

أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية - بالتطبيق على شركات التأمين الجزائرية -

The impact of the key risk indicators on operational risk - applied to Algerian insurance companies -

خوجة بوعبد الله¹، علمي حسيبة²

Khodja Bouabdellah¹, Almi Hassiba²

¹ المدرسة العليا للتجارة بتونس (تونس)، bouabdellah.khodja.eccofiges@esct.uma.tn

² مخبر التنمية الاقتصادية والبشرية في الجزائر، جامعة علي لونيبي البلدية 2 (الجزائر)، h.almi@univ-blida2.dz

تاريخ الاستلام: 2022/02/10 تاريخ القبول: 2022/03/08 تاريخ النشر: 2022/03/30

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية. ولتحقيق ذلك استخدمنا أداة الاستبانة، وتفريغ بياناتها في برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V20)، وتحليل بياناتها باستخدام طريقة المربعات الجزئية الصغرى للمعادلات الهيكلية بالاستعانة ببرنامج smart PLS v3.2.8.

وتوصلت الدراسة لوجود أثر إيجابي ودال إحصائيا لجميع مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية ما عدا التغيرات في ظروف السوق والعيوب الإستراتيجية. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل وظيفة الرقابة الداخلية، وتصميم هيكل تنظيمي مرن، وتبني نظام حوكمة فعال لتدنية المخاطر التشغيلية التي تتعرض لها شركات التأمين في الجزائر.

كلمات مفتاحية: المخاطر التشغيلية، شركات التأمين، مؤشرات المخاطر الرئيسية.

تصنيفات JEL : M13، G22، C13.

Abstract:

The aim of this study is to examine the impact of key risk indicators on operating risks in Algerian insurance companies. In order to achieve this, we used the resolution tool and downloaded its data into the Social Science Statistical Package Programme (SPSS.V.20), and analyzing their data using the micro-squares method of structural equations and smart PLS v3.2.8 programme.

The study found a positive and statistical impact of all key risk indicators on operating risks in Algerian insurance companies except for changes in market conditions and strategic flaws. The study recommended the need to activate the internal control function, design a flexible organizational structure and adopt an effective governance system to minimize operational risks faced by insurance companies in Algeria.

Keywords: Operational risk; insurance companies; key risk indicators.

JEL Classification Codes: M13, G22, C13.

المؤلف المرسل: خوجه بوعبد الله، الإيميل: bouabdellah.khodja.eccofiges@esct.uma.tn

1. مقدمة:

أدت الأزمات المالية والاقتصادية إلى تسريع البحث حول موضوع المخاطر التشغيلية، التي لا تعد جديدة إلا أنه زاد الاهتمام بها بشكل متزايد في السنوات الأخيرة. إن اختيار مؤشرات المخاطر بصفة عامة والمخاطر التشغيلية بصفة خاصة، يقودنا لتلك المؤشرات التي تعكس على ضعف شركات التأمين والآليات المؤثرة على هذه المخاطر، وهذا على اعتبار أن المنظمين بصفة عامة وفي شركات التأمين بصفة خاصة غير قادرين على تحديد قائمة قياسية لمؤشرات المخاطر الرئيسية (KRI) لأنها لا تزال تعتمد على أنشطة غير متجانسة، والتي تختلف بدورها من محيط إلى آخر، ومن هيكل تنظيمي إلى آخر، ومن عملية إدارية إلى أخرى.... فمن الضروري أساسا وجود تدابير رقابية لتجنب أو التنبؤ بالخسائر، إضافة للحصول على مزيج عقلائي ورشيد من المؤشرات الحالية، وينبغي الاسترشاد أيضا بوجود المؤشرات المحتملة التي تم تحديدها والمشار إليها في الوثائق التنظيمية والتي تستوفي أيضا معايير الفعالية والقابلية للمقارنة، واستنادا إلى الوثائق التنظيمية التي أجرتها لجنة بازل للرقابة المصرفية (CBCB, 2004) ونظام الملاءة المالية 2 الأوروبي (Solvency II, 2007)، فإن مؤشرات المخاطر الرئيسية هي كالتالي: "نقص الرقابة الداخلية، الأخطاء المتعمدة وغير المتعمد للموظفين، الخطأ المتعمد وغير المتعمد في الإدارة، الأخطاء الناتجة بسبب الإهمال، مشاكل الهيكل التنظيمي، التجديد أو التغيير فيما يخص شروط السوق، عيوب الاستراتيجيات، اختلالات أنظمة حوكمة الشركات".

تعتبر هذه المؤشرات (KRI) بمثابة أجزاء محددة من المعلومات تعمل بمثابة مؤشر لمستوى الخطر الرئيسي الحالي أو المحتمل، كما أنها تتعقب بشكل أساسي مكونات المخاطر التي بدأت بالفعل، وسيؤدي حدوث أسباب الخطر وأحداث المخاطر في معظم الحالات إلى تقديم أدلة، حيث يشار إلى هذه الأدلة كأعراض

خطر، أو خطر الأعلام الحمراء. أي أنه تم تصميم المؤشرات الرئيسية لتحديد هذه الأدلة وتفسيرها، ونقلها مرة أخرى إلى الإدارة بطريقة هادفة ومجدية وفي الوقت المناسب، مما يسمح ذلك للإدارة باتخاذ الإجراءات التصحيحية من أجل إيقاف تطور المخاطر، بحيث لا تواجه أي تأثيرات أو يتم التخفيف من آثارها.

واستنادا إلى هذه المؤشرات هدفت الدراسة لتحديد نظرة عامة على وضع التأمين الجزائري فما يتعلق بالمخاطر، فاعتمدنا في دراستنا على استخدام نماذج المعادلات الهيكلية وتحديدًا طريقة المربعات الجزئية الصغرى (PLS) لتحليل العلاقة المحتملة بين المؤشرات الرئيسية للمخاطر وأحداث المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية. وبناء على ما سبق تبرز الإشكالية التالية: ما مدى تأثير مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية لشركات التأمين الجزائرية؟

من الإشكالية الرئيسية يمكن أن تتفرع مجموعة من الأسئلة الفرعية تتمثل فيما يلي:

- ما هو تأثير كل من نقص الرقابة الداخلية، والأخطاء المتعمدة، والغير المتعمدة لكلا من الموظفين، والإدارة، والسهو على أحداث المخاطر التشغيلية؟
- ما هو تأثير كل من المشاكل في الهيكل التنظيمي، والتغيرات في ظروف السوق على أحداث المخاطر التشغيلية؟

- ما هو تأثير فشل أنظمة حوكمة الشركات، والعيوب الإستراتيجية في أحداث المخاطر التشغيلية؟ وللإجابة على هذه الإشكالية نضع الفرضية الرئيسية التالية:

تؤثر مؤشرات المخاطر الرئيسية (KRI) إيجابيا على أحداث المخاطر التشغيلية (ERO).

كما قمنا بتجزئة الفرضية الرئيسية إلى ثمانية (8) فرضيات جزئية وهي كما يلي:

- نقص الرقابة الداخلية له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية؛
- للخطأ المتعمد والغير المتعمد للموظفين تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية؛
- الخطأ المتعمد والغير المتعمد للإدارة له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية؛
- السهو له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية؛
- هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لمشاكل الهيكل التنظيمي على أحداث المخاطر التشغيلية؛
- هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتغيرات في ظروف السوق على أحداث المخاطر التشغيلية؛
- هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للعيوب الإستراتيجية على أحداث المخاطر التشغيلية؛

- فشل أنظمة حوكة الشركات له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية. أهمية الدراسة: أهمية الدراسة نابعة من أهمية دراسة وتحليل المخاطر في شركات التأمين بالنسبة للمشرفين وشركات التأمين والمتعاملين معها، وضرورة تحديد وقياس العوامل المؤثرة على هذه المخاطر وقوة واتجاه هذا التأثير، لتوفير معطيات تمكن من التحكم في هذه المخاطر ومؤشرات تمكن من التنبؤ بها. منهجية الدراسة: اعتمدنا في الجانب النظري للدراسة على المنهج الوصفي الاستنباطي من خلال توصيف على المخاطر التشغيلية وأنواعها في شركات التأمين، والتعريف بمؤشرات المخاطر الرئيسية المؤثرة على هذه المخاطر. أما في الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال استقراء نتائج اختبار العلاقة بين المتغير التابع متمثلاً في المخاطر التشغيلية والمتغير المستقل ممثلاً في مؤشرات المخاطر الرئيسية بناء على مخرجات برنامج Smart PLS version 3.2.8.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 الخطر في التأمينات: اختلفت آراء كتاب التأمين والاقتصاديين والرياضيين والإحصائيين حول تعريف الخطر، ويرجع السبب في ذلك إلى كثرة المهتمين بدراسة الخطر وتباين أوجه تخصصاتهم مما يجعل تعريف كل منهم مقتصرًا على الجوانب التي تعد من وجهة نظره أكثر أهمية من غيرها، وفيما يلي بعض التعريفات التي ساقها المهتمون بدراسة الخطر، حيث يعرف الاقتصادي Frank knight الخطر بأنه: "عدم التأكد الممكن قياسه"، ويعرفه الاقتصادي Allan Willet بأنه: "عدم التأكد الموضوعي الخاص بتحقق حادث غير مرغوب فيه" (السيد، 1994، صفحة 05)، كما يعرفه الدكتور سلامة عبد الله بأن الخطر: "ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية، مما يترتب عليه حالة الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص بالنسبة لموضوع معين" (سلامة، 1974، صفحة 06)، وعرفته اللجنة الأمريكية لحماية التنظيمات الإدارية (COSO) الخطر بأنه "احتمال حصول خسارة إما بشكل مباشر من خلال خسائر في نتائج الأعمال أو خسائر في رأس المال، أو بشكل غير مباشر من خلال وجود قيود تحد من قدرة الشركة على تحقيق أهدافها وغاياتها، حيث أن مثل هذه القيود تضعف من قدرة الشركة على الاستمرار في تقديم أعمالها وممارسة نشاطاتها من جهة، وتحد من قدرتها على استغلال الفرص المتاحة في بيئة الأعمال من جهة أخرى" (Financial Services Roundtable; 1999, p. 5).

أما من وجهة نظر شركة التأمين، يعرف الخطر على أنه "الفرق بين الخسائر المتوقعة التي تم على أساسها حساب قسط التأمين الصافي والخسائر الفعلية التي التزم المؤمن بتعويض حملة الوثائق عنها إذا وقعت"، وبالتالي فإن الخطر بالنسبة لشركات التأمين يتعلق بنشاطها الأساسي وهو التأمين ويتمثل في الفرق الموجب بين معدل الخسارة الفعلي ومعدل الخسارة المتوقع (حسناوي ، 2019 ، صفحة 26). من التعاريف السابقة نستنتج أن الخطر بصفة عامة هو احتمال حدوث الخسارة أو الانحراف في النتائج المتوقعة والأهداف المسطرة إذا تحققت مسببات الخطر، أما الخطر في شركات التأمين فيتمثل في عدم قدرتها على تغطية المخاطر المحولة إليها من خلال عقود التأمين.

2.2 تعريف المخاطر التشغيلية: أخذ مفهوم المخاطر التشغيلية حيزا كبيرا في أدبيات المالية وإدارة المخاطر، ما أدى إلى تنوع هذه التعاريف بين الكتاب والمؤسسات المالية، ونستعرض من خلال الجدول الموالي أهم التعريفات الواردة لهذا المفهوم:

يُقصد بالمخاطر التشغيلية بأنها تلك المخاطر التي تنتج عن تكاليف الأخطاء التي تحدث في تنفيذ المعاملات مثل إخفاقات التسوية، والفشل في تلبية المتطلبات التنظيمية (Pyle, 1997, p. 04). وتُعرّف مخاطر التشغيل بأنها مخاطر التأثير السلبي الناتجة عن مهام العمال نتيجة لأدائها بطريقة غير ملائمة أو غير كافية، وقد تنتج عن عوامل خارجية (Doerig, 2000, p. 19). كما يمكن وصفها على أنها مخاطر الخسارة المباشرة أو غير المباشرة الناتجة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، الناس والنظم، أو عن الأحداث الخارجية (RMA, 2000, p. 40). وتُعرّف المخاطر التشغيلية بأنها مخاطر الخسارة الناتجة عن أوجه القصور في أنظمة المعلومات أو العمليات التجارية أو الرقابة الداخلية، بسبب أحداث داخلية أو خارجية (Jurgen, 2007, p. 23). وعرفها الباحثان ميلدوفا وكيريأكو بأنها المخاطر التي تحدث نتيجة للطوارئ الحرجة، ويكون معظمها ذو طبيعة كمية تتعلق بتخصيص رأس المال الاقتصادي (Medova & Kyriacou, 2001, p. 02). وتعرف من الناحية الإدارية على أنها المخاطر الناجمة عن اعتماد الشركة على الأنظمة والعمليات والناس، وتشمل الخسائر المتعلقة بالتخطيط لتعاقب الموظفين والموارد البشرية والعمالة وتكنولوجيا المعلومات والمحاسبة ومراجعة الحسابات ونظم الرقابة والامتثال للوائح (McDonelle, 2002, p. 09).

وعرفتها لجنة بازل للرقابة المصرفية بأنها مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، والناس والنظم أو من الأحداث الخارجية (BCBS, 2003, p. 06).

من خلال التعاريف السابقة يمكن وضع تعريف شامل للمخاطر التشغيلية على النحو الآتي: المخاطر التشغيلية هي تلك المخاطر المتعلقة بالنظم والعمليات والموظفين داخل المؤسسة، وتكون نتيجة لنقص هذه المكونات أو عدم كفاءتها أو فشلها في أداء مهامها، ويكون لها أثر على أداء المؤسسة ورأسها الاقتصادي المخصص لتغطية المخاطر.

3.2 تصنيف المخاطر التشغيلية في شركات التأمين: التصنيف الملائم للمخاطر التشغيلية في شركات التأمين هو تصنيف لجنة بازل للمخاطر التشغيلية في المؤسسات المالية، والتصنيف هو كالتالي (الشمري، 2009، صفحة 87):

- الاحتيال الداخلي: وهي أعمال من النوع الذي يهدف إلى الغش أو إساءة استعمال الممتلكات، أو التحايل على القانون واللوائح التنظيمية وسياسة الشركة من قبل المسؤول أو العاملين عليها؛
- الاحتيال الخارجي: وهي أعمال أو أفعال يقوم بها طرف ثالث من النوع الذي يهدف إلى الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو التحايل على القانون؛
- ممارسات العمل والأمان في مكان العمل: وهي الأنشطة والأعمال التي لا تتفق مع الوظيفة واشتراطات قوانين الصحة والسلامة، أو أية اتفاقيات أو أعمال ينتج عنها دفع تعويضات عن إصابات شخصية؛
- الممارسات المتعلقة بالعملاء والمنتجات والأعمال: وتنتج نتيجة الإخفاق غير المتعمد الناتج عن الإهمال في الوفاء بالالتزامات المهنية تجاه عملاء محددین (بما في ذلك اشتراطات الصلاحية والثقة) أو الإخفاق الناتج عن طبيعة تصميم المنتجات؛
- توقف العمل والخلل في الأنظمة بما في ذلك أنظمة الكمبيوتر: أي تعطل في الأعمال أو خلل في الأنظمة؛
- التنفيذ وإدارة المعاملات: هي تنتج عن الإخفاق في تنفيذ المعاملات وإدارة العمليات والعلاقات مع الأطراف التجارية المقابلة والبائعين؛
- الأضرار في الموجودات المادية: وهي الخسائر أو الأضرار التي تلحق بالموجودات المادية جراء كارثة طبيعية أو أي أحداث أخرى.

4.2 مؤشرات المخاطر الرئيسية وعلاقتها بالمخاطر التشغيلية: تقوم عملية مراقبة المخاطر التشغيلية عن طريق مؤشرات المخاطر الرئيسية (Key Risk Indicators: KRI) ببناء عملية رئيسية لتحديد وإدارة هذه الفئة من المخاطر، كما تعرف هذه المؤشرات على أنها عناصر نوعية وكمية بإمكانها الزيادة في احتمال حدوث خطر، وبالتالي تتيح الكشف عن موقف غير طبيعي قبل وقوع الحادث، وفي هذه المرحلة تكون هناك مشكلة في تصميم لوحة مؤشرات بهدف تحديد قرارات إدارة المخاطر. وفيما يلي استعراض لهذه المؤشرات وعلاقتها بالمخاطر التشغيلية:

- **أثر نقص الرقابة الداخلية على المخاطر التشغيلية:** يعتبر عدم وجود الرقابة الداخلية أحد عوامل عدم الامتثال للمبادئ التوجيهية الموصوفة في الإجراءات والأدلة التنظيمية من قبل الموظفين وعدم تحديث أدلة الإجراءات أو عدم توفرها في خدمات معينة. كما أن نقص الرقابة الداخلية يؤدي إلى عدم دقة محتملة في التقارير السنوية والمؤقتة كما ينص على أنه لا يمكن للمحللين اكتشافه ومنعه، وسيؤدي ذلك إلى زيادة ذعر المستثمرين. إن الافتقار إلى التدقيق الداخلي والرقابة الإدارية داخل الشركة يجعل من الصعب للغاية تحديد المخاطر التشغيلية وقياس القيمة المعرضة للخطر، مما يفتح فرصا جديدة للغش ونظاما سيئا أو فاشلا لمعلومات المخاطر.

- **أثر الخطأ المتعمد والغير متعمد للموظفين في المخاطر التشغيلية:** إن مسألة ما إذا كان تصرف الموظف في العمل جزءا من نطاق الأعمال السيئة أمرا مهما في الممارسة، نظرا لأنه قد يؤدي إلى ضرر غير مقصود لأسباب مختلفة. النظر في الأخطاء البشرية والتهديدات قد تبدو غير حساسة قليلا ومع ذلك فإنها لا تزال سببا شائعا جدا للكوارث التي لا يمكن للمنظمة أن تحدد موقعها وإلغائها تماما. وعلى هذا النحو ومن مثال قطاع التأمين من الضروري تعميق مفهوم المخاطر البشرية التي يمكن تعريفها على أنها عدم اليقين بأن الأعمال البشرية تؤثر على متانة الشركات التي تتبعها (Aven, 2006, p. 07)، وممارسة الإدارة من أنواع مختلفة من المخاطر للتشجيع على تعلم أدوات إدارة الشركة الرائدة وتطورها الاستراتيجي. وتنقسم المخاطر التشغيلية حسب هذا المؤشر إلى ثلاث فئات رئيسية: احتيال الموظفين، خطأ الموظفين، وقلة المعرفة لدى الموظفين.

- **أثر الخطأ المتعمد وغير المتعمد للإدارة في المخاطر التشغيلية:** يمكن هذا العامل من إدماج مجموعة واسعة من المعلومات الخاطئة التي يشير إليها المديرون لانتخاذ قرار بشأن تقييم المخاطر، ويمكنهم تعزيز أوجه القصور الإدارية من حيث علاقات العمل والقيادة وإجراءات المحاسبة، ويذكر (Hussain

(113, p. 2000 أن الشركات تواجه صعوبة خطيرة في محاولة تحديد المخاطر التشغيلية، تتبع هذه الصعوبة من نقص الوعي المشترك بين المديرين وعدم كفاية التقدير للمشاكل التي تنشأ في العمليات اليومية وفي الحاجة إلى التكيف مع الأحداث الخارجية، ويتم التقليل من هذه المخاطر بتقديم أنظمة المكافآت القائمة على الأداء من قبل المساهمين لتشجيع المديرين من أجل اتخاذ القرارات المناسبة.

- **أثر السهو والإغفال على المخاطر التشغيلية:** يمكن أن تكون الطريقة التي تدير بها الشركة موظفيها مصدراً رئيسياً للمخاطر التشغيلية، الموظفون ذوو التدريب الضعيف أو المهرققن قد يعرضون الشركة عن غير قصد لمخاطر التشغيل (على سبيل المثال عن طريقة معالجة الأخطاء) بالإضافة إلى ذلك قد تجد الشركة نفسها غير قادرة على توفير موظفيها، أو قدرتها على استبدالهم، يمكن أن تؤثر على قدرتها على التعافي من الانقطاعات إلى استمرارية عملياتها. وبمفهوم آخر يحدث نقص التدريب والخبرة في أغلب الأحيان عندما يكون الموظفون لا يعرفون و/أو غير مؤهلين على أداء مهامهم، فعندما تكون هناك قيود على أشخاص عديمي الخبرة ممن يتجاوزون القدرات بعد ذلك، فقد يحدث حادث وقد يتسبب في خسارة تشغيلية، كما أن عدم التوازن بين مؤهلات الشخص ومستويات التدريب المطلوبة يؤدي إلى إجراءات متابعة غير صحيحة، وأخطاء في الحكم وعمليات تنفيذ غير سليمة؛ فالعناصر الرئيسية التي تم تضمينها في هذا المؤشر هي: نقص التدريب والخبرة، عدم بذل جهود العناية الواجبة، وعدم الإشراف على الموظفين. وعلى أساس ذلك تم تقسيم الفرضية الفرعية الخاصة بهذا المؤشر إلى أربع فرضيات:

- ✓ H1A نقص الرقابة الداخلية له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية؛
- ✓ H1B للخطأ المعتمد وغير المتعمد للإدارة تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على المخاطر التشغيلية؛
- ✓ H1C للخطأ المعتمد وغير المتعمد للموظفين تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على المخاطر التشغيلية؛
- ✓ H1D السهو والإغفال له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية.

- **أثر مشاكل الهيكل التنظيمي على المخاطر التشغيلية:** يمكن لإدارة المخاطر التشغيلية التي تطبق وتنفذ بشكل مناسب، أن تضيف قيمة إلى خط الأعمال، وذلك على سبيل المثال زيادة الإبلاغ عن المعلومات المتعلقة بأداء العمل، وتعزيز التحكم في التكاليف، والحد من تقلب أسعار الأسهم، ومع ذلك إذا رأى كبار قادة المنظمة أن إدارة المخاطر التشغيلية تعتبر مهمة تنظيمية فقط، وليس كوسيلة مهمة لحساب تكلفة رأسمالية مناسبة، فقد يميلون إلى أن يكونوا أقل دعماً لهذه الجهود، بذلك يسمح تعريف الهياكل التنظيمية المحددة والفعالة باختيار حامل الوثيقة والتحكم في سلوكه الانتهازي، وتنطوي اللامركزية

في قرار التعاقد مع حامل وثيقة التأمين على تفويض صنع القرار الذي يعد مصدرا للأخطاء والسلوك الانتهازي. كل هذه العوامل المدججة في الهيكل التنظيمي تساهم وتساعد في تحفيز المخاطر التشغيلية.

- **أثر التغيرات في ظروف السوق على المخاطر التشغيلية:** شهد السوق المالي تغيرات عميقة على مدار العشرين عاما الماضية، وبالتالي تظهر تقنيات جديدة، واحتياجات السوق في تزايد، مما يعزز المنافسين الجدد والضغط البيئي والتنظيمي. ويشهد سوق التأمين اضطرابات عميقة اليوم حيث يواجه تطورات قوية مستمرة، على سبيل المثال ظهور تقنيات جديدة، تغيير في احتياجات الأسواق، زيادة الضغط البيئي والتنظيمي وتطور منافسين جدد. فأى خطر غير معروف يمكن أن يكون له عواقب وخيمة لأي مؤسسة مالية، فشركات التأمين تخضع لضغط شديد على تعظيم أداؤها. وقد أتاحت آثار تقلب الأسواق والعملية والتحرير والتكنولوجيات الجديدة فرصا استثمارية جديدة، مع حدوث زيادة نسبية في المخاطر التشغيلية.

- **أثر العيوب الإستراتيجية على المخاطر التشغيلية:** الإستراتيجية هي مفهوم متعدد الأبعاد يشمل جميع الأنشطة الأساسية للشركة، مما يوفر لها الشعور بالوحدة والاتجاه، والغرض، بالإضافة إلى تسهيل التغيرات الضرورية التي تحدثها بيئتها، وفي ظل وجود إستراتيجية فاشلة، وبالنظر إلى رقمنة عملية المعلومات والدور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ينص (Moscadelli, 2004, p. 17) على وجود انسداد يمنع تدفق المعلومات، مما يساعد على قرارات تثبيت العملية بناء على معلومات مؤرخة أو قديمة؛ في هذا الصدد تخلق العيوب الإستراتيجية مخاطر تشغيلية كبيرة.

- **أثر فشل أنظمة حوكمة الشركات على المخاطر التشغيلية:** تظهر الأبحاث أن حوكمة الشركات لها تأثيرات واضحة على تصميم أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية. ويرى (Power , 2005, p. 184) أن الخبراء التنظيميين الجدد وعلاقات القوة حول مسؤولي المخاطر تتحول إلى مخاطر تشغيلية. إنه يشير إلى أن المخاطر التشغيلية هي نقطة مرور حيث يعمل إطار فرض رسوم رأس المال مقابل حدوده، ويتداخل مع مشكلات حوكمة الشركات.

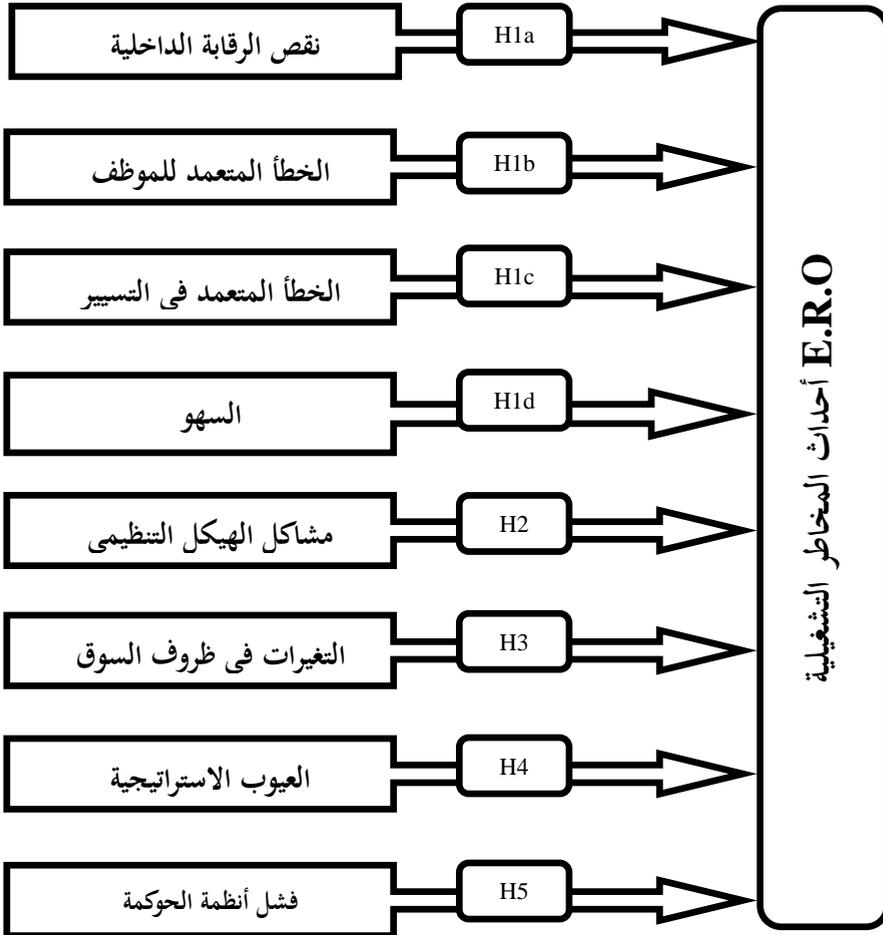
3. تقييم أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية لشركات التأمين الجزائرية:

نسعى من خلال هذا المحور لدراسة مدى تأثير مؤشرات المخاطر الرئيسية على تعرض شركات التأمين الجزائرية لأنواع المخاطر التشغيلية، وذلك من خلال عينة من شركات التأمين الجزائرية.

1.3 الطريقة والأدوات: يتناول هذا العنصر شرحا لطريقة وأدوات الدراسة التطبيقية من خلال استعراض نموذج الدراسة ومجتمعها المستهدف، والأداة المستخدمة في الدراسة وخصائص العينة وسماتها التي تم اعتمادها لتمثيل هذا المجتمع.

1.1.3 نموذج الدراسة: تم تصميم نموذج الدراسة بالاستناد إلى أنواع المخاطر التشغيلية في المؤسسات المالية حسب تصنيف لجنة بازل للرقابة المصرفية ومؤشرات المخاطر الرئيسية المشار لها أعلاه، والشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة التطبيقية الذي انبثقت منه محاور وأسئلة الاستبيان:

الشكل 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

2.1.3 أداة الدراسة: من أجل تحقيق هدف الدراسة متمثلا في تقييم أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية، تم الاعتماد على أداة الاستبيان، وتوزيعها على عينة

الدراسة وتجميعها، ثم تفرغها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية النسخة Statistical Package for Social Science (SPSS.V20) 20، ثم استخدام برنامج Smart PLS version 3.2.8 لبناء نموذج الدراسة واختبار الفرضيات والوصول للنتائج النهائية للدراسة.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة: يتشكل مجتمع الدراسة من مجموعة المسؤولين التنفيذيين، الاكتواريين، رؤساء قسم مخاطر الأعمال ومستشاري إدارة المخاطر على مستوى المديرية العامة لـ: 21 شركة تأمين جزائرية والمتواجدة بالعاصمة، حيث تم تحديد عينة ميسرة من هذا المجتمع لتوزع عليها الاستبانة التي وصلت 110 استبانة، كلها وزعت ورقية بطريقة مباشرة. تم استرداد 100 استبانة بنسبة 90,9% من الاستبانة التي تم توزيعها، تم استبعاد 29 منها إما لعدم اكتمال الإجابة فيها، أو لتكرار نفس الإجابات لكل الأسئلة أو تعدد الأجوبة لنفس الأسئلة، وبذلك أصبح العدد النهائي من الاستبانة الصالحة للدراسة 71 استبانة. والجدول الموالي يوضح خصائص وسمات هذه العينة:

الجدول 1: خصائص وسمات العينة

النسبة (%)	عدد المستجوبين	الشركة
7,04	05	SAA
7,04	05	CAAT
5,63	04	CAAR
5,63	04	CASH
4,23	03	CIAR
5,63	04	ALLIANCE
5,63	04	CNMA
5,63	04	CARAMA
5,63	04	TAAMINE LIFE
4,23	03	GAM
5,63	04	AXA Dommage
2,82	02	AXA Vie
2,82	02	TRUST
2,82	02	2A
2,82	02	AGLIC
4,23	03	SALAMA
4,23	03	LE MUTUALISTE

4,23	03	MACIR VIE
4,23	03	MACIR VIE
2,82	02	CARDIF ELDJAZAIR
7,04	05	CCR
%100	71	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين

3.3 خصائص العينة: تكونت عينة الدراسة الحالية من 21 شركة تأمين جزائرية وهي كالاتي:

13 شركة في مجال التأمين عن الأضرار وهي كالتالي:

* أربع شركات وطنية: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR)، الشركة الجزائرية للتأمينات (CAAT)، شركة التأمين في مجال المحروقات (CASH ASSURANCE)، والشركة الوطنية للتأمينات (SAA).

* ست شركات خاصة: الجزائرية للتأمينات (2A)، أليانس للتأمينات (ALLIANCE ASSURANCE)، الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين (CIAR)، الشركة المتوسطة للتأمينات (GAM ASSURANCE)، شركة سلامة للتأمينات الجزائر (SALAMA ASSURANCE)، وشركة ترست الجزائر للتأمين وإعادة التأمين (ALGERIE TRUSTU ALGERIA) (D'ASSURANCE ET DE REASSURANCE).
وتعاضدية واحدة (Mutuelle): الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA).

وشركة واحدة مختلطة (SOCIETE MIXTE): شركة أكسا للتأمين على الأضرار (AXA ASSURANCE ALGERIE DOMMAGE -SPA).

8 شركات مؤهلة قانونا لممارسة وتقديم خدمات التأمين على الأشخاص: شركة كرامة للتأمينات (CAARAMA ASSURANCE)، شركة تأمين لايف (- TAAMINE LIFE ALGERIE)، شركة (LE MUTUALISTE)، الجزائرية للحياة (ALGERIAN GULF LIFE -SPA)، شركة أكسا للتأمين على الحياة (AXA ALGERIE -SPA)، شركة أمانة (ASSURANCE VIE -SPA SOCIETE D'ASSURANCE DE)، شركة مصير للحياة (PREVOYANCE ET DE SANTE -SPA - AMANA)، شركة كارديف الجزائر (MACIR VIE -SPA - CARDIF ELDJAZAIR).

- وشركة واحدة فقط متخصصة في إعادة التأمين: الشركة المركزية لإعادة التأمين (CCR).

4.3 بناء النموذج البحثي: أولاً تم اختبار صحة وموثوقية النموذج، ولتقييم موثوقية المؤشرات تم حذف ثلاث (03) عبارات (Items) وهي (EXU1 ;EXU6 ;P.S.O1)، لأن التشعب الخارجي لهذه العبارات (outerloadings) جاء ما بين 0.4 و 0.7، ولذا كان ينبغي إزالته إذا كانت هذه الإزالة تؤدي إلى زيادة الموثوقية المركبة (reliability composite) ومتوسط التباين المفسر (AVE) فوق قيمة العتبة المقترحة (Hair et al., 2014) وهو ما حصل في هذه الدراسة.

يظهر الجدول رقم (04) أن الموثوقية المركبة للمركبات (constructs) كانت أعلى من الحد الأدنى المطلوب وهو 0.7 (Hair et al., 2011). أما صحة التقارب (convergent validity) للمركبات (AVE) فكانت أعلى من القيمة المقترحة وهي 0.5 (Bagozzi and Yi, 1988)، وهذا يدل على أن صحة التقارب قد أُكِّدت.

الجدول 2: يوضح الموثوقية وصحة التقارب.

AVE	الموثوقية المركبة	التشيعات (loadings)	العبارات والمركبات
0.717	0.978		أحداث المخاطر التشغيلية (ERO)
		0.837	IF1: نشاط غير مصرح به
		0.720	IF2: السرقة والاحتيال
		0.899	EF1: السرقة والاحتيال
		0.812	EF2: أمن النظم
		0.811	EPWS1: علاقات العمل
		0.895	EPWS2: السلامة في مكان العمل
		0.846	EPWS3: المساواة والتمييز
		0.896	CPBP1: الامتثال وإلغاء دمج المعلومات والرأي الائتماني
		0.795	CPBP2: الممارسات التجارية/الأماكن غير اللائقة
		0.873	CPBP3: عيوب الإنتاج
		0.780	CPBP4: اختيار الرعاية والمعرض
		0.889	CPBP5: الخدمات الاستشارية
		0.877	BDSF: الأنظمة
		حذفت	EDPM1: إدخال المعاملات والعقود وتتبعها
		0.884	EDPM2: الرصد والإخطار المالي
		0.878	EDPM3: القبول ووثائق العميل
		0.863	EDPM4: تسيير حسابات العملاء

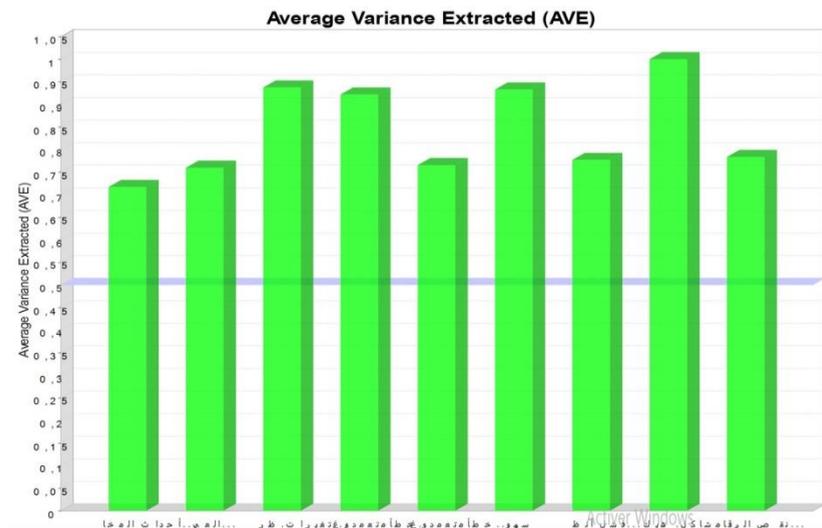
		0.823	EDPM5: الأظرف المقابلة التجارية
		حذفت	EDPM6: الموردون
		0.841	DPA : الكوارث والمخاطر أخرى
0.793	948.0		نقص الرقابة الداخلية
		0.905	LIC1: نقص وجود ثقافة الرقابة
		0.835	LIC2: حلل أنظمة الرقابة
		0.880	LIC3: غياب أو فشل هياكل التحكم
		0.858	LIC4: نقص تواصل المعلومات
		0.943	LIC5: عدم كفاية التدقيق وبرامج المراقبة الفعالة
0.766	0.942		الخطأ المتعمد والغير المتعمد للموظفين
		0.845	EAI1: المخاطر الاستراتيجية
		0.867	EAI2: خطر الاختفاء
		0.803	EAI3: خطر الأخطاء البشرية
		0.938	EAI4: خطر الارتكاب للمخالفات (الاختلاس)
		0.915	EAI5: خطر الصراع العمالي
0.922	0.959		الخطأ المتعمد والغير المتعمد في الإدارة والتسيير
		0.921	MAI1: عدم الكفاءة في التسيير
		0.997	MAI2: نظام تسيير غير فعال
0.933	0.977		السهو والإغفال
		0.960	OMISS1: قلة التدريب والخبرة
		0.938	OMISS2: ضعف العناية الواجبة والعقلانية
		0.999	OMISS3: ضعف عملية تقييم الأداء والتنفيذ
1.000	1.000		مشاكل الهيكل التنظيمي
		حذفت	POS1: السلوك الانتهازي
		1.000	POS2: مشاكل تفويض سلطة اتخاذ القرار
0.937	0.984		التغيرات في ظروف السوق
		0.987	CHMC1: الضغوطات القانونية والتنظيمية
		0.973	CHMC2: آثار الأسواق المتقلبة
		0.965	CHMC3: العولة الاقتصادية
		0.947	CHMC4: التحرير المالي والتقنيات الحديثة
0.760	0.957		العيوب الاستراتيجية
		0.894	STGFLW1: نمط قرار غير متماسك وغير مكتمل
			ومتعدد القرار 28

أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية - بالتطبيق على شركات التأمين الجزائرية -

		0.880	STGFLW2: برنامج العمل وأولويات تخصيص الموارد التي لا تلبىها البرامج الروتينية للمساعدة في حالة الكوارث 29
		0.828	STGFLW3: عدم التمكن من تحديد موقع المؤسسة وتحديد الأعمال التي تعمل فيها المؤسسة والتي يجب أن تكون فيها 29
		0.838	STGFLW4: عقبة أمام تحديد نوع المنظمة الاقتصادية والبشرية بشكل كامل للشركة أو تنوي أن تكون 29
		0.906	STGFLW5: عدم الاستجابة للفرض والتخفيف من التهديدات في بيئة الشركة ونقاط القوة والضعف في المنظمة 29
		0.881	STGFLW6: القضاء على بعض المستويات الهرمية للشركة والأعمال التجارية والوظيفية 29
		0.872	STGFLW7: عدم تحديد طبيعة المساهمة الاقتصادية وغير الاقتصادية التي تنوي تقديمها لأصحاب المصلحة 29
0.777	0.933		فشل أنظمة حوكمة الشركات
		0.906	FCGOVS1: تضارب المصالح
		0.884	FCGOVS2: نظام محاسبة غير لائق
		0.899	FCGOVS3: معاملات الطرف المقابل المضللة
		0.835	FCGOVS4: الافتقار إلى الاستقلال بين أعضاء مجلس الإدارة. والمجالس ذات الصلة

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS version 3.2.8

الشكل 2: متوسط التباين المفسر للمركبات



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS version 3.2.8

أظهر معيار (Fornell and larcker.,1981) أن الجذر التربيعي لقيم AVE كان أكبر من الارتباط بين هذا المركب والمركبات الأخرى (correlation higher than the interconstruct) وهذا ما يشير إلى صحة التمايز (discrininant validity) والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 3: الارتباط وصحة التمايز

	ERO	STGFLW	CHMC	MAI	EAI	OMISS	FCGOVS	POS	
ERO	0.847								
STGFLW	0.437	0.872							
CHMC	0.045	0.039	0.968						
MAI	0.100	0.118	0.104	0.960					
EAI	0.697	0.357	0.031	0.124	0.875				
OMISS	0.045	0.073	0.257	0.208	0.070	0.966			
FCGOVS	0.366	0.579	0.002	0.142	0.357	0.077	0.881		
POS	0.176	0.288	0.040	0.175	0.141	0.368	0.305	1.00	
LIC	0.459	0.589	0.001	0.111	0.677	0.059	0.389	0.291	0.885

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS version 3.2.8

ويمكن التأكيد على صحة التمايز باستخدام التحويلات المتقاطعة (cross loadings) والجدول أدناه يبين ذلك :

الجدول 4: التحميلات المتقاطعة (cross loadings)

	ERO	STGFLW	CHMC	MAI	EAI	OMISS	LIC	POS	FCGOVS
IF1	0.837	0.274	0.003	-0.015	0.566	0.007	0.198	0.006	0.325
IF2	0.720	0.319	-0.088	-0.062	0.689	0.091	0.257	-0.064	0.336
EF1	0.899	0.256	-0.024	0.018	0.489	0.027	0.169	0.099	0.267
EF2	0.812	0.142	-0.055	0.151	0.476	-0.052	0.079	0.157	0.126
EPWS1	0.811	0.404	-0.008	0.033	0.494	-0.018	0.308	0.197	0.413
EPWS2	0.895	0.208	-0.063	0.037	0.449	-0.037	0.106	0.139	0.226
EPWS3	0.846	0.605	-0.019	0.012	0.733	0.022	0.528	0.138	0.649
CPBP1	0.896	0.379	-0.037	0.108	0.734	-0.055	0.313	0.123	0.419
CPBP2	0.795	0.422	-0.054	0.121	0.664	-0.012	0.410	0.156	0.428
CPBP3	0.873	0.326	-0.073	0.068	0.606	-0.041	0.250	0.115	0.330
CPBP4	0.780	0.611	0.011	0.139	0.729	-0.072	0.569	0.217	0.613
CPBP5	0.889	0.487	-0.055	0.076	0.766	0.023	0.438	0.128	0.506
BDSF	0.877	0.372	-0.027	0.111	0.519	-0.086	0.328	0.228	0.386
EDPM2	0.884	0.380	-0.042	0.141	0.531	-0.112	0.336	0.247	0.394
EDPM3	0.878	0.374	-0.027	0.139	0.545	-0.112	0.333	0.246	0.389

أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية - بالتطبيق على شركات التأمين الجزائرية -

EDPM4	0.863	0.370	0.009	0.197	0.515	-0.086	0.328	0.281	0.386
EDPM5	0.823	0.301	-0.058	0.146	0.465	-0.141	0.265	0.166	0.317
DPA	0.841	0.341	-0.086	0.218	0.473	-0.108	0.296	0.200	0.356
STGFLW1	0.221	0.894	0.006	0.108	0.468	-0.086	0.289	0.333	0.889
STGFLW2	0.358	0.880	-0.087	0.131	0.729	-0.065	0.468	0.226	0.827
STGFLW3	0.382	0.828	-0.048	0.132	0.640	-0.076	0.388	0.226	0.821
STGFLW4	0.212	0.838	-0.005	0.074	0.623	-0.116	0.189	0.230	0.842
STGFLW5	0.592	0.906	-0.015	0.043	0.794	-0.020	0.498	0.255	0.927
STGFLW6	0.201	0.881	0.024	0.104	0.448	-0.084	0.378	0.327	0.873
CHMC1	-0.027	-0.030	0.987	-0.145	-0.011	0.275	0.003	-0.037	0.014
CHMC2	-0.042	-0.032	0.973	-0.151	-0.039	0.235	0.012	-0.014	0.015
CHMC3	-0.052	-0.011	0.965	-0.096	-0.015	0.268	0.023	-0.053	0.024
CHMC4	-0.044	-0.080	0.947	-0.032	-0.052	0.221	-0.049	-0.046	-0.047
MAI-01	-0.015	0.127	-0.098	0.921	0.059	-0.244	0.152	0.097	0.106
MAI-02	0.080	0.121	-0.104	0.997	0.114	-0.217	0.145	0.162	0.112
EAI1	0.773	0.449	-0.073	0.119	0.845	-0.064	0.415	0.084	0.451
EAI2	0.543	0.813	-0.028	0.113	0.867	0.005	0.812	0.180	0.806
EAI3	0.496	0.855	0.015	0.062	0.803	-0.073	0.814	0.194	0.888
EAI4	0.581	0.663	-0.055	0.118	0.938	-0.044	0.658	0.118	0.681
EAI5	0.576	0.620	0.026	0.122	0.915	-0.127	0.621	0.067	0.640
OMISS1	-0.013	-0.152	0.288	-0.222	-0.098	0.960	-0.161	0.353	-0.143
OMISS2	0.009	-0.141	0.320	-0.185	-0.079	0.938	-0.150	0.319	-0.131
OMISS3	-0.044	-0.063	0.260	-0.199	-0.063	0.999	-0.066	0.363	-0.049
LIC1	0.241	894	0.029	0.112	0.449	-0.088	0.906	0.339	0.905
LIC2	0.301	0.871	-0.049	0.141	0.707	-0.016	0.884	0.276	0.835
LIC3	0.440	0.848	0.003	0.145	0.707	-0.083	0.899	0.245	0.880
LIC4	0.207	0.851	0.018	0.078	0.640	-0.088	0.835	0.235	0.858
LIC5	0.585	0.914	0.007	0.047	0.757	-0.022	0.864	0.240	0.943
POS2	0.176	0.288	-0.040	0.175	0.141	0.368	0.305	1.000	0.291
FCGOVS1	0.241	894	0.029	0.112	0.449	-0.088	0.906	0.339	0.905
FCGOVS2	0.301	0.871	-0.049	0.141	0.707	-0.016	0.884	0.276	0.835

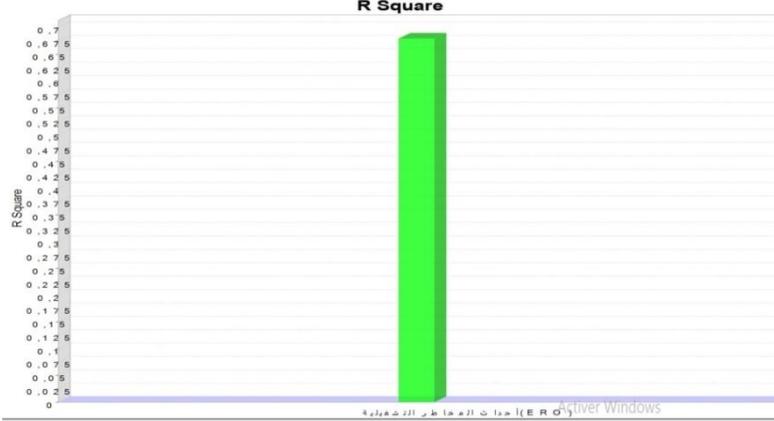
FCGOVS3	0.440	0.848	0.003	0.145	0.707	-0.083	0.899	0.245	0.880
FCGOVS4	0.207	0.851	0.018	0.078	0.640	-0.088	0.835	0.235	0.858

المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS version 3.2.8

ومن الجدول رقم السابق نلاحظ أن كل عنصر (item) في مصفوفة التباين يتحمل على المتغير الكامن التابع له قيمة أكبر من تحميله على المتغيرات التركيبية الأخرى في المصفوفة (Hair et al., 2011).

4.4 تقييم النموذج الهيكلي: قيمة معامل التحديد (R^2) لأحداث المخاطر التشغيلية هي 0,640، هذا ما يدل على أن الاحتمال الداخلي، الاحتمال الخارجي، ممارسات العمل والأمان في مكان العمل، الممارسات المتعلقة بالعملاء والمنتجات والأعمال، توقف العمل والخلل في الأنظمة، التنفيذ وإدارة المعاملات، الأضرار في الموجودات المادية، معا يفسر 64% من أحداث المخاطر التشغيلية. النسبة المتبقية 36% تعود لعوامل أخرى خارج النموذج.

الشكل 3: معامل التحديد R^2



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS version 3.2.8

أما قيمة Q^2 Stone-Geisser فهي كلها إيجابية (لأحداث المخاطر التشغيلية "ERO" = 0.434)، وبالتالي فإن العلاقة في النموذج لها أهمية تنبؤية (Henseler et al., 2009).

أما الخطوة التالية فهي تقييم النموذج الهيكلي، والجدول التالي يقدم نتائج هذا التقييم باستعمال طريقة الـ Bootstrap: (Sarstedt and al, 2011) : 71 حالة و 5000 عينة.

الجدول 5: طريقة الـ Bootstrap

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
LIC=> ERO	1.919	1.837	0.799	2.463	0.014
MAI=> ERO	0.042	0.036	0.081	0.518	0.604
EAI=> ERO	0.767	0.755	0.154	4.934	0

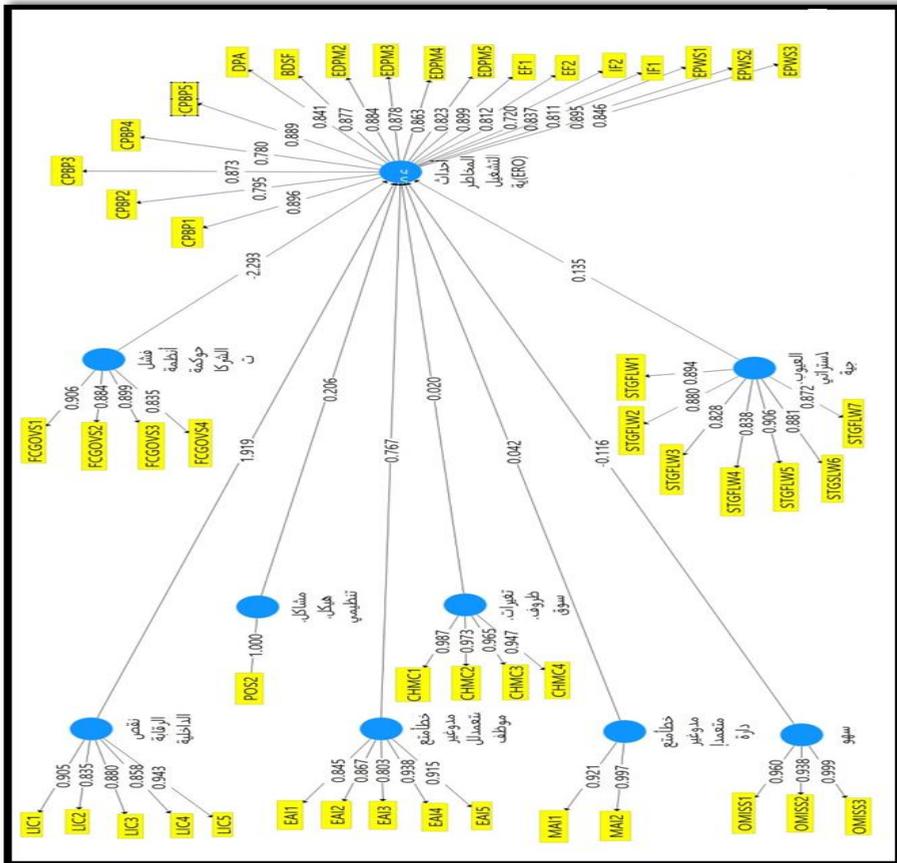
أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية - بالتطبيق على شركات التأمين الجزائرية -

OMISS=> ERO	-0.116	-0.071	0.1	1.163	0.245
POS=> ERO	0.206	0.185	0.093	2.242	0.026
CHMC=> ERO	0.02	-0.002	0.085	0.231	0.817
STGFLW=> ERO	0.135	0.242	0.948	0.143	0.887
FCGOVS=> ERO	-2.293	-2.288	0.992	2.313	0.021

المصدر: مخرجات برنامج smart PLS version 3.2.8

يمكن الاستنتاج من الجدول رقم (4.11) أن الفرضيات H2 ($\beta_2=0.206$, $T=2.292$)، H5 ($\beta_5=-$)، H1 ($\beta_1a=1.919$, $T=2.463$; $\beta_1b=0.042$)، أما الفرضية H3 ($\beta_3=0.020$, $T=0.231$)، H4 ($\beta_4=0.135$, $T=0.143$)، في حين أن الفرضيتين: H1 ($\beta_1c=0.767$, $T=4.934$, $P<0.001$; $\beta_1d=-0.116$, $T=1.163$) فهي تدعم بشكل جزئي. في حين أن الفرضيتين: H3 ($\beta_3=0.020$, $T=0.231$)، H4 ($\beta_4=0.135$, $T=0.143$) فهي غير مقبولة.

الشكل 4: النتائج العامة للنموذج



المصدر: مخرجات برنامج Smart PLS version 3.2.8

5.4 ملخص نتائج اختبار الفرضيات: نستعرض من خلال الجدول التالي نتائج قبول أو رفض الفرضيات.

الجدول 6: نتائج اختبار الفرضيات

القبول أو الرفض	الفرضيات
مقبولة	H1a : نقص الرقابة الداخلية له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية
مرفوضة	H1b : الخطأ المتعمد وغير المتعمد للإدارة له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية
مقبولة	H1c : الخطأ المتعمد وغير المتعمد للموظفين له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية
مرفوضة	H1d : السهو والإغفالات له تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية
مقبولة	H2 : مشاكل الهيكل التنظيمي لها تأثير ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية
مرفوضة	H3 : التغيرات في ظروف السوق لها تأثير ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية
مرفوضة	H4 : العيوب الاستراتيجية لها تأثير ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية
مقبولة	H5 : فشل أنظمة حوكمة الشركات لها تأثير ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على النتائج السابقة

5. خاتمة:

تشهد المخاطر التي تواجه صناعة التأمين المزيد من التعقيد نتيجة الأزمات المالية والتطورات التكنولوجية، وتحتل المخاطر التشغيلية أهم هذه المخاطر باعتبارها مرتبطة بأداء أنشطة التأمين التقنية والإنتاجية والمالية، لذلك تسعى شركات التأمين والمؤسسات الناضمة لقطاع التأمين لإيجاد الآليات المؤثرة على هذه المخاطر، والمؤشرات التي تحدد كيفية تأثير هذه المخاطر وشدتها لتصميم لوحة مؤشرات بهدف تحديد قرارات مثلى لإدارة هذا النوع من المخاطر، لتحقيق الأمان المالي الذي يهدف له عملاء شركات التأمين وحمايتهم من الإفلاس وتحقيق الاستقرار المالي. وفي هذا السياق أتت هذه الدراسة لبحث أثر مؤشرات المخاطر الرئيسية على المخاطر التشغيلية شركات التأمين الجزائرية. وبعد معالجة الموضوع من جانبيه النظري والميداني توصلنا إلى مجموعة من النتائج، يمكن إيجازها فيما يلي:

- تبين أن كل من (نقص الرقابة الداخلية، الخطأ المتعمد والغير متعمد لكل من الموظفين والإدارة وكذلك السهو) لها دور رئيسي في ارتفاع وتيرة أحداث المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية، وهذا راجع إلى نقص ثقافة الرقابة الداخلية على مستوى الأنظمة وفشل الهياكل في التسيير والتحكم؛

- تؤثر مشاكل الهيكل التنظيمي بشكل كبير ومباشر على أحداث المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية، وهذا راجع إلى عدم معرفة اختبار السلوكيات الانتهازية للمؤمن وكيفية التحكم فيها، واللامركزية في قرار التعاقد مع انعدام الأمن على تفويض سلطة صنع القرار؛
 - أما فيما يخص فشل أنظمة حوكمة الشركات وجدنا أن هناك تأثيرا إيجابيا لفشل أنظمة حوكمة الشركات على أحداث المخاطر التشغيلية (ERO) في شركات التأمين الجزائرية، وهذا راجع إلى أن إخفاقات حوكمة الشركات تركز على الاحتيال؛
 - فيما يخص العيوب الإستراتيجية والتغيرات في ظروف السوق لا يوجد لهما أثر ذو دلالة إحصائية على أحداث المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية. وهذا راجع إلى أن العيوب الإستراتيجية قد لا تؤثر بشكل مباشر على أحداث المخاطر التشغيلية، وظروف السوق لا ترتبط بالمخاطر التشغيلية كونها أحداث خارجية والمخاطر التشغيلية هي أحداث داخلية.
- توصيات الدراسة:** بناء على النتائج المتوصل لها من خلال الدراسة الميدانية، نضع التوصيات التالية:
- تكثيف الدورات التدريبية للموظفين وتفعيل وظيفة الرقابة الداخلية، لتخفيف أثر الأخطاء المتعمدة وغير المتعمدة على المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الجزائرية؛
 - تصميم هيكل تنظيمي يمتاز بالمرونة في تفويض السلطة في شركات التأمين، مع توفير الحوافز اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة، وتفعيل العقوبات لتجنب سوء استخدام التفويض؛
 - ضرورة تبني شركات التأمين لنظام للحوكمة فعال قائم على النزاهة والشفافية والمساءلة في إدارة الشركة أمام المديرين على مختلف المستويات، ليكون آلية لتدنية تعرض الشركة للمخاطر التشغيلية.

6. قائمة المراجع:

- A Hussain .(2000) . Managing Operational Risk in Financial Market.England: Butterworth-Heinemann.
- BCBS».(2003) .Supervisory Guidance on Operational Risk: Advanced Measurement Approaches for Regulatory Capital.,«Office of the Comptroller of the Currency.
- D H Pyle .(1997) .Bank risk management: theory .Conference on Risk Management and Regulation in Banking.Jerusalem: UC Berkeley.

- E. Medova و M. Kyriacou .(2001) .Extremes in operational risk management .Rism Management.
- Financial Services Roundtable .(1999) .;Guiding Principles in Risk Management for US Commercial Banks.Report of the Subcommittee and Working Group on Management Principles.
- H. U. Doerig .(2000) .Operational risk in financial services: an old challenge in a new environment.Switzerland: Credit Suisse Group.
- Hauge Aven .(2006) .Methodology for Incorporating Human and Organizational Factors in Risk Analysis for Offshore Installations . International Journal of Materials and Structural Reability.(01)14 .
- M Moscadelli .(2004) .The Modelling of Operational Risk: Experience with the Analysis of the Data Collected by the Basel Committee.Banca d'Italia .Temi discussion del Servizio Studi.
- M Power .(2005) . The invention of operational risk .Review of International Political Economy.(04)12 .
- RMA .(2000) .Operational Risk: The Next Frontier .Journal of Leading&Credit Risk Management.(06)82.
- VanGrinsven Jurgen .(2007) .Improving Operational Risk Management.Delft University Press ،Netherlands: IOS Press BV.
- William McDonelle .(2002) .Managing Risk: Practical lessons from recent "failures" of EU insurers .Financial Srvices Authority20.
- صادق راشد الشمري .(2009) . القروض المتعثرة في المصارف واثرها على الازمات المالية دراسة حالة عينة من المصارف العراقية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، 01(20).
- عبد الله سلامة . (1974) . الخطر والتأمين، الأصول العلمية والعملية. القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الرابعة.
- عبد المطلب عبده السيد .(1994) . التأمين الأسس العلمية و القواعد العملية. القاهرة: دار النهضة العربية، الطبعة الخامسة.
- مريم حسناوي . (2019) . استراتيجية إدارة المخاطر في الصناعة التأمينية -دراسة حالة سوق التأمين الجزائري-. شلف، الجزائر: جامعة حسيبة بن بوعلي.