشكل رقم: 4 مدرج تكراري يوضح السن..... 73
- الشكل رقم: 5 مدرج تكراري يوضح المستوى التعليمي..... 74
- الشكل رقم: 6 مدرج تكراري يوضح الأقدمية..... 75



قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	ملاحق متعلقة بملفات بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر وكالة تبسة -488-
02	استمارة الاستبيان
03	مخرجات برنامج التحليل الإحصائي Spss

المقدمة العامة

المقدمة العامة

يتعرض الإنسان على مدار حياته وأثناء ممارسته لنشاطه للعديد من الأخطار يقف أمامها عاجزا حيث لا يمكنه توقع حدوثها سواء في المكان أو الزمان أو الشدة ولا يمكنه كذلك منع حدوثها. والخطر هو تلك الظاهرة التي تحدث وتسبب الخسارة مثل ظواهر الحريق والغرق والعجز عن العمل والوفاة،... إلخ ومن الطبيعي يحاول الإنسان الوصول إلى طريقة لمواجهة هذه الأخطار، وقد إكتشف في التعاون نوعا من الحماية وسيلة للحد من نتائج خسائرها.

والتأمين ليس نوعا من التعاون بين مجموعة من الأفراد لتكوين مبلغ من المال يستخدم في تغطية الخسارة التي قد تلحق بأحدهم عند تعرضه إلى خطر معين إتفقوا جميعا فيما بينهم على مواجهته وقد يكون هذا الخطر هو الحريق أو غرق أو بضاعة ما أو وفاة أحدهم

وفي واقع الأمر فإن إدارة التأمين تقوم بهذا العمل فوظيفتها هي إدارة الخطر عن طريق تكوين هذه المجموعات وتصنيفها طبقا للخطر المؤمن ضده . وتتفق مع كل فرد على تحديد مبلغ من التأمين الذي يناسبه وتقوم بتقدير قيمة إشتراك (قسط) كل فرد وتتولى تحصيل هذه الإشتراكات (الأقساط) وإستثمارها وسداد التعويضات عند إستحقاقها طبقا لشروط العقد بين الإدارة والمشارك (المؤمن عليه).

ومن أجل ذلك أصبحت المؤسسات تعطي أهمية كبيرة وتركز على الإبداع الذي يعتبر أفضل وأهم محورا في ضمان التجديد الدائم، فالإبداع يقدم مجموعة من المزايا والمهارات في كيفية تقدم المؤسسة داخل السوق والتميز عن باقي المنافسين.

1. الإشكالية الرئيسية:

بناء على ما سبق ذكره، يمكن حصر إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

"هل يساهم التأمين البنكي كأسلوب إبداعي في المؤسسة المالية؟ و هل يمكن أن يكون لنا بنك يقدم

خدمات تأمينية؟

ومن هذا المنطلق وفي ضوء ماتقدم تتبلور معالم إشكالية الدراسة وللإجابة عن هذه الإشكالية سيتم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماهي المفاهيم المتعلقة بالتأمين، وفيما تتمثل أهميته في المؤسسة؟
- ما مدى علاقة التأمين البنكي بالإبداع الإداري للعاملين في المؤسسة؟
- هل تتبنى البنوك الجزائرية أدوات رقابة فعالة تمكنها من تجنب الخسائر المتولدة على المخاطر المالية؟

2.الفرضيات:

لمعالجة هذه الإشكالية والتساؤلات الفرعية سيتم التطرق إلى الفرضيات التالية:
تتمثل الفرضية الرئيسية لهذا البحث فيمايلي:

- يتم تحسين التأمين البنكي كأسلوب إبداعي من خلال تدريب وتحفيز المورد البشري الفعال الذي يساهم في رفع الأداء لدى المؤسسات المالية ؛
- يمكن صياغة الفرضيات الفرعية الآتية وفقا لأسئلة الدراسة
- تسعى المؤسسات إلى تحسين أدائها من خلال التأمين البنكي لزيادة أرباحها ؛
- تسعى الوكالة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن الخطر الذي يتعرض لها؛
- الوكالة لا تهتم بإدارة الإبداع بشكل كافي وهو مآدى بالإنعكاس سلبا على أدائها

3.اهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى :

- تقديم اطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بالتأمين البنكي وسبل تحسينها لحمايتها من التعرض للخطر؛
- الحاجة الماسة لممارسة التأمين البنكي كأسلوب إبداعي لدى المؤسسة؛
- تحديد الدور الذي يلعبه التأمين في الإبداع الإداري للعاملين لدى المؤسسة؛

- يساعد الإبداع الإداري العاملين على ضمان التطور والتقدم الدائم في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة تبسة-

4. أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع البحث من المواضيع المهمة والحديثة تجعل هذا الباحث متشوقا لكشف هذه التطورات، ناهيك عن الدور الذي تلعبه في تحقيق الأمن والسلامة المصرفية .

- إبراز أهمية التأمين البنكي كأسلوب إبداعي في مؤسسة مالية؛

- توضيح طرق وكيفيات الوقاية من المخاطر المتعرض لها في مؤسسة مالية؛

5. مبررات إختيار الموضوع:

5-1: دوافع موضوعية:

في هذا البحث تم توضيح ماهية التأمين من حيث التعريف به ووظائفه وبعض المفاهيم المتعلقة به. كما تم التطرق إلى مفهوم الإبداع الإداري وبعض العاملين وتم إبراز العلاقة بين التأمين البنكي والإبداع الإداري للعاملين مؤسسة إقتصادية.

5-2: دوافع شخصية:

-الميول الشخصي لدراسة الموضوع الخاص بالتأمين البنكي بحكم التخصص المدروس.

6- منهج الدراسة:

تم الإعتماد في هذا البحث على كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي بغية تقديم ركائز هذا الموضوع وصياغة الجانب النظري من خلال فصلين الأول والثاني، ثم منهج دراسة الحالة في الفصل الثالث وذلك عن طريق إستمارة الأسئلة"الإستبيان" وأن الهدف منها هو الوقوف عند حد الوصف والربط والتحديد لنوعية الدور وحدود العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث تم إستخدام نظام SPSS لتحليل ومعالجة أسئلة الإستبيان بإعتماد الأدوات الإحصائية المناسبة لهذا الطرح.

7- محددات الدراسة:

7-1: الحدود المكانية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة تبسة-488

7-2: الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفترة الحالية من 01 أوت 2020 إلى 20 أوت 2020

8: هيكل الدراسة :

بهدف الإلمام بكل جوانب الدراسة ،سيتم تصميم البحث إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي ، يتناول الجانب النظري في فصله مفاهيم أساسية حول التأمين،الخطر،إدارة المخاطر،وفي فصله الثاني يضم المفاهيم الخاصة بالإبداع الإداري التأمين البنكي والعلاقة بينهما.

أما الجانب التطبيقي فتضمن فصل واحد ليتم إسقاط الجانب النظري على الوكالة الإقتصادية -بنك الفلاحة والتنمية الريفية -تبسة-ليتم الوقوف على التأمين البنكي كأسلوب إبداعي في المؤسسة من أجل زيادة أرباحها



الفصل الأول

مدخل نظري حول التأمين والخطر



تمهيد

ترى شركات التأمين أن الخطر يتمثل في الفرق بين الخسائر المتوقعة والتي على أساسها يتم حساب قسط التأمين الصافي عن الخسارة الفعلية التي تلتزم شركة التأمين بتعويضها لحملة وثائق التأمين الذين لحقت بهم حوادث الأخطار المؤمن ضدها.

وبالنظر إلى أن شركة التأمين تقوم بوظيفتها في التعويض عن الخسارة المادية بمجرد ما والتي تعد خطرا من وجهة نظر الفرد أو المنشأة لا تعد كذلك من وجهة نظر شركة التأمين، فالخسارة من وجهة نظر شركة التأمين هو أن تزيد الخسائر الفعلية عن الخسائر المتوقعة، وذلك على المستوى الكلي للشركة في فرع تأمين معين أو في كل الفروع وليست على مستوى حادث معين كما هو بالنسبة إلى حده الأدنى كلما زاد عدد الوحدات المعرضة للخطر.

ومن أجل ذلك سيتم التعرف على مختلف الجوانب والعناصر المتعلقة بمفهوم التأمين والتأمين تقسيم هذا الفصل إلى النقاط التالية كما يلي:

المبحث الأول: ماهية التأمين؛

المبحث الثاني: المبادئ الأساسية لإدارة الخطر؛

المبحث الثالث: الآليات المتبعة للقيام بالتأمين.

المبحث الأول: ماهية التأمين

إن التأمل في واقع الحياة المعاصرة، والتي تخطو خطوات سريعة بفعل التطور العلمي والمعرفي يحتم علينا القول إن التأمين كان وأصبح يشكل جزءا هاما من النشاط القانوني والاقتصادي والمالي وغيرها من كل بلد، وبفعل تطور حاجات الإنسان حتى أصبحت أنواعه في الوقت الحاضر لا تعد ولا تحصى وهذا ماسندرجه في المبحث حول ماهية التأمين ووظائف شركات التأمين.

ولإحاطة بهذا المفهوم من الناحية النظرية سيتم تقسيم هذا المبحث إلى المطالب الموالية:

المطلب الأول: نشأة وتطور التأمين؛

المطلب الثاني: أنواع ووظائف إدارة التأمين؛

المطلب الثالث: مزايا وعيوب إدارة التأمين.

المطلب الأول: نشأة وتطور التأمين ومفهومه (سنتناول فيه تعريف التأمين، النشأة والتطور التاريخي للتأمين، أهمية التأمين)

أولا: نشأة وتطور التأمين

نشأت فكرة التأمين قديما حين تعرض الإنسان للخطر، فجعل يفكر في كل السبل لوضع التأمين لحمايته. وقد ولدت فكرة المشاركة في التعويض منذ عهد الرسول محمد ﷺ، فعثمان رضي الله عنه يشارك التجار المسلمين في خسارتهم ويدفع لهم ويجمع لهم من التجار الآخرين كي يعود التاجر إلى ممارسة تجارته.

وعند صناعة السفن وازدهارها في جميع أنحاء العالم، تم وضع القوانين التجارية التي تنظم هذه المهنة. ولذلك فإن القانون البحري يعتبر من أقدم القوانين التي وضعت كأساس للتعامل في التجارة الدولية واعتمادها كقانون أساسي للتأمين، ثم قامت الثورة الصناعية في أوروبا، وأنشئت المصانع والمخازن للبضائع المنتجة مما زاد من المخاطر التي تتعرض لها. فنشأت فكرة التأمين الجماعي بين أصحاب المصانع والتجار للمشاركة في تعويض الخسائر من قبل المجموعة، ثم توسعت الأفكار وأنشئت شركات التأمين وتبادل المخاطر والمسؤوليات، حتى أصبح التأمين اليوم من الأساسيات

الضرورية لكل تاجر وصاحب أموال وفي الحياة الشخصية للأفراد والمجموعات.¹

ثانياً: تعريف التأمين

لقد تعددت التعاريف بالنسبة للتأمين لكن تم تحديد أبرزها كمايلي:

- "التأمين هو اتفاق يلتزم بمقتضاه الطرف الأول (المؤمن) أن يؤدي إلى الطرف الثاني (المؤمن له أو إلى (المستفيد) الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغاً من المال أو إيرادات أو مرتباً أو عوض مالي آخر (مبلغ مالي) في حال وقوع الحادث أو تحقق (الخطر) المبين بالعقد وذلك مقابل (قسط) أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".²

- "وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة لوقوع خطر معين، وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكونوا جميعهم معرضين لهذا الخطر".³

- "التأمين ضروري وحيوي لحماية الأفراد والمجموعات من المخاطر التي قد يتعرضوا لها...فهو عملية تعاونية فعالة لمجابهة الأخطار التي يتعرض لها الإنسان في شخصه أو ممتلكاته عن طريق نقل عبئ هذا الخطر إلى شركة الإنسان في شخصه أو ممتلكاته عن طريق نقل التأمين في حالة وقوع الخطر مقابل مبلغ بسيط لا يتناسب مع وجود حجم هذا الخطر وهو مايسمى بقسط التأمين".⁴

*من خلال التعاريف السابقة يمكن القول:

التأمين وسيلة تهدف بصفة أساسية إلى حماية الأفراد والهيئات من الخسائر المادية والناشئة عن تحقيق الأخطار المحتملة الحدوث والتي يمكن أن تقع مستقبلاً.

¹- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص 05.

²- د.أسامة عزمي سلام، د.شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط 1، 2007، ص 87.

³- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة المخاطر، المرجع نفسه، ص 31.

⁴- عز الدين فلاح، التأمين "مبادئه، أنواعه"، دار اسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 14.

ثالثا: أهمية التأمين

التأمين له أهمية كبيرة جدا لأي مؤسسة أيا كان نوعها أو حجمها أو مجال عملها أو مستواها أو نوع المنتج الذي تقدمه (سواء سلعة أو خدمة) والتي يمكن توضيحها كما يلي:¹

1 - بالنسبة للمؤمن:

لابد الإشارة إلى الطابع المعنوي للتأمين فهو احتياط من الحوادث التي قد يتعرض لها الإنسان دوما في حياته ومعاشه، وأمواله وأملاكه، وفي كل ما يتصف به فهو احتياط من هذه الأخطار وحذر من أن تقضي الخطر قضاء مبرما على حياة الفرد.

2 - أهمية التأمين بالنسبة للدور الاجتماعي:

2 -1- تحقيق الأمن والثقة:

تتبعكس بالنتيجة على المصلحة العامة عندما يشعر الأفراد بالأمن عن طريق عنصر فعالا في الإنتاج حيث يحافظ على العناصر المنتجة، من عمل أو رأس مال، ويطور القوى الاقتصادية في البلاد بإحلال القيم وأموال جديدة مكان تلك التي دمرت بسبب الكارثة.

2 -2- التأمين وسيلة لتكوين رأس المال:

يلعب التأمين دورا اقتصاديا مهما فهو وسيلة لتكوين رؤوس الأموال عن طريق جمع بدلات التأمين لدى شركة التأمين التي تحافظ عليها إلى أن يأتي اليوم الذي تستخدم فيه لتسوية الحادث وتظهر أهمية رأس المال بشكل كبير في التأمين على الحياة، والذي يشكل التأمين من خلاله وسيلة للادخار. بصيغة متقنة لأنه منظم بشكل علمي دقيق، وبذلك فإن رؤوس الأموال المكونة عن طريق التأمين تمثل فائدة هامة بالنسبة للمؤمن أو المستفيد من العقد من جهة وبالنسبة للاقتصاد الوطني من جهة أخرى، فهو وسيلة من وسائل الادخار، يستطيع المؤمن عن طريقه أن يدخر رأس المال يعتد به لم يكن يستطيع ادخاره بغير التأمين ، فلولا التأمين قد استهلك هذه المبالغ قليلة المقدار سنة بعد أخرى بدلا من دفعها أقساطا وإمساكها بذلك عن الإنفاق . وكذلك يستفيد المؤمن أو المتضرر الذي وقع

¹ - بلال خلف السكارنة، تحليل وتحديد الإحتياجات التدريبية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص:22.

العقد لصالحه من التعويض الذي يلتزم بدفعه شركات التأمين تخصيص مبالغ معينة تكون جاهزة التعويضات وكذلك تلتزم الدولة شركات التأمين تخصيص مبالغ معينة تكون جاهزة بكاملها الدولة أو على الأقل بجزء منها لحاجات الدولة الخاصة أو لحاجات هيئاتها العامة وبذلك فإن جزءا مهما من القروض العامة تغطي شركات التأمين.

2-3- التأمين وسيلة ائتمان:

كذلك يعد التأمين وسيلة ائتمان سواء بالنسبة للفرد أو بالنسبة للاقتصاد الوطني، فهو يسهل عملية الائتمان أو القرض يدعم الضمانات المقدمة للدائنين ويسمح للمؤمن بمنح واعتماد لزيائنه عن طريق التأمين المصرفي الذي يعطي الدائن الأمان بتحصيل دينه كاملا أو جزءا كبيرا منه.

2-4- الشركات الوطنية للتأمين:

تقوم شركات الوطنية بتغطية أخطار خارج حدود الدولة وخير مثال على ذلك شركات التأمين اللويدز الإنجليزية عن طريق التأمين أو عن طريق إعادة التأمين فالتأمين يشكل وسيلة لتوحيد القوانين المتعلقة بالتأمين.

المطلب الثاني: أنواع ووظائف التأمين

أولاً: أنواع التأمين

يمكن تقسيم التأمين إلى أنواع عديدة ومختلفة وذلك بحسب الزاوية التي ننظر فيها الى التأمين، فيمكن تقسيم التأمين من حيث الغرض من التأمين والخطر المؤمن منه أو من حيث إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم أو من حيث عقد التأمين.

1/ من حيث طبيعة الغرض من التأمين:

وينقسم إلى قسمين:

أ. التأمين الخارجي (الاختياري التجاري)

ب. التأمين الاجتماعي (الإلزامي)

فالتأمين الخاص يشمل جميع أنواع التأمين التي يكون بموجبها للشخص الحرية في أن يختار بين أن يؤمن أو لا يؤمن دون أي إلزام من أي جهة كالتأمين البحري، تأمينات الحياة، وتأمينات الحوادث...

أما التأمين الاجتماعي (الإلزامي) فيكون فيها الشخص المعرض للخطر ملزماً بالتأمين ضد هذا الخطر أما بحكم القانون أو بأي حكم آخر وهو أحد أوجه الضمان الاجتماعي الذي تنظمه الدولة ويشارك فيها الأفراد في أقساط هذا التأمين (معاشات التقاعد، التأمين الصحي وتأمين العجزو إصابات العمل).¹

2/ من موضوع التأمين والخطر المؤمن منه:

بما أن الأخطار القابلة للتأمين تم تقسيمها إلى ثلاثة أنواع هي:

الأخطار الشخصية وأخطار الممتلكات وأخطار المسؤولية، لذلك يمكن تقسيم التأمين إلى ثلاثة أنواع:

1-2: تأمينات الأشخاص: فيها هذا النوع يكون الخطر المؤمن ضده يتعلق بشخص مؤمن له حيث يقوم هذا الأخير بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل: مثل التأمين على الحياة والتأمين ضد المرض ...

2-2: تأمينات الممتلكات: في هذا النوع من التأمينات يكون الخطر متعلق بممتلكات المؤمن له كالتأمين ضد الحريق، التأمين ضد السرقة، تأمين المحاصيل الزراعية...

3-2: تأمينات المسؤولية المدنية: ويكون هنا الخطر المؤمن ضده من أخطار المسؤولية التي قد تترتب على المؤمن له تجاه الغير مثل تأمين إصابات العمل أو أمراض المهنة وتأمين المسؤولية المهنية.²

3/ من حيث إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم:

يمكن تقسيم التأمين إلى نوعين رئيسيين:

1-3: التأمينات النقدية: وتشمل كافة أنواع التأمين التي يصعب تقدير الخسارة المادية الناتجة عنها عند تحقق مسببات الأخطار والمؤمن منها، ولذلك لوجود جانب معنوي نتيجة تحقق الخطر، فنظراً لصعوبة القياس المشار إليه سابقاً للأخطار المعنوية. يتفق مقدماً على مبلغ التعويض المستحق عند تحقق هذا الخطر فعلاً، ويتمثل ذلك في مبلغ التأمين.

¹-د. أسامة عزمي سلام، أ. شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى-2007 ص 93-94.

²-أسامة عزمي، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، مرجع سابق، ص 95.

3-2: تأمينات الخسائر: ويشمل كافة أنواع التأمين التي يسهل فيها تحديد الخسارة المالية الفعلية الناتجة عند تحقق الخطر المؤمن منه وينطبق ذلك على تأمينات الممتلكات بأنواعها.

فالتعويض هنا يتناسب مع الخسارة الفعلية ويحد أقصى مبلغ التأمين المحدد في وثيقة التأمين أو قيمة الشيء موضوع التأمين أيهما أقل.¹

ثانياً: وظائف التأمين

يعتبر التأمين عملية بمقتضاها يحصل أحد الأطراف وهو المؤمن له نظير دفع القسط على تعهد لصالحه أو لصالح الغير من الطرف الأخر وهو المؤمن تعهد يدفع بمقتضاه هذا الأخير أداء معيناً عند تحقق خطر متفق عليه، والتأمين بهذا المفهوم يمكن أن يقدم خدمات للفرد وللمجتمع من خلال الوظائف التي يقدمها تمثلت في:²

1: الوظائف الأساسية للتأمين بشكل عام:

وتتمثل الوظائف بصفة عامة كما يلي:

1-1: التأمين عامل من عوامل الحماية والأمان: اشتقت كلمة تأمين من أمان فإن وجود

التأمين يجعل الشخص (المؤمن له) يعمل في راحة تامة واطمئنان لأي خسارة تواجهه مما يؤدي إلى زيادة إنتاجيته ويجعله مطمئناً على ممتلكاته وعلى أي خسارة تواجهه.

1-2: التأمين يقوم بتجميع المدخرات: يسعى المؤمن لهم بدفع الأقساط المستحقة ذلك يؤدي

إلى تجميع أموال بمبالغ ضخمة مما يؤدي إلى استثمارها لضمان حقوق المستأمنين وذلك يؤدي إلى تحقيق المصلحة العامة للاقتصاد.

1-3: التأمين وسيلة من وسائل تنشيط الائتمان: يعتبر التأمين وسيلة هامة من وسائل تنشيط

الائتمان وذلك على مستوى الدولة بالنسبة للأفراد، حيث يوفر التأمين ضمانات للمدين تسهل عليه عملية الاقتراض حيث يحل عوض التأمين محل الشيء المرهون، إذا هلك نتيجة لتحقق الخطر

¹ - إبراهيم على إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين - دار المريخ - الإسكندرية، 2006، ص 56-58.

² - د. حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط1، 2008 ص 43.

المؤمن منه وعلى مستوى الدولة، حيث يقوم التأمين بتدعيم الائتمان، وذلك عن طريق توظيف أموال شركات التأمين في السندات التي تصدرها الدولة.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب التأمين

أولاً: مزايا التأمين:

يقدم التأمين خدمات إيجابية تتمثل في تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية التي قد تلحق به، حيث تعددت إيجابيات التأمين من جميع النواحي سواء من الناحية الاقتصادية والاجتماعية والفنية نلخصها فيما يلي:

1/ الجوانب الاقتصادية: يعمل التأمين على التنمية اقتصادياً من خلال:¹

1-1: زيادة الإنتاج: ناتج على أن وجود التأمين يساعد الافراد والمؤسسات على دخول ميادين جديدة ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التأمين، ومن الأمثلة: قيام بعض تجار السيارات ببيع السيارات بالأقساط وهذا الأمر لم يكن ممكناً لو لم يكن هناك تأمين على هذه السيارات لصلح هذا التاجر يضمن حقه إذا تعرضت سيارته للخطر.

كما أن البنوك تقوم بتقديم تسهيلات ائتمانية لمن يطلبها وذلك من خلال التأمين على حياة المقترض لصالح الجهة الدائنة بقيمة القرض.

1-2: حفظ الثروة المستغلة حيث تتم من خلال قيام شركات التأمين بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه. مثلاً: نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده، كما أن شركات التأمين قد تقدم النصح والمشورة إلى الجهات التي تطلبها سواء قبل تنفيذ هذه المشاريع أو حتى خلال إدارة هذه المشاريع.

1-3: خلق رؤوس الأموال: تقوم شركات التأمين بتجميع الأقساط من مجموع المؤمن لهم، وذلك بتجميع الشركات حصيلة من الأموال يمكن الاستفادة منها بعد احتجازها يلزم لأغراض مواجهة الالتزامات، حيث تقوم شركات التأمين بتمويل قطاعات الصناعة والتجارة والزراعة والاستثمارات الأخرى وذلك عن طريق المساهمة بشكل مباشر في هذه المشاريع.

¹ -أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، ط 1، 2010، ص ص 91، 92.

2- الجانب الاجتماعي: لا يقل التأمين الاجتماعي أهمية في إدارة دورة في التنمية الاقتصادية

والاجتماعية للبلاد والذي يعتبر من التأمينات في غالبها إجباري تهدف الى حماية الأفراد من الأخطار، كما أن التأمين يعمل على خلق جو من الراحة والطمأنينة والهدوء لدى أفراد المجتمع وينجم هذا عن هدم حاجز الخوف من المجهول وبث الطمأنينة في نفوس الأفراد والهيئات فتقدم على الاستثمار والإنتاج دون تردد وخوف من الأخطار التي يمكن مواجهتها في التأمين.¹

3- إعداد الدراسات والأبحاث بهدف تقليل الخسائر وتحقيق وقوع الخطر:²

تعمل شركات التأمين بحكم خبرتها الخاصة في مواجهة الأخطار وبحكم اتصالها بالشركات الأخرى في السوق المحلي والأسواق العالمية، يتوفر لها رصيد هائل من المعرفة والخبرة يمكنها من تقديم الدراسات والإحصائيات التي تقيد جمهور المؤمن لهم للتعرف على أنجح الوسائل لمنع أو تقليل الخسائر الى حدودها الدنيا.

4- مكافحة التضخم: تسعى شركات التأمين الى امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي

إلى انخفاض في الأموال المتداولة بين الأيدي وبالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية وتقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية وإنتاجية.

5- تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات: تحصل هيئات التأمين الوطنية على عملات أجنبية

مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية.

6- من الجانب الفني: تقوم شركات التأمين بما لديها من معلومات عن مسببات الخطر

والعوامل المساعدة لوقوعه بما تقوم به من دراسات وأبحاث والمجالات المتخصصة في هذه المجالات يساعد المؤمن لهم في التخفيف والتقليل من درجة احتمال وقوع المخاطر وتجنب وقوعها في بعض

¹- زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر + دار كنوز المعرفة، الأردن، عمان، ط1، 2007 ص 53.

²- أسامة عزمي، شقيري نوري موسى، مرجع سابق ص 93.

الحالات مسترشدين بذلك بما تحويه هذه النشرات من تعليمات ونصائح في كيفية مواجهة الأخطار ومحاولة منعها قبل وقوعها مما يساعد في النهاية في تقليل الخسائر على الشركات والوطن ككل.¹

ثانياً: عيوب التأمين

على الرغم من الجوانب الإيجابية في عملية التأمين ودوره العظيم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد إلا أنه قد يؤخذ عليه ما يلي:

- قد يقوم بعض المؤمن لهم بدفع عدد معين من الأقساط دون تحقق الخطر المؤمن فيه وبالتالي تكون الأقساط دفعت دون مقابل ومثل ذلك تأمين السفر الواحدة وتأمين الطريق في النقل البري وتأمين الحياة إذا نصت على عدم استعادة المؤمن عليه بمبلغ التأمين إذا عاش لحين بلوغه سن معينة وذلك نظير خفض قسط التأمين.

- يعتمد العديد من المؤمن لهم على ما سيحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن لهم على ما سيحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه وتحقق الخسارة المالية وهو في ذلك يحمل جانب الاحتياط والطرق المساعدة في تقليل وقوع الخطر المؤمن منه فصاحب السيارة المؤمن عليها تأميناً شاملاً لا يعطي أهمية كبيرة في الاعتماد بالسيارة نظراً لاطمئنانه للحصول على ما يقع لها من خسائر وأيضاً صاحب المحل التجاري لا يعبأ من عدم احتفاظه بأدوات مكافحة الحرائق طالما أن خطر الحريق مغطى عنده.²

- إن دفع العمولات والتعويضات يساعد على هروب للعملات الصعبة من البلاد حيث أن طبيعة الأخطار في البلدان النامية تتميز بقلة أعدادها وارتفاع قيمتها. ولما كان التأمين عموماً يعتمد على قانون الأعداد الكبيرة فإن شركة التأمين المحلية تلجأ إلى إعادة التأمين من خلال شركات التأمين الأجنبية وهذا يترك أثراً سلبية على ميزان المدفوعات.

¹ - مختار محمود الهانسي، التأمين التجاري والاجتماعي - الجوانب النظرية والاسس الرياضية - مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، 2008، ص 60-61.

² - مختار محمود الهانسي، التأمين التجاري والاجتماعي، الجوانب النظرية والاسس الرياضية، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، ش مدرسة ابن القيس، المعمورة، طبعة 1، 2008، ص 61-62.

-تعاني بعض الشركات التأمين بهدف تحقيق الربح في تحديد قيمة الأقساط على نحو يتفق وقيمة الخطر المؤمن منه. ولا شك أن ارتفاع القسط بشكل عبئاً على ميزانية رب الأسرة وتعجز الكثير من الطبقات الشعب عن تحملها وخاصة الفئات الفقيرة مع أنها أكثر عرضة للمخاطر. ومن جهة أخرى تضيف المنشأة التجارية أقساط التأمين إلى التكلفة الإنتاجية مما يؤدي إلى رفع أسعار السلع بالنسبة للمستهلك النهائي.¹

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخطر

يتطلب من الإنسان اتخاذ القرارات في ظل العديد من المتغيرات سواء كانت هذه القرارات تتعلق بحياته الخاصة أو العامة أو فيما يتعلق بوظيفته أو عمله أو علاقاته، وأحد أهم هذه المتغيرات عدم معرفة الإنسان ما قد يحدث في المستقبل وعدم تمكنه من معرفة نتائج قراراته مسبقاً. وبالرغم من التقدم الهائل في الإمكانيات المتاحة للإنسان وخاصة فيما يتعلق بالتوقعات الخاصة والعامة والتنبؤ العلمي الدقيق والتي تساعد الإنسان على سلامة اتخاذ القرارات إلا أن هذا يزيل القلق الذي يلزم الشخص عند اتخاذ قراراته.

المطلب الأول: مفهوم الخطر

يواجه الإنسان مجموعة من الأخطار والتحديات على حياته ودخله فيستعين بكافة الوسائل التي تمكنه من تجنب ووقوع أي خسارة ولا يمكن اعتبار الخطر مشكلة إلا إذا فشل الإنسان في توقعه. ففي هذه الحالة هي من أهم المشكلات التي تهدد استقراره الحالي والنفسي.

سنتناول في هذا المطلب تعريف الخطر لغة، إدارة الخطر

أولاً: الخطر لغة

إن كلمة خطر هي مستوحاة من المصطلح اللاتيني RESCASS أي RISQUE والتي يدل على الارتفاع في التوازن وحدث تغير ما مقارنة مع ما كان منتظراً والانحراف المتوقع.²

ثانياً: تعريف الخطر

¹-مختار محمود الهانسي، التأمين التجاري والاجتماعي، الجوانب النظرية والاسس الرياضية، المرجع نفسه، ص 61.
²-صوارد يوسف "محاولة تقدير خطر عدم تسديد القر التقضي والتقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائرية" أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تلمسان، 2008، ص 23.

هناك عدة تعاريف للخطر تمثلت في:

- عدم التأكد من وقوع خسارة معينة
- الخسارة المادية المختلفة نتيجة لوقوع حادث معين¹
- احتمال وقوع خسارة²
- حالة عدم التأكد وله جانبان جانب شخصي وآخر موضوعي فمثلا عدم التأكد بالنسبة من وقوع الخسارة

هو عدم التأكد الموضوعي.

- هو الانحراف الحاصل في الأحداث التي تقع خلال فترة زمنية معينة في موقع معين.³

* من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن:

- الخطر هو ظاهرة مركبة تنطوي على عدم التأكد الممكن قياسه بطريقة موضوعية من تجاوز الخسارة المادية الفعلية للخسارة المحتملة نتيجة وقوع حادث مفاجئ.

ثالثا: تعريف إدارة الخطر

من خلال ما تقدم من مفاهيم للخطر تعطي مفهوما لإدارة الخطر بأنها:

- إدارة الخطر عبارة عن تنظيم متكامل بهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر تحليله، وقياسه، وتحديد وسائل مواجهته ثم اختيار أنسب وسيلة للمواجهة.⁴

عملية التعرف والتقييم للأخطار البحتة (الصافية) المختلفة والتي يمكن أن تواجه الشركة أو الشخص، ومن ثم اختيار أفضل الوسائل لمواجهة هذه الأخطار الصافية (البحتة) ولا تقف مهام الإدارة عند اختيار الوسيلة فقط بل يجب عليها القيام على إدارة هذه الوسيلة أيضا.¹

¹ - أسامة غرمي سلام، شقيري نوري موسى إدارة المخاطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع ط 1، 2010، عمان الأردن، ص20.

² - محمود إبراهيم نور واخرون، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، 2012، ص 25.

³ - يوسف حكيم الطائي واخرون، دار التأمين والمخاطر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط 1، 2017، ص299.

⁴ - عيد احمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيقو، إدارة الخطر والتأمين دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 1، 2008، ص 15.

رابعاً: أنواع الخطر

يمكن تصنيف الأخطار بشكل عام إلى مخاطر مالية وغير المالية:

1- المخاطر المالية تصنف إلى:

1-1: المخاطر الإستراتيجية:

هي تلك المخاطر الحالية والمستقبلية التي يمكن أن يكون لها تأثير على إيرادات البنك وعلى رأس ماله نتيجة لاتخاذ قرارات خاطئة وعدم التجاوب مع التغيرات في القطاع المصرفي.

2-1: مخاطر التشغيل:

تنشأ مخاطر التشغيل عن ممارسة المؤسسة لأنشطة مختلفة تنتج عنها أنواع مختلفة من الأخطاء البشرية منها البشرية التي تكون بسبب عدم الكفاءة والتدريب على أساليب العمل، ومنها الفنية التي تحدث نتيجة لأعطاب أجهزة الحاسوب أو أجهزة الاتصالات الأخرى ومنها الأخطاء، المتعلقة بالعمليات التي تهدف في المواصفات وعدم الدقة في تنفيذ العمليات.

3-1: مخاطر عدم الالتزام:

تنشأ مخاطر عدم الالتزام عند الجهة التنفيذية في المؤسسة لتعليمات السلطة العليا أو المعايير الدولية، فعادة ما تصدر الدولة سياسات تتطلب التنفيذ، ويحدث في بعض الأحيان ونتيجة لتقديرات خاطئة حدوث تجاوزات من بعض المصالح وعدم الالتزام بتلك السياسات مما يدفع السلطة العليا إلى اتخاذ إجراء تصحيحي بحق تلك الأخطاء.²

4-1: مخاطر سياسية:

وهي المخاطر الناتجة عن الخطأ في التغطية أو عند القرارات الحكومية مثل: الضرائب، الجمارك، التأمين.³

¹- حربي محمد عريقات، التأمين وإدارة الخطر النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، 2008، الأردن، عمان، ص20.

²- د. شقيري نور موسى وآخرون، إدارة المخاطر، دار المسيرة-عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص 327، 328.

³- د. ريم بوتوالة، محاضرات في مقياس إدارة المخاطر المالية - وفق المقرر الوزاري للسنة الثالثة تخصص إدارة مالية- جامعة

محمد الصديق بن يحيى- جيجل- كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - 2018-2019، ص 5.

1-5: مخاطر قانونية:

إن أي منشأة تواجه احتمال أن يؤدي حادث واحد إلى تورطها في مسؤوليات تجاه أطراف ثالثة من شأنها أنتشل حركتها، وهذا الخطر أسوأ من غيره لكونه عرضة للتبدل الفجائي، فخطر تحمل المسؤولية لسبب له أي علاقة بحجم المنشأة أو الشركة أو بحجم ما تمتلكه، وإذا ما شرعت سلسلة الحوادث التي يؤدي تحركها إلى تأسيس مسؤولية قانونية فإن الخسارة التي تنشأ قد تكون جسمية أو تافهة، وما يزيد الأمر سوءاً أن الأخطار التي ذكرت لا تهدد المنشأة، وإنما تكون في الغالب متداخلة بحيث يؤدي وقوع خسارة واحدة إلى إثارة خسارة اقتصادية أخرى بعيدة التأثير.¹

2: المخاطر المالية: وتصنف إلى مايلي:

1-2: مخاطر الاقتراض (الائتمان): هي المخاطر الحالية أو المستقبلية التي يمكن أن تتأثر بها

إيرادات المصرف أو المؤسسة، ورأس مالها، والناجحة عن عدم قيام العميل (الزبون) بالوفاء بالتزاماته تجاه المؤسسة في الوقت المتفق عليه.

2-2: مخاطر السيولة: وهي المخاطر التي تتشكل عندما لا يكون لدى المنظمة سيولة كافية

لتغطية التزاماتها والحفاظ على عملياتها اليومية² وهناك رأي شائع بين عدد من المصرفيين الذين يرون أن مخاطر السيولة تتلخص في عجز المؤسسة تسييل أي أصل من أصولها، وبسرعة وبدون أي خسائر في قيمته.³

2-3: مخاطر السوق: ونميز منها مخاطر أسعار الفائدة ومخاطر الصرف.

1-3-2: مخاطر أسعار الفائدة: فتحدث نتيجة للتغير في مستوى أسعار الفائدة في السوق،

وينتج عن ذلك حدوث خسائر حقيقية عند إعادة التقييم للأصول والخصوم لاعتماد قيمتها وهي ديون على قيمة سعر الفائدة في السوق تماماً كالسندات.

2-3-2: مخاطر الصرف: وتنشأ نتيجة للتقلبات التي تطرأ في الأسواق على أسعار صرف

العملات الأجنبية (ولكل تغيير في أسعار العملات سينعكس على قيمة تلك) فمثلاً البنوك تحتفظ عادة

¹ - نفس المرجع السابق، ص 327-328.

² - كارين هورشر، أساسيات إدارة المخاطر المالية- مكتبة الحرية للنشر والتوزيع- القاهرة- العبور، 2008، ص 85.

³ - شقيري نوري موسى وآخرون، إدارة المخاطر، مرجع سابق ذكره ص 326.

بجزء من أصولها بالعملات الأجنبية لتلبية احتياجات عملائها المختلفة، لذلك فإن أي تغيير في أسعار العملات سينعكس على قيمة تلك الأصول سلباً أو إيجاباً، ومن هنا تأتي أهمية مخاطر أسعار الصرف إذ أنها تعين بتحديد نسبة الأرباح والخسائر في الأصول، وتوصف بأنها عالية المخاطر وشديدة التأثير والحساسية بالظروف السياسية والاقتصادية، ومما يساعد في ذلك استخدامها لأجهزة الاتصالات الحديثة والمتقدمة.¹

المطلب الثاني: طرق مواجهة الخطر

يقصد بها هو إدارة الخطر ويمكن لإدارة الخطر من خلال التعريف على مصدر الخطر ثم تقديم حجم الخسارة المحتملة في حالة وقوع الخطر ومن ثم اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر، وهناك طرق ووسائل عديدة لمواجهة الخطر يمكن ذكرها كما يلي:²

أولاً: الوقاية والمنع

تعرف بأنها "سياسة تخفيض الخطر" وتقوم على أساس منع الخطر كلياً إن أمكن أو الحد من الخسائر الناتجة إن وقع هذا الخطر وذلك باستخدام وسائل الوقاية والحد من الخسارة لتقليل عبء الخطر فمثلاً: إقامة السدود تقلل من خطر الفيضانات، تدريب العاملين وإتباع تعليمات الأمن الصناعي يقلل من خطر إصابات العمل. ومن الناحية الاقتصادية فإن إتباع طريقة أو سياسة الوقاية والمنع للحد من المخاطر يترتب عليه أمران متقابلان هما:

1- إن استخدام هذه الطريقة يؤدي إلى تحمل الفرد أو المنشأة تكاليف ثابتة تتمثل في التركيبات الهندسية والتجهيزات الفنية التي تتطلبها إجراءات الوقاية والمنع هذا بالإضافة إلى تكاليف التشغيل ومراقبة الوسائل السابقة.

2- يتمثل في المزايا التي تعود على الفرد أو المنشأة من استخدامها وتتنحصر هذه في تخفيض القيمة المعرضة للخطر وتخفيض معدل الخسارة.

¹ - شقيري نوري موسى، إدارة المخاطر، مرجع سابق ذكره، ص 324-325.

² - د. شقيري نوري موسى، وآخرون، إدارة المخاطر، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2012، ص ص 28-27.

ثانياً: طريقة الادخار وتكوين الاحتياطي¹

تعرف بطريقة التأمين الذاتي إذ يلجأ أرباب العمل إلى قبول الخطر من ممارستهم لأعمالهم وتكوين الاحتياطيات عن طريق استقطاع دوري من الأرباح السنوية.

ثالثاً: طريقة الاشتراك في تعويض الخسارة

تتمثل هذه الطريقة في قيام مجموعة من الأفراد أو الهيئات المعرضين لخطر واحد باستقطاع دوري لسبب سد الإغراق لمواجهة أي خطر أو ضرر يتعرض له أي من أعضاء المجموعة، ففي التأمين الحديث تلجأ عادة حتى شركات إعادة التأمين إلى تكوين مجتمعات تخصص كل مجمع لخطر من الأخطار مثلاً: مجمع الحريق، مجمع هندسي "مقاولات ومعدات" فمثلاً: لندن ينحصر عالمياً تأمين مجمع تأمين البنوك. ويرجع نجاح هذه الطريقة من تعويض الخسارة إلى أن الخطر في الأحوال العادية لا يصيب جميع أفراد المجموعة في نفس الوقت.

رابعاً: تحويل الخطر إلى هيئة متخصصة تتعهد بأن تتحمل نتيجة وقوعه (شركات التأمين)

حيث تقوم شركات التأمين عادة في قبول الأخطار والتعهد بالتعويض عنها عند وقوع حادث (ضرر) أو خسارة مقابل قسط يقوم بدفعه الطرف الثاني "العميل" المستأمن إلى شركة التأمين المسماة "المؤمن" لحماية الممتلكات أو الأشخاص المسماة "المؤمن عليه" ضد الخطر.

المطلب الثالث: خطوات عملية إدارة المخاطر

تمر إدارة المخاطر بمجموعة من الخطوات تمثلت في:

أولاً: تحديد الهدف

وتمثل الخطوة الأولى في تقرير ما تود المؤسسة أن يفعله برنامج إدارة المخاطر الخاص بها بدقة وللحصول على أقصى فائدة من النفقات المرتبطة بإدارة المخاطر، أي بوضع خطة دقيقة لعملية إدارة المخاطر، فمثلاً قد تكون التكلفة المتدنية هدف أساسي لإداره المخاطر ولكن قد ينتج عن التركيز على عنصر التكلفة إتباع برنامج في إدارة المخاطر غير كاف أو غير ملائم، وقد ينتج عن ذلك

¹ - حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر (النظرية والتطبيق)، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن، عمان، ط1، 2008.

تحمل تكاليف ضخمة جدا ناتجة عن الخسائر الكبيرة التي من الممكن أن تتحملها المؤسسة في ظل برنامج غير كاف وغير ملائم.¹

ثانيا: إكتشاف الخطر:

إن وجود إدارة الخطر في المؤسسة يكون هدفها دراسة أوجه النشاط المختلفة لها من إنتاج وتخزين وشراء وبيع وتمويل وغيرها، بهدف إكتشاف الأخطار التي تتعرض لها المؤسسة سواء كانت هذه الأخطار قابلة للتأمين أو غير قابلة للتأمين، ويمكن تحقيق هذه المهمة عن طريق وجود علاقات وثيقة بين إدارة المخاطر والإدارات الأخرى المختلفة للمؤسسة بما يضمن تبادل المعلومات والمستندات والتوصيات فيما بينهم ولتسهيل عملية إكتشاف الخطر بالمؤسسة تقوم إدارة المخاطر بإعداد تبويب شامل للأخطار المختلفة التي تتوقع أن تواجه المؤسسة في مراحل نشاطاتها المختلفة، مثلا وضع دليل الخطر في مؤسسة ما يتضمن توضيح الأخطار حسب نوعيتها وبيانات تفصيلية أخرى عن مسببات الخطر والعوامل المساعدة له، وأنواع الخسائر وأنسب الطرق لمواجهتها، ومن خلال هذا الدليل تحتار المؤسسة ما يتناسب مع المخاطر التي تواجهها.²

ثالثا: تقييم الخطر

يعد التعرف وإكتشاف المخاطر التي تحيط بالمؤسسة، يجب على مدير المخاطر تقييمها، وذلك من خلال قياس الحجم المحتمل للخسارة واحتمال حدوثها، كما يجب عليه ترتيب ووضع سلم للمخاطر لأنه توجد هناك مخاطر تكون شدة الخسارة المحتملة لها أكبر من مخاطر أخرى، وفي معظم الأحوال سوف يكون هناك عدد من المخاطر التي تتطلب إعطائها قدرا متساويا من الاهتمام بها، ويوجد عدة نماذج مختلفة هدفها تحليل الخطر كل من حيث الزاوية التي ينظر إليها، إلا أنها تتفق في جعل القرارات المرتبطة بالمخاطر أكثر عقلانية ودقة.³

¹ - أسامة غرمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع ط 1، الأردن، عمان، سنة 2010، ص 45.

² - د. مختار محمود الهانسي، إبراهيم عبد النبي حمودي، مبادئ الخطر والتأمين، دار الجامعية طبع ونشر وتوزيع، ط 1، 2001، ص ص 47-48.

³ - عبد احمد ابوبكر، وليد إسماعيل السيفوا، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري العلمية، للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2009، ص 59.

رابعاً: تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر:

بعد تحديد المخاطر وتحليلها تأتي مرحلة اختيار الوسيلة لمواجهة كل خطر على حدا وتعد هذه المرحلة من مراحل إتخاذ القرار بشأن أنسب الطرق المتاحة في التعامل مع كل خطر، وأحيانا قد يستخدمون خطة مسبقة في التعامل مع المخاطر المختلفة أو تطبيق معيار لاختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة خطر معين، وفي هذه الحالة لا يعتبر مدير المخاطر مسؤولاً عن برنامج إدارة المخاطر فقط، وإنما صانع قرار استراتيجي يخص المؤسسة ولاتخاذ قرار اختيار وسيلة معينة لمواجهة خطر معين فإن مدير المخاطر يأخذ بعين الاعتبار احتمال وقوع الخسارة وحجمها المادي المحتمل والعوامل المساعدة للخطر والموارد المتاحة لمواجهة الخطر، ويمكن اختيار الوسيلة التي تزيد فيها المزايا عن التكاليف وكلما كان الاختيار دقيقاً للوسيلة المساعدة في مواجهة الخطر.¹

خامساً: تنفيذ القرار

إذا كان القرار هو تحويل الخطر إلى جهة أخرى هي شركة التأمين فلا بد لنا من اختيار المؤمن المناسب والتفاوض معه، ثم التعاقد على التأمين، ولو كان يقضي اختيار أسلوب منع الخسارة فلا بد من تصميم برنامج معين لمنع وقوع الخسارة، وإذا كان قرار التأمين ذاتي فعلى المؤسسة إنشاء إدارة أو صندوق خاص بهذا الغرض.²

سادساً: التقييم والمراجعة

يندرج التقييم والمراجعة في برنامج إدارة المخاطر لسببين هما:

السبب الأول؛ عملية إدارة المخاطر لا تتم في الفراغ فالأشياء تتغير وتتسأ مخاطر جديدة وتختفي مخاطر أخرى، ولذلك فإن التقنيات التي كانت مناسبة في الماضي قد لا تكون المثلى في الحاضر والمستقبل.

السبب الثاني؛ أن الأخطار ترتكب أحيانا دون الانتباه لها، حيث يسمح إجراء تقييم ومراجعة برامج إدارة المخاطر من اكتشاف هذه المخاطر ومنه تصويب القرارات قبل أن تصبح باهضة التكاليف والخسائر ...

¹د. اسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، سنة 2007 ط1، ص 49.

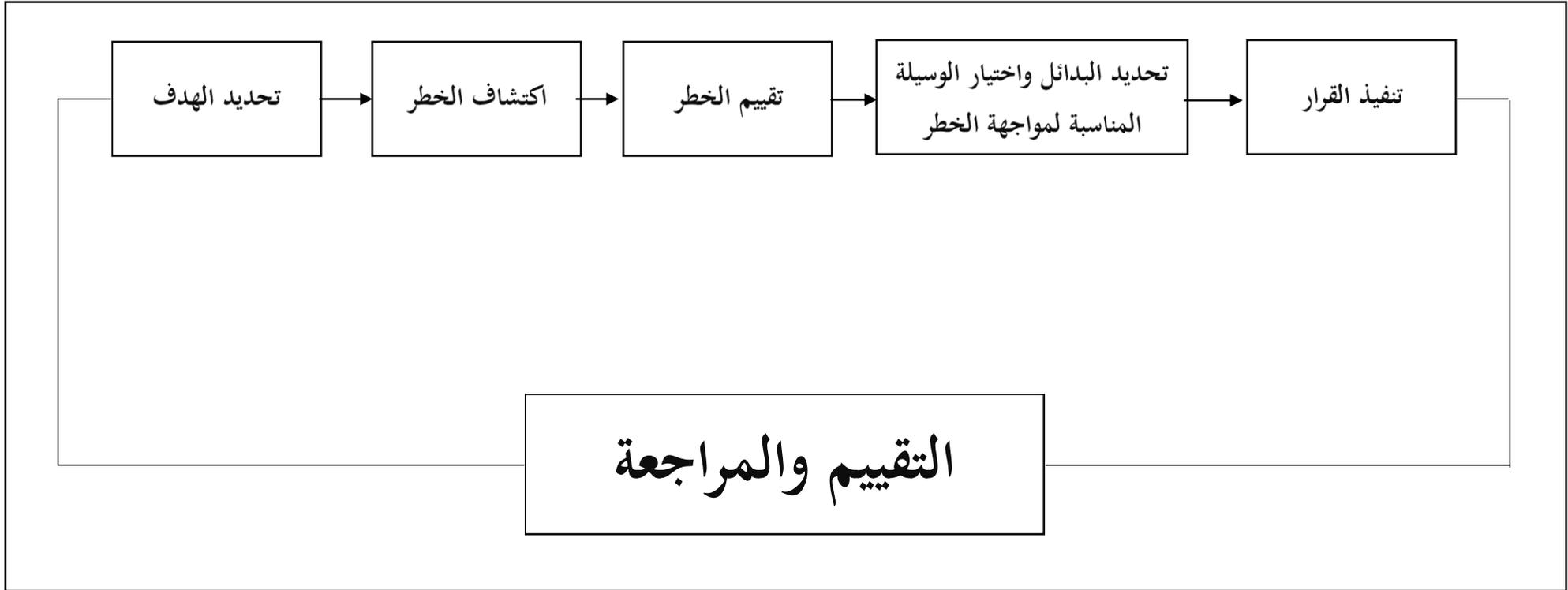
² نفس المرجع السابق، ص 50.

الفصل الأول: مدخل نظري حول التأمين والخطر

-وعلى مدير المخاطر أن يقوم بالتقييم والمراجعة باستمرار، كوظيفتين مهمتين يجب القيام بهما نجد ان بعض الشركات تستعين باستشاريين مستقلين بشكل دوري لمراجعة برامجها وتقييمها، إلا أن هذا لا يمنع المؤسسة من ضرورة إيجاد وسائل وسياسات داخلية تعمل على حسن إدارة الخطر وتخفيض الخسائر إلى أقصى حد ممكن.¹

¹ - طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (افراد، إدارات، شركات، بنوك)، الدار الجمعية، سنة 2003، ص 25.

الشكل رقم: 1 خطوات عملية إدارة المخاطر.



المصدر: كتاب أسامة عزمي سلام "إدارة الخطر والتأمين" من خلال هذا الشكل نرى انا الخطوات تأتي بشكل متسلسل ولا يمكن للمؤسسة اغفال أي خطوة والمرور الى الخطوة التي بعدها لأنها مكملتها لبعضها البعض.

المبحث الثالث: الآليات المتبعة في القيام بالتأمين

إن الآليات المتبعة في القيام بالتأمين تأخذ مجالها في ظل الظروف، طالما تتضمن نتيجة لإتباع آليات جيدة ومؤمنة عند التعرض للخطر والتأمين له.

المطلب الأول: أنواع وإجراءات التأمين

سنتناول في هذا المطلب أنواع وإجراءات التأمين وتصنف كما يلي:

أولاً: إجراءات التأمين البحري¹ والبري والجوي:

1- طلب التأمين: ويتم بطريقتين:

-فتح اعتماد مستند في البنك: ويتم من قبل العميل ويقوم البنك بإبلاغ شركة التأمين المدون اسمها على طلب الاعتماد بتفاصيل البضاعة والرحلة ومبلغ التأمين وأي الشروط التي يطلبها البنك.

-تأمين البضائع بضمان المستندات: ويتم مباشرة عن طريق العميل وذلك بإرسال فاتورة أو بوليصة شحن يثبت فيها اسم العميل، طريقة الشحن، البضائع، مبلغ التأمين،

2- إجراءات التعويض:

-تقديم المطالبة: يعلم المؤمن شركة التأمين هاتفياً أو خطياً ويتبع بتبليغ خطي بحصول أضرار البضاعة المؤمنة وقيمة التعويض.

-المستندات المطلوبة: تقديم جميع المستندات الأصلية الخاصة بالحادث (بوليصة التأمين، الفاتورة التجارية، بوليصة الشحن، شهادة المنشأ، قائمة التعبئة، البيان الجمركي) وتقوم الشركة بفتح ملف بالحادث يحتوي جميع المستندات ويسجل الحادث سجل خاص بالشركة.

-الكشف الموقعي: يتم على البضاعة المتضررة من قبل موظف تعويضات الشركة في مكان تواجد البضاعة لمعرفة الضرر وتقديم قيمة المطالبة.

-الاستعانة بمستوى الخسائر: في حالة تجاوز قيمة مطالبة التعويض عن 5000 دينار يتم الكشف عن الأضرار من قبل مستوى الخسائر (بموجب التعليمات الصادرة عن هيئة التأمين).

¹ - يوسف حجيم الطاتي، وآخرون، إدارة التأمين والمخاطر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، ط 1، 2011، ص 38-41.

-إجراءات إعادة التأمين: تقوم شركة التأمين بإعلام معيد التأمين على المطالبة ويتم توزيع المبلغ حسب ما يتفق عليها.

-حالات الرجوع في حالة وجود سبب لضرر: يتم الرجوع عليها بالمبلغ المدفوع ويتم توزيعه حسب توزيع الوثيقة الأصلية.

-تسديد المطالبة: تعتمد التقديرات المتفق عليها بين الشركة والمؤمن له ويتم المصادقة على تسديد المبلغ من الشركة ويوقع المؤمن له براءة ذمة باستلام مبلغ التعويض.

ثانيا: أنواع التأمين:

1: التأمين على النقل: ويشمل تأمين البضائع والمنقولات الأخرى بما في ذلك عمليات الشحن ضد الأخطار التي تتعرض لها أثناء نقلها برا أو بحرا أو جوا ويجمع وسائل النقل المتعارف عليها، كما يشمل الأخطار التي تتعرض لها البضاعة أثناء وجودها في المخازن قبل وصولها إلى مقصدها النهائي كما يشمل هذا النوع التأمين على أجسام السفن والطائرات والأخطار التي تنشأ عن بناءها أو صناعتها أو استخدامها أو إصلاحها، بما في ذلك الأضرار التي تصيب الغير من جراء الحوادث الناجمة عنها.

2: التأمين البحري: التأمين البحري هو الذي يكون غرضه تغطية مخاطر البحر، أي المخاطر التي يمكن أن تنشأ خلال رحلة بحرية سواء لحقت بالسفينة ذاتها كالغرق أو الحريق أو لحقت بالحمولة كالغرق أو التلف.

3: التأمين الجوي: هو أحدث عهدا من التأمينات البحرية والبرية، قد ظهرت بظهور الطائرات ويهدف إلى تغطية الأخطار التي تتعرض لها أو تحدثها المركبات الهوائية أو حمولتها أثناء رحلاتها أو عند توقفها في المطار وجميع الأخطار الأخرى التي تتعلق بعمليات النقل الجوي.

4: التأمين البري: هو التأمين الذي يهدف إلى تغطية الأخطار التي لاتدخل في نطاق أي تأمين آخر (التأمين البحري والجوي) وينقسم إلى تأمين اجتماعي وتأمين خاص.

4-1: التأمين الاجتماعي: يهدف إلى تحقيق مصلحة اجتماعية تتمثل في حماية مصالح الطبقة العاملة، تلك التي تعتمد في كسب قوتها على قوة عملها. لذا كان من الضروري أن تؤمن من الأخطار

التي تهدد أفرادها (كأخطار المرض، والعجز والشيخوخة والبطالة والإصابة) فالتأمين الاجتماعي يقوم على فكرة الضمان الاجتماعي التي تحمي مصالحهم.

4-2: أما التأمين الخاص: يهدف إلى تحقيق مصلحة خاصة للمؤمن له أو المستفيد (كالتأمين

على الحياة والحريق والسرقة).

ثالثاً: تأمينات الحوادث العامة:

من أهم أنواع هذا التأمين التي تزاولها شركات التأمين في السوق مايلي:¹

1: تأمين السرقة: يقصد بها أي اقتحام مصاحب بالعنف لسرقة موجودات أو ممتلكات مؤمن عليها وتتمثل السرقة هنا (بكسر الباب عنوة أو الزجاج أو الشبابيك أو استخدام متفجر للحائط بالإكراه.

1-1: الإجراءات:

- ضرورة مساواة مبلغ التأمين مع القيمة المسروقة أثناء الحادث لأن التفاوت يسبب تغييراً في قيمة التعويض.

- أن يتم الإبلاغ عن حادث السرقة خطياً لمركز المؤمن ومركز الشرطة فوراً.

- أي تزوير أو اختلاف في البيانات التي تم إدلائها لشركة التأمين من شأنه أن يلغي حدة الخطر والخسارة.

- تزويد الشركة بكافة التفاصيل لكيفية وقوع حادث السطو أو السرقة.

- قد تقوم شركة التأمين بدلاً من التعويض النقدي بإعادة الحال على مكان عليه قبل الحادث.

2: تأمين المنازل الشاملة: باستعراض وثيقة تأمين المنازل الشاملة نلتبس منها أيضاً صبغة بالصبغة

الشاملة لا يعني الصفة المطلقة بل المقصود من ذلك أنها شملت أكثر من نوع من أنواع التأمين في وثيقة

واحدة نجد أن وثيقة تأمين المنازل تتضمن وثيقة الحريق، الصواعق، العواصف والأمطار والزلازل والبراكين

وانفجار أنابيب المياه والسرقة وحتى وفاة الأشخاص -كلها في وثيقة واحدة- إذ تفرق مع

الشروط العامة.

¹ - د. عيد احمد ابوبكر، إسماعيل السبقو، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري العلمية، الأردن، عمان ص ص 358-359.

3: تأمين النقود والمجوهرات: يخضع تأمين النقدية لتأمين المنقولات وتعامل الأوراق المالية، المجوهرات والنقد معاملة واحدة في هذا الشأن.

3-1: الإجراءات:

-أساس التغطية يكون هناك خزنة حديدية توضع فيها هذه الممتلكات وتكون التغطية تأمين من الحريق والسرقة.

-الغطاء التأمين وينطبق على النقدية، الأوراق المالية، المجوهرات أثناء النقل في الترانزيت Cashintransit تقوم التغطية أساسا على الضياع أو الفقدان أثناء النقل في سيارات المؤمن له.

4: تأمين من خيانة الأمانة: نود أن نوضح هنا طلب التأمين لهذا النوع ينقسم الى شقين:

-الشق الأول؛ طلب للتأمين الذي يملأ على معرفة رب العمل (المؤمن له نفسه).

-الشق الثاني؛ طلب التأمين الذي يملأ بمعرفة الموظف (المؤمن على تصرفاته).

4-1: الإجراءات:

-على المؤمن له أن يخطر شركة التأمين "المؤمن" بأي حس أو شعور من شأنه مدلول الخسارة لاتخاذ الإجراءات الضرورية في الوقت المناسب.

-الطعن في المطالبة بالخسارة إن حدث التبليغ بعد شهرين من وقوع الخسارة ولمس المؤمن له لهما.

-قيام المؤمن بالتحقيق والإجراءات اللازمة والتعويض، كل ذلك على حساب شركة التأمين.

5: التأمين الشامل لأصحاب البنوك¹:

تعرض هنا لمثال آخر ألا وهو وثيقة التأمين للبنوك بأنواع التأمين وإجراءاته التالية:

-تأمين النقود في الخزائن.

-تأمين خيانة الأمانة.

5-1: الإجراءات:

¹ - د.حري محمد عريفات، سعيدة جمعة عقل التامين وإدارة الخطر، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2008، ص ص 116، 119.

تلتزم إدارة البنك بتخصيصها توظيف لكل من العاملين والمهام وطبيعتها الملقاة على كل موظف.
-تخصيص وتحديد الجهة التي تحتفظ بمفاتيح المخازن الحديدية وإجراء جرد يومي ولحظي
مشترك.

-وضع أجهزة دقيق داخلي وخارجي.

6: تأمين المسؤولية المدنية العامة أو الشاملة:

وهي المترتبة على شركة التأمين تجاه طرف ثالث خلاف المؤمن له من جراء ممارسة المؤمن له أعماله والأخطار المترتبة عليها.

7: تأمينات الحياة:¹

يوفر هذا النوع من التأمين بأشكاله المتعددة الحماية إلى الأفراد من مخاطر الوفاة في سن مبكرة أو الوصول إلى سن الشيخوخة ويعرض الدخل إلى النقص، كما يوفر ضماناً للفرد في حالة البقاء على الحياة لسن معينة وللورثة في حالة وفاة معيهم وتتيح الوثائق ذات النوع الادخاري حصول الأفراد على فروض لمواجهة التزاماتهم المختلفة بضمان الوثائق ومن أهم أنواعه: التأمين المؤقت، المختلط، الحوادث الشخصية، تغطية العجز.

7-1: إجراءات التأمين على الحياة:

7-1-1: إجراءات الإصدار: يتم الحصول على طلبات التأمين عن طريق مندوبي الشركات أو وكلائها المعتمدين أو مراجعة الشركة مباشرة حيث تعبأ استمارة طلب التأمين ويتم الإجابة على كافة الأسئلة من قبل طالب التأمين وتحديد نوع الغطاء المطلوب.

يتم تحديد سعر تأمين وإكمال إجراءات إعادة التأمين من قبل الشركة بحسب قسط التأمين وتصدر وثيقة التأمين تسليم المؤمن له.

7-1-2: إجراءات التعويض:

يقدم طلب التعويض إلى الشركة ويتم دراسة الطلب من قبل الشركة في ضوء الشروط الوثيقة والمستندات المطلوب تقديمها من طالب التعويض لكل حالة سواء كانت الوفاة طبيعية، حادث، العجز، انتهاء مدة التأمين، واستلام المبلغ ويتم تسديد مبلغ المطالبة إلى المستحق وتوقيع المخالصة وإبراء الذمة.

¹ - عيد احمد أبوبكر، وليد إسماعيل السيقو، إدارة الخطر والتأمين، مرجع سابق ذكره، ص 359-360.

المطلب الثاني: الشروط الواجب توافرها في الخطر حتى يكون قابلاً للتأمين

يوجد عدة شروط من وجهة نظر شركات التأمين، يجب توافرها في الخطر حتى يكون قابلاً للتأمين

نذكر منها:¹

أولاً: الاحتمالية

ويقصد بها أن يكون محتمل الوقوع "لامؤكد ولا مستحيل" وذلك لأن الاحتمال "عدم التأكد" هو

العنصر الأساسي للخطر بمعنى عدم حتمية وقوع هذا الخطر فهو قد يتحقق وقد لا يتحقق فحادث السيارة

أو حريق حوادث محتملة الوقوع ولكنها ليست حتمية الوقوع بينها خطر الوفاة حتمي الوقوع إلا أن عنصر

التأكيد هنا يتعلق في توقيت حدوث الوفاة، فإذا طان الخطر المأكد الوقوع فإن شركات التأمين لن تقوم

بالتأمين ضد هذا الخطر، أما إذا كان الخطر مستحيل الوقوع فإن الفرد لن يؤمن على خطر لن يقع

ويتحمل تكاليف هو في غنى عنها، ويرتبط شرط الاحتمالية هو أن يكون الخطر مستقبلي الحدوث.

ثانياً: الخسارة يجب أن تكون نتيجة حادث عرضي وغير معتمد:

يقصد بعرضه الخاسرات أن يكون الحادث المؤدي إلى تحقق الخسارة أمراً احتمالياً، بمعنى أن

الخسارة يجب أن تكون لا إرادية (غير معتمدة) وخارج نطاق تحكم المؤمن له فإذا تعمد المؤمن له تحقق

الخسارة فإن لا يجب تعويضه عن الخسارة ويجب توافر سببين هما:

السبب الأول: إذا كانت الخسارة المعتمدة تعوض، فإن ذلك سوف يزيد من مسببات الخطر

الشخصية الإرادية، ويزداد القسط نتيجة لذلك.

السبب الثاني: الخسارة يجب إن تكون نتيجة حادث عرضي لا إرادي لأن قانون الأعداد الكبيرة

يعتمد على حدوث الحوادث العشوائية.

ثالثاً: الخسارة يجب أن تكون قابلة للقياس والتحديد:¹

¹ - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2007، ص ص 34-36.

حتى يمكن التأمين من خطر معين، لا بد من أن يكون الناتج تحقق هذا الخطر أو قابلاً للتحديد بصورة دقيقة، ليس فقط من حيث القيمة ولكن أيضاً من حيث وقت تحقق الخطر ومكان تحققه والغرض من هذا الشرط أن لا يرجع فقط إلى إمكانية تحديد مدى التزام شركات التأمين بخصوص المطالبة المقدمة إليها عند تحقق الخطر والمطالبة بالتعويض، ولكن أيضاً إلى مكان تحديد مقدار القسط الواجب دفعه من قبل الطالب التأمين عند إصدار العقد، ويهدف هذا الشرط إلى قصر عمليات التأمين على تغطية الخسائر المالية فقط دون الخسائر المعنوية.

رابعاً: أن لا تكون الخسارة مركزة

لكي يكون الخطر قابلاً للتأمين أن نسبة كبيرة من الوحدات المعرضة للخطر لا يجب أن تتحقق لهم خسارة من نفس الوقت، أن الخطر لا يجب أن يتحقق في صورة كارثة، وترجع أهمية هذا الشرط إلى أن التأمين يقوم أساساً على مشاركة كل المعرضين للخسارة في تعويضها التي يجب أن تحدث للقلة، فإذا ما كان الخطر يأخذ دائماً صورة كارثة فإن ذلك يؤدي إلى أن يصبح قسط أو اشتراك التأمين كبيراً جداً بدرجة يصعب تحمله من قبل المؤمن لهم، كما أن وقوع الخطر في صورة كارثة سوف يؤدي إلى عجز هيئة التأمين عن الوفاء بالتزاماتها وإفلاسها وشركات التأمين عادة ترغب أن تتجنب الخسارة المركزة ومع ذلك يكون مستحيلاً، وأن الخسارة المركزة تحدث على فترات مثل الفيضانات الأعاصير غرق السفن...إلخ. ولكن ترغب شركات التأمين في تغطية بعض الأخطار التي إذا تحققت قد ينتج عنها خسائر ضخمة كسقوط الطائرات...إلخ.

حيث أن هناك العديد من الطرق والأساليب المتاحة أمام شركات التأمين يمكن بها مواجهة الخسائر المركزة منها:

- 1: إعادة التأمين التي تستخدم من قبل شركات التأمين لتجنب الخسائر المركزة.
- 2: التوزيع الجغرافي أو الإلزامي يمكن شركات التأمين من تجنب تركيز الأخطار.
- 3: استخدام الأدوات المشتقات المالية الحديثة المتاحة حالياً للتعامل مع الخسائر المركزة.

خامساً: إمكانية حساب فرصة الخسارة

¹ - عيد احمد ابوبكر، وليد إسماعيل السيقو، دا البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 1، 2009، ص ص 86-87.

تسعى شركات التأمين أن تكون قادرة على حساب متوسط كل من تكرار الخطر ومتوسط شدة الخسارة التي يمكن أن تتحقق في حالة حدوث الخطر، وهذا الشرط ضروري لإمكانية حساب القسط.

سادسا: القسط يجب أن يكون اقتصاديا

بمعنى أن يكون القسط كافيا لدفع التعويض والمصروفات الإدارية الأخرى تحقق أرباح لشركة التأمين، فيعني أن يكون القسط اقتصاديا أن لا يكون مبالغاً فيه بحيث لا يستطيع المؤمن له تحمله فيؤدي إلى عدم الإقبال على التأمين وأن لا يكون أقل من اللازم فلا تستطيع شركة التأمين دفع التعويض في حالة تحقق الخطر بمعنى أن يكون القسط كافيا وعادلا، وحتى يستطيع المؤمن له تحمله.¹

المطلب الثالث: التأمين وإدارة الخطر

تختلف الأسس المعتمدة في تحديد أسعار التأمين عن الأسس المعتمدة في تحديد أسعار المنتجات، ففي خدمات التأمين الأمر مختلفا تماما، إذ أن المؤمن لا يعلم مسبقا حجم التزاماته المادية إلا بعد وقوع الخطر.

فيعرف قسط التأمين على أنه القيمة التي يدفعها المؤمن له مقابل عقد التأمين والتي تؤمن على تعويض هذا الخطر.

أولا: علاقة قسط التأمين بالخطر:

يرتبط قسط التأمين ارتباطا وثيقا بوضعية المؤمن له بعد تحقق الخسارة وتعويضه عن تلك الخسارة المتحققة.

1: الشروط الواجب توافرها في قسط التأمين:²

يجب أن تتوفر في قسط التأمين مجموعة من الشروط نذكر أهمها:

1-1: أن يكون قسط التأمين كافيا لتغطية الالتزامات والمصاريف التالية: التزامات الشركة في

تعويض الخسائر الناجمة عن وقوع الخطر المؤمن ضده. المصروفات الإدارية المتنوعة التي يتكبدها المؤمن في جراء قيامه بأعمال التأمين.

¹ - المرجع السابق، ص 88.

² - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، ط 1، 2009 ص 110-109.

1-2: يجب أن يحقق قسط التأمين هامشا معينا من الربح: وذلك بما يضمن استمرار عمل شركات التأمين وتوسيع مساحة التغطية التأمينية.

1-3: أن يكون قسط التأمين عادلا ومتناسقا: أي أن يكون هناك تناسبا بين قسط التأمين وبين طبيعة ودرجة الخطر المؤمن ضده ففي تأمين سيارات مثلا يأخذ المؤمن بعين الاعتبار عند تحديد قسط التأمين مايلي: سعة الأسطوانة(المحرك)، نوع السيارة واستعمالها، عدد الركاب، قيمة السيارة.

2: تقنيات التعامل مع المخاطر: تتميز المخاطر بالتغير الدائم نحاول التعامل معها من خلال الطرق والتقنيات التالية.¹

1-2: تحاشي أوتفادي المخاطرة: يعد تفادي المخاطرة أحسب أساليب التعامل مع المخاطرة ويغير تقنية سالبة ليست إيجابية، ولهذا السبب يكون مدخلا غير مرضي للتعامل مع المخاطرة فلو استخدمت هذه التقنية بشكل مكثف، لحرمت المنشأة من فرص كثيرة لتحقيق الربح وربما عجزت عن تحقيق أهدافها، ويمكن اللجوء إلى هذه الطريقة إلى:

-عندما يتعذر إيجاد طريقة عملية لمواجهة الخطر.

-إذا كان من الممكن توقع الخطر قبل تحققه.

فهذه الطريقة لاتعدو كونها إتخاذ القرار بعدم إتخاذ القرار الذي يؤدي إلى وجود الخطر، ولكن للابتعاد عنه كليا.

2-2: تقليل المخاطر: حيث يمكن تقليل المخاطر بطريقتين: الأولى من خلال منع المخاطرة والتحكم فيها من خلال برامج السلامة والتدابير لمنع الخسارة لمحاولة التعامل مع المخاطرة عن طريق تقليل فرصة حدوثها، وبعض التقنيات يكون الهدف منع حدوث الخسارة في حين أن البعض الآخر يكون الهدف منه التحكم في شدة الخسارة إذا وقعت.

والثانية يمكن تقليل المخاطرة بشكل إجمالي من خلال استخدام قانون الأعداد الكبيرة وذلك عن طريق دمج عدد كبير من وحدات متعرضة للخطر ويمكن التوصل لتقديرات دقيقة وبشكل معقول للخسائر

¹ طارق عبد العالي حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعين، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 27.

المستقبلية لمجموعة ما، حيث يمكن مثلا لشركات التأمين أن تفترض إمكانية حدوث الخسارة نتيجة لمثل هذا التعرض ولا تواجه نفس احتمال الخسارة.

2-3: تحويل المخاطرة:¹ من الممكن نقل أو تحويل المخاطر من شخص إلى شخص آخر أكثر

استعدادا لتحمل المخاطرة، ويمكن استخدام أسلوب التحويل في التعامل مع كل من المخاطرة المضاربية والمخاطر البحتة، ومن الأمثلة لاستخدام تقنية التحويل في التعامل مع المخاطر المضاربية عملية التحويط بالإضافة إلى شراء التأمين هو إحدى وسائل نقل المخاطرة من شخص لا يرغب في تحملها إلى طرف آخر شركة التأمين، يبدي استعدادا لتحملها مقابل ثمن.

2-4: إقسام المخاطرة: يعد إقسام المخاطرة حالة خاصة للتحويل وهو أيضا صورة من صور من

احتفاظ بالمخاطرة، وعندما يتم اقتسام المخاطرة يتم تحويل احتمال الخسارة من فرد إلى مجموعة، ومع ذلك فالأقسام أحد صور الاحتفاظ بالمخاطرة المحولة إلى المجموعة إلى جانب مخاطر أفراد، مجموعة الآخرين ويتم أقسام المخاطرة بعدة طرف بواسطة الأفراد والمنظمات، ويعد التأمين أداة تهدف للتعامل مع المخاطرة من خلال الأقسام حيث أن إحدى خصائص وسيلة التأمين هي أقسام المخاطرة بواسطة أفراد المجموعة.

2-5: الاحتفاظ بالمخاطرة: يعتبر الاحتفاظ بالمخاطرة الأسلوب الأكثر شيوعا للتعامل مع

المخاطرة، فالمنظمات مثل الأفراد تواجه عدد غير محدود تقريبا من المخاطرة وفي معظم الأحوال، لا يتم القيام بشيء حيالها وعندما لا يتخذ إجراء إيجابي لتقادي المخاطرة أو تقليلها أو تحويلها يتم بذلك الاحتفاظ باحتمال الخسارة الذي تتطوي عليه الخسارة.²

ثانيا: دور شركات التأمين في إدارة المخاطر:

يتمثل الخطر الذي قد تواجهه شركات التأمين هو أن تصبح في لحظة ما مطالبة بالوفاء بالتزامات

تفوق قدرتها المالية سواء كانت في صورة احتياطات أو متخصصات فنية، ويتمثل دورها فيما يلي:³

¹ - نفس المرجع السابق ص ص 32-33.

² - عبدلي لطيفة، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاق، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابي بكر بلقايد، الجزائر، 2012 ص ص 20-21.

³ - عيد احمد ابوبكر، وليد إسماعيل السبقو، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري الردين-عمان ط1، 2011، ص ص 246-247.

-دراسة الخطر الذي يتعرض لها العميل، حيث تقوم هذه الإدارة باكتشاف الأخطار المختلفة التي يتعرض لها العميل ثم تصنيف وفرز هذه الأخطار وتحديد الأخطار القابلة لتأمين والأخطار الغير القابلة للتأمين.

-إعداد دليل علمي لأخطار العميل، وفي هذا الدليل تحدد الأخطار التي يتعرض لها العميل ومسبباتها سواءا كانت مسببات طبيعية أو شخصية وكذلك تحديد الخسائر المباشرة الناتجة عن تحقق ظواهر الخطر المختلفة وكذلك الخسائر الغير المباشرة.

-دراسة مراحل النشاط الاقتصادي للعميل (المؤمن له): تحديد الأخطار القابلة للتأمين التي يتعرض لها وتوجيهه إلى أنسب السياسات والوسائل لمواجهة هذه الأخطار.

- القيام بدور المعاينة ودراسة الأخطار المراد للتأمين عليها من جانب العميل (المؤمن له): تحديد درجة خطورتها واتخاذ القرار المناسب بالنسبة للتأمين عليها وإرشادها إلى وسائل الوقاية والتمنع لتخفيض درجة خطورة هذه الأخطار.

-دراسة وسائل الوقاية والتمنع في مراحل النشاط الاقتصادية المختلفة : تحديد مدى كفايتها وكفاءتها لمواجهة هذه الأخطار وطرق معالجتها.

-مساعدة المؤمن في اختيار السياسة المثلى لإدارة أخطاره : حيث أنه في هذا المجال فإن هذه الإدارة يقع عليها عبء إرشاد العميل (المؤمن له) إلى أنسب سياسة يمكن إتباعها لمواجهة الأخطار التي يتعرض لها وبصفة خاصة الأخطار غير القابلة لتأمين.

-إرشاد العميل (المؤمن له): إلى كيفية الحصول على الخصومات الممنوحة على القسط والناشئة على إخطاره قابلة لتأمين من الأخطار الجيدة، وكيفية مواجهة الخسائر غير المباشرة الناشئة عن الأخطار المؤمن منها.

خلاصة الفصل

تقوم فكرة التأمين على حماية الفرد أو المؤسسة من الخسائر المادية التي قد تتعرض لها نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده، هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن شركات التأمين تقوم بتعبئة مدخرات الأفراد والمؤسسات واستثمارها في مجالات استثمارية متعددة تقوم طبقاً لالتزاماتها مما يؤدي بالتالي تحقيق الأهداف الاقتصادية للدولة والدفع بعجلة التنمية.

الفصل الثاني

التأمين البنكي كأسلوب إبداعي في المؤسسات المالية

تمهيد

لقد ظل الإبداع لوقت طويل نشاطا مقتصرًا على المخابر الخاصة، ومراكز الإبداع والابتكار أو أقسام البحث والتطوير، ولهذا عرفه بعض الباحثين على أنه عملية معقدة ونشاطا هادرا للأموال ومضخم للتكاليف، ولم يأخذ الإبداع حيزا كبيرا في المؤسسات الاقتصادية عامة والمؤسسات البنكية خاصة، لكن هذه النظرية تغيرت اليوم مما أدت إلي تسارع هذه المؤسسات لتبني استراتيجيات قائمة على الإبداع والابتكار الجديد، أو تحسين ما هو موجود، وذلك من خلال تكنولوجيات وبرمجيات تواكب هذه التغيرات. يعتبر نشاط بنك التأمين من المفاهيم الحديثة والمتطورة التي تقوم عليها بعض المؤسسات البنكية التأمينية والتي تسعى كل منها على تطوير وترقية نشاطها، واتسعت البنوك في تقديم خدماتها إلى خدمات التأمين البنكي بعد أن أخذت التجربة من شركات التأمين، واعتمدت بنوك التأمين أسلوب الإبداع كخيار استراتيجي للنهوض بهذه النشاطات والخدمات التي تقدمها، فالعملية الإبداعية عاملا رئيسيا لتغطية المخاطر التي تواجهها بنك التأمين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإبداع الإداري

يعتبر الإبداع من المواضيع الهامة والمعقدة، حيث تتناول العملية التطويرية والسلوكيات والممارسات الإنسانية والاجتماعية، واختلفت التعريفات للعملية الإبداعية بحسب المنهج العلمي والجانب الإنساني .

المطلب الأول: مفهوم الإبداع الإداري

يمثل الإبداع محور اهتمام العديد من المفكرين في مجالات وتخصصات مختلفة، وتبرز أهم هذه التعريف للإبداع في .

أولاً: تعريف الإبداع

- 1 - لغة: إن أصل كلمة " إبداع " في اللغة العربية مأخوذة من " بدع " او ابتدعه أي أنشئه وبداه.¹
- 2 -اصطلاحاً: يعرف الإبداع على انه " إدخال شيء جديد ومختلف، قد يتمثل في أفكار حول منتجات او تجهيزات او حول طرق صنع جديدة، او خدمات جديدة او كيفية الاتصال او أشكال تنظيمية جديدة ".²

ويعرف أيضا على انه: " تطبيق فكرة تطور الداخل المنظمة او تمت استعراضها من خارج المنظمة".³

هل يمكن تحديد مفهوم جامع للإبداع كل ما يؤدي إلى تحسين وتفعيل الأداء من أفكار وعمليات وطرق ومناهج جديدة جميله أيضا الابتكار والتنفيذ او التجريب في البحث عن الفرص او الحلول جديدة ينتج عنها منتجات جديدة محسنة .

ثانياً: تعريف الإبداع الإداري

يعرف الإبداع الإداري على انه " عملية فكرية منفردة تجمع بين المعرفة والمتألقة والعمل والخلق، تمس شتى مجالات الحياة وتتعامل مع الواقع وتسعى نحو الأفضل، فضلا عن ذلك الإبداع ناتج عن تفاعل متغيرات ذاتية أو موضوعية أو شخصية أو بيئية أو سلوكية يقودها أشخاص متميزون."

¹ بلال خلف السكارنة، الإبداع الإداري، دار المسيرة، عمان- الأردن، 1432، 2011، ص16 .

² جمال خير الله، الإبداع الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2000، ص06 .

³ مرجع سابق، ص07 .

الإبداع الإداري يتمثل في " مجموعة من عمليات اتخاذ القرارات الرشيدة وتطوير العقلية البشرية وتطوير الهيكل التنظيمي، ويؤثر كل ذلك في التصرفات التي ترتبط بالنواحي الفعلية أو التفكير الابتكاري.¹ .

وعرف أيضا " المبادرة التي يبديها الموظف أو المدير بقدرته على الخروج عن التسلسل العادي أو التقليدي في التفكير " .²

و من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الإبداع الإداري هو مختلف جهود المؤسسة المبذولة من أجل استغلال المعارف والتجارب على إيجاد فرص وحلول جديدة أو محسنة.

ثالثا: أهمية الإبداع الإداري

ان الإبداع يعني حياه الفرد ويمنحهم القوه على الإنتاج الأفضل لهم وللاخرين خير البعض ان الإبداع نمط حياه وسيم شخصية وطريقه لأدراك العالم في الحياة الإبداعية تتمثل في تطوير مواهب الفرد، استخدامه لقدراته وتوظيفها في إنتاج الجديد المختلف والمفيد وبعمان فان أهميه الإبداع تظهر في المجالات التالية:

- يطول قدره الفرد على استنباط الأفكار الجديدة وتطوير الحساسية لمشكلات الآخرين .
- يساعد الفرد في الوصول للحل الناجح للمشكلة بطريقه أصلية .
- يعد مهارة حياتية يمارسها الفرد يوميا، ويمكن تطويرها من خلال عمليه التعلم والتدريب .
- يسهم في تحقيق الذات الإبداعية وتطوير المنتجات الإبداعية، في تنميه المواهب وإدراك العالم بطريقه أفضل .

- يحفز الميل الى التعاون مع الآخرين لاكتشاف الأفكار، يسهم في تطوير قدره الفرد على التعامل مع التحديات والمواقف الحياتية بطريقه أكثر إبداعية³ .

رابعا: خصائص الإبداع الإداري

يأخذ الإبداع الإداري أشكالا متعددة تمثلت في:

¹ أسامة خيري، الإبداع والابتكارات، دار الحرية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن- عمان، 2012، ص39.

² بلال خلف السكارنة، الإبداع الإداري، مرجع سابق ذكره، ص18 .

³ أسامة محمد خيري، إدارة الإبداع والابتكار، مرجع سابق ذكره، ص45 .

- 1 - الإبداع يعني التميز : وهو الإنسان بما هو مختلف عن الآخرين من المنافسين المباشرين وغيرهم .
- 2 - الإبداع يمثل الجديد : وهو الإتيان بالجديد كلياً او جزئياً في مقابل الحلقة القائمة، كما يمثل مصدر التجدد من اجل المحافظة على حصة الشركة .
- 3 - الإبداع هو التوليفة الجديدة: هو ان يكون بمثابة وضع أشياء معروفة وقديمه في توليفه جديدة في نفس المجال او نقلها الى مجال آخر لم تستخدم فيه من قبل .
- 4 - الإبداع هو ان تكون المتحرك الأول في السوق : وفي هذا تمييز لصاحب الإبداع بأنه الأول في التوصل الى الفكرة والمنتج والسوق عن الآخرين وهم المقلدون .
- 5 - الإبداع هو القدرة على اكتشاف الفرص: هو يمثل نمط من أنماط الإبداع الذي يستند على قراءة جديدة للحاجات والتوقعات لاكتشاف قدرات المنتج الجديدة في خلق طلب فعال والاكتشاف السوق الجديد الذي هو غير موجود الآن ولا دلائل على حجمه او خصائصه، ولهذا ترى الشركات المبدعة في اكتشاف الفرص ما لا ترى الشركات الأخرى المنافسة.¹

خامساً: أهداف الإبداع الإداري

- الباحثين ان الإبداع الذي يتم تنفيذه من خلال التكنولوجيا الحديثة يساعد منظمات الأعمال على تحقيق أربعة أغراض هي :
- زيادة الربحية من خلال تقليل تكلفه الإنتاج .
 - تحسين الإنتاج ووقت التسليم وتقليل الأسعار وزيادة الحصة السوقية من خلال زيادة المبيعات .
 - تطوير أساليب التعلم وأنماطه لتصبح أكثر فعالية .
 - خلق بيئة عمل مبدعه تساعد في خلق الأفكار الجديدة.²

¹ قاسم حسين صالح، الإبداع وتذوق الجمال، دجلة النشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2019، ص29 .

² بلال خلف السكارنة، الإبداع الاداري، مرجع سابق ذكره، ص ص 20-21.

المطلب الثاني: خطوات وأنواع العملية الإبداعية

أولاً: خطوات العملية الإبداعية

من خلال المفاهيم السابقة من خلال دراسة معالم الإبداع بشكل عام يمكن انجاز المراحل التي تمر بها العملية الإبداعية كما يلي:

1 - **التصور (الاهتمام)**: تبدأ الخطوة الأساسية للإبداع الناجح بفكره جديدة او تصور كامل للإمكانيات الإدارية والاحتياجات المطلوبة إضافة الى دراسة المنافع الاقتصادية والاجتماعية الذي يأخذها المبدع بعين الاعتبار .

2 - **تكوين فكرة (الاعداد والتحضير)**: هي العملية الثانية في مراحل الإبداع وهذه الخطوة هي عمل مبدع وخلاق لتوحيد كل العوامل المطلوب اعتمادها.¹

3 - **معالجه المشكلة (الإشراف والتحقيق)**: ترافق هذه الخطوة عمليه الإبداع بشكل مستمر حيث يصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات تأتي ويجب ان تتخذ بشأنها المعالجات والحلول الممكنة لمواصله فاعليه الإبداع .

4 - **حل المشكلة (اكتشاف الحقيقة)**: وتتضمن جمع كاهه المعلومات حول المشكلة من خلال وضع اسأله بصيغة، ماذا، أين، متى، كيف، لماذا؟ (بمعنى مرحله تقويم الأفكار).

5 - **مرحلة التطوير او القبول**: وهي مرحلة قبول الحل الأنسب طرق التي ستؤدي الى تحقيق أفضل الأفكار المنتجة.²

ثانياً: أنواع العملية الإبداعية

تكمن أنواع العملية الإبداعية على أنها:

1 - **الإبداع الجزئي**: وهو يتعلق بان يتم الإبداع بشكل جزئي في طبيعة التكنولوجيا المستخدمة مع اهتمام قليل في الأسواق .

2 - **الإبداع الداخلي**: ويتعلق بان يتم هذا النوع من الإبداع ضمن الوسائل التكنولوجية الحالية مع الاهتمام الزائد في الأسواق .

¹ بلال خلف السكارنة، الابداع الاداري، مرجع سابق ذكرى، ص22

² مؤيد عبد الحسين الفضل، الابداع في اتخاذ القرارات الادارية، اسراء للنشر والتوزيع عمان- الاردن، 2011، ص56.

3 - **الإبداع التخصصي**: يتعلق الإبداع في حاله استخدام تكنولوجيا جديدة أو أساليب تكنولوجيا جديدة مع اهتمام قليل في السوق ومستوى الطموح ودون المطلوب .

4 - **الإبداع العالمي الجديد**: يتعلق الإبداع في حاله استخدام وسائل التكنولوجيا جديدة مع وجود اهتمام عالم في الأسواق.¹

المطلب الثالث: تقييم الإبداع الإداري

تنقسم المقومات والعوامل المعيقة للإبداع الى عدة عوامل متمثلة في :

أولاً: مقومات الإبداع الإداري

1 - **الانتماء الروحي للمؤسسة**: وتعني بها شدة الارتباط بالمؤسسة حتى تصبح مهامها جزءا من مهام الفرد نفسه سيبصيه ما يصيبها من نفع وضرر، كما ان الشعور بالانتماء الروحي للجماعة او المؤسسة هو شعور جميل طالما كان متوافقا مع الحق والمنطقه وهو الذي يخلق الإبداع .

2 - **التعامل مع الأزمات**: العقلية العلمية في التعامل مع الأزمات قد يصح ان نقول او زمن الأعمال الفردية والجهود الشخصية قد ولى وانصرم، أصبح اليوم مهمة الجماعة، والتنظيم المشترك اقوي من اي مهمة أخرى في الإدارة الأحسن والأبقى والتنظيم المشترك الذي يقوم على الجهود المتكاملة لجميع الأفراد والعاملين على اختلاف مستوياتهم وتطلعاتهم وهذه نقطة جوهرية ينبغي الالتفات اليها في تحديد مقومات الإبداع اذ يجب اعتماد الطرق العلمية الصحيحة للوصول الى الأهداف بجدارة.²

3 - **الانفتاح على الرأي الآخر**: فان لا بد من للابتكار والإبداع من أجواء حرة يسودها احترام الآراء والمواقف والحنكة والموهبة تتجلى في سلوكنا أكثر اذ تمكنا من ترويضها على التعاون والتنسيق في الحوار هو الذي يوصل الى الأفضل والمفيد، ومن هنا فان المؤسسات الإبداعية والمديرين المبدعين هم الذين يزيدون من فرص التفاهم ويعملون على تشجيع الأفراد الى تطوير أفكارهم لتحسين ظروف العمل وفتح المجالات الواسعة للمزيد من البذل والعطاء .

4 - **البعد الإنساني في التعامل**: لابد ان الإنسان هو جوهر الإبداع والابتكار وتتحقق الفرص الأكبر للإبداع في ظل الاهتمام المتزايد بالابعاد الانسانيه في التعاطي الاداري مع الافراد اهم ادوات

¹ قاسم حسين صالح، الإبداع وتذوق الجمال، مرجع سابق ذكرى، ص34 .

² اسامه خيرى، الابداع والابتكارات، مرجع سابق ذكره، ص ص 46-47.

الابتكار والإبداع الحقيقية، كما هم أدوات تحقيقه وتطبيقه بأسلوبه الأمثل، فكلما زاد الاهتمام بهم وشعر وبشدة الانتماء الى المؤسسة والعمل فاجتهدوا أكثر فأكثر لتحقيق المزيد من الإنتاج وتقديم الخدمات في مستواها الأرقى .

ثانيا: معيقات الإبداع الإداري

يعتبر موضوع معيقات الإبداع الإداري من الموضوعات نالت اهتمام الكتاب والباحثين، حيث حاول العديد منهم تحديد العقبات التي تقف عائق إمام الإبداع او التفكير الإبداعي .

1 - المجموعة الأولى: العقبات الشخصية وتتمثل في الآتي:

- ضعف الثقة بالنفس .

- الميل للمجاراة .

- الحماس المفرط .

- التفكير النمطي .

- نقل العادة .

- التسرع .

- عدم الحساسية للمشكلات او الشعور بالعجز.¹

2 - المجموعة الثانية: فتشمل العقبات الظرفية وتتمثل في الآتي:

- مقاومه التعتيم .

- عدم التوازن بين التنافس والتعاون .

وبذلك حددت المعوقات الى 10 من المدخل الإبداعي لحل المشكلات وذلك على النحو التالي :

- صعوبة تحديد المشكلة .

- الاستعجال في محاوله الوصول الى حل المشكلة .

- الخوف من الفشل .

- غياب الدوافع لحل المشكلات .

- التمسك بالمألوف .

¹ قاسم حسين صالح، الإبداع والابتكارات، مرجع سابق ذكره، ص ص 46- 47.

- الاختيار غير الملائم لوسيلة معالجه المشكلات .
- غياب المساندة او الدعم .
- انعدام الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين .
- عدم توفر البيئة الملائمة للإبداع .
- التأثير بالمعتقدات والقيم السائدة في المجتمع او المنظمة.¹

المبحث الثاني: آلية تسيير خدمات التأمين البنكي

دخلت مؤسسات بنكية إلى العمل البنك والمالي مما زاد من حدة المنافسة وأخذت هذه المؤسسات البنكية في حزمة شاملة ومتكاملة من الخدمات المالية والبنكية، حيث اتسع نطاق عمل البنوك ليقتحم صناعة التامين، الامر الذي عجل على ظهور صناعة بنكية لم تعتمد من قبل وهي بنك التامين، حيث تقوم كل من شركة التامين والبنوك بتقديم خدمات في مجال التامين بصيغة مشتركة، واتسعت البنوك في صناعة خدمات التامين بعد ان اخذت التجربة من شركات التامين .

المطلب الاول: مفهوم التامين البنكي

يوشي اسم التامين البنكي الذي ينطوي على ثلاث كلمات: التامين، البنوك والتامين البنكي، حيث تعددت مفاهيم التامين البنكي تمثلت في .

أولاً: تعريف التامين البنكي

قبل التطرق الى تعريف التامين البنكي لابد من معرفة واعطاء لمحة عامة لمفهوم البنوك .

1- تعريف البنوك

تعود كلمة البنك (bank) في اصلها الى كلمة الايطالية بانكو (banco) والتي تعني مصطبة (banq) التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، ثم تطور المعنى فيها ليقصد به المنضدة التي يتم فوقها عد العملات (comptoir) ، وفي النهاية اصبحت هذه الكلمة تعني المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود² عرفت ايضا على انه " مكان لإلتقاء عرض الاموال بالطلب عليها،

¹ بلال خلف السكارنة، الإبداع الإداري، مرجع سابق ذكرى، ص 59 .

² شاكر القويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989، ص 24.

اي ان المصارف تعمل كأوعية تتجمع فيها المدخرات، ومن ثم تتولى العملية ضخ هذه الاموال الى الافراد على شكل قروض واستثمارات اي انها حلقة الوصل بين المدخرين والمستثمرين¹ يمكن القول على ان البنوك هي مؤسسات مالية، يتوسطها طرفين مختلفين احدهما يملك فائض مالي والاخر عجز مالي، وهنا يلعب البنك دورا هاما بجمع ومنح النقود .

2- أنواع البنوك

اختلفت انواع البنوك بحسب الاهداف التي تصدر اليها في الحياة الاقتصادية يتم التطرق الى انواع البنوك على النحو التالي .

2-1- البنوك المركزية: يعتبر شخصية اعتبارية مستقلة، لتنظيم السياسة النقدية والائتمانية

والمصرفية، والاشراف على تنفيذها، وفقا للخطة العامة للدولة وتعتبر اموال البنك اموال خاصة، وله حق الاطلاع في اي وقت على دفاتر وسجلات البنوك بما يكفل الحصول على تحقيق اغراضه.²

2-2- البنوك التجارية: من أنواع المؤسسات المالية التي تقوم بقبول الودائع ومنح الائتمان، اذن

مشاريع مصرفية من الدرجة الثانية في التسلسل للجهاز المصرفي بعد البنك المركزي حيث يلعب دور المراقب على نشاطاتها، وتتعدد وتتنوع بقدر اتساع السوق النقدي والنشاط الاقتصادي وحجم المدخرات، وبما انها مشروعات استثمارية وهدفها الاساسي تحقيق الارباح باقل نفقة ممكنة اما ملكيتها فيمكن ان تكون ملك للخواص في شكل شركات مساهمة، وقد تكون ملك للاجانب كذلك في فروع لبنوك اجنبية .

2-3- البنوك المتخصصة: تلك البنوك التي تقوم بالعمليات المصرفية التي تخدم نوعا من النشاط

الاقتصادي وفقا للقرارات الصادرة بتاسيسها والتي لا يكون قبول الودائع تحت الطلب من اوجه انشطتها الاساسية، وتشترك البنوك المتخصصة الصناعية والزراعية والعقارية في عده خصائص مميزة منها الاعتماد في مواردها على رؤوس اموالها وما تصدره من مستندات تستحق الدفع بعد اجال طويلة وتمنحه من قروض تستحق بعد فترة طويلة ما تكون جانبا من اهداف هذه البنوك قوما واجتماعيا لا تقربها الدولة

¹ فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، ادارة البنوك، مدخل كمية استراتيجي معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط2، 2000، ص13 .

² عبد الغفار حنفي، ادارة المصاريف، دار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2002، ص50 .

قروضا طويلة الاجل بسعر فائده مميزة، كما ان للبنوك المتخصصة دورا هاما في الدول النامية يتمثل في تحقيق فرض الاستثمار في المجتمع وخلق المناخ الملائم له.¹

2-4- بنوك ومنشآت أخرى: إضافة إلى البنك المركزي والبنوك التجارية والمتخصصة هناك تقسيمات اخرى للبنوك تمثلت في:

2-4-1- بنوك الاستثمار : يطلق عليها اسم الائتمان المتوسط والطويل الأجل وتتمثل عملياتها الأساسية في منح الائتمان المتوسط والطويل الاجل، وهي تحتاج لاموال اصحابها يودعونها في شكل ودائع لأجل، وتعتمد بدرجة اكبر على رأس مالها الذي يكون ضخم نسبيا .

2-4-2- البنوك الإسلامية: وهي منشآت مالية تمارس العديد من الأنشطة والفعاليات المالية والاقتصادية وتختلف فيه فلسفتها وممارستها عن المصارف الربوية الاخرى والتي تتعامل بأسعار الفائدة، حيث تمارس هذه المصارف الإسلامية نشاطاتها المصرفية من خلال المشاركة والمرابحة وهي تساهم عادة في دعم وتطوير الأنشطة الاقتصادية على صعيد المجتمع .

2-4-3- بنوك الأعمال: وهي بنوك ذات صيغة خاصة وتقتصر عملياتها على مساهمة في تمويل وإدارة المؤسسات الأخرى عن طريق اقراضها او اشراك في راس مالها او الاستحواذ عليها، انها تعمل في سوق راس المال في حين تتعامل البنوك الاخرى في سوق النقد اساسا .

2-4-4- مؤسسات الادخار والتوفير: وهي مؤسسات يركز عملها الاساسي على جمع المدخرات وتعتمد بالدرجة الاولى على صغار المدخرين، حيث تعمل على منح دفتر ادخار يسجل فيه كل العمليات التي يقوم بها المدخرين من ايداع وسحب وتختلف تلك المدخرات وهنا يكون دور هذه المؤسسات فعالا جدا في جمع المدخرات ومنحها في شركات قروض مختلفه الاجال .

2-4-5- شركات التامين: تلعب شركات التامين دورا هاما وفعالا في تقديم الوساطة المالية، حيث تقوم بجمع أقساط التامين من المؤمنين وتعمل على منحها في شكل قروض أو استخدامها في أعمال مختلفة.²

¹ مصطفى رشدي تسيحة، الاقتصاد النقدي و المصرفي، دار الفكر، الإسكندرية، 1985، ص 139 .

² شاکر القرويني، مرجع سابق، ص ص 31-32

ومن خلال المفاهيم التي تم تطرق اليها للبنوك يمكن تعريف التامين البنكي على انه " توفير المنتجات التامين والمصارف من خلال قنوات توزيع مشتركة تجمع بين عملاء البنوك وعملاء شركة التامين، والبنك هنا لا يقوم بإنتاج أو إدارة خدمات التامين وإنما يقوم ببيعها وتسويقها".¹

وعرف أيضا على انه وسيلة للتقارب بين البنوك وشركات التامين، التقارب يمكن ان يتحقق بعده اساليب مختلفة، اما بأخذ حصص في رأس مال البنك أو شركة التامين من خلال اندماج بعضها البعض او من خلال انشاء فروع مشتركة عن طريق توزيع منتجات التامين من قبل البنوك لصالح شركات التامين .

في الاخير يمكن القول على ان التامين البنكي هو توجه استراتيجي يستهدف الزبون لتقديمه مجموعة متنوعة من المنتجات البنكية ومنتجات التامين في نفس الوقت .

ثانيا: اهداف التامين البنكي

كل من البنك ومؤسسة التامين يعملان بطرق مختلفة والتي يمكن ان تكون متكاملة وبالتالي هناك مصالح متبادلة للتقارب بينهما، هذه المصالح يمكن تحقيقها عن طريق شراء حصص في شركات القطاع الأخر او حتى الاندماج الكامل (إنشاء فروع) وبالتالي خلق التكتلات المالية بين البنوك والشركات التامين، للتامين البنكي فئتين من الاهداف :

الفئة الأولى: تتحقق في البداية عند توزيع منتجات التامين من طرف البنك (أهداف عملية).

الفئة الثانية: فتتحقق عند مرحلة النضج (أهداف إستراتيجية) .

ثالثا: استراتيجيات التامين البنكي

الخيارات الإستراتيجية المذكورة أعلاه يمكن ان تؤدي الى ثلاث نماذج .

- خيار المشاركة الاقلية او اتفاقيات التوزيع .

- خيار التعاون المحدود او مشروع مشترك .

- خيار كل لنفسه او الاندماج الكامل .

يمكن تلخيص مزايا وعيوب النماذج والاستراتيجيات المختلفة لتامين البنكي في الجدول التالي:¹

¹ بريش عبد القادر، محمد حمو، أفاق تقديم البنوك الجزائرية لمنتجات تأمينية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات ألعالمية الراهنة، الشلف، الجزائر، 2008، ص 299 .

الجدول رقم 1 : مزايا وعيوب النماذج والاستراتيجيات المختلفة لتأمين البنكي

الدول المشهورة به	السلبيات	الايجابيات	الخصائص	الاستراتيجيات
الولايات المتحدة، ألمانيا، بريطانيا، كوريا الجنوبية، اليابان.	- عدم المرونة في تقديم منتجات جديدة. - اختلافات في ثقافة المؤسسة.	- بداية سريعة للعمليات. - غياب الاستثمار في رأس المال.	البنك يلعب دور الوسيط.	اتفاقيات التوزيع.
ايطاليا، اسبانيا، البرتغال، كوريا الجنوبية.	تسيير صعب في المدى الطويل.	انتقال طرق العمل.	البنك يدخل كشريك مع شركة أو عدة شركات التأمين.	فرع مشترك.
فرنسا، اسبانيا، بلجيكا، بريطانيا.	استثمارات كبيرة.	الإبقاء على نفس ثقافة المؤسسة.	إنشاء فروع.	اندماج كامل.

المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثاني: التقارب بين خدمات التامين والبنوك

إن التقارب بين هذين النوعين من الهيئات المالية سمحا على مستوى العديد من الأسواق المرجعية باستغلال التكاملات الكائنة بين الزبائن (المشترين) والإمكانات الممنوحة لتوسيع المصالح التابعة للناشطين حيث تسفر هذه التقاربات وفقا لنموذج التامين البنكي عن مجموعة من المزايا والعيوب وذلك بالنسبة للبنوك شركات التامين وايضا الزبائن .

أولا:المزايا

1 - المزايا الرئيسية بالنسبة للبنوك: التي تحت وتدفع الجهاز المصرفي على الاندماج تحت مظلة

بنك التامين ما يلي .

¹ فنان إبراهيم، محاضرات في التامين البنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه امجد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2017، ص ص 21-22-23.

- تامين مداخيل إضافية وضمان تحصيل عملات جديدة تتسم بالثبات والاستقرار بفضل تنوع مجالات ومركز النشاط الاستراتيجي في إطار توزيع المنتجات التأمينية، في ظل تقلص هوامش الفائدة .
- إن الأموال المجمعة عن طريق التوزيع لحساب المنتجات التأمينية تبقى ثابتة عند البنك أين يضمن توظيفها وفقا للاتفاقات نأخذ بعين الاعتبار تقنين (أو تنظيم) التوظيفات المحققة مقابل المؤونات التقنية المحررة .
- تعميق منسوب الإشباع ودرجة الرضا لدى المجاميع الشرائية، ومنه تعظيم دالة الوفاء والولاء كمحصلة لتقديم مجموعة متكاملة من المنتجات خصوصا في نطاق منتجات التامين على الحياة المعروفة بطول مدتها .
- إن عرض الضمانات التأمينات للزبائن بسعر تنافسي على أساس تعريفه المجموعة tarif de groupe (هو السعر المتفق عليه من طرف البنك وشركات التامين) يشكل خدمة تدوم بها سمعة البنك وتسهم في وفاء الزبائن
- تقليل المخاطر في حالة اتفاق التوزيع .
- التوجه نحو خدمات مالية متكاملة ملائمة لدورة حياة الزبائن .
- الاستفادة من رؤوس الأموال الموجهة لتامين، إضافة إلى الاستفادة من امتيازات النظام الجبائي المطبق .
- تحقيق اقتصاديا الحجم (السلم) من خلال توسيع خط المنتجات المعروضة " بتوظيف نفس الموارد البشرية والمادية مما يسمح بتدنية التكاليف الثابتة وتحسين الكفاءة الإنتاجية والرفع من المردودية الكلية للبنك .

2 - المزايا بالنسبة لشركات التامين

- من اهم الحوافز التي تحث وتدفع شركات التامين على الاندماج تحت مظلة بنك التامين ما يلي:
- تسهم في اقتحام الشركات التامين أسواق جديدة ذات كثافة زبونية عريضة، حيث يمكنها استيعاب واستقطاب قاعدة شرعية واسعة تضم فئة زبائن البنوك، الذي ينجر عنه زيادة عقود الاكتتاب الممضاة من زاوية استغلال معادلة الطلب القطاعي. (الاحتكاك والتعامل المستمر مع الزبائن).
- التقييم النوعي والجيد للأخطار واحتمالات وقوعها عن طريق التغذية المعلوماتية المتدفقة من قواعد المعطيات المتطورة التابعة لبنوك الدعم المعلوماتي .

- عزيز المردودية الإجمالية لشركات التامين، على خلفية تراكم الأرباح المؤدية إلى ارتفاع حجم الأعمال، وتقلص أعباء التوزيع، يضاف إليها التحكم الدقيق في إطار إدارة المخاطر وفي الأساليب الحديثة .

- الدخول أكثر في السوق بدون إنشاء شبكه جديدة .

- الحصول على رأس مال إضافي من البنوك مما يحسن من نشاط الشركة.¹

3 - المزايا بالنسبة للزبائن

- من النظرة التامة للاحتياجات المالية للزبائن، تسمح لي البنك باقتراح حلول تتجاوز الإطار

الكلاسيكي في تحسين خدمتهم بإدارة التوظيف لمعالجة مشاكل التقاعد الأساسي او التكميلي لذلك .

- يملك البنك القدرة على عقد اتفاقية مع المؤمن لضمان بصفة نظامية تسديد المستحقات المتبقية

عن وفيات مقترض البنك وتوسيع هذه الضمانة للمستفيدين على المكشوف كم عموما غير ملزمين على

اكتتابها بهذا الأسلوب أو الإجراء فان البنك يقلص من تكلفه الاكتتاب العمليات الإدارية لمنح القرض .

- سهولة الحصول على المنتجات التأمينية إذ يحصل الزبون على حزمة متكاملة من المنتجات

المالية من نفس المنفذ التوزيعي وبسعر اقل .

- انخفاض في تكلفة الوقت المستغرق في الكمية الزمنية للانتفاع بالخدمة سيتم تأديتها من نفس

الشباك .

- توفير شمولية الخدمة للزبون مما يمكن من إجراء مختلف عملياته في مكان واحد .

- التعامل مع مسير حسابي فقط .

- الربط بين مفهوم الادخار (البنك) ومفهوم الاحتياط من المخاطر (التامين).

يمكن ان نستنتج ونستنبط مما سبق، اثر في تقديم خدمات جديدة دون زيادة الكلفة بالاعتماد على

البنية والموارد المتوفرة في كلا القطاعين، ووجود وسائل عديدة ومتنوعة لدى البنوك لتسويق الخدمات

¹ نبيل قبلي، التامين المصرفي في الجزائر بين النظرية والواقع، الملتقى العلمي الدولي السابع حول: الصناعة التأمينية، الواقع العملي وأفاق التطوير، تجارب الدول، جامعه الشلف، الجزائر، 2012، ص ص 42-43.

التأمينية مثل شبكة الفروع، أجهزة الصرف الآلي أما شركات التأمين فتتمتع بقدرات خاصة يمكن ان تقيد البنوك¹ في مجال دراسة المخاطر ومتابعتها الى جانب خبرتها التسويقية .

ثانيا: العيوب

وفي سياق متصل كذلك، تمكن أهم العواقب التي تواجه نموذج البنوك التأمين في السلبيات والاختلافات اول قصور في المجالات التالية :

1 - العيوب بالنسبة للبنوك

- من أهم المعوقات التي تواجه البنوك على الاندماج مع بنك التأمين ما يلي :
- فقدان البنك للصورة الجيدة في حالة تأخر شركة التأمين عن تسديد التعويضات .
- كبار حجم الاستثمارات خاصة على مستوى الموارد البشرية للتمكن من توزيع المنتجات الحديثة .
- يمكن لمنتجات التأمين أن تفوق على المنتجات البنكية مما يؤدي إلى خروج المدخرات من البنوك .
- تباين الثقافة التجارية، فالبنوك وشركات التأمين تتعامل بطريقة مختلفة مع شريحة الزبائن، وهذا الاختلاف يظهر كذلك في سياسة الأجور المتبعة لكلاهما، فشركات التأمين تتبع سياسة العملات على الأعمال المحققة لشبكتها التوزيعية، أما البنوك فتقدم بعض العلاوات التي تكون بسيطة عن الأهداف المحققة لشبكتها التوزيعية .
- تطوير التوزيع المنتجات التأمينية يؤثر ويسهم في تهميش بعض المنتجات البنكية الأساسية .
- الخطر على صورة البنك، وتحديدًا من خلال طول مدة الانتظار المعروفة للتعويض عن الحوادث المؤمنة .

- ارتفاع تكاليف تكوين العمال نظرا لتعدد النشاط التأميني الذي يتطلب معرفة دقيقة للأخطار².

2 - العيوب بالنسبة لشركات التأمين

من أهم المعوقات التي تواجهها شركات التأمين على الاندماج تحت ظل بنك التأمين ما يلي :

¹ مرجع سابق ذكره، ص ص 43-44.

² مرجع سابق ذكره، ص 45.

- يتسبب في تحويل مركز صناعة القرار حيث أن شركة التامين مطالبة بإيجاد منتجات حسب خيارات وحاجة البنك .
- اختلاف الثقافة التجارية، وخاصة في مجال اختيار الأخطار وكيفية معالجة الملفات .
- السرية البنكية لا تتلاءم مع تكوين بنك معلومات لشركات التامين من قبل البنوك، غياب ظروف المنافسة النزيهة بينها، حيث يمكن للبنوك اللجوء للبنك المركزي بصفتي المقرض الأخير للجهاز البنكي الشيء الذي لا يتوفر لشركات التامين .
- إضافة إلى ما سبق يعاني التامين البنكي من مشاكل أخرى مختلفة أهمها خضوع كل من البنوك وشركات التامين لأجهزة رقابة (Supervision) مختلفة، وأن مختلف الاقتصاديات تسعى للحد من درجات اندماج البنوك وشركات التامين خوفا من تشكيل قوة اقتصادية مهيمنة .
- ومن الأهم يمكن القول بان التامين البنكي كوسيلة تسويقية لا تقتصر منافعها على المؤسسات المالية المذكورة فحسب، بل تتعداها إلى الأثر الايجابي على التنمية الاقتصادية من خلال زيادة الطلب على العمالة وتدور المحاور الكبرى للتعاون والتنافس بين البنوك وشركات التامين حول المظاهر التالية:
 - التامين على الحياة للطابع الادخاري: مثلا البنوك الفرنسية اختارت هذه الطريقة للاستفادة من الامتيازات الجبائية المعتمدة لمنتجات التامين .
 - التوظيفات المالية: يولد البنك والتامين مبالغ أو رؤوس أموال كبيرة التي يجب أن تستثمر .
 - على الممتلكات: المصرف وشركات التامين مطالبة بلعب دور التعاون والتأزر التجاري، فكل واحد منهما يضع تحت تصرف الآخر¹.

المطلب الثالث: عوامل نجاح التامين البنكي

التامين البنكي واقع متناقض فقد عرف نموا ونجاحا كبيرا في عديد من الاسواق مثل فرنسا، اسبانيا وايطاليا إلا أنه لا يزال مهمشة في بلدان اخرى، ولو انه ليس من السهل معرفه لماذا لا ينمو ويتطور بنفس الطريقة في مكان لآخر، تراجع الى تعدد مفاتيح النجاح وتنوعها، فمن الصعب ايضا تحديد الأولويات والعوامل الحاسمة لان الحالات الاقتصادية والتاريخ والثقافات لكل بلد تلعب دورا مضادا للدراسات المنجزة بشأن هذه المسألة، حيث حدد بعض الخبراء اهم العوامل لنجاح بنك التامين قاموا

¹ مرجع سابق ذكره، ص 46.

بتصنيفها الى عوامل خارجية مطلق بالبيئة الاقتصادية للبلد، وعوامل داخلية تتعلق بنموذج بنك التامين المتبع .

أولاً: العوامل الخارجية لنجاح بنك التامين

تتعلق هذه العوامل بالمحيط الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الذي يعمل فيه بنك التامين والمتمثلة في ما يلي:

1 - بيئة قانونية وجبائية متلائمة : هو أول عامل من عوامل نجاح بنك التامين وهي البيئة الاقتصادية للبلد وفي المقام الأول بيئتها القانونية والجبائية .

1-1 - التشريعات: إن القوانين والتشريعات وكذا اللوائح التنظيمية المتعلقة بعملية التامين البنكي وموقف السلطات من تنميه هذا النشاط، تعتبر أهم العوامل التي لها تأثير حقيقي لظروف نجاح النموذج في أي بلد، في وجود بيئة قانونيه ملائمة لا تحد من إمكانيات البنك في شراء حصص والمشاركة في شركات التامين الخاصة بها، وحيث يوجد القليل من القيود على بيع منتجات التامين عبر الشبكات البنكية، ستسمح لنشاط التامين البنكي بالتوسع بسهولة اكبر وبسرعة اكبر¹.

1-2 - الامتيازات الجبائية: للمزايا الضريبية تشجيع المستهلكين على الاستثمار في منتج التامين على الحياة أو التعاقد بدلا من منتج آخر، وبهذا فان النظام الجبائي يمكن أن يؤثر ايجابيا أو سلبا على مبيعات المنتجات، حيث في الدول التي عرف فيها التامين البنكي نموا كبيرا هو استخدام هذه الأداة لتوسيع سوق التامين على الحياة بشكل خاص، فعلى سبيل المثال: في فرنسا استفاد التامين على الحياة في سنة 1998 من نظام ضريبي تفضيلي سمح لها بان تصبح أكثر الدول مبيعا لمنتجات التامين على الحياة، إلا أن إصلاح قوانين المالية في سنة 1999 أعاد صياغة النظام الضريبي لهذا الفرع، والذي حد من المزايا الضريبية التي كان يستفيد منها بعض عقود الرسملة، وقد أدى هذا التغيير في التشريع الضريبي إلى انخفاض جاذبيه هذا المنتج او انخفاض في رقم أعماله العام يمكن القول ان بسوق تامين على الحياة الموزعة عبر خدمة التامين البنكي في فرنسا واطاليا واسبانيا عرفت نموا كبيرا والذي يمكن

¹ قنان ابراهيم، مرجع سابق ذكره، ص ص 28-29.

تفسيره من خلال المزايا الضريبية الكبيرة، التي تعتبر كمحرك لدفع بنك التامين، لكنها تبقى مستغلة إلى حد كبير في معظم الدول .

2- العوامل الثقافية والسلوكية : بعض تصرفات العميل البنكي في الدول التي عرف فيها نشاط التامين البنكي نمو كبيرا اتخذت كلمات لدراسة سلوك العملاء في بقية الدول لتحديد الاسباب التي ادت الى نجاح هذا النموذج بها .

2-1- الصورة الجيدة للبنوك لدى الزبائن: الخبرة التي كونها المستهلكون عن البنك والمكانة التي يحتلها في المجتمع عامل في غاية الأهمية لنجاح بنك التامين ففي الدول الكبرى تتمتع البنوك بسمعة جيدة، والعملاء لديهم علاقات خاصة وجيدة مع البنوك ومسيريها، وقد استقادت البنوك من هذه العلاقة، من خلال السعي ان تكون أكثر قدره على التعامل مع المشاكل المالية للمؤمن، حيث أن الاتصال بين البنوك وعمالها في هذه الدول ليكون بطريقة مباشرة أي عن طريق لقاءات شخصية، ولا عكس ذلك ففي الدول الاخرى ليس لديهم مثل هذه المعارف، حيث ينجزون معظم معاملاتهم البنكية عبر الهاتف او الانترنت وهذا ما يفسر وجود اختلاف في نمو بنك التامين بين هذه الدول .

2-2- تقارب الشبكات البنكية : تعد الشبكة الجغرافية المنظمة والمتقاربة للقطاع البنكي مسألة جوهرية وعاملا رئيسيا لتحقيق النجاح، في وجود عدد كبير من نقاط البيع يمكن ان يقدم للعملاء والزبائن تقارب جغرافيا وبشريا والذي من شأنه تسهيل اللقاءات بين المصرفين والمستهلكين وبالتالي زيادة حدود بيع وتسويق المنتجات، فعامل التقارب عامل لا ينبغي الاستهانة به لأنه يعتبر عاملا أساسيا في كسب الثقة والولاء، ففي اسبانيا فبالرغم من وجود عدد من البنوك الناشطة في السوق الا ان شبكتها تعتبر الأكثر كثافة في أوروبا والذي يجعل منها احدى اهم الدول التي عرف فيها نشاط التامين البنكي نجاحا كبيرا .

2-3- سلوك المستهلك: يعد سلوك المستهلك من العوامل المؤثرة على درجة تطور هذا النشاط في بلد ما، فان أغلبية السكان اعتادوا على استخدام التكنولوجيا الجديدة وخاصة الانترنت، أين يقل نشاط التامين البنكي وهذا ما بتجسده بعض الدول أين تعتبر شبكة الانترنت عنصر من عناصر الحياة اليومية، حيث يفضلون اخذ الوقت اللازم والوسائل اللازمة من اجل المقارنة بين المنتجات بينما في دول اخرى اين يفضل العملاء التعامل الشخصي المباشر مع البنوك لتوصيل الاحتياجات من مالية مباشرة فانه عرف نمو وتطورا كبيرا .

3- انخفاض معدل الانتشار التامين: سعت البنوك الدولية الكبرى وكذا شركات التامين استغلال

انخفاض معدل الانتشار التامين في هذه الدول، وقامت بعقد تحالفات او شركات مع شركات التامين المحلية وهذا لدرائتها أكثر باحتياجات المستهلكين المحليين او مع البنوك المحلية ذات الشبكات الكثيفة والمنظمة، وقد عرف نشاط التامين البنكي نمو معتبرا مع فعالية كبيرة وسرعة اكبر، وأفضل مثال على ذلك ما حدث في اسبانيا حيث ان البنوك وشركات التامين الأجنبية، لديها نسبة انتشار واسعة جدا، كما ان الكثير من الدول الآسيوية تسير على هذا النهج من اجل النمو بقطاع بنك التامين لديها¹.

ثانيا: العوامل الداخلية لنجاح بنك التامين

تبين إن العوامل الخارجية للبنوك لها وزن وتأثير كبير على نجاح التامين البنكي، الا ان العوامل الاكثر تأثيرا هي العوامل الداخلية المتعلقة بنموذج التامين البنكي المعتمد، حيث تظهر تجارب بعض الدول في البداية أن العوامل والقواعد الخارجية لا تسمح بتطوره الا انه حدث خلاف ذلك .

1- نموذج بنك التامين المتبع: لقد اجريت العديد من الدراسات في محاولة للإجابة على إشكالية ما

اذا كان نموذج بنك التامين المتبع عاملا محددًا لنجاحه؟ .

في الحقيقة انه لا يوجد نموذج قياسي لولوج نشاط التامين البنكي، أي أن كل شركة تامين وكل بنك يبحث عن الصيغة والنموذج الأكثر ملائمة لأوضاعه، أضافه إلى البيئة الثقافية والتنظيمية الخاصة بكل واحد منهما، وعلى قدرة التكامل بينهما او لا يمكن لنموذج واحد ان يحكم كامل السوق لأن لكل منها سلبياته وايجابياته، او كليا يتضمن هياكل قوية (نظام المعلومات الآلي، شبكة البيع) سيسمح بتحقيق مزيد من الكفاءة من خلال الوصول إلى نقطة مثل لتكاليف الإنتاج، ومع ذلك يفضل بعض المتعاملين الاقتصاديين اتفاقيات التوزيع البسيطة التي توفر اكبر قدر من المرونة والحرية في اتخاذ القرارات والخيارات المتعلقة بالمنتج الموزع من اتصال واشهار وتسيير .

2- نموذج إداري متكامل (نظام المعلومات الآلي): ويستند التامين البنكي على نموذج إدارة فعال

للغاية مندمج اندماج كليا في العمل البنكي، ففي بعض الدول عرف بنك التامين نجاحا كبيرا في مجموع انشطته منذ اطلاق اكتتاب عقود التامين عبر نظام المعلومات الآلي للوكالات البنكية، لان نجاح بنك التامين يمر عبر عملية بيع سريعة، وأحيانا مباشرة وذلك يستلزم توفير نظام معلومات ألي فعال موضوع تحت تصرف قوى البيع لان سرعة الرد على الزبون على مستوى الشباك تعتبر عنصرا حاسما في عملية

¹ مرجع سابق، ص ص 29-30.

البيع، ولذلك فإن الإدماج الكامل لمعالجة البيانات في الشبكة البنكية تمكنهم من الحساب في عين المكان قسط التأمين وإصدار العقد مباشرة لأنه لا بد وان تكون قادرة وان لم تكن على الفور فعل الأقل في غضون أيام قليلة للرد على احتياجات العملاء المحتملين، ومن دون شك ان هذا النموذج من التكامل سيسمح لنشاط التأمين البنكي من الحصول على ميزة تنافسية كبيرة تتطلب الشبكات البنكية المزيد والمزيد من صنع القرارات الذاتية من طرف المكتب الخلفي للتأمين للاستجابة فورا لطلبات العملاء والزبائن المحتملين، إضافة إلى ذلك فان هذا التكامل يسمح من ان يكون للشبكة نظرة شاملة لتقاليد واحتياجات عملائها، فالهدف من الإدارة المشتركة هو تبادل المعلومات بين جميع قنوات البيع في البنك¹.

3- تكوين البائعين: تتكون الشبكة البنكية من موظفين يمثل دورهم في تقديم المنتجات والخدمات

المالية، في حين ان التدريب في مجال التأمين اكثر من ضروري وهذا لتمكينهم من اتقان اساسيات التأمين حتى يكونوا قادرين على تقديم خدمة جيدة للعملاء، كيف يمكن للاخطاء التي يرتكبها موظف غير كفؤ ان تكون له انعكاسات سلبية على صورة البنك مع عملائه مما قد يؤثر على الثقة الموجودة بين البنك والزبون، وهذا ما يجعل وجود تكوين تام زمنيا وتقنيا لموظفي البنك قبل إطلاق عملية بنك التأمين أمرا لا بد منه .

4- نظام الحوافز الموجه للبائعين: من اجل الرقي بالاهتمامات والرغبات التي يقدمها العملاء ومن

الضروري وضع نظام تعويضات لتحفيز البائعين، وتستند هذه التحفيزات عادة على عدة عوامل والتي من بينها: نوع المنتجات المباعة ومقدار رأس المال المطروح... الخ .

حيث ان بيع منتجات التأمين الملحقة للمنتجات البنكية، لا يتطلب وضع تحفيزات للبائع الذي لا يبذل أي جهد بطريقة تلقائية او إلزامية ولا عكس ذلك، فانه في حالة بيع المنتجات المعقدة (منتجات الادخار ذات الطبيعة المالية، ومنتجات تأمين الاضرار.....) انه يجب تطبيق مكافآت فعال مناسب لان هذه المنتجات تتطلب جهدا كبيرا للبيع ومستوى عال من التاهيل، ويمكن ان تاخذ هذه العملات والحوافز

¹ نبيل قبلي، نغماري سفيان، التأمين المصرفي في الجزائر بين النظرية والواقع، الملتقى الدولي السابع حول: الصناعة التأمينية، الواقع العملي وأفاق التطوير، تحارب الدول، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2012، ص ص 8-9.

الموجهة للبائعين عدة أشكال، كان تكون على شكل عمليات تدفع على كل تأمين جديد، او على شكل هدايا توزع على احسن البائعين (رحلات هواتف نقالة وحواسيب... الخ)

5- وصفات المنتجات المسوقة : لابد وان يكون هناك تفاعل للبنك مع المنتجات الموزعة لأنه في

أفضل وضع لتحديد احتياجات العملاء، حيث ان بنك التأمين المبتدئ عادة ما يبدأ بتوزيع منتجات التأمين البسيطة المدمجة أحيانا مع عروض البنك، والتي يجب ان تدمج في اجراءات بيع البنك وكذا في طريقة تسييره، حيث أن توافقها مع المنتجات يسهل عملية بيعها وذلك نظرا للتشابه الكبير بين منتج التأمين على الحياة والودائع لكن مع العلم ان هذه المنتجات ليست غالبا منتجات بديلة للمنتجات البنكية، إلا ان هذا الطرح موجود بالفعل وهذا ما يشكل تحديا لكل من البنوك وشركات التأمين، ومن الممكن جدا توسيع قطاع المبيعات من خلال عملية التأمين البنكي، ولكن هذه الخطوة لا يجب أن تحدث الا عندما تصبح شبكات البنك على دراية ما بمفهوم التأمين على الحياة وعندما يصبح السوق اكثر نضج لاستيعاب مبيعات أكثر تعقيدا، ولكن الشيء المهم هو أن تقدم دائما منتجات يتم فهمها وتقديمها بسهولة، كما يجب ان تكون الخيارات المطروحة فيها محددة¹.

المبحث الثالث: التأمين البنكي كوسيلة ابداعية في البنوك

تعددت وظائف التأمين البنكي اقتصاديا فهو يشجع على الروح المقاولاتية عموما، وروح الإبداع خصوصا، حيث يسمح التأمين البنكي بتحويل المخاطر ويساعد على الادخار والاستثمار للشركات الأعمال وعليه فالقدرة على التفكير الإبداعي وتزويد السوق التأمينية البنكية بالعقود التأمينية او الصيغ التأمينية المستحدثة تمنح الشركة على تطوير قدراتها التنافسية وتحريك النمو في هذه الأسواق، حيث يعتبر الإبداع من الأمور الهامة لجميع المؤسسات التي تسعى الى تحقيق الازدهار في ظل البيئات متغيره وتنافسية .

المطلب الأول: حاجة خدمة التأمين البنكي لعملية الإبداع

إن حاجة التأمين البنكي لعملية الإبداع تظهر جلية نتيجة ارتباطه بتطوير المجتمع البشري الباحث عن توفير الحماية لنفسه من تقلبات الحياة، الأمر الذي يلقي المسؤولية على شركات التأمين البنكي التي تجد نفسها في مواجهه مخاطر عشوائية، غير متوقعة، متعددة، حيث انها لا تباع منتج ملموس بل هو التزام

¹ مرجع سابق ذكره، ص ص 10-11.

محدد في صيغة عقد وهو مرتبط بتطورات مستقبلية غير معلومة، ولاتمكن شركات التأمين البنكي من تحقيق أهدافها وعليها دمج العمليات المتعددة التالية¹:

- * تصميم عروض تتوافق مع تطلعات الزبائن وخصوصا مع تنوع المخاطر التي يواجهها، ومعد تعدد الزبائن وتنوع المخاطر يصبح مجال الإبداع واسعا .
- * تسويق هذه العروض وفق قنوات توزيع ملائمة .
- * تحقيق مبيعات لهذه العروض بعد التوافق مع الزبائن ودفع أقساط التأمين .
- * تسيير محفظه هذه الالتزامات (العقود) .
- * تفسير الحوادث (التعويضات) وتنفيذ الخدمات التي اطلعت بها شركة التأمين .
- * توحيد المصالح لتقديم الخدمات المالية الرئيسية .
- * التسيير المالي للأصول الضرورية للنشاط .
- * التكيف مع الناظمة والتشريعات .

ان جميع هذه العمليات يجب ان تتكيف مع البيئة المتغيرة استمرار ، بل وتتوقعها فالإبداع في شركات التأمين البنكي ضرورة يومية، ومن المفارقة أن نجدها لا تحدد في نشاطها خاصة الإبداع، وهذا خلافا للمؤسسات الأخرى التي تتسارع في الحصول على براءات الاختراع وبالنظر للتحديات المستقبلية من الحكمة ان تعطى المكان الحقيقية للبحث والإبداع في هذا القطاع.

المطلب الثاني: مجالات وشروط الإبداع في خدمات التأمين البنكي

ان وظيفة التأمين البنكي ارتبطت بالحاجة الى تغطيه المخاطر التي تواجهه فتوفرت على مجموعة من المجالات المفيدة بها وشروط الواجب التحلي بها .

أولا: مجالات الإبداع في خدمات التأمين البنكي

تنوعت مجالات الإبداع في شركات التأمين البنكي كل حسب وجهتها وأولوياتها، فتغطي المخاطر التي تواجهها ولذلك فهو يمثل نشسته ويمثل بذلك الضمان الذي يجعل الحياة أكثر ام لن واستقرارا، ينتظر

¹ د. جبار عبد الرزاق، واقع وخصوصية الابتكار في نشاط التأمين، قطاع حاله التأمين بالجزائر، العدد 55، 2018، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه الشلف، الجزائر، ص 350.

الفصل الثاني: _____ التأمين البنكي كأسلوب إبداعي في المؤسسات المالية

من التأمين البنكي ان يأخذ بعدا جديدا يشمل وياكب متغيرات هذا التطور ويكون هدفه الرئيسي تحقيق التضامن بالرغم مما ينطوي عن وظيفته التجارية من مرودية، فالجدول التالي يمثل هذه المجالات:¹

الجدول رقم 2: مجالات الابداع ذات الاولوية لخدمة التأمين

مجموعات العمل	المواضيع	مجالات الإبداع ذات الأولوية لخدمة التأمين
تطوير منتجات وخدمات جديدة لمسايرة التغييرات الجارية	الادخار والتقاعد	1- خلق وسائل سوق في خدمة منتجات الريع. 2- الاستثمار في منتجات ريع الحياة. 3- تشجيع الاستثمار في الأسهم. 4- تعبئة ثروة العقار في خدمة التقاعد.
	الاعتمادات	5- التفكير في نماذج جديدة للعمل. 6- التفكير في الاعتماد على حلول التضامن العائلي.
	التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية	7- دعم الصناعات البيئية. 8- الحد من أوجه الضعف الاجتماعي والحماية الاجتماعية المستدامة. 9- المؤمن كمستثمر مسئول.
	اقتصاد الوظائف	10- تطبيق مبادئ الاقتصادي الخدمي.
	تطوير العلاقات مع العملاء الجدد وتعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال استغلال إمكانات تكنولوجيا المعلومات	تجربة العملاء
الكفاءة التشغيلية		13- انسيابية العمليات وتأثيرات نظم المعلومات. 14- تعزيز الروابط بين القطاعات.
تطوير منتجات وخدمات جديدة لمسايرة التغييرات الجارية	تكييف المناهج الإدارية والتجارية	15- دمج التقنيات الحديثة في شبكات التوزيع، ضمان التدريب الفعال للفرق وتعزيز مهاراتهم

¹ نفس المرجع السابق، ص 356 .

		والاتصال.
16- بيانات ونماذج معدلات الوفيات.	الخطر	إدارة المخاطر الكبرى
17- خطر الاعتماد.	الديموغرافي	
18- التعرف على نموذج السوق الذي يعمل فيه المؤمن.	خطر السوق	
19- التفكير في عرض الوحدات في الحساب.		
20- التقدم في وضع نماذج لمخاطر تغير المناخ.	خطر المناخ	
21- معرفة وفهم الظروف التي تؤثر في التأمين والتكلفة.		
22- قياس المخاطر وخصوصا خطر النموذج.	المخاطر	التنظيمية
23- تسيير مخاطر الحوكمة.		
24- الوصول الى مصادر التمويل.		

المصدر: من اعداد الطالبتين

ثالثا: شروط تحرير العملية الإبداعية في خدمات التامين البنكي

تمر خدمة التأمين البنكي بمجموعه من الشروط التي تتيح لهذه الشركات لاستخدامها للابداع عنصرا

فعالا في نشاطها التأميني تمثلت في¹

1 - الحاجة الى الحد من الحواجز والعقبات التي تحول دون الإبداع

1-1- حواجز والعقبات الداخلية : (التركيز على الأسواق القائمة أكثر من الاستثمار في البحث

والتطوير في الأسواق المستقبلية، ثقافة إدارة المخاطر، عملية الإبداع للتطوير).

1-2- الحواجز والعقبات الخارجية: تمثلت في (الحواجز التنظيمية، عدم الاستقرار التنظيمي،

صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات الأولية، صورة التامين البنكي ... الخ).

2- من خلال مدخل إبداعي تعاوني متكيف مع خدمات التامين البنكي وبدعم من المحيط الاقتصادي

يجب ان يكون مدخل وعملية الإبداع متطورة ومحترفة، فالإبداع يمثل تحدي استراتيجي لجميع

متعامدين خدمات التامين البنكي في محيط غير منقسم ويتطور باستمرار، ولقد أدركت ان المنظمات

التي تتطور هي فقط تلك التي تتكيف بتطوير إجابات مبدعه ومبتكرة، حيث ان التحدي الحقيقي لشركه

¹ نفس المرجع السابق، ص 354 .

التامين البنكي ليس النجاح في الإبداع (الذي سيتم نسخه لاحقا من طرف المنافسين) بل تطوير " القدرة على الإبداع " أفضل من باقي المتعاملين للقدرة على الاستجابة بشكل أسرع.

دعم وتأييد الإبداع التعاوني كمدخل مهم لتطوير القدرة على الإبداع الداخلي يعد شرط ضروري ولكنه غير كافي للبقاء في المنافسة، ان منا المهم ان تعرف شركات التامين البنكي كيف تقوم بالتعاون مع محيطها ألاق (الموردين، المهنيين، المهرة، الموزعين، الزبائن، السلطات العمومية، الباحثين، الهيئات الأخرى، وبعض الأحيان المنافسين) لتطوير الإبداعات بفعالية ونشرها على أوسع نطاق ممكن .

المطلب الثالث: نماذج الإبداع في خدمات التامين البنكي

تتمثل في بعض المنتجات التأمينية البنكية ذات مواصفات إبداعية وبالتالي فإن التجديد يعتبر عامل مهم " يعتبر مفتاح التميز بالنسبة لشركات المؤمنة " وعليه فإن الإبداع يعتبر عامل مهم بالنسبة للشركة المؤمنة المبدعة في تحقيق النمو السريع في أقسام السوق .

أولاً: ظهور خدمات تأمينية بنكية جديدة أو ما يعرف بالإبداع في خدمات التامين البنكي

هناك عدة مؤمنين في الأسواق حيث يركزون على منتجات تقليديه مع تغيير بسيط في طبيعتها، وبالتوجه دائما لإعادة إنتاج منتجات جديدة للصناعة التأمينية، وهناك عدة علامات متعلقة بالتامين على الحياة وبالتالي العمل على تقديم منتجات حسب ما يحتاجه العملاء من مختلف أشكالهم .

1 - الخدمة التأمينية البنكية المتعلقة بالجانب الفلاحي : وتمثل هذه الخدمة المبتكرة في ما يخص الفلاح الذي يفوز على حصة مهمة في الأسواق ويهدف بهذه الخدمة المبدعة الى الوقاية ضد المخاطر التي يتعرض لها المنتج الزراعي من أثار التغيرات المناخية مثلا: الجفاف، البرد، الفيضانات، بالإضافة الى الآفات المتعلقة بالإمراض التي قد تصيب الزراعة وكذا ما يتعلق بالجانب الحيواني والمحاصيل وكذلك التطورات الاقتصادية غير المحفزة والسلبية مثل: التقلب في الأسعار والتقلبات في معدلات الفائدة والتعديلات المتعلقة في الطلب .

2 - خدمة التامين البنكي التكافلي : التكافل هو منتج تأميني ذو شكل موافق للشريعة الإسلامية، فعلى سبيل المثال الإبداع المتعلق بالمنتجات المتطابقة مع الشريعة موجودة في أسواق البلدان الصاعدة

مثل: ماليزيا واندونيسيا، وذلك بأخذ في الحسبان القوه البشرية الإسلامية في هذه البلدان، التكافل يعتبر من أهم أشكال التامين البنكي .¹

3 - خدمة التامين البنكي المتناهي في الصغر : هو خدمة تأمينية لحماية شريحة كبيرة من أفراد المجتمع من ذوي الدخل المحدودة من خلال توفير تغطيات تأمينية ضد العديد من الأخطار التي تهددهم وذلك مقابل سداد أقساط زهيدة تتناسب مع طريقه الخطر المؤمن عليه وأيضاً مع دخولهم المنخفضة، وبالتالي يساعد التامين البنكي المتناهي الصغر الأسرة من الطبقة المتوسطة على تأمين حياتهم، وممتلكاتهم، بالإضافة الى ضمان استمرار دخلهم في حاله المرض، وعليه فان الأفراد ضعيفي الدخل، والذي يمثلون شريحة كبيرة في العالم، والذين يحتاجون لمزيد من الحماية والقليل من الرعاية والاهتمام، وعليه فان المؤمنين والحكومات والوكالات باشرت في الاستجابة لحاجات السكان ذو الدخل الضعيفة والذين يحتاجون لهذا النوع من التامين البنكي وهناك خدمات اخرى تمثلت في تغطيه المصاريف الطبية والإستشفائية .

ثانياً: استخدام احدث قنوات التوزيع المتعدد في خدمات التامين البنكي

ان الاستخدام الفعال لقنوات التوزيع البديل او ما يعرف بالتوزيع المتعدد يساعد المؤمنين على وصول الى تشكيلة واسعة من الناس في عده أسواق وهم السماسرة والوكلاء وهم من أهم القنوات والأكثر أهمية، تعتبر البنوك التأمينية من احد قنوات توزيع لما لها أهمية كبيرة في عده دول وخصوصاً في ميدان توزيع التامين على الحياة، حيث لم يكن هذا النوع من المنتجات موجوداً قبل سنة 2000، فان بنوك التامين بدأت تنمو بسرعة في الأسواق العالمية والتي تمثل حالياً حصة مهمة لبيع المنتجات التأمينية خصوصاً في المنتجات التأمينية على الحياة، والنمو السريع للبنوك التأمينية يفسر بالإصلاحات التي قامت بها بعض الدول ضمن ضمن الأطراف التنظيمية ومقدمي المنتجات التأمينية يريدون البحث عن المزيد من القنوات التوزيعية الأقل تكلفة، بينما نجد ان البنوك تقوم بتقديم المنتجات التأمينية وذلك لما تحصل عليه من مزايا من خلال تنويع مداخليها.²

¹ عمر موساوي، الملتقى الدولي السابع للصناعة التأمينية، الواقعة العملي وفاق التطوير، تجارب الدول، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعه حسيبه بن بوعلي، الشلف- الجزائر، يوم 3- 4 - ديسمبر، 2012، ص ص 14-15.

² مرجع سابق ذكره، ص ص 16-17.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق يمكن القول على أن بنك التأمين هو أحد الوسائل التي تخلق تكتلات مالية بين البنوك وشركات التأمين، لكن مع التقدم الاقتصادي والتكنولوجي فإن التعاون الذي فرضه بين شركات التأمين والبنوك والعلاقة الوطيدة بينهما أصبح امرا حتميا لتوسيع نطاق بنك التأمين، حيث ظهر الابداع كأهم وسيلة لفتح آفاق واعدة وتشجع العملية الإقتصادية مهما اختلفت طبيعتها وأهدافها.

الفصل الثالث

دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية

الريفية - بدر -

وكالة تبسة - 488 -

تمهيد:

بناء على ما تم عرضه في الفصلين الأول والثاني من مفاهيم ومحتويات لتأمين والخطر وكذا التأمين البنكي وتسيير هذه الخدمات بأسلوب ابداعي ومتميزا في هذه المؤسسات، سنحاول في هذا الفصل دراسته ميدانيا باسقاط كل تلك المضامين لنقف أمام الواقع الحقيقي لهذه المصطلحات، وذلك على مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- وكالة تبسة 488 محل الدراسة وهذا بالاعتماد على آراء العمال في المؤسسة لخدمة أهداف البحث والحصول على نتائج تطبيقية وسيتم تحليل الاستبانة من خلال برنامج Spss لاختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك التنمية والفلاحة الريفية وكالة تبسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

خلاصة الفصل التطبيقي

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية- BADR- وكالة تبسة -488-

شركات التأمين البنكي هي منشآت تجارية مالية الغرض منها تحقيق رغبات المجتمع وتقديم خدمات مالية، وتمثلت هذه المؤسسة المالية محل الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية- BADR- .

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية- BADR-

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد وسائل دعم الاقتصاد الوطني التي تهدف خلالها الحكومة إلى تنمية وترقية العالم الريفي .

أولاً: تعريف بالوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية- BADR- بموجب المرسوم 82-206 المؤرخ في 13 مارس 1982، كشركة مساهمة رأس مالها 54 مليار دينار جزائري، قدر عدد العمال فيه 48 عامل (حسب احصائيات 2019)، تمثلت عدد فروعها الى 7 وكالات (2 تبسة، بئر العاتر، العوينات، الماء الابيض، الشريعة، ونزة)، صنف بنك الفلاحة والتنمية الريفية- BADR- إلى:

- أول بنك في ترتيب البنوك التجارية .
- أول بنك على المستوى المغربي.
- المرتبة الرابعة عشر على المستوى العربي .
- تاسع بنك افريقي من ضمن 326 بنك .
- المركز الثامن والستون بعد الستائة (668) في الترتيب العالمي .

ثانياً: مهام وكالة BADR تبسة - 488 -

تتمثل مهام الوكالة فيما يلي:

- القيام بالعمليات المصرفية المطلوبة من طرف العملاء .
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع العملاء .
- السهر على تكوين الموظفين وتأهيل الكوادر البشرية لأداء مهامهم .
- منح القروض مقابل الضمانات المطلوبة وضمان متابعتها .
- رفع مردودية الخزينة .

- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني .
- العمل على مواكبة التطورات الحاصلة في قطاع الصناعة المصرفية .
- تحصيل أكبر عدد ممكن من الودائع .

ثالثا: أهداف وكالة BADR تبسة - 488 -

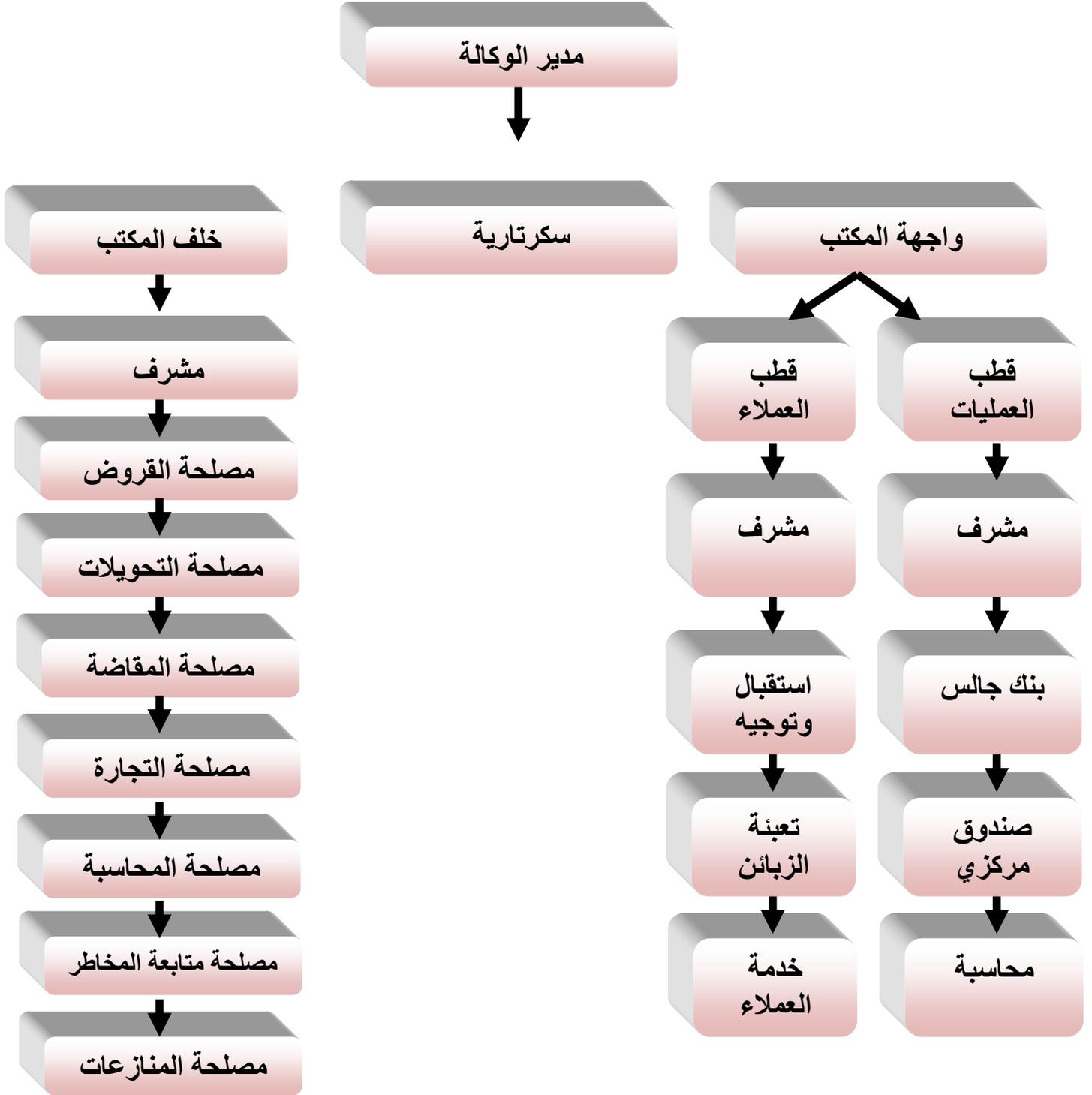
من أهم الأهداف المسطرة من طرف البنك ما يلي:

- تحسين نوعية الخدمات وجودتها وتحسين العلاقة مع الزبائن، وتوسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة .
- الحصول على أكبر حصة من السوق .
- تطوير العمل المصرفي قصد تخفيف أقصى قدر من الربحية .
- رفع حجم الموارد بأقل تكلفة وتوسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات، وأيضا تسيير صارم لخزينة البنك¹

¹ معلومات مقدمة من طرف الوكالة .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة تبسة - 488-

الشكل رقم: 2 الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة تبسة - 488-



المصدر: إدارة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- تبسة 488 .

تم اعتماد هذا الشكل سنة 2002: ومن خلاله يمكن ملاحظة أن الهيكل التنظيمي للوكالة ينقسم الى ثلاثة أقسام رئيسية

القسم الأول: يتمثل في الشؤون الادارية والتي تتكون أساسا من المدير، مصلحة الأرشيف، مصلحة الامانة .

القسم الثاني: ما وراء المكتب، ويضم المصالح التالية: التسويق، المقاضة، المحاسبة، المنازعات، مصلحة ادارة المخاطر وأخيرا التجارة الخارجية .

القسم الثالث: يتمثل في أمام المكتب، والذي يضم ما يلي: البنك الواقف، البنك الجالس، الصندوق المركزي، ويتم توضيح الهيكل التنظيمي من خلال دراسة المصالح المكونة له كما يلي:

مصلحة الشؤون الادارية: تتمثل في مصلحة المديرية، الامانة العامة

مصلحة المديرية: من اهم واعلى مستوى في الوكالة تشرف بصفة مباشرة على المصالح الموجودة لها وهذا ما لا يجعل المدير المسير الأول على مستوى الوكالة والمسؤول الرئيسي على نتائجها .

مصلحة الأمانة: تعتبر الوسيط بين المدير وباقي موظفي الوكالة، ومن أهم وظائفها كتابة التقارير واستقبال البريد الصادر، وتوجيهها للمصالح المعنية بإدارة المواعيد الرسمية لمدير الوكالة وتنظيم كل الوثائق التي تحتاج الى امضاء المدير المستلمة من الموظفين والعملاء .

مصلحة الارشيف: تعتبر هذه المصلحة كذاكرة الحية والمرجع الجاهز عند الحاجة، ومن اهم وظائفها .

- استلام الوثائق من مختلف مصالح الوكالة والمحافظة عليها من الضياع .

- تبويب وتنظيم هذه الوثائق باستمرار حتى لا تتلف .

- اعلام المدير في حالة وقوع أي ضياع أو سرقة .

المطلب الثالث: الوظائف والامتيازات المقدمة من طرف الوكالة .

أولا: وظائف وكالة تبسة 488

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة 488 حسب قانون تاسيسه بتنفيذ كل العمليات البنكية ومنح

الانتمان بكل انواعه وهو يعطي الامتياز للمهن الفلاحية والريفية بمنحها قروض اسهل ومن الوظائف

الاساسية له يذكر:

- تمويل هياكل وانشطة الانتاج الفلاحي وانشطة الصناعة التقليدية والحرف التقليدية والريفية .

- تنفيذ جميع العمليات البنكية والاعتمادات المالية طبقا للقوانين الجاري العمل بها .

- فتح حسابات دون تحفظات وحدود وانشاء خدمات جديدة .
- تسير الموارد النقدية بالدينار والعملية الصعبة بطرق ملائمة .
- التعامل بالبطاقات المغناطيسية وتقديمها .
- تحديد ضمانات بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى وتكلفة المواد .

ثانيا: امتيازات وكالة تبسة 488

من المعروف ان البنوك التجارية تشترك جميعها في مجال واحد وعليه تعرض الوكالة العديد من الامتيازات ابرزها:

- سرعة تنفيذ العمليات المصرفية من سحب، ايداع، تمويل .
- التقديم المنتظم لبيانات تسليم طلبات منح الائتمان، وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها .
- الاعتماد على الموزعات الآلية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية وكذا سرعة تنفيذها .
- قصر مدة دراسة طلبات منح القروض مقارنة بالبنوك التجارية الأخرى .
- تحليل عمليات التجارة الخارجة في ظرف زمني قصير .
- ظهور وظيفة المكلف بالزبون الذي يسهر على تنفيذ ومعالجة كل عمليات العملاء بتنفيذها .
- الجودة والسرعة وحسن الاستقبال في اداء الخدمات المصرفية على مستوى واجهة المكتب .
- توفير خدمات E-Banking عبر شبكات الانترنت .

المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة الميدانية المطلب الاول: منهج الدراسة وادوات جمع المعلومات

اولا: منهج الدراسة

عند اختيار مجتمع الدراسة الميدانية أن يكون أفرادها من بين الأشخاص الذين تتوفر فيهم الخبرة والمعرفة الكافية.

تم توزيع استمارة الاستبيان على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر وكالة تبسة 488- يبلغ مجموع عددهم 48 موظف، حيث وزع 25 استبيان وفي وقت لاحق تم استرداد 23 استبيان ألغي منها 3 استبيانات نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان، وكان المستهدفون من الاستبيان هم أصحاب المعرفة والخبرة على مستوي المؤسسة التأمين وبناءا على هذا بلغت نسبة الاستجابة 66.67% .
الجدول رقم 3 : عينة الدراسة والقوائم الموزعة والمستردة في التحليل

البيان	العدد
القوائم الموزعة	25
القوائم المستردة	23
القوائم المستبعدة	3
القوائم القابلة للتحليل	20
نسبة الاستجابة%	66.67

المصدر: من إعداد الطالبين

ثانيا- أدوات جمع بيانات الدراسة

إن تحديد منهج معين للبحث والدراسة يرافقه اختيار الأدوات اللازمة لجمع البيانات وفقا له، وبالتالي فقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان الذي يعتبر أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها.

➤ تصميم الاستبيان:

تمت عملية تصميم الاستبيان وفقا للعديد من الدراسات السابقة التي أخذت كمرجعية، بالإضافة إلى آراء العديد من الأساتذة والباحثين، حيث تم تصميم الاستبيان على مرحلتين، فضم في البداية 28 سؤال، وبعد التحكيم والتصحيح تم استبعاد الأسئلة التي ليس لها علاقة بالموضوع والأسئلة المكررة، وهذا وفقا لملاحظات المحكمين، حتى تم اعتماد الشكل النهائي للاستبيان الذي ضم 26 سؤال.

• إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات اعتمادا على محتوى المذكرة وإشكالية الدراسة.

• عرض الاستبيان على لجنة التحكيم من أجل اختبار مدى ملائمة لجمع البيانات.

ولقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين كما يلي:

▪ **القسم الأول:** يتضمن الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتتضمن خمسة فقرات: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية

▪ **القسم الثاني:** يمثل محاور الدراسة حيث اشتمل على 26 عبارة موزعة على 3 محاور أساسية هما:

• المحور الأول: التأمينات.

• المحور الثاني: إدارة الخطر في الوكالة.

• المحور الثالث: التأمين البنكي كوسيلة إبداعية في المؤسسة محل الدراسة.

ولقد تم استخدام مقياس ليكارت لقياس درجة إجابات المستجوبين على عبارات الاستبيان، حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا ودقة، بحيث يطلب فيه من المبحوث تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة. وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المستقصى إلى اختيار واحد منها وهي كالتالي:

الجدول رقم 4: درجة مقياس ليكارت الخماسي

الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: صدق وثبات الاستبيان:

تم تقنين فقرات الاستبيان وذلك للتأكد من صدق وثبات فقراته كالتالي:

أولاً: صدق الاستبيان

يقصد به مقدرة أداة الدراسة على قياس ما وضعت لأجله، وللتأكد من صدق الاستبيان المستخدم تم

استشارة الأستاذ المشرف وأستاذين متخصصين لتحديد مجالاته ولمعرفة مدى ملائمة عباراته لأهداف

الدراسة، وفي ضوء الاقتراحات والتوجيهات تم إعادة النظر في بعض العبارات من خلال تعديل بعضها

وحذف البعض الآخر إلى أن خرجت في صورتها النهائية كما هو موجود في الملاحق.

ثانيا: ثبات الاستبيان

يقصد به أن يعطينا الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها، وقد تم التحقق باستخدام معامل الفا كرونباخ للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين عباراته.

الجدول رقم 5: نتائج الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

عدد العبارات	العدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
المحور الاول	10	0.783
المحور الثاني	06	0.747
المحور الثالث	06	0.724
المجموع	26	0.821

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

تظهر هذه النتائج أن الفا كرونباخ مرتفع حيث قدرت قيمته بـ 0,821، وهي أكبر من القيمة المرجعية التي غالبا ما تحدد بـ 0,65، وبالتالي يمكن القول أن أسئلة الاستبيان متناسقة داخليا وغير متناقضة ولها علاقة بموضوع البحث، وهذا ما يجعلها صالحة للدراسة والتحليل واستخلاص النتائج.

المطلب الثالث: خصائص مجتمع الدراسة

الجدول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة من حيث: السن، المستوى التعليمي، الأقدمية والوظيفة.

• **المتغير الجنس**

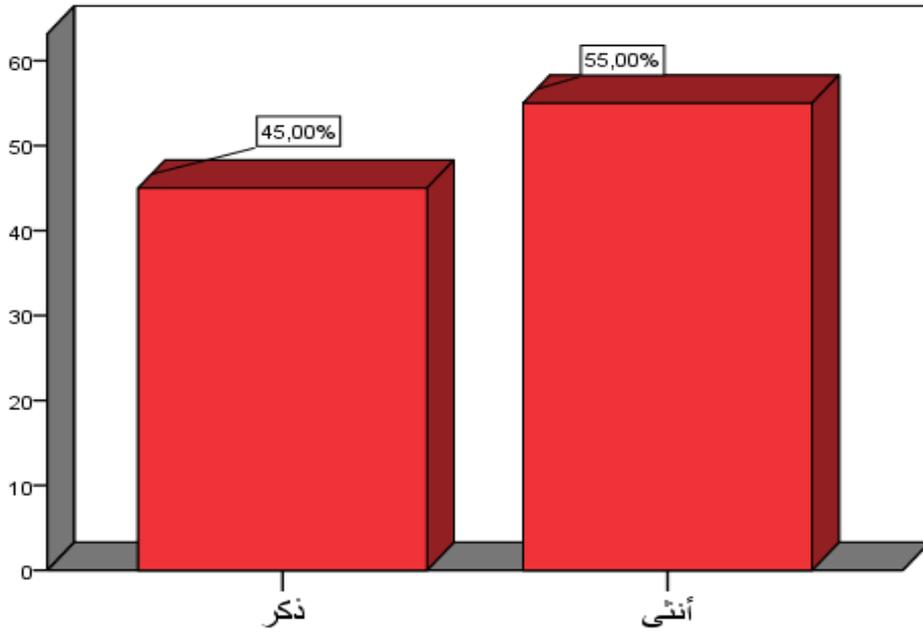
يمثل الجدول الآتي رقم (06) خصائص العينة من حيث متغير الجنس:

الجدول رقم 6: توزيع أفراد العينة من حيث متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
45%	9	ذكر
55%	11	انثي
100%	20	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الشكل رقم: 3 مدرج تكراري يوضح الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه ان تقريبا أكثر من نصف أفراد العينة تتكون من الإناث عددهم 11 أي بنسبة 55% ووجود إجابات من طرف الذكور قدرت بـ 45 % فقط نظرا بالدرجة الأولى يرجع الى تشغيل الإناث أكثر من الذكور.

• أولاً: السن:

يوضح الجدول رقم (07) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

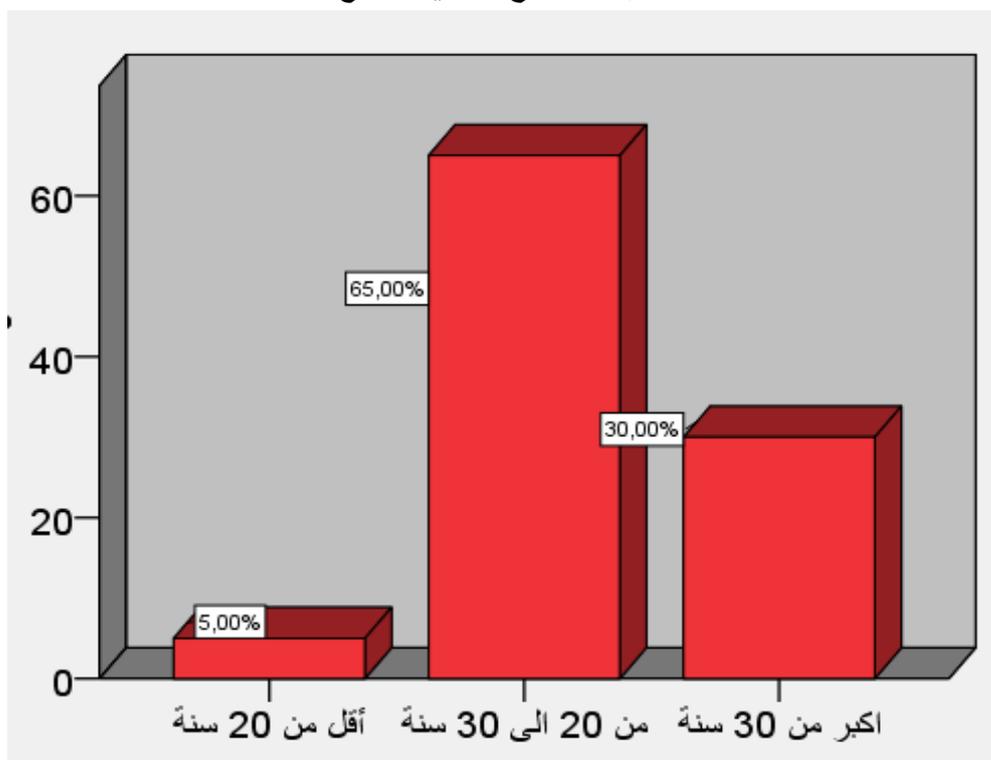
الجدول رقم 7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية %	التكرارات	السن
5%	01	أقل من 20 سنة
65%	13	من 20 الى 30 سنة
30%	06	أكثر من 30 سنة
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل النتائج السابقة لعينة الدراسة حسب متغير السن من خلال الشكل رقم (04):

الشكل رقم: 4 مدرج تكراري يوضح السن



المصدر: من اعداد الطالبتين

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن 65% من أفراد العينة من الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، بينما حصلت الفئة العمرية أكثر من 30 سنة على نسبة 30%، ثم تأتي الفئة العمرية أقل من 20 سنة بنسبة 5%. نفسر هذا التوزيع بين الفئات العمرية لأفراد العينة بتركيزها على الأفراد ذوي الأعمار المتقدمة نسبياً، ذلك لكونها لديهم خبرة مهنية كبيرة وهو ما يساعدهم في التعامل السليم في العمل.

• ثانياً: المستوى التعليمي:

يوضح الجدول رقم 08 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

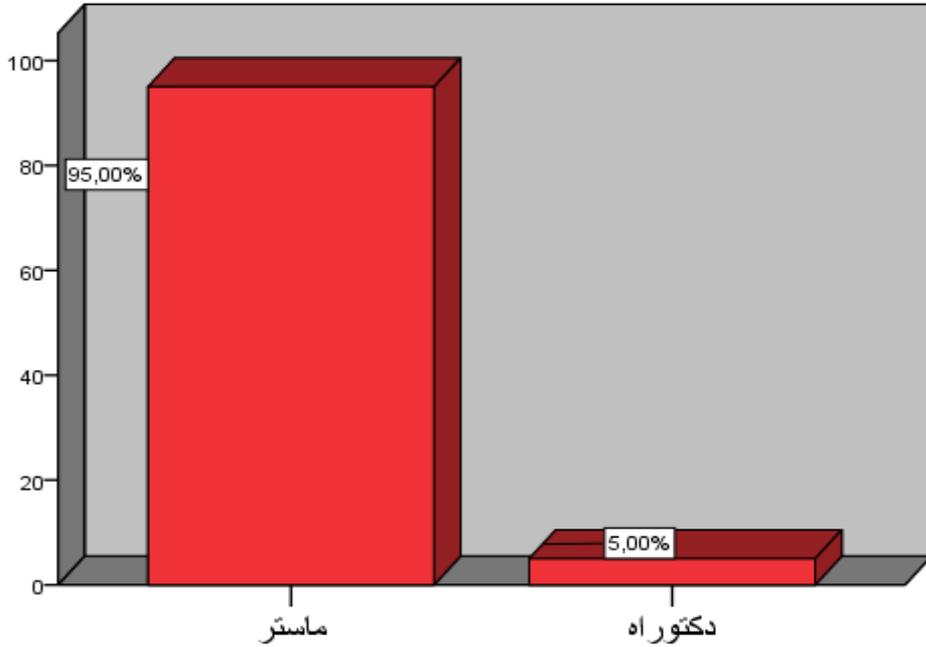
الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الرقم	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية%
1	ماستر	19	95
2	دكتوراه	1	5
	المجموع	20	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل النتائج السابقة لعينة الدراسة حسب متغير التعليمي من خلال الشكل رقم (05):

الشكل رقم: 5 مدرج تكراري يوضح المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن كل عينة الدراسة تقريبا من حملة الشهادات الماستر بنسبة 95% أما بقية عينة الدراسة 5% حاملة لشهادة الدكتوراه والذي بلغ عددهم (1). وهذا يعني أن معبئ الاستبيان بشكل عام لديهم على الأقل الحد الأدنى من الكفاءة العلمية تساعد في الإجابة على فقرات الاستبيان بشكل مناسب.

• ثالثا: الأقدمية المهنية

يوضح الجدول 09 توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية المهنية

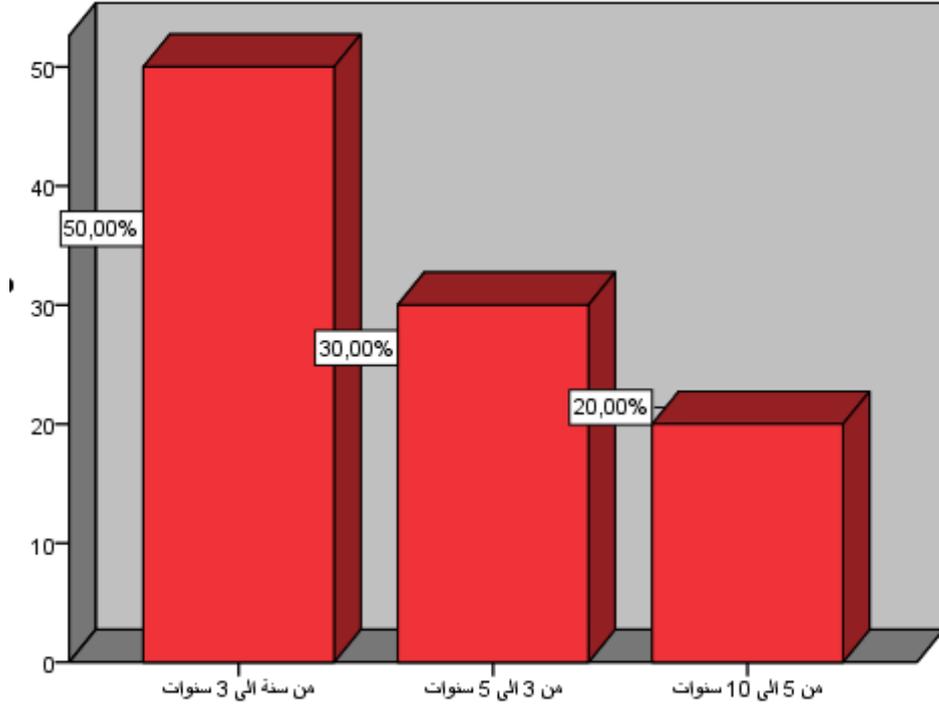
الجدول رقم 9: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	الأقدمية المهنية
50	10	من سنة الى 3 سنوات
30	06	من 3 الى 5 سنوات
20	04	من 5 الى 10 سنوات
100	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

كما يمكن تمثيل النتائج السابقة لعينة الدراسة حسب متغير الأقدمية من خلال الشكل رقم (06):

الشكل رقم: 6 مدرج تكراري يوضح الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن معظم العينة من ذوي الأقدمية من سنة إلى 3 وبنسبة بلغت 30%، ثم ذوي الأقدمية ما بين 3 و5 سنوات، وبنسبة 20%، ثم ذوي الأقدمية أقل من 5 سنوات إلى 10 سنوات وبنسبة بلغت 20%، وتعتبر هذه النسب ذات دلالة جيدة ومفيدة لتحليل نتائج الدراسة، حيث يفترض أن يكون لدى أفراد العينة المام جيد بالموضوع بحكم خبرتهم وأقدميتهم.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

يهدف هذا المبحث إلى اختبار فرضيات الدراسة ولقد اعتمدنا في التحليل على برنامج spss 23 حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار صحة الفرضيات تمثلت في: معامل الارتباط بيرسون، اختبار T (t- Test)، تحليل التباين الخطي Régression وتحليل التباين ANOVA. **المطلب الأول: تحليل نتائج واختبار فرضية المحور الأول.**
أولاً: تحليل فقرات المحور الأول

حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول: التأمينات

الجدول رقم 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمحور الأول من الاستبيان

الرقم	محور الأول: التأمينات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الابعاد	النتيجة
01	توضيح طرق وكيفيات خدمة التأمين البنكي	4,40	0.598	06	مرتفع جدا
02	تقدم الوكالة البنكية كل الخدمات المنصوص عليها في برنامجها	4,20	0.696	04	مرتفع جدا
03	تدريب فريق العمل على كيفية التأمين على الممتلكات	4,20	0.696	04	مرتفع جدا
04	تتقن الأساليب والتقنيات الحديثة في كيفية التأمين على الودائع	4,00	0.858	02	مرتفع
05	التأمين يشكل وسيلة مهمة لتوحيد القوانين المتعلقة بالتأمين	4,05	0.759	03	مرتفع
06	التأمين وسيلة من وسائل تنشيط الإدمان	3,95	0.826	01	مرتفع
07	التأمين عامل من عوامل الحماية والأمان	4,05	0.999	03	مرتفع
08	يقدم التأمين خدمات إيجابية تتمثل في تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية التي قد تلحق به	4,45	0.826	07	مرتفع جدا
09	تقوم فكرة التأمين على حماية ممتلكات الفرد والمؤسسة من الخسارة	4,60	0.681	08	مرتفع جدا
10	التأمين أصبح يشكل جزءا هاما من النشاط المالي والاقتصادي في كل بلد	4,35	0.671	05	مرتفع
	المستوي العام لمحور التأمينات	4.22	0.319		

يتضح من خلال الجدول الوارد أعلاه أن المتوسط العام للإجابات (4.22)، وبانحراف معياري (0.319) أي أن اتجاه الإجابة من المستقصي منهم تتجه نحو الاتجاه الموافق الإيجابي وبدرجة مرتفع ، مما يعكس بأن أغلبية المؤسسات المالية تسعى الى تحقيق الخدمات التأمين كأسلوب ابداعي.

وفيما يلي تحليل العبارات بصفة تفصيلية:

- 1) بالنسبة للعبارة (06) التي جاءت في المرتبة الأول، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (3.95) مع انحراف معياري يقدر ب (0.826)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع وهذا يدل على انه فعلا التأمين وسيلة من وسائل تنشيط الإدمان بدرجة متوسطة.
- 2) بالنسبة للعبارة (04) التي جاءت في المرتبة الثانية، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.0) مع انحراف معياري يقدر ب (0.858)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع وهذا يدل على لان بعض المؤسسات المالية تعمل على تتقن الأساليب والتقنيات الحديثة في كيفية التأمين على الودائع بدرجة متوسطة
- 3) بالنسبة للعبارة (05) والعبارة (07) التي جاءت في المرتبة الثالثة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.05) مع انحراف معياري على توالى يقدر ب (0.759) و (0.999)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع.
- 4) بالنسبة للعبارة (03) التي جاءت في المرتبة الرابعة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.20) مع انحراف معياري يقدر ب (0.696)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع جدا.
- 5) بالنسبة للعبارة (4.35) التي جاءت في المرتبة الخامسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (1.65) مع انحراف معياري يقدر ب (0.671)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع، حيث ان التأمين اصبح بدرجة متوسط جزءا لا يتجزأ من النشاط المالي .
- 6) بالنسبة للعبارة (01) التي جاءت في المرتبة السادسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.40) مع انحراف معياري يقدر ب (0.598)، وهي تعكس توجه الإجابات الى

درجة مرتفع جدا، حيث ان المؤسسة تهتم بـ طرق وكيفيات خدمة التأمين البنكي بدرجة متوسطة.

(7) بالنسبة للعبارة (08) التي جاءت في المرتبة السادسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ (4.45) مع انحراف معياري يقدر بـ (0.826)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة متوسط.

(8) بالنسبة للعبارة (09) التي جاءت في المرتبة السادسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة بـ (4.60) مع انحراف معياري يقدر بـ (0.681)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع جدا.

ثانيا: اختبار الفرضية الأولى

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط Régression وتحليل التباين ANOVA.

- H_0 : لا تسعى الوكالة الى تجنب الخسائر الناجمة وتحسين ادائها من خلال التأمين البنكي كأسلوب ابداعي لزيادة أرباحها عند مستوى معنوية α أقل أو يساوي 0.05.
- H_1 : تسعى الوكالة الى تجنب الخسائر الناجمة وتحسين ادائها من خلال التأمين البنكي كأسلوب ابداعي لزيادة أرباحها عند مستوى معنوية α أقل أو يساوي 0.05.

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط	اختبار جودة النموذج f	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T	النموذج
المتغير التابع: التأمينات					
التأمين البنكي كأسلوب ابداعي لزيادة أرباحها	0.005	10.016	0.407	3.615	0.005

من خلال الدراسة بين لنا ان الوكالة تسعى الى تجنب الخسائر الناجمة وتحسين ادائها من خلال التامين البنكي كأسلوب ابداعي لزيادة أرباحها وهو ما بثبت صحة الفرضية الاول عند مستوي الدلالة الإحصائية $\text{sig} (0.005)$ وهو اقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه يتم رفض الفرضية البديلة " لا تسعى الوكالة الى تجنب الخسائر الناجمة وتحسين ادائها من خلال التامين البنكي كأسلوب ابداعي لزيادة أرباحها"

وكانت قيمة $f = 10.016$ دالة احصائيا عند مستوي معنوي 0.05 وتدل على وجود علاقة بين الوكالة و التامين البنكي كأسلوب ابداعي وصحة الاعتماد على النموذج دون أخطاء، وتشير قيمة $R^2 = 40.7\%$ تقريبا وتبقي نسبة 59.8% تفسرها عوامل اخري إضافة الى أخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة وحدات القياس الأخرى. ونشير نسبة $t = 3.615$ الى ان الوكالة التامين البنكي لا يمكن ان تصل الى الصفر بمعنى يوجد علاقة بينهما.

المطلب الثاني: تحليل نتائج واختبار فرضية المحور الثاني

أولاً: تحليل فقرات المحور الثاني

حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول: إدارة الخطر في الوكالة.

الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمحور الثاني من الاستبيان

الرقم	محور الثاني: ادرة الخطر في الوكالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتب الابعاد	النتيجة
11	تهدف الوكالة الى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها	4,35	0.745	01	مرتفع جدا
12	تعتمد الوكالة على معلومات سابقة للكشف عن الخطر	4,00	0.918	05	مرتفع
13	اتخاذ الاجراءات اللازمة عند عدم قيام العميل (الزبون) بالوفاء بالتزاماته في الوقت	4,20	0.834	03	مرتفع جدا
14	تحويل الخطر الى هيئة متخصصة تتعهد بتحمل نتيجة وقوعه	4,30	0.923	02	مرتفع جدا
15	وضع دليل الخطر في الوكالة يتضمن توضيح الاخطار حسب نوعها	4,10	0.718	04	مرتفع
16	تضع الوكالة شروط واجبة في الخطر حتى يكون قابلا للتأمين	3,55	1.191	06	مرتفع
المستوي العام لمحور ادرة الخطر في الوكالة		4.08	0.523		

يتضح من خلال الجدول الوارد أعلاه أن المتوسط العام للإجابات (4.08)، وبانحراف معياري

(0.523) أي أن اتجاه الإجابة من المستقضي منهم تتجه نحو الاتجاه الموافق الإيجابي

وبدرجة متوسطة

وفيما يلي تحليل العبارات بصفة تفصيلية:

1) بالنسبة للعبارة (11) التي جاءت في المرتبة الاولى، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي

المقدرة ب (4.35) مع انحراف معياري يقدر ب (0.745)، وهي تعكس توجه الإجابات الى

درجة مرتفع جدا، وهذا يدل على ان الوكالة تسعى الى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها بدرجة مرتفع جدا.

2) بالنسبة للعبارة (14) التي جاءت في المرتبة الثانية، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي

المقدرة ب (4.30) مع انحراف معياري يقدر ب (0.923)، وهي تعكس توجه الإجابات الى

درجة مرتفع جدا

3) بالنسبة للعبارة (13) التي جاءت في المرتبة الثالثة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.20) مع انحراف معياري يقدر ب (0.834)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع جدا.

4) بالنسبة للعبارة (15) التي جاءت في المرتبة الرابعة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.10) مع انحراف معياري يقدر ب (0.718)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع.

5) بالنسبة للعبارة (12) التي جاءت في المرتبة الخامسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.00) مع انحراف معياري يقدر ب (0.918)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع زهدا يدل على ان المؤسسة تعتمد الوكالة على معلومات سابقة للكشف عن الخطر بدرجة مرتفع

6) بالنسبة للعبارة (16) التي جاءت في المرتبة السادسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (3.55) مع انحراف معياري يقدر ب (1.191)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع، ومنه يمكن القول لان المؤسسة تعمل على وضع بعض الشروط من اجل الابتعاد عن المخاطر

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط Régression وتحليل التباين ANOVA.

• H_0 : الوكالة لا تهتم بإدارة الخطر بشكل كافي مما أثر ايجابيا على تأميناتها عند مستوى معنوية α أقل أو يساوي 0.05.

• H_1 : الوكالة تهتم بإدارة الخطر بشكل كافي مما أثر ايجابيا على تأميناتها عند مستوى معنوية α أقل أو يساوي 0.05.

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط	اختبار جودة النموذج f	معامل التحديد R^2	اختبار التأثير T	النموذج
المتغير التابع: التامينات					
الاهتمام بإدارة الخطر بشكل كافي	0.002	12.377	0.407	3.518	0.005

ونستنتج من خلال النتائج ان الفرضية الثانية صحيحة عند مستوى الدلالة الإحصائية $\text{sig} (0.005)$ اقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه يتم رفض الفرضية البديلة " الوكالة لا تهتم بإدارة الخطر بشكل كافي مما أثر ايجابيا على تأميناتها " وكانت قيمة $f = 12.377$ دالة احصائيا عند مستوي معنوي 0.05 وتدل على وجود علاقة بين الوكالة وإدارة الخطر وصحة الاعتماد على النموذج دون أخطاء، وتشير قيمة $R^2 = 35.8\%$ تقريبا وتبقي نسبة 64.2% تفسرها عوامل اخري إضافة الى أخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة وحدات القياس الأخرى.

ونشير نسبة $t = 3.518$ الى ان علاقة بين الوكالة وإدارة الخطر لا يمكن ان تصل الى الصفر بمعنى يوجد علاقة بينهما.

المطلب الثالث: تحليل نتائج واختبار فرضية المحور الثالث

أولاً: تحليل فقرات المحور الثالث

حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان الخاصة بالمحور الأول: التأمين البنكي كوسيلة ابداعية في المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بالمحور الثالث من الاستبيان

النتيجة	ترتيب الابعاد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الثالث: التأمين البنكي كوسيلة ابداعية في المؤسسة محل الدراسة	الرقم
مرتفع جدا	02	0.688	4,50	تستخدم وكالتكم طرقا ابداعية وتكنولوجية متطورة في تقديم خدماتها التأمينية البنكية	17
مرتفع جدا	03	0.733	4,30	يعمل التأمين البنكي على عدة مجالات إبداعية بما فيها تطوير المنتجات والخدمات الجديدة لمسايرة التغيرات الجارية	18
مرتفع جدا	01	0.410	4,80	تستخدم الوكالة احدث قنوات التوزيع للوصول الى المؤمنين لتسيير خدمة التأمين البنكي	19
مرتفع	05	0.759	4,05	القدرة على التفكير الابداعي وتزويد السوق التأمينية البنكية	20
مرتفع	06	0.686	3,95	يعتبر الابداع من الامور الهامة لجميع المؤسسات التي تسعى الى تحقيق الازدهار في ظل التنافس	21
مرتفع	04	0.745	4,15	تصميم عروض تتوافق مع تطلعات الزبائن خصوصا لتنوع المخاطر	22
		0.346	4.29	المستوي العام لمحور التأمين البنكي كوسيلة ابداعية في المؤسسة محل الدراسة	

يتضح من خلال الجدول الوارد أعلاه أن المتوسط العام للإجابات (4.29)، وبانحراف

معيارى (0.346) أي أن اتجاه الإجابة من المستقصي منهم تتجه نحو الاتجاه الموافق

الإيجابي وبدرجة مرتفع.

وفيما يلي تحليل العبارات بصفة تفصيلية:

1) بالنسبة للعبارة (19) التي جاءت في المرتبة الاول، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي

المقدرة ب (4.80) مع انحراف معياري يقدر ب (0.410)، وهي تعكس توجه الإجابات الى

درجة مرتفع جدا ، وهذا يدل على ان المؤسسة تهتم بدرجة متوسطة باستخدام أحدث قنوات

التوزيع للوصول الى المؤمنين لتسيير خدمة التأمين البنكي.

2) بالنسبة للعبارة (17) التي جاءت في المرتبة الثانية، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.50) مع انحراف معياري يقدر ب (0.688)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع جدا.

3) بالنسبة للعبارة (18) التي جاءت في المرتبة الثالثة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.30) مع انحراف معياري يقدر ب (0.733)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع جدا ، وهذا يدل على ان المؤسسة تهتم بدرجة متوسط بتطوير المنتجات والخدمات من اجل كسب الزبائن.

4) بالنسبة للعبارة (22) التي جاءت في المرتبة الرابعة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.15) مع انحراف معياري يقدر ب (0.745)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع ، وعليه يمكن القول ان المؤسسة تهتم بزبائنها بدرجة متوسطة من اجل البقاء والاستمرارية.

5) بالنسبة للعبارة (20) التي جاءت في المرتبة الخامسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (4.05) مع انحراف معياري يقدر ب (0.759)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع

6) بالنسبة للعبارة (21) التي جاءت في المرتبة السادسة، حيث تظهر قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب (3.95) مع انحراف معياري يقدر ب (0.686)، وهي تعكس توجه الإجابات الى درجة مرتفع ، وهذا يدل على ان الابداع من الامور الهامة لجميع المؤسسات التي تسعى الى تحقيق الازدهار في ظل التنافس بدرجة مرتفع.

ثالثا: اختبار الفرضية الرئيسية

تم اختبار هذه الفرضية بتحليل الانحدار الخطي البسيط Régression وتحليل التباين ANOVA.

- H_0 : " لا يتم تحسين التامين البنكي كأسلوب ابداعي من خلال تدريب وتحفيز المورد البشري الفعال لمواجهة المخاطر الذي يساهم في رفع الاداء وتقليل الخطر لدى المؤسسات المالية" عند مستوى معنوية x أقل أو يساوي 0.05.

- H_1 : " يتم تحسين التامين البنكي كأسلوب ابداعي من خلال تدريب وتحفيز المورد البشري الفعال لمواجهة المخاطر الذي يساهم في رفع الاداء وتقليل الخطر لدى المؤسسات المالية" عند مستوى معنوية x أقل أو يساوي 0.05

النموذج	اختبار التأثير T	معامل التحديد R^2	اختبار جودة النموذج f	معامل الارتباط	المتغيرات المستقلة
المتغير التابع: التأمينات					
0.001	3.855	0.452	14.864	0.001	تدريب وتحفيز المورد البشري الفعال لمواجهة المخاطر

ونستنتج من خلال النتائج ان الفرضية الرئيسية صحيحة عند مستوى الدلالة الإحصائية

(0.001) sig أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه يتم رفض الفرضية البديلة " لا يتم

تحسين التامين البنكي كأسلوب ابداعي من خلال تدريب وتحفيز المورد البشري الفعال

لمواجهة الخطر الذي يساهم في رفع الاداء وتقليل الخطر لدى المؤسسات المالية " .

وكانت قيمة $f = 14.864$ دالة احصائيا عند مستوى معنوي 0.05 وتدل على وجود علاقة

بين تحسين التأمينات و رفع الاداء وتقليل الخطر وصحة الاعتماد على النموذج دون أخطاء،

وتشير قيمة $R^2 = 38.5\%$ تقريبا وتبقي نسبة 61.5% تفسرها عوامل اخري إضافة الى

أخطاء العشوائية الناتجة عن عدم دقة وحدات القياس الأخرى.

ونشير نسبة $t = 3.855$ الى ان علاقة بين تحسين التأمينات ورفع الاداء وتقليل الخطر لا يمكن ان تصل

الى الصفر بمعنى يوجد علاقة بينهما.

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة

تناولنا من خلال هذه الدراسة بالبحث إلى أي مدى يساهم التأمين البنكي كأسلوب ابداعي في المؤسسات المالية، وكذا لما تم التطرق إليه في الجانب النظري والجانب التطبيقي، ان التأمين البنكي يلعب دورا هاما في تجنب المخاطر التي تواجهه والحد منها كليا والعمل على مواجهتها واتباع سياسات واستراتيجيات حديثة ومتطورة بما فيها الإبداع باتخاذها وسيلة يتقيد بها، فا التأمين البنكي يعتبر وسيلة تسويقية لا تقتصر على المؤسسات المالية فقط بل أيضا لها أثر إيجابي على التنمية الاقتصادية بزيادة الطلب وشدة المنافسة بين هذه المؤسسات

وقد استهدف تسليط الضوء على كيفية تسخير خدمات التأمين كأسلوب ابداعي في بنك التنمية والفلاحة الريفية -وكالة تبسة وتزويد الوكالة ببعض المقترحات والمفاهيم من أجل تبنيها لفكرة الإبداع وتجسيدها على ارض الواقع

اختبار الفرضيات:

من خلال هذه الدراسة يتم تحليل مشكلة البحث والتعرف على مدى مساهمة التأمين البنكي في المؤسسات المالية "بنك التنمية والفلاحة الريفية وكالة تبسة، تم التوصل إلى مجموعة من الفرضيات المعتمدة في هذه الدراسة ومن ثم الإجابة على الإشكالية المطروحة

الفرضية الرئيسية: وهي يتم تحسين التأمين البنكي كأسلوب ابداعي من خلال تدريب وتحفيز المورد البشري الفعال الذي يساهم في رفع الأداء لدى المؤسسات المالية حيث تم إثبات صحة هذه الفرضية من خلال الدراسة وجدنا أن هناك عدة طرق لتحسين البنوك من أدائها وخدماتها في المؤسسة وتحقيق ميزة تنافسية عالية.

الفرضية الفرعية الأولى: تتعلق بسعي المؤسسات إلى تحسين أدائها من خلال التأمين البنكي كأسلوب ابداعي لزيادة أرباحها، فرضية صحيحة وهذا راجع للخدمات التي تقدمها البنوك من اقراض، تأمين بكل أنواعه.

الفرضية الفرعية الثانية: تقول أن الوكالة تسعى إلى تجنب الخسائر الناجمة عن الخطر الذي يتعرض لها وحمايتها، هذه الفرضية صحيحة تسعى البنوك جاهدة للحرص الكبير على ان لا تتعرض إلى اخطار

وذلك بقيامها مجموعة من الخطوات لتجنب الخطر تمثلت في تحديد الهدف، اكتشاف الخطر، تقييمه، وتنفيذه، وفي الاخير تقييمه لمراجعتة

الفرضية الفرعية الثالثة: تمثلت ان الوكالة لا تهتم بإدارة الإبداع بشكل كاف وهو ما أدى بالانعكاس سلبا على أدائها، فرضية خاطئة من خلال ما تمسناه في الوكالة غياب تام لثقافة الإبداع فالوكالة تقدم خدمات ولا تحرص علا تجديدها وابتكار حاجة جديدة ومتطورة فيها.

نتائج الدراسة:

من خلال هذا البحث امكنا التوصل إلى جملة النتائج:

-التأمين هو الوسيلة الأنجع للحماية من التبعات المالية لمختلف المخاطر التي تواجهها والحد منها؛

-التأمين يمثل ضمان للبنك؛

-وجود علاقة تكاملية بين البنوك وشركات التأمين باعتبارهما من المؤسسات المالية الهامة التي تدفع

بعجلة التنمية من خلال تقديم خدمات متبادلة فيما بينها؛

-خدمة التأمين البنكي في تطور ملحوظ ومستمر منذ تاريخ ظهور هذه الخدمة؛

-الإبداع هو وسيلة في يد المؤسسة لخلق أفكار وتجسيدها علا ارض الواقع وذلك من أجل البقاء في بيئة

متغيرة ومنافسة؛

-الإبداع يحقق ميزة تنافسية للمؤسسة ومدى بقائها في السوق؛

الإبداع في الوكالة منخفض وشبه منعدم فيها وهذا راجع لعدم قدرة المؤسسة علا تبني هذه الاستراتيجية

والنهوض بيها؛

التوصيات:

يجب على الوكالة ان تخلق وتنتشر ثقافة التأمين بوضع دليل الأخطار المالية داخل البنوك

-من أجل نجاح التأمين البنكي يجب على الوكالة تحسيس بالفوائد التي تعود على المتدخلين من شركات

التأمين، البنوك الزبون وهو المفتاح الأنجح لها؛

- ينبغي على الوكالة ان تشجع وتدعم استراتيجية الإبداع والابتكار بمختلف أنواعها وذلك لاعتمادها منهجية معينة، وإخراج المعرفة إلى واقع ملموس؛
- يجب على الوكالة إنشاء نظام حوافز ومكافئات للعاملين، من أجل تحفيزهم علا الإبداع وتجسيد أفكارهم.

آفاق البحث:

بعد التطرق إلى هذه الدراسة تبين عدة مواضيع تحتاج إلى دراسات منها

- دور النظم المعلوماتية بين البنك وشركات التأمين

- اثر الإبداع في تقديم خدمات التأمين البنكي



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

1. إبراهيم على إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين - دار المريخ - الإسكندرية، 2006.
2. أسامة خيرى، الإبداع والابتكارات، دار الحرية للنشر والتوزيع، ط1، الأردن - عمان، 2012.
3. أسامة غرمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع ط 1، الأردن، عمان، ط1، 2010.
4. بريش عبد القادر، محمد حمو، أفاق تقديم البنوك الجزائرية لمنتجات تأمينية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، الشلف، الجزائر، 2008.
5. بلال خلف السكارنة، تحليل وتحديد الإحتياجات التدريبية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
6. جبار عبد الرزاق، واقع وخصوصية الابتكار في نشاط التأمين، قطاع حاله التأمين بالجزائر، العدد 55، 2018، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه الشلف، الجزائر.
7. جمال خير الله، الإبداع الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2000.
8. حربى محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر (النظرية والتطبيق)، دار وائل للنشر والتوزيع الأردن، عمان، ط1، 2008.
9. حربى محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التأمين وإدارة الخطر، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
10. حربى محمد عريقات، التأمين وإدارة الخطر النظرية والتطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 1، 2008، الأردن، عمان.
11. ريم بوتواله، محاضرات في مقياس إدارة المخاطر المالية - وفق المقرر الوزاري للسنة الثالثة تخصص إدارة مالية - جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - قسم علوم التسيير - 2018-2019.
12. أسامة عزمي سلام، د. شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط1، 2007.

13. حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل، التامين وإدارة الخطر، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، ط1، 2008 .
14. زيد منير عبوي، إدارة التامين والمخاطر + دار كنوز المعرفة، الأردن، عمان، ط1، 2007.
15. شقيري نور موسى واخرون، إدارة المخاطر، دار المسيرة-عمان، الطبعة الأولى، 2012.
16. شاكر القويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989.
17. شقيري نوري موسى، واخرون، إدارة المخاطر، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2012.
18. طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (افراد، إدارات، شركات، بنوك)، الدار الجمعية، الإسكندرية، مصر، 2007.
19. عبد احمد ابوبكر، وليد إسماعيل السيفوا، إدارة الخطر والتامين، دار اليازوري العلمية، للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2009.
20. عبد الغفار حنفي، ادارة المصاريف، دار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2002 .
21. عمر موساوي، الملتقى الدولي السابع للصناعة التأمينية، الواقعة العملي وفاق التطوير، تجارب الدول، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعه حسيبه بن بوعلي، الشلف-الجزائر، يوم 3-4 ديسمبر، 2012.
22. عيد احمد ابوبكر، وليد إسماعيل السيقو، دا البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2009.
23. فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، ادارة البنوك، مدخل كمية استراتيجي معاصر، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط2، 2000.
24. فنان إبراهيم، محاضرات في التامين البنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه امجد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2017.
25. قاسم حسين صالح، الإبداع وتذوق الجمال، دجله النشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2019.
26. كارين اهورشر، اساسيات إدارة المخاطر المالية- مكتبة الحرية للنشر والتوزيع- القارة- العبور، 2008.
27. محمود إبراهيم نور واخرون، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، 2012.

28. مختار محمود الهانسي، التامين التجاري والاجتماعي، الجوانب النظرية والاسس الرياضية، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، ش مدرسة ابن القيس، المعمورة، طبعة 1، 2008.
29. مصطفى رشدي تسيحة، الاقتصاد النقدي و المصرفي، دار الفكر، الإسكندرية، 1985.
30. مؤيد عبد الحسين الفضل، الابداع في اتخاذ القرارات الادارية، اسراء للنشر والتوزيع عمان- الاردن، 2011.
31. يوسف حجيم الطاتي، وآخرون، إدارة التامين والمخاطر، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2011.

ثانيا: الملتقيات

32. نبيل قبلي، التامين المصرفي في الجزائر بين النظرية والواقع، الملتقى العلمي الدولي السابع حول: الصناعة التأمينية، الواقع العملي وأفاق التطوير، تجارب الدول، جامعه الشلف، الجزائر، 2012.
33. نبيل قبلي، نقماري سفيان، التامين المصرفي في الجزائر بين النظرية والواقع، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وأفاق التطوير، تحارب الدول، كليه العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعه حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2012.

ثالثا : المذكرات والأطروحات

34. صوارد يوسف "محاولة تقدير خطر عدم تسديد القر التتقيطي والتقنية العصبية الاصطناعية بالبنوك الجزائرية" أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة تلمسان، 2008.
35. عبدلي لطيفة، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاق، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعه ابي بكر بلقايد، الجزائر، 2012.

الملاحق



الملحق رقم 01

CONDITIONS GENERALES

Assurance Multirisques Bétail

Conventions spéciales

SAA

VISA N° 03/MF/DGT/DASS du 30.07.2007 10

CONDITIONS GENERALES

Assurance Multirisques Bétail

CONVENTION SPECIALE
Incendie, Explosions et Chute de la foudre
(Codification : 8.1.3)Article 01 :
Objet et étendue
de la garantie

La Société garantit dans la limite du capital fixé au contrat, les pertes directes subies par l'assuré à la suite de dommages matériels causés aux biens immobiliers, mobiliers et cheptels vifs résultant de :

- **L'incendie** : c'est-à-dire, d'une combustion avec flammes, en dehors d'un foyer normal, susceptible de dégénérer en incendie véritable.
- **Les explosions** : de convention expresse, l'explosion est une action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur.
- **La chute de la foudre** dûment constatée sur les biens assurés.
- **L'électricité** sous réserve des dispositions concernant les dommages subis par les appareils électriques et leurs accessoires prévues ci-dessous.

Les dommages matériels garantis sont ceux causés aux :

- 1- Bâtiments de l'exploitation et leurs dépendances,
- 2- Contenu des bâtiments assurés, à savoir, les marchandises, les produits de l'exploitation, mobiliers, matières premières et produits divers nécessaires à l'activité de l'assuré,
- 3- Matériel d'exploitation et outillages divers,
- 4- Cheptel vif se trouvant dans les bâtiments de l'exploitation ou à leurs abords immédiats.

Moyennant le paiement d'une prime, la garantie est étendue dans la limite des valeurs garanties figurant aux conditions particulières du présent contrat :

- 1) – **Au recours des voisins et des tiers**, c'est-à-dire, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir, en vertu de l'article 124 et suivants du code civil, pour tous dommages matériels résultant d'un incendie ayant pris naissance dans les biens assurés.
- 2) – **Aux dommages électriques**, c'est-à-dire, les dommages matériels, autres que ceux résultant de l'incendie ou de l'explosion, subis par les machines, les transformateurs, les moteurs et les appareils électriques ou électroniques et leurs accessoires ainsi que les canalisations électriques (autres que les canalisations enterrées) à la suite d'un incendie ou d'une explosion prenant naissance à l'intérieur de ces objets, d'accidents d'ordre électrique y compris ceux qui sont dus à la chute de la foudre ou à l'influence de l'électricité atmosphérique.

La garantie ne porte que sur un matériel en parfait état d'entretien et de fonctionnement couvert au titre de la garantie Incendie.
Sont exclus de cette garantie, les fusibles, les résistances chauffantes, les lampes et tubes électroniques de toute nature, ainsi que les dommages dus à l'usure ou à un dysfonctionnement mécanique quelconque, au bris de machine et l'ensemble du matériel informatique. Sont également exclus, les dommages pouvant résulter des troubles apportés dans la fabrication, les contenus des appareils de réfrigération, tanks à lait et tout autre appareil à atmosphère contrôlée.

SAA

VISA N° 03/MF/DGT/DASS du 30.07.2007 11

CONDITIONS GENERALES

Assurance Multirisques Bétail

Article 02 :
Autres risques
garantis

Dans la limite des montants figurant aux conditions particulières, peuvent également faire l'objet de l'assurance les dommages matériels consécutifs :

- A la chute d'appareils de navigation aérienne et d'engins spatiaux ou de parties d'appareils ou d'objets tombant de ceux-ci.
- A l'ébranlement dû au franchissement du mur du son par un aéronef.
- Aux chocs de véhicules terrestres identifiés appartenant à des tiers (à l'exclusion de celui d'un occupant des lieux).
- Aux tremblements de terre.
- Aux frais de déblais, de démolition et enlèvement des décombres après un sinistre garanti.
- Aux frais de déplacement et remplacement après un sinistre garanti du matériel, des animaux et autres objets dans le cas où le déplacement serait indispensable.
- Aux frais et honoraires d'experts.

Article 03 :
Exclusions

Outre les exclusions prévues par les dispositions communes, ne sont pas garantis sauf convention contraire :

- Les dommages causés ou provoqués intentionnellement par l'assuré ou avec sa complicité ;
- La disparition par la faute de l'assuré des objets assurés à l'occasion d'un incendie (article 47 de l'ordonnance 85-07 du 25.01.1995 modifiée et complétée) ;
- Les dommages dus aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité ainsi que les sinistres dus aux effets de radiation provoqués par l'accélération artificielle des particules ;
- Les dommages ne pouvant être considérés comme provenant d'un incendie tels que les accidents de fumeur, les objets tombés dans un foyer, ou ceux occasionnés par la seule action de la chaleur sans embrasement ou par le contact direct et immédiat d'une substance incandescente s'il n'y a pas eu d'incendie véritable.

Article 04 :
Formalités à
remplir à la
souscription

A la souscription, l'assuré est tenu de :

- Déclarer toutes les circonstances connues de lui permettant à l'assureur d'apprécier les risques qu'il prend à sa charge ;
- Il doit également faire sa déclaration de risque en précisant notamment :
 - La nature de la construction et la couverture des bâtiments de l'exploitation,
 - La valeur des bâtiments,
 - La nature et la valeur des marchandises, des approvisionnements, des produits de l'exploitation, du mobilier et produits divers,
 - La nature et la valeur du matériel d'exploitation, outillage et autres équipements,
 - Le nombre et la valeur du bétail en élevage,
 - Le mode de chauffage des bâtiments d'élevage.

SAA

VISA N° 03/MF/DGT/DASS du 30.07.2007 12

الملحق رقم (02)

CONDITIONS GENERALES

Assurance Multirisques Bétail

ASSURANCES MULTIRISQUES BÉTAIL DU CONTRAT

Le présent contrat est régi, tant par l'ordonnance 95-07 du 25-01-95 relative aux assurances, modifiée et complétée par la loi 06-04 du 20-02-2006 et par l'ordonnance 75-58 du 26 septembre 1975 portant code civil. Il est constitué par les présentes conditions générales et particulières annexées.

CHAPITRE I : OBJET ET ETENDUE DE LA GARANTIE

Article 01 :
Objet de la
garantie

La Société garantit, dans la limite des montants fixés aux conditions particulières et conformément aux conventions spéciales ci-après, la perte pécuniaire subie par l'assuré résultant des événements suivants :

1. L'incendie, les explosions et la chute de la foudre,
2. les inondations,
3. la tempête,
4. les dégâts des eaux,
5. la responsabilité civile générale,
6. la Mortalité du bétail.

Article 02 :
Limite
territoriale

L'assurance ne produit ses effets qu'à l'intérieur du territoire national et, principalement, sur les lieux de l'exploitation précisés aux conditions particulières.

CHAPITRE II : RISQUES EXCLUS

Article 03 :
Exclusions

Sauf convention contraire, sont exclus des garanties :

- ▶ Les dommages corporels, c'est-à-dire, l'atteinte à l'intégrité physique des personnes,
- ▶ Les dommages causés par les guerres civile et étrangère, les grèves, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme et de sabotage,
- ▶ Les dommages occasionnés directement ou indirectement par des éruptions volcaniques, tremblement de terre et toutes autres calamités naturelles non garantie,
- ▶ Les destructions d'espèces monnayées, de titres de toute nature, de billets de banque, le vol des biens assurés,
- ▶ Les dégâts causés directement ou indirectement par la désintégration d'un noyau atomique,
- ▶ Les dommages dus à un glissement de terrain ou à l'écroulement des bâtiments,
- ▶ Les dommages résultant d'un défaut d'entretien, de fabrication, d'un vice propre, de la fermentation ou de l'oxydation,
- ▶ La perte d'exploitation et les pertes indirectes.

Par ailleurs, demeurent formellement exclus :

- ▶ Les dommages résultant de la négligence manifeste de l'assuré ou de ses préposés,
- ▶ Les dommages causés intentionnellement par l'assuré ou ses préposés.

saa

VISA N° 03/MF/DGT/DASS/du 30.07.2007

CONDITIONS GENERALES

Assurance Multirisques Bétail

CHAPITRE III : FORMATION ET DUREE DU CONTRAT

Article 04 :
Déclaration
de risque

La police et les avenants sont établis d'après les déclarations de l'assuré. Celui-ci, est tenu, lors de la souscription, notamment pour l'appréciation du risque, de répondre exactement à toutes les questions écrites et/ou orales de l'assureur et doit déclarer, exactement, sous peine de l'application des sanctions prévues à l'article 20 ci-après, toutes les circonstances du risque connues de lui.

Article 05 :
Prise d'effet
du contrat

Le contrat est parfait dès sa signature par les parties. Toutefois, il ne produira ses effets qu'à la date fixée aux conditions particulières ou à défaut, le lendemain à zéro heure du paiement de la prime (article 17 de l'ordonnance 95-07 du 25.01.95 modifiée et complétée).
Sous réserve de l'article 8, alinéa 2^{ème} de l'ordonnance sus visée, les mêmes dispositions s'appliquent à tout avenant intervenant au contrat.

Article 06 :
Durée de la police-
Tacite reconduction

Le contrat est conclu pour la durée d'UN (01) AN ferme ou avec clause expresse de tacite reconduction.
Lorsque le contrat contient une clause de tacite reconduction, il est reconduit d'année en année, sauf dénonciation par l'une des parties, UN (01) MOIS au moins, avant l'expiration de l'année d'assurance en cours.
La durée de la police est décomptée en années légales ou exercices du 1^{er} janvier au 31 décembre. Le temps restant à courir de la souscription de la police au 31 décembre compte pour un exercice et donne lieu au calcul d'un prorata de prime.

CHAPITRE IV : OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 07 :
Paiement des
primes

Les primes sont payables annuellement d'avance, le jour de la signature du contrat ou aux périodes convenues entre les parties.
La Société est tenue de rappeler à l'assuré l'échéance de la prime fixée dans le contrat, au moins UN MOIS (01) à l'avance en lui indiquant la somme à payer et le délai de règlement (Articles 15, alinéa 2 et 16, alinéas 1 et 2 de l'ordonnance 95-07 du 25.01.95 modifiée et complétée).
Lorsque la police comporte une clause de tacite reconduction et prend effet au cours du 4^{ème} trimestre, la prime de l'année suivante est payable en même temps que le prorata.

Article 08 :
Conséquence
du retard de
paiement

A défaut de paiement de la prime due dans les QUINZE (15) jours de son échéance et conformément à l'article 16, alinéa 3 de l'ordonnance 95-07 du 25.01.95 modifiée et complétée, la Société doit mettre en demeure l'assuré, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'avoir à payer la prime dans les TRENTE (30) jours qui suivent.
Passé ce délai prescrit et sans autre préavis, la Société a la faculté de suspendre automatiquement les garanties.
Le remise en vigueur des garanties ne peut intervenir qu'après paiement de la prime due et ne prendront effet que le lendemain à midi (article 16, alinéa 6 de l'ordonnance 95-07 du 25.01.95 modifiée et complétée).

saa

VISA N° 03/MF/DGT/DASS/du 30.07.2007

الملحق رقم (03)

CONDITIONS GENERALES

Assurance Multirisques Bâtiment

CONVENTION SPECIALE
Inondations (Codification : 8.4.2)

Article 01 : Objet de la garantie	La Société garantit, dans la limite du capital fixé aux conditions particulières du contrat, les pertes causées aux biens et cheptels vifs assurés à la suite d'inondations. Par inondation, il faut entendre : * le débordement ou déviation de leurs cours normaux, de tous cours d'eau ou étendue d'eau, naturel ou artificiel. * l'écoulement ou l'accumulation d'eau sur le sol.
Article 02 : Exclusions	Outre les exclusions prévues par les dispositions communes des présentes conditions générales, la Société ne garantit pas, sauf convention contraire : * Les fuites d'eau provenant de canalisation, tuyaux, robinets et vannes appartenant à l'assuré ou placés sous sa responsabilité lorsque ces robinets ou vannes sont restés ouverts pour une raison quelconque, lorsqu'il y a eu rupture de canalisation, de tuyaux, détérioration d'une vanne ou d'un robinet quelle qu'en soit l'origine. De convention expresse entre les parties, on entend par événement, les dégâts survenus dans les 48 heures qui suivent le moment où les biens assurés ont subi les premiers dommages.
Article 03 : Limitation de la garantie	Au titre des dommages dus aux inondations, la garantie de la Société est limitée, par année d'assurance, aux montants indiqués aux conditions particulières du contrat.
Article 04 : Déclaration de sinistre	En cas de sinistre et dès qu'il en a eu connaissance, l'assuré est tenu d'informer la Société au plus tard dans les SEPT (07) JOURS, sauf cas fortuit ou de force majeure.
Article 05 : Franchise	En cas de sinistre, l'assuré conservera à sa charge, une franchise absolue de DIX pour-cent (10 %) du montant de l'indemnité sans que celle-ci ne soit inférieure au minimum fixé par les conditions particulières du contrat.

saa

VISA N° 03/MF/DGT/DASS du 30.07.2007

CONDITIONS GENERALES

Assurance Multirisques Bâtiment

CONVENTION SPECIALE
Tempête (Codification : 8.3.3)

Article 01 : Objet de la garantie	La Société garantit, dans la limite du capital fixé aux conditions particulières du contrat, les dommages causés aux biens et cheptel vif assurés par la tempête, c'est-à-dire par l'action directe : * Du vent ou le choc d'un objet renversé ou projeté par le vent lorsque celui-ci est d'une violence telle qu'il détruit, brise ou endommage un certain nombre de bâtiments de bonne construction, etc. ...) dans un rayon de CINQ (5) Kilomètres. En cas de besoin, la Société peut demander à l'assuré et aux frais de ce dernier, de produire à titre de complément de preuve, une attestation de la station de météorologie nationale la plus proche indiquant qu'au moment du sinistre, le phénomène dommageable pour la région des lieux sinistrés avait une intensité exceptionnelle et que la vitesse du vent était supérieure à Cent Kilomètre/Heure (100Km/h). * De la grêle sur les toitures, * Du poids de la neige (ou de la glace) accumulée sur les toitures ; Cette garantie s'étend, en outre, aux dommages de mouille qui peuvent s'en suivre du fait de la destruction partielle ou totale, du bâtiment assuré ou renfermant les objets et cheptels assurés, par l'action directe du vent, de la grêle sur les toitures ou de la neige accumulée sur les toitures et à condition que les dommages de mouille aient pris naissance dans les 48 Heures suivant le moment de la destruction.
Article 02 : Exclusions	Outre les exclusions prévues par ailleurs par les dispositions communes, ne sont pas garantis, sauf convention contraire : * Les dommages résultant d'un défaut de réparation ou d'entretien indispensables incombant à l'assuré (tant avant qu'après sinistre) sauf cas de force majeure ; * les dommages occasionnés directement ou indirectement, même en cas d'orage, par les eaux de ruissellement, l'engorgement et le refoulement des égouts, par les inondations, les raz de marée, les marées, le débordement des sources, de cours d'eau et, plus généralement, par la mer et les autres plans d'eau naturels ou artificiels ainsi que par les masses de neige ou de glace en mouvement ; * les dommages de mouille et ceux occasionnés par le vent aux bâtiments non entièrement clos et couverts et leur contenu ; * les dommages aux bâtiments suivants ainsi que leur contenu : 1- bâtiments dont la construction ou la couverture comporte, en quelque proportion que ce soit, des plaques de toute nature non posées et non fixées selon les règles de l'art, 2- bâtiments clos au moyen de bâches ou dont la construction ou la couverture comporte, en quelque proportion que ce soit, des matériaux tels que carton ou feutres bitumés, toile ou papier goudronnés, feuilles ou films de matières plastiques, non fixés sur panneaux ou voligeage jointifs selon les règles de l'art. Toutefois, restent couverts par la présente assurance, les dommages, aux bâtiments et à leur contenu, occasionnés par le poids de la neige accumulée sur les toitures ou par la grêle sur les toitures dans le cas

saa

VISA N° 03/MF/DGT/DASS du 30.07.2007

المحلق رقم (04)
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشيخ العربي التبسي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال

استبيان

تحية طيبة وبعد/

أتشرف بوضع هذه القائمة الاستبائية بين أيديكم والتي تدخل ضمن متطلبات تحضير لمذكرة
ماستر في علوم التسيير، وتهدف إلى معرفة " تسيير خدمات التأمين كأسلوب إبداعي في
مؤسسة مالية " وذلك لنتمكن للوصول إلى نتائج صحيحة.
إن نجاح هذا البحث مرتبط بمدى تعاونكم معنا، آمليين منكم التكرم بالإطلاع على كل عبارة
من عبارات محاور المقياس والإجابة عليها بكل دقة وموضوعية وذلك من أجل خدمة البحث
والذي يهدف إلى معرفة العلاقة بين تسيير خدمات التأمين كأسلوب إبداعي في مؤسسة
مالية، ونؤكد لكم حرصنا الشديد على سرية البيانات المقدمة من قبلكم وأنها لا تستخدم إلا في
إطار البحث العلمي .
وأشكركم مسبقاً لتعاونكم ودعمكم المتواصل في تشجيع البحث العلمي.

تحت إشراف الأستاذ:
يحي دريس

من إعداد الطالبتين:
آمال ظاهري
روميصة لزعر

2020/2019

البيانات الشخصية: الرجاء وضع العلامة (x) في المربع المحايد للإجابة الصحيحة التي تنطبق عليك:

الجنس: ذكر أنا

العمر: أقل من 20 سنة من 20 إلى 30 سنة أكبر من 30 سنة

الشهادة المحضر لها: ماستر دكتوراه

1 - البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة: الرجاء وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة والتي تتوافق
ورأيك.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: التأمينات						
01	توضيح طرق وكيفيات خدمة التأمين البنكي					
02	تقدم الوكالة البنكية كل الخدمات المنصوص عليها في برنامجها					
03	تدريب فريق العمل على كيفية التأمين على الممتلكات					
04	تتقن الأساليب والتقنيات الحديثة في كيفية التأمين على الودائع					
05	التأمين يشكل وسيلة مهمة لتوحيد القوانين المتعلقة بالتأمين					
06	التأمين وسيلة من وسائل تنشيط الائتمان					
07	التأمين عامل من عوامل الحماية والأمان					
08	يقدم التأمين خدمات إيجابية تتمثل في تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية التي قد تحلق به					
09	تقوم فكرة التأمين على حماية ممتلكات الفرد والمؤسسة من الخسارة					
10	التأمين أصبح يشكل جزءا هاما من النشاط المالي والاقتصادي في كل بلد					

المحور لثاني : إدارة الخطر في الوكالة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					01 تهدف الوكالة إلى تجنب الخسائر الناجمة عن المخاطر التي تتعرض لها
					02 تعتمد الوكالة على معلومات سابقة للكشف عن الخطر
					03 اتخاذ الإجراءات اللازمة عند عدم قيام العميل (الزبون) بالوفاء بالتزامه في الوقت
					04 تحويل الخطر إلى هيئة متخصصة تتعهد بتحمل نتيجة وقوعه
					05 وضع دليل الخطر في الوكالة يتضمن توضيح الأخطار حسب نوعها
					06 تضع الوكالة شروط واجبة في الخطر حتى يكون قابلا للتأمين

المحور الثالث : التأمين البنكي كوسيلة إبداعية في المؤسسة محل الدراسة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					01 تستخدم وكالتكم طرقا إبداعية وتكنولوجية متطورة في تقديم خدماتها التأمينية البنكية
					02 يعمل التأمين البنكي على عدة مجالات إبداعية بما فيها تطوير المنتجات والخدمات الجديدة لمسايرة التغييرات الجارية
					03 تستخدم الوكالة أحدث قنوات التوزيع للوصول إلى المؤمنین لتسيير خدمة التأمين البنكي
					04 القدرة على التفكير الإبداعي وتزويد السوق التأمينية البنكية
					05 يعتبر الإبداع من الأمور الهامة لجميع المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق الأزدهار في ظل التنافس
					06 تصميم عروض تتوافق مع تطلعات الزبائن خصوصا لتنوع المخاطر

الجدال رقم (01): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاول الدراسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,785	3

	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
التأمينات	0.467
الوكالة في الخطر ادره	0.605
في ابداعية كوسيلة البنكي التأمين	0.424
الدراسة محل المؤسسة	

1. تحليل البيانات الشخصية والوظيفية للعينة

• المتغير الجنس

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة من حيث متغير الجنس

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	9	45,0	45,0	45,0
	أنثى	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

المتغير العمر

يمثل الجدول رقم (05) الآتي خصائص العينة من حيث متغير السن:

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 20 من أقل	1	5,0	5,0	5,0
	سنة 30 الى 20 من	13	65,0	65,0	70,0
	سنة 30 من اكبر	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

*المتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة من حيث متغير المستوى التعليمي

التعليمي المستوى				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	19	95,0	95,0	95,0
دكتوراه	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

• المتغير سنوات الخبرة

يمثل الجدول رقم (08): الآتي خصائص العينة من حيث متغير الخبرة المهنية:

الخبرة				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	50,0	50,0	50,0
سنوات 3 الى سنة من	6	30,0	30,0	80,0
سنوات 5 الى 3 من	4	20,0	20,0	100,0
سنوات 10 الى 5 من	Total	20	100,0	100,0

2. تحليل البيانات محاور الدراسة

Statistiques				
	التأمينات	الوكالة في الخطر ادره	كوسيلة البنكي التأمين	المؤسسة في ابداعية
N	20	20	20	20
Manquant	0	0	0	0
Moyenne	1,78	1,92	1,71	
Mode	2 ^a	2	2	
Ecart type	,319	,523	,346	

a. Présence de plusieurs modes. La plus petite valeur est affichée.

3. دراسة صحة الفرضيات

الفرضية الأول:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,638 ^a	,407	,375	,253	,407	12,377	1	18	,002

a. Prédicteurs : (Constante), الوكالة في الخطر ادره

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,789	1	,789	12,377	,002 ^b
	Résidu	1,148	18	,064		
	Total	1,938	19			

a. Variable dépendante : التأمينات

b. Prédicteurs : (Constante), الوكالة في الخطر ادره

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,028	,220		4,677	,000
	الوكالة في الخطر ادره	,390	,111	,638	3,518	,002

a. Variable dépendante : التأمينات

• الفرضية الثانية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,598 ^a	,358	,322	,263	,358	10,016	1	18	,005

a. Prédicteurs : (Constante), الدراسة محل المؤسسة في ابداعية كوسيلة البنكي التأمين

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,693	1	,693	10,016	,005 ^p
Résidu	1,245	18	,069		
Total	1,938	19			

a. Variable dépendante : التأمينات

b. Prédicteurs : (Constante), الدراسة محل المؤسسة في ابداعية كوسيلة البنكي التأمين

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,831	,304		2,736	,014
في ابداعية كوسيلة البنكي التأمين الدراسة محل المؤسسة	,552	,175	,598	3,165	,005

a. Variable dépendante : التأمينات

• الفرضية الرئيسية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,673 ^a	,452	,422	,243	,452	14,864	1	18	,001

a. Prédicteurs : (Constante), 4 الفرضية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,876	1	,876	14,864	,001 ^p
Résidu	1,061	18	,059		
Total	1,938	19			

a. Variable dépendante : التأمينات

b. Prédicteurs : (Constante), 4 الفرضية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	,806	,257		3,136	,006
4 الفرضية	,534	,139	,673	3,855	,001

a. Variable dépendante : التأمينات

الملخص:

يهدف هذا البحث إلى تبين أهمية التأمين والحد من المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين عامة والبنوك خاصة مع اتخاذ مجموعة من الإجراءات التي تعمل على حماية وتحمل هذه المخاطر وتسييرها مقابل تكلفة معينة تسمى القسط واتفاق وشرط يصب في عقد التأمين، كما يشجع التأمين المؤسسات والأفراد على الاستثمار والحصول على الأصول بتوفير الحماية لهم من المخاطر المترتبة .

وبذلك فإن للتأمين البنكي اثر إيجابي في تسيير خدمات البنوك لاعتمادها استراتيجيات وخيارات تعاونية بين البنوك وشركات التأمين، وهذا ماتم معرفته من خلال الجانب التطبيقي لبنك التنمية والفلاحة الريفية وكالة تبسة بإنشاء نظام حوافز للعاملين وذلك لتجسيد افكارهم وتطبيقها على أرض الواقع وتبنيها لفكرة الإبداع داخل البنوك.

Summary:

This research aims to show the importance of insurance and reduce the risks that insurance companies in general and banks are exposed to in particular with taking a set of measures that work to protect and bear these risks and run them against a specific cost called the premium and an agreement and a condition that feed into the insurance contract, and insurance encourages institutions and individuals to invest And obtaining assets by protecting them from the consequent risks.

Thus, bank insurance has a positive effect on the conduct of banking services for adopting cooperative strategies and options between banks and insurance companies, and this is what was learned through the implementation side of the Bank for Development and Rural Agriculture and Tebbe Agency by establishing an incentive system for workers in order to embody their ideas and apply them on the ground and adopt the idea of creativity within banks.