دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في شركات التأمين

The role of internal audit in risk management in insurance companies

الدكتورة سامية فقير

fekirsamia@yahoo.fr

جامعة امحمد بوقرة بومرداس

Received: 29/03/2020 **Accepted: 21/06/2020** **Published: 30/06/2020**

الملخص

تتعرض شركات التأمين للعديد من المخاطر، سواء أكانت من مصادر داخلية، أم خارجية تهدد قدرتها في تحقيق أهدافها فيما يتعلق بالعمليات، والتقارير المالية، والالتزام بالقوانين، حيث يجب على الإدارة تحديدها والتصدي لها من خلال تقييم المخاطر الذي يمثل إجراءات الإدارة لتحديد كل خطر، تحليله ومواجهته

وتتمثل عملية تقييم المخاطر في تحديد وتقييم وإدارة والتحكم في الأحداث المحتملة والأوضاع القائمة لتزويد توكيدات وضمانات معقولة باتجاه الوصول إلى أهداف الشركة

توفر إدارة المخاطر نهجاً واضحاً ومنظماً لتحديد وقياس وتحديد أولويات المخاطر من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من الخسائر فممارسة إدارة المخاطر لا يمنع المخاطر، ولكن يقلل منها، ومع ذلك فإن تنفيذ الالتزام يشير إلى أن الشركة ملتزمة بتحسين كفاءة العمليات.

الكلمات المفتاحية: تدقيق داخلي، شركات التأمين، إدارة المخاطر، قياس المخاطر.

تصنيف JEL: G22، G32، M42، M49.

Abstract

Insurance companies are exposed to many risks, whether from internal or external sources that threaten their ability to achieve their goals in terms of operations, financial reports, and compliance with laws, where management must define and address them through a risk assessment that represents management procedures to identify each risk, analyze it And counter it

The risk assessment process consists in identifying, evaluating, managing and controlling potential events and existing conditions to provide reasonable assurances and guarantees towards reaching the company's goals.

Risk management provides a clear and systematic approach to identifying, measuring, and prioritizing risks in order to take appropriate measures to reduce losses. The practice of risk management does not prevent risks, but reduces them. However, the implementation of the commitment indicates that the company is committed to improving the efficiency of operations.

Key words: Internal audit, insurance companies, risk management, Measuring risks.

JEL Classification Codes: G22, G32, M42, M49.

مقدمة

تعتبر شركات التأمين من المؤسسات المالية التي تختص بإدارة حركة الأموال المتجمعة لديها، حيث تعمل على توظيفها أو استثمارها لتحقق عوائد، كما تحوز على نسبة كبيرة من الأموال والتي يكون مصدرها الأقساط المحصلة، والتي تبقى تحت تصرفها لمدة طويلة، مما يتوجب عليها إدارتها وتسييرها وذلك من خلال توجيهها نحو مختلف التوظيفات المضمونة. هذا ما يعرض هذه الشركات إلى العديد من المخاطر، ما يستدعي إقامة قسم إدارة المخاطر على مستوى هذه الشركات، الذي يعمل على إدارة هذه المخاطر والعمل على الحد منها، ولتحقيق ذلك يحتاج هذا القسم لمساندة وظيفة التدقيق الداخلي داخل شركة التأمين، التي تسهر على فعالية الإطار الرقابي على المستوى الداخلي للشركة، ما يعزز من ملاءتها المالية، بما يضمن سلامة مصالح المؤمن لهم وتحصيلهم لحقوقهم في آجالها المحددة.

ونتيجة للتطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وانفتاح أسواق رأس المال، تزايد الشركات المتعددة الجنسيات، وزيادة المنافسة على المستوى الدولي فضلا الفضائح المالية والتي مست كبريات الشركات عبر العالم، ظهرت الحاجة للنهوض بمهنة تدقيق الحسابات والارتقاء بالخدمات التي يقدمها المراجع لتواكب هذه التطورات.

وباعتبار أن عملية التدقيق تتم في بيئة يميزها عدم التأكد، واعتمادها على أسس اختباريه، فضلا عن اعتماد المدقق في عديد الحالات على الأحكام الشخصية، ما يجعله يواجه درجة من الخطر في الوقوع في احتمالية الخروج بنتائج غير صحيحة بالتالي تقديم رأي مضلل حول حقيقة البيانات المالية المدققة.

بذلك شكل تقييم المخاطر أحد أبرز الاهتمامات والتوجهات الحديثة لمجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولية، والذي يعتبر أن تقييم المخاطر يعد أساسيا خلال القيام بعملية التدقيق نظرا لتأثيره على جودة خدمات التدقيق، والذي تجسد في وضع أسس وإرشادات بشأن الحصول على فهم للمؤسسة وبيئتها، تحديد وقياس المخاطر، وتقييم المخاطر الجوهرية في مراجعة القوائم المالية من خلال إصدار العديد من المعايير الدولية للتدقيق، وإجراء التحسينات عليها بشكل مستمر.

هنا يمكن طرح الاشكال الموالي: **كيف يمكن للتدقيق الداخلي المساهمة في إدارة المخاطر في شركات التأمين؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية، تم تقسيم البحث إلى المحاور الموالية:

أولا: إدارة المخاطر في شركات التأمين

ثانيا: دور التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر شركات التأمين

ثالثا: دور المدقق الداخلي في مختلف مراحل إدارة المخاطر

أولا: إدارة المخاطر في شركات التأمين

تختلف أنواع المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين، نظرا لطبيعة نشاطها، هذه المخاطر التي تنشأ غالبا نتيجة سوء تسير أعمال هذه الشركات وضعف الرقابة عليها، ما يتطلب العمل على إدارة هذه المخاطر ووضع استراتيجيات مناسبة للحد منها.

1. ماهية إدارة المخاطر في شركات التأمين

قبل التطرق إلى إدارة المخاطر في شركات التأمين، سيتم التعرّف أولا على ماهية شركات التأمين وأهم الأنشطة والوظائف الرئيسية لهذه الشركات.

1.1. تعريف شركات التأمين

ويمكن تعريف شركات التأمين على انها " شركات تحصل على الأموال لتعيد استثمارها في مقابل عائد في ذلك، شأنها شأن البنوك التجارية وصناديق الاستثمار، هذا العائد يشارك فيه المؤمن له إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وبذلك يتم تصنيفها ضمن دائرة الشركات التجارية". تعمل على جمع أقساط التأمين لتعيد استثمارها، فتحقق بذلك عوائد للاقتصاد وتساهم في تقديم الخدمات الاجتماعية للأفراد".[1]

كما تعرف أيضا على انها[2]" مؤسسات مالية تعمل على جمع أقساط التأمين لتعيد استثمارها، فتحقق بذلك عوائد للاقتصاد وتساهم في تقديم الخدمات الاجتماعية إلى أفراد المجتمع".

2.1. الأنشطة والوظائف الرئيسية لشركات التأمين

وتتمثل أهم أنشطة ووظائف شركات التأمين فيما يلي:[3]

1.2.1. إدارة العمليات: وتؤدي شركات التأمين دور الوسيط الذي يتلقى أقساط التأمين ويقوم باستثمارها، ومن مجموع الأقساط وعوائد الاستثمار تخصم التكاليف والمبلغ الذي تدفعه هذه الشركة في شكل تعويضات وعوائد للمؤمن لهم أو المستفدين.

2.2.1. إدارة النشاط التسويقي: يتضمن التسويق الناجح للخدمة التأمينية تقديم تشكيلات متنوعة وجذابة لوثائق التأمين والوصول إلى العملاء بأقل تكلفة، فكلما قلصت تكاليف ابتكار الأنواع الجديدة وتدريب الوكلاء والإشراف عليهم، حتى تصل إلى تحقيق أقساط تأمين منخفضة نسبيا بالمقارنة مع شركات التأمين الأخرى، وبالتالي المحافظة على الحصة السوقية.

3.2.1. أنشطة تحديد احتمالات الخطر: يرتبط قسط التأمين ارتباطا وثيقا بعمل الخبير المتخصص في تقدير احتمالات وقوع الأخطار التي يغطيها التأمين، ويعتمد في ذلك على الدراسة التاريخية لمعدلات وقوع

المخاطر المؤمن ضدها، وذلك إلى جانب ما يتم توقعه من تغيرات لها تأثير في إحداث تغيير في تلك المعدلات مستقبلا حيث تقوم بدراسة وتحليل مصادر الأموال ومجالات توظيفها، وذلك من حيث كلفتها والمرونة التي تتوفر فيها. وفي هذا المجال يتم استخدام مؤشرات مالية في تقسيم أداء وكفاءة شركات التأمين.

4.2.1. إدارة الموجودات ومصادر الأموال: يرتبط قسط التأمين ارتباطا وثيقا بعمل الخبير المتخصص في تقدير احتمالات وقوع الأخطار التي يغطيها التأمين، ويعتمد في ذلك على الدراسة التاريخية لمعدلات وقوع المخاطر المؤمن ضدها، وذلك إلى جانب ما يتم توقعه من تغيرات يكون لها تأثير في إحداث تغيير في تلك المعدلات مستقبلا.

5.2.1. المحاسبة: ويعتبر قسم المحاسبة المسؤول عن العمليات المالية. وكذا إعداد مختلف التقارير المالية، وتتمثل القوائم المالية في شركات التأمين في كل من:[4]

- **الميزانية:** وتمثل الجدول الذي يوضح الذمة المالية لشركة التأمين في لحظة زمنية معينة.
- **جدول حساب النتائج:** ويعتبر المالية التي تنقل للأطراف المعنية صورة مختصرة عن الأرباح والخسائر في تاريخ محدد، وتتضمن هذه القائمة كل المعلومات المحاسبية عن حجم وسير العمليات التي تجريها الشركة، وكذا التدفقات الناتجة عنها خلال الدورة.
- **الملاحق:** تلتزم شركات التأمين بتكوين وإعداد ملحق خاص بها، لتوفير كل المعلومات الدالة وتسهيل المعلومات الاقتصادية والمالية للمساهمين والشركاء، كما تعد تكملة للقوائم المالية السابقة.

6.2.1. الوظيفة القانونية: وتعد هذه الوظيفة مهمة لشركات التأمين، وذلك من خلال تقديم الإرشادات القانونية العامة المتعلقة بالضرائب، التسويق، الاستثمارات وقوانين التأمين.

3.1. مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين

يمثل نظام إدارة المخاطر في المؤسسات المالية في مجموعة من المعايير والعمليات والأدوات والمعلومات المعالجة، والتي تساعد على تطبيق إدارة فعالة للمخاطر التي تواجهها المؤسسات في مختلف ميادين نشاطها، حيث يتألف نظام إدارة المخاطر من جانب كمي وآخر نوعي.[5]

أما بالنسبة لمفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين فيعرف على أنه [6]" العملية التي تتخذ في إطارها الشركة إجراءات تقييم وضبط مؤثرات الأحداث الماضية، الحاضرة والمستقبلية التي من شأنها أن تضر الشركة وتؤثر على الأصول والخصوم وقائمة التدفقات النقدية لها"

كما عرفتها الهيئة العامة للرقابة المالية المصرية أيضا على أنها[7] " مجموعة الإجراءات التي تتبعها الشركات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها، بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل الأنشطة، ومساعدة الإدارة على فهم الجوانب الإيجابية والسلبية المتوقعة التي تؤثر على تحقيق الأهداف العامة للشركة".

2. أنواع المخاطر في شركات لتأمين

ويمكن تلخيص أهم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين فيما يلي:[8]

1.2. مخاطر الاكتتاب: وهي المخاطر المرتبطة بعملية تقييم المخاطر التي تعرض على شركات التأمين وقبولها. ويحدث هذا الخطر عندما يكون متوسط قيمة المطالبات الفعلية يختلف عن القيمة المتوقعة عند إصدار وثائق التأمين، حيث تسعى شركات التأمين إلى تخفيض خطر الاكتتاب من خلال بيع عدد كبير من وثائق التأمين وتقديم أنواع مختلفة من المنتجات التأمينية وفي مناطق جغرافية مختلفة، بمعنى تشتيت وتوزيع الخطر وينقسم هذا الخطر بدوره إلى:[9]

- **خطر الاكتتاب الصافي:** يرتبط هذا الخطر بالتقلبات العشوائية للكوارث سواء في قيمتها أو في تواترها، مثل المخاطر الطبيعية، الحرائق، التلوث، الجريمة، الحرب، الإرهاب وغيرها، فيكون المؤمن إما في حالة أنه لديه أقساط قليلة في مقابل الأخطار المحققة، وإما أن تكون قيمة هذه الكوارث أكبر مما هو متوقع.

- **خطر تسيير الاكتتاب:** ينتج هذا الخطر عن عدم الاختيار الصحيح للأخطار المكتتبة أو شروط الاكتتاب المناسبة أو تحديد التسعير الصحيح للأخطار، وحتى نقلل من هذا الخطر يجب على مسير الاكتتاب أن ينتقي الخطر المكتتب بما يتوافق وقدرة وطبيعة وهدف عمل المؤمن، كما ينبغي على مسير الاكتتاب أن يكون على قدر من الخبرة والممارسة اللازمة لتحديد شروط الاكتتاب والتفاوض مع المؤمن لهم وتسيير الاكتتاب بشكل عام، كما يجب أن تكون تسعيرة الخطر مناسبة لتغطية الأخطار المكتتبة.

2.2. مخاطر الاستثمار: يقوم المؤمن نتيجة لطبيعة نشاط التأمين باستثمار الأموال المجمعة لديه لتغطية الكوارث المستقبلية، إلا أن هذه الاستثمارات معرضة لتقلبات في قيمها نتيجة لعوامل خارجية، كتقلبات معدلات الفائدة والقيم السوقية للاستثمارات. وللتقليل من هذا الخطر على المؤمن أن ينوع محفظته المالية وألا يركز على استثمار معين وأن يقيم أصوله بشكل صحيح.

3.2. مخاطر التسعير: وتعتبر من المخاطر المرتبطة بعملية الاكتتاب لأنها إحدى وظائفها، وهي المخاطر الناتجة عن العملية التي تحاول الشركة من خلالها تحديد سعر القسط المناسب.

4.2. مخاطر تسوية المطالبات: وهي المخاطر المرتبطة بعملية سداد المطالبات لأصحاب الوثائق كل حسب تغطيته، وتكمن المخاطر في أن تتخطى المطالبات الفعلية المستحقة لحاملي الوثائق فيما يخص الأخطار المؤمن عليها في أحد شركات التأمين القيمة الدفترية لمطلوبات التأمين، حيث تتأثر مخاطر التأمين حاليا بالطبيعة التنافسية الاستثنائية للسوق والزيادة في تكرار وشدة المطالبات وخاصة مطالبات السيارات والمطالبات الطبية.

5.2. مخاطر الملاءة المالية للشركات: ويقصد هنا بالملاءة المالية قدرة شركات التأمين على أن تضمن بشكل دائم مواردها الخاصة لدفع الالتزامات الناشئة عن أعمال التأمين أو إعادة التأمين، ولذا قد تواجه شركات التأمين مخطر عدم القدرة على سداد الالتزامات عند الاستحقاق.

6.2. مخاطر الائتمان: وهي المخاطر المرتبطة بعدم قدرة الطرف الآخر على الوفاء بالتزاماته من خلال ما يستدل عليه من تأخر المؤمن له في سداد الأقساط ووضع الاقتصاد بشكل عام على مخاطر الائتمان. وهذه المخاطر تعتبر من المعيقات اليومية التي تتعرض لها بعض شركات التأمين

7.2. مخاطر تقنية المعلومات: وهي المخاطر التي تنشأ نتيجة الخطأ أو الفشل في استمرار أعمال الشركة بسبب خطأ في تقنية المعلومات، والتي تمثل البرامج التقنية الحاسوبية التي تستخدمها شركات التأمين في أعمالها اليومية، حيث يفترض أن لكل شركة برنامج يستخدم في العمليات اليومية من إدخال معلومات المؤمن لهم وإصدار الوثائق وإدارتها والعمليات التأمينية الأخرى.

8.2. مخاطر تعرّض الشركات للاحتيال التأميني: ويعرف الاحتيال في التأمين على انه كل عمل يقصد من وراءه تحقيق كسب غير مشروع ن خلال تعمد تقديم أو إخفاء الحقائق المادية المتصلة بالقرار المالي أو عملية أو تصور لوضع شركة التأمين، أو إساءة المسؤولية أو موقع ثقة أو علاقة وكالة، وكذا سوء توزيع الموجودات المؤمن عليها من أجل تقديم مطالبات في وقت لاحق.

فالاحتيال في التأمين هو اصطناع تأمين أو رفع قيمة مطالبة تأمين بزيادة قيمة الضرر أو تغيير طبيعته بوسائل غير مشروعة بغرض تحقيق مكاسب غير مستحقة. وتشير الجمعية الدولية لمشرفي التأمين أن مصادر الاحتيال تتمثل فيما يلي:[10]

- **الاحتيال الداخلي:** كالاحتيال على شركة التأمين من قبل مدير مجلس الإدارة أو أي أحد من العاملين بالتآمر مع الآخرين في داخل شركة التأمين أو خارجها.

- **احتيال حامل وثيقة التأمين (المؤمن له):** كالاحتيال ضد شركة التأمين فش شراء أو تنفيذ منتج مؤمن من قبل شخص أو أشخاص من خلال الحصول على تسديد أو تغطية خاطئة.

- **احتيال الوسطاء أو وكلاء التأمين أو المهن التأمينية المساعدة:** احتيال عن طريق وسطاء أو وكلاء شركات التأمين ضد شركة التأمين أو حاملي وثائق التأمين أو احتيال مسوي الخسائر من خلال تغيير الحقائق في تقارير تسوية الخسائر.

- **احتيال الجهات التي تزود الخدمات التكميلية لوثائق التأمين:** كالاحتيال الذي يتم من قبل مراكز صيانة السيارات، وكالات السيارات، المراكز والجهات الطبية.

وينتج عن الاحتيال على شركات التأمين العديد من الأضرار، منها:[11]

- الخسائر المالية نتيجة قيامها بدفع التعويضات المستمرة لمطالبات تأمينية لحوادث غير حقيقية.
- اضطرار شركات التأمين لرفع أسعار التأمين على المؤمن لهم من الأفراد أو المؤسسات لتعويض الخسائر وزيادة نسبة الاحتياطات المالية، الأمر الذي يسبب خسارة بعض الزبائن نتيجة فقدان التنافسية القائمة على الأسعار.
- اضطرار شركات التأمين لإيقاف التعامل مع بعض مزودي الخدمات الداعمة للخدمة التأمينية كمراكز صيانة السيارات أو الخدمات الطبية، الأمر الذي يقلل فرص توسيع شبكات الخدمات مما يقلل من المنافسة مع الشركات.
- الخسائر التي تتكبدها شركات التأمين في قضاء الوقت في البحث عن مزودين للخدمات من الذين يتبعون أنظمة مهنية وإدارية ذات شفافية وأخلاق عالية من أجل التخفيف من احتمالات الاحتيال.
- الخسائر التي ستتكبدها شركات التأمين نتيجة قيامها في البحث والتحري وملاحقة المحتالين أمام المحاكم وتعيين المحامين لذلك.
- الخسائر التي ستتحملها شركات التأمين لتعيين محاسبين ومدققين إضافيين من أجل كشف المبالغ والمطالبات غير الصحيحة.
- الخسائر المعنوية التي ستحدث داخل الشركة نفسها نتيجة للشك وتوجيه اللوم الذي سيوجه لبعض الموظفين، الأمر الذي يسبب اهتزاز ولاء وثقة الموظفين في شركتهم.
- اهتزاز صورة شركة التأمين أمام المؤمن لهم غير المحتالين، نتيجة اختراق المحتالين للشركة وأنظمتها، الأمر الذي سيدفعهم إلى البحث عن شركات تأمين أخرى.
- الخسائر التي ستتحملها شركات التأمين نتيجة تركيب وتحديث أنظمة تقنية من أجهزة الحاسوب وأي أجهزة أخرى من أجل الكشف عن أساليب وطرق الاحتيال التي يستخدمها المحتالون.

3. استراتيجية إدارة المخاطر في شركات التأمين

تقوم شركات التأمين باعتماد استراتيجية شاملة لإدارة مخاطرها، تأخذ هذه الاستراتيجية في الاعتبار العوامل الموالية:[12]

- جمع وتحليل البيانات والمعلومات الضرورية عن البيئة الداخلية والخارجية للشركة للتعرف على المخاطر التي تواجهها.
- اكتشاف وتحديد وتوصيف المخاطر الحالية والمستقبلية التي تواجه الشركة في ضوء البيانات والمعلومات المتاحة وتصنيفها والتعرّف على العلاقات فيما بينها.
- تحديد مستويات المخاطر باستخدام الوسائل العلمية لقياس الخطر، وفي ضوء توقع حجم الخسائر المترتبة عليها ودرجة تأثيرها على وضع الشركة وقدراتها المالية.

- تحديد أفضل الطرق لمواجهة المخاطر والتعامل معها (الاستجابة للمخاطر) ووضع الأولويات والإجراءات والبرامج التنفيذية لمواجهة الخطر.
- مراجعة وتقييم مدى جودة السياسات والبرامج التنفيذية الموضوعة لمواجهة المخاطر والعمل على تطويرها في ضوء التحديات المحيطة ومستجدات السوق.
- وضع الإجراءات التصحيحية الضرورية لتطوير سياسات الشركة وبرامجها لإدارة المخاطر.
- إعداد تقرير ربع سنوي بنشاط إدارة المخاطر لعرضه على لجنة المراجعة تمهيدا لعرضه على مجلس الإدارة.
- التنسيق بين الإدارات المختلفة ذات العلاقة لتطوير نظم إدارة المخاطر بالشركة، والتحقق من تنفيذ الإدارات المعنية لتوصيات الإدارة.
- المساهمة في نشر الوعي بأنواع المخاطر التي تواجه الشركة وأساليب مواجهتها.

كما يضاف إلى الاعتبارات السابقة ضرورة توفير تدقيق داخلي يتميز بالكفاءة على مستوى شركات التأمين، وتحقيق التعاون ما بين هذا الأخير وقسم إدارة المخاطر، نظرا للدور الذي يلعبه التدقيق الداخلي في اكتشاف بعض المغالطات والأخطاء والحد من العديد من المخاطر، وهذا ما سيتم التطرق إليه في الجزء الموالي من البحث.

ثانيا: دور التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر شركات التأمين

نظرا لأهمية وظيفة التدقيق الداخلي في خلق القيمة المضافة في كل المنظمات الاقتصادية، يجعل من موقعها في الهيكل التنظيمي في شركات التأمين ذات اهمية كبيرة، تظهر من خلال درجة نجاح او فشل هذه الوظيفة في إنجاز مهامها الرقابية.

1. نظام الرقابة الداخلية في شركات التأمين

تعتبر الرقابة الداخلية مرحلة مهمة من مراحل التدقيق الداخلي بشكل عام، وسيتم فيما يلي إلى التطرق على إجراءات هذه المرحلة في شركات التأمين.

1.2. أهداف نظام الرقابة الداخلية في شركات التأمين: وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:[13]

- حماية موارد شركة التأمين على الأضرار من الإسراف والاختلاس وعدم الكفاءة في التسيير.
- ضمان دقة البيانات المحاسبية بشكل يسمح بالاعتماد عليها في تقييم الملاءة المالية لشركة التأمين.
- ضمان الاستجابة للسياسة المسطرة من قبل الإدارة العليا لشركة التأمين.
- تقييم أداء كل قسم من أقسام شركة التأمين على الأضرار خصوصا تلك الأقسام المسؤولة على سير عمليات النشاط التقني بالشركة.
- ضمان تقييم وتتبع جيد للمسار التقني ودورة حياة المنتج التأميني المعروض ضمن تشكيلة منتجات شركة التأمين.

2.2. مقومات نظام الرقابة الداخلية في شركات التأمين: وتتمثل هذه المقومات في:[14]

- **الدليل المحاسبي لعمليات النشاط التقني في شركات التأمين:** ويعتمد في تبويب الحسابات في هذا الدليل على درجة معينة من التفصيل حتى تكون مفيدة لعملية اتخاذ القرارات.

- **الدورة المستندية في شركات التأمين:** يتطلّب تحقيق نظام رقابة داخلية فعال وجود دورة مستندية على درجة عالية من الكفاءة.

- **المجموعة الدفترية من شركة التأمين:** بحيث يتوجب أن تعدّ مجموعة دفترية كاملة تراعي فيها النواحي القانونية والتقنية.

3.2. وسائل نظام الرقابة الداخلية في شركات التأمين: ويتم التركيز على أربعة عناصر أساسية، هي:[15]

- **الخطة التنظيمية:** إن وجود خطة تنظيمية تستجيب في جميع الأحوال إلى القرارات التي تتخذ ومحاولة توجيهها بما يخدم مصلحة وأهداف شركة التأمين، بحيث تبنى على ضوء تحديد الأهداف وعلى الاستقلال التنظيمي للوظائف التشغيلية، سيحدد بوضوح خطوط السلطة والمسؤولية الإدارية التي تتكون منها شركات التأمين، بالإضافة إلى تنسيق جميع عمل المديريات بما يؤدي إلى تدفق منظم المعلومات.

- **تحديد الإجراءات وقواعد الممارسة:** تعتبر الإجراءات وقواعد الممارسة من بين أهم الوسائل التي تعمل على تحقيق الأهداف المرجوة من نظام الرقابة الداخلية، فإحكام وتحديد هاتين الوسيلتين من قبل المديرية العامة لشركة التأمين بصورة مكتوبة ومنشورة حتى يتسنى فهمها وتطبيقها من طرف القائمين على سير عمليات النشاط التقني فيها، يساعد على حماية الأصول والعمل بكفاءة والتزام بالسياسات الإدارية المرسومة.

- **المقاييس المختلفة:** تستعمل المقاييس المختلفة داخل شركة التأمين لتمكين نظام الرقابة الداخلية من تحقيق أهدافه المرسومة في ظل إدارة تعمل على إنجاحه من خلال قياس كل من درجة مصداقية المعلومات، مقدار النوعية الحاصل من عمليات النشاط التقني واحترام الوقت المخصص سواء لتحقيق مراحل الرقابة أو لاسترجاع المعلومات.

2. أهمية التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر شركات التأمين

ويعرف التدقيق الداخلي في شركات التأمين على انه [16]" وظيفة مستقلة وموضوعية تعطي للمنظمة ضمانا حول درجة التحكم في عملياتها، وتقدم لها النصائح للتحسين والمساهمة في الرفع من القيمة المضافة، فهو يساعد هذه المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال تقييم سيرورة إدارتها للمخاطر والرقابة والحوكمة للمؤسسة، وكذا تقديم اقتراحات للرفع من فعاليتها".

1.1. العلاقة بين التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر في شركات التأمين: على مستوى شركات التأمين تعد إدارة المخاطر إحدى الإدارات أو الوحدات التي ترتبط بشكل كبير بالتدقيق الداخلي، على الرغم من أن كل منهما يمثل قسم مستقل عن الآخر في الهيكل التنظيمي للشركة، وتظهر مستويات هذه العلاقة في المراحل الموالية:[17]

- **مرحلة تخطيط عملية التدقيق:** يجب أن يراعى عند التخطيط لعملية المراجعة الداخلية تحديد الإجراءات التي تتضمن معلومات عن العمليات والأنشطة التي تتعرض لمخاطر عالية بناءا على دليل المخاطر الذي يشكل هيكل لكل المخاطر المتعارف عليها، على ان يتم إجراء تقييم لأنشطة المراجعة الداخلية من منظور المخاطرة ومدى مشاركة إدارة المخاطر في إجراء تقييم المخاطر.

- **مرحلة تنفيذ عملية التدقيق:** يجب من خلال هذه المرحلة التركيز على اختيار ما إذا كانت إدارة الشركة والرقابة الداخلية بها تعملا على تجنب المخاطر أو الحد منها، لذا يوصى المدقق الداخلي خلال هذه المرحلة بزيادة فعالية أنشطة الرقابة الداخلية التي يتم تحديدها بالتنسيق المباشر بين المدقق الداخلي ومدير المخاطر.

- **مرحلة أوراق العمل:** يجب خلال هذه المرحلة إضافة المعلومات المتعلقة بالمخاطر إلى أوراق عمل المراجع أثناء تنفيذه لعملية التدقيق، بحيث يربط بين كل ملاحظة أو نتيجة يصل إليها وبين المخاطر التي تتعرض لها الشركة مع إمكانية تقديم المدقق توصيات مناسبة تخص معالجة خطر معين.

- **مرحلة إعداد تقرير التدقيق:** يجب أن يتضمن تقرير المدقق النتائج التي تم التوصّل إليها بشأن المخاطر والتوصيات اللازمة لتجنبها أو الحد منها، على أن يتم رفع هذا التقرير للجنة التدقيق ومجلس الإدارة، والتي بدورها تصدر تعليماتها لإدارة المخاطر للأخذ بتوصيات المدقق ومتابعة تنفيذها.

- **مرحلة المتابعة:** يجب من خلال هذه المرحلة متابعة وتقييم نظام الرقابة الداخلية على أساس المخاطر بالتنسيق بين كل من قسم التدقيق وقسم إدارة المخاطر بالشركة، بهدف السيطرة على كافة مخاطرها وإدارتها بالطريقة التي تقلل من احتمالات تعرضها للخسارة.

2.1. إجراءات دعم دور التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر شركات التأمين: ويمكن تلخيص هذه الإجراءات فيما يلي:[18]

- التأكد من قيام المؤمن له بتعبئة طلب التأمين بشكل كامل.
- التأكد من أن أقساط التأمين تشمل تكلفة الوثائق، بما في ذلك التكاليف غير المباشرة للتسويق أو أي رسوم أخرى.لكل من عملية الاكتتاب وعملية الائتمان.
- التأكد من تقييم أرباح وخسائر العمل لتحديد الآثار المرتبطة بتعديل سعر قسط التأمين على الأرباح.
- التأكد من إجراء تقييم دوري لإجراءات ومبادئ تسوية المطالبات لتعزيز صحتها.

- التأكد من تحديد وتطبيق عملية تسوية المطالبات مع شركات إعادة التأمين من أجل تسهيل تسوية تلك المطالبات.
- التأكد من احترام الحد الأدنى الالزامي من هامش الملاءة المالية يتماشى مع حجم اكتتابها وحجم مخاطرها.

تكمن أهمية وظيفة التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر في شركات التأمين من خلال الأدوار التي تلعبها هذه الوظيفة، والمتمثلة في كل من:

- **الدور التوكيدي:** حيث تقوم وظيفة التدقيق الداخلي خدمات تأكيدية للإدارة والشركة ككل من خلال التأكد من حسن سير العمل من خلال الإجراءات السابقة الذكر.
- **الدور الاستشاري:** تقوم مهمة التدقيق الداخلي بتقديم خدمات استشارية للإدارة ومجلسها في كافة جوانب نشاط الشركة، مثل تقديم النصح والمشورة فيما يتعلق بإدارة المخاطر.

3. إجراءات تفعيل دور التدقيق الداخلي في الحد من مخاطر شركات التأمين

ليكون دور التدقيق الداخلي فعالا في إدارة المخاطر في شركات التأمين، لابد من مراعاة النقاط الموالية:[19]

- يجب ان يكون هناك توافق بين كل من التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر بالشركة يضمن لكلا الطرفين علاقة تبادلية
- تكاملية، مع الحفاظ على الصورة الذاتية والاستقلالية لطبيعة عمل كل منهما، وهذا يتطلب وضع سياسة تضمن تدفق البيانات والمعلومات بينهما.
- يجب على إدارة المخاطر بالشركة، وفي إطار هذه العلاقة السماح بالمشاركة للمدقق الداخلي في اجتماعاتها مع الإدارة العليا عند وضع استراتيجية لإدارة مخاطر الشركة، والسماح له بالدخول إلى قاعدة البيانات الخاصة لتحقيق المشاركة الفعالة وتقديم المشورة اللازمة لإعداد نظام محكم لإدارة مخاطر الشركة.
- يجب على إدارة المخاطر بالشركة أن يكون لها إطار محدد لعملياتها، تحدد فيه الملامح الأساسية لعملية إدارة المخاطر في مراحلها المختلفة من ناحية، ويمثل نموذجا للعلاقة التكاملية بينها وبيت التدقيق المحاسبي.
- تعد إدارة المخاطر بالشركة مسؤولية مشتركة بين التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر بها، فمهام إدارة المخاطر هي القيام بتنفيذ كافة العمليات التي من شأنها تحقيق إدارة شاملة للمخاطر التي تتعرّض لها الشركة، وتتمثّل وظيفة التدقيق الداخلي في التحقّق من تنفيذ التوصيات التي تم وضعها لتحسين إدارة المخاطر بالشركة، وهذا يتطلب التنسيق الدائم بين كل من المدقق الداخلي ومدير المخاطر بشركة التأمين.

ثالثا: دور المدقق الداخلي في مختلف مراحل إدارة المخاطر[20]

تتم عملية التقييم والتأكيد التي يقوم بها المدقق الداخلي لإدارة المخاطر على مستوى شركات التأمين بتدخل المدقق الداخلي في مختلف مراحل إدارة هذه المخاطر.

1. **مرحلة تحديد المخاطر**

ويقصد بهذه المرحلة تحديد أنشطة الشركة ومجالاتها لتكون عرضة للمخاطر، ثم تحديد هذه المخاطر باستعمال مجموعة من الأساليب. ويمكن ذكر منها ما يلي:

1.1. **التحديد المعتمد على الأهداف:** ويعتمد هذا الأسلوب في تحديد المخاطر على ان الأنشطة التي تؤثر بشكل سلبي على تحقيق أهداف الشركة تمثل خطر.

2.1. **التحديد المعتمد على التصنيف:** يعتمد هذا الأسلوب في تحديد المخاطر على تصنيف جميع المصادر أو الأنشطة الرئيسية المسببة للمخاطر على شكل مجموعات متجانسة، وعليه توجد مخاطر تشغيلية، مخاطر مالية الخ.

3.1. **التحديد المعتمد على التقييم الذاتي:** يعتمد هذا الأسلوب على قيام كل نشاط أو قسم داخل الشركة بفحص ومراجعة طبيعة أعماله والأحداث التي تؤثر عليها، ثم تحديد المخاطر المرتبطة بشكل مباشر بهذا النشاط.

4.1. **التحديد المعتمد على العصف الذهني:** ويعتمد هذا الأسلوب في تحديد المخاطر على تبادل الآراء والأفكار التي تستنتج من خبرات ومهارات فريق عمل إدارة المخاطر.

ويتجلى الدور الذي يقوم به المدقق في هذه المرحلة من خلال قيامه بالأنشطة الموالية:

- معرفة الأهداف التي تسعى الشركة إلى تحقيقها في مرحلة تحديد المخاطر.
- إجراء مسح شامل للمخاطر المحيطة بجميع أنشطة وأهداف الشركة عن طريق إجراء مقابلات وعمل استفسارات وتبادل الأفكار مع المسؤولين على إدارة المخاطر في شركة التأمين.
- إعادة تصنيف المخاطر التي تتعرض لها شركة التأمين في مجموعات متجانسة في ضوء درجة تأثير الخطر واحتمال حدوثه.
- مراجعة سياسات واستراتيجيات إدارة المخاطر المطبقة في مرحلة تحديد المخاطر، والتأكيد من وجود توافق بين السياسة والتطبيق.
- التنسيق مع الإدارة العليا لشركة التأمين على إعداد سجل دائم للمخاطر التي تعرضت لها شركة التأمين.

2. **مرحلة تقييم المخاطر:** ويقصد بتقييم المخاطر تقدير وقياس حجم المخاطر المحتملة عند حدوث المخاطر المختلفة والمحددة سلفا، وذلك بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الكمية والوصفية في القياس. وتمر هذه المرحلة بالخطوات الموالية:

- قياس أو تقدير الخطر.
- توثيق نتائج تقييم المخاطر
- التحديث المستمر لعملية تقييم المخاطر، حيث يتولى مجلس الإدارة ولجنة التدقيق على مستوى شركة التأمين مسؤولية الإشراف على عملية التقييم، أما دور المدقق الداخلي في تفعيل عملية التقييم، تتجلى من خلال قيامه لمجموعة من الأنشطة، هي:
- معرفة الأهداف التي تسعى إليها إدارة شركة التأمين من أداء عملية إدارة المخاطر.
- الاطلاع على السياسات والاستراتيجيات الموضوعة بشأن تنفيذ عملية تقييم المخاطر.
- تقديم المساعدة والنصائح لإدارة المخاطر في تنفيذ عملية التقييم، من خلال اقتراح الأساليب الملائمة للتقييم والقياس.
- تقديم التوصيات اللازمة لإدارة مخاطر شركة التأمين فيما يتعلق بنتائج التقييم المتوصل إليها.
- المشاركة الفعالة في التدريب المستمر وورش العمل المتخصصة في أنشطة فحص وتقييم المخاطر.
- التأكد من صحة قياس درجة أهمية وتأثير واحتمال حدوث كل خطر.
- تقديم خدمات تأكيدية لمجلس إدارة شركة التأمين تفيد بأن عملية تقييم المخاطر نفذّت بشكل صحيح.

3. **مرحلة الاستجابة للمخاطر**

ويقصد بهذه المرحلة تعامل إدارة المخاطر مع المخاطر التي تم تحديدها وتقييمها.وتمر هذه المرحلة بالخطوات الموالية:

***1.3.* ترتيب المخاطر حسب درجة الأهمية:** تكون البداية في معالجة المخاطر ذات التأثير الأكبر على أهداف الشركة.

***2.3.* تحديد خيارات الاستجابة للمخاطر:** ويتم في هذه الخطوة تحديد البدائل أو الخيارات المتاحة للإدارة للتعامل مع المخاطر. وتوجد عدّة خيارات للتعامل مع مخاطر شركات التأمين، هي:

- تجنب المخاطر.
- تخفيض أو نقل المخاطر، والذي تقوم من خلاله شركة التأمين بتطبيق نظام رقابة فعال تحاول من خلاله التخفيف من درجة تأثير الخطر ودرجة احتمال تأثيره إلى الحد المقبول من قبل الشركة.
- قبول المخاطر، وفي هذه الحالة تقبل الشركة الخسارة كحالة عدم قدرة الشركة على تجنب المخطر أو نقله.

ويتمثل دور المدقق الداخلي في هذه المرحلة من تفعيل عملية الاستجابة للمخاطر في شركات التأمين في القيام بالأنشطة الموالية:

- الاطلاع على الأهداف التي تسعى الشركة لتحقيقها من أداء عملية الاستجابة للمخاطر.
- الاطلاع على استراتيجيات إدارة الشركة بشأن التعامل مع المخاطر والاستجابة لها.
- تقييم الخيارات أو الاستراتيجيات التي وقع عليها الاختيار مع كل نوع من أنواع المخاطر.
- مساعدة الإدارة في كيفية تخفيض احتمالات حدوث المخاطر والآثار المتوقعة لها على تحقيق أهداف شركة التأمين بتقديم الاقتراحات المناسبة لاختيار الإدارة الاستراتيجيات الملائمة للتعامل مع كل نوع من المخاطر.
- تقديم خدمات تأكيدية لمجلس الإدارة ولجنة المراجعة تفيد بمدى فعالية إدارة المخاطر بشركة التأمين في اختيار البديل الأمثل للتعامل مع المخاطر والاستجابة لها.

3.3. تحديد تكلفة تطبيق خيارات الاستجابة المتاحة لمعالجة المخاطر والمفاضلة بينها: ويتم في هذه المرحلة تحديد تكلفة كل بديل من خيارات الاستجابة للمخاطر، لأن التكلفة تمثل الأساس في تحديد الخيار الأمثل للمعالجة.

4. مرحلة التقرير عن المخاطر

ويقصد بها وضع النتائج المتوصل إليها من خلال عملية التدقيق الداخلي لبرنامج إدارة المخاطر في تقرير مكتوب، متضمنا التوصيات اللازمة لتحسين البرنامج، بحيث يرفع هذا التقرير إلى مجلس إدارة الشركة ولجنة المراجعة.

كما يتولى المدقق الداخلي متابعة تنفيذ الشركة لكافة التوصيات والاقتراحات التي نص عليها تقريره بشأن المخاطر.

الخاتمة

تواجه شركات التأمين كغيرها من المؤسسات المالية العديد من المخاطر من مخاطر الاكتتاب، .مخاطر الاستثمار، مخاطر التسعير، مخاطر تسوية المعاملات، مخاطر الملاءة المالية، مخاطر الائتمان، مخاطر تقنية المعلومات ومخاطر التعرّض للاحتيال، هذه المخاطر التي من شأنها أن تضعف من الأداء المالي والمردودية المالية لهذه الشركات، لذا لزم عليها العمل على إنشاء قسم لإدارة هذه المخاطر واعتماد استراتيجية تنطوي على العديد من الإجراءات والأساليب الكفيلة للحد من هذه المخاطر والتصدي لها، ومن بين أهم هذه الإجراءات تفعيل دور وظيفة التدقيق الداخلي في المساهمة في إدارة مخاطر شركات التأمين، نظرا للدور الكبير الذي يقوم به المدقق الداخلي بسبب امتلاكه المعارف والخبرات التي تجعله مؤهلا في تقييم المخاطر وتحسين إدارتها وذلك من خلال كل من دوره التوكيدي ودوره الاستشاري الذي يقدمه لشركة التأمين وإدارتها.

حيث أن وظيفة التدقيق الداخلي تساهم بشكل كبير في تحديد وتقييم المخاطر التي تواجه شركات التأمين وكذا الاستجابة لها.

ولتحقيق تأثير وظيفة التدقيق الداخلي على تفعيل عملية إدارة مختلف المخاطر على مستوى شركات التامين يتطلب الأمر العمل على إرساء عدد من المتطلبات، على رأسها التنسيق الدائم بين كل من المدقق الداخلي ومدير المخاطر بشركة التأمين.

كما ينبغي على إدارات شركات التأمين إعطاء وظيفة التدقيق الداخلي دورا أكبر في تحديد وتقييم المخاطر التي تواجهها، مع ضرورة إجراء دورات تدريبية بصفة دورية للعاملين في هذا المجال من أجل تحصيل أكبر قدر من المعلومات حول المخاطر التي تواجه شركات التأمين.

الهوامش

1 طبايبية سايمة، دور محاسبة شركات التأمين في إتخاذ القرارات وفق معايير الإبلاغ المالي الدولية دراسة حالة: الشركات الجزائرية للتأمين، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 01، 2013/2014، ص: 32.

2 طبايبية سليمة، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستعمال النسب المالية: دراسة حالة في الشركة الجزائرية للتأمين، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، العدد 16، المجلد 06، العراق، 2011.

3 طبايبية سايمة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 34-37.

4 طبايبية سايمة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 34-37.

5 عصماني عبد القادر، أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية والحوكمة العالمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 20/21 اكتوبر 2009، ص: 11.

6 عبد الناصر محمد سيد درويش، دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية: دراسة ميدانية، مجلة المحاسبة والمراجعة AUGAA، العدد الثاني، المجلد 1، كلية التجارة، مصر، ص:52.

7 نفس المرجع أعلاه، ص: 52.

8 المعهد المالي، مدخل إلى أساسيات التأمين، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2016، ص ص: 240-245.

9 European Commission, Study into the methodologies to assess the overall financial position of an insurance undertaking from the perspective of prudential supervision, May 2002, p 25.

10 نفس المرجع أعلاه، ص: 246.

11 نفس المرجع أعلاه، ص ص: 254-256.

12 عبد الناصر محمد سيد درويش، مرجع سبق ذكره، ص: 52.

13 معوش محمد الأمين، مرجع سبق ذكره، ص ص: 64-65.

14نفس المرجع أعلاه، ص ص: 65-66.

15نفس المرجع أعلاه، ص ص: 68-69.

16 معوش محمد الأمين، دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملاءتها المالية: دراسة حالة شركة الجزائرية للتأمينات، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص: اقتصاديات التأمين، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2014/2013، ص: 69.

17 عبد الناصر محمد سيد درويش، مرجع سبق ذكره، ص ص: 58-59.

18 المعهد المالي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 240-243.

19عبد الناصر محمد سيد درويش، مرجع سبق ذكره، ص: 59.

20عبد الناصر محمد سيد درويش، مرجع سبق ذكره، ص ص: 61-66.

,