مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية
العدد الثاني – المجلد الثاني
فبراير 2018
ISSN: 2518-5780

المجلة العربية للعلوم و نشر الأبحاث
Arab Journal of Sciences & Research Publishing
AJSRP

أثر إدارة المخاطر علي تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية

- دراسة تطبيقية 2017م -

عبد الله محمد عبد الله محمد[1] صديق جادين بابكر محمد[2]

1 كلية التجارة || جامعة النيلين || السودان

2 شركة التأمين الإسلامية || السودان

الملخص: تمثلت مشكلة الدراسة في أن سداد المطالبات مرتبط بصورة مباشرة بآليات إدارة المخاطر متمثلة في انتقاء الأخطار عند قبولها وسعر التأمين يتم حسابه وفقا للطرق العلمية ولا يستخدم كعامل منافسة ، هدفت الدراسة إلى معرفة واختبار ما إذا كان آليات إدارة المخاطر في شركات التأمين تعمل على سهولة تسوية المطالبات ، وتوصلت الدراسة إلى أن قبول الأخطار بصورة علمية يسهم في جودة الاكتتاب مما يقود إلى سهولة المطالبات ووضع أسعار التأمين بواسطة الخبراء وعدم استخدامها كآلية منافسة يجعل هناك تناسق بين حجم الأقساط المحصلة وقيمة المطالبات .

الكلمات الافتتاحية: إدارة المخاطر ، آليات إدارة المخاطر ، تسوية المطالبات .

أولاً : الإطار المنهجي :

1- مقدمة الدراسة

مشكلة الدراسة :

سداد المطالبات في شركات التأمين يرتبط إلى حد كبير على إتقان إدارة المخاطر متمثلة في قبول الأخطار وتسعيرها وفقا للمنهج العلمي ، ولذلك يمكن بيان المشكلة في التساؤلات الآتية:

1. هل يتم انتقاء الأخطار في شركات التأمين بصورة علمية ؟
2. هل يتم وضع أسعار التأمين وفقا للطرق العلمية حتى يكون هناك تناسب بين حجم المطالبات والاكتتاب ؟
3. هل يستخدم سعر التأمين كآلية من آليات التسويق وعامل للمنافسة بين الشركات التأمين ؟

أهداف الدراسة :

1. التعرف على إدارة مخاطر المحفظة التأمينية في شركات التأمين .
2. معرفة واختبار ما إذا كانت آليات إدارة المخاطر في شركات التأمين (انتقاء الأخطار ، تسعير الأخطار) تسهل عملية تسوية المطالبات .
3. تحديد ما إذا كانت آليات إدارة المخاطر تتم في شركات التأمين بصورة علمية .

الأهمية الدراسة :

تعتبر عملية المطالبات المقياس الذي من خلاله يستطيع المؤمن له أن يحكم على التأمين وشركة التأمين ، بحيث سهولة سداد المطالبة يقود إلي رضا المؤمن له وتقلل من محاولات الغش والوصول لذلك يتطلب دقة في إدارة المخاطر في شركة التأمين ، وربط أبعاد إدارة المخاطر بتسوية المطالبات في شركات التأمين .

فرضيات الدراسة :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التأمين.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التأمين .

متغيرات الدراسة :

يتمثل المتغير المستقل في إدارة المخاطر الذي يقسم إلى انتقاء الخطر ، وتسعير الأخطار ، أما المتغير التابع يتمثل ف تسوية المطالبات .

منهجية الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي لجمع البيانات عن إدارة الخطر وتسوية المطالبات وجمع البيانات من العاملين بالأقسام الفنية لشركة التأمين السودانية ، وصف العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليلها بالطرق الاحصائية .

حدود الدراسة :

تتمثل حدود الدراسة بالاتي:

1- الحدود المكانية : شركات التأمين السودانية في ولاية الخرطوم متمثلة في عدد(13) شركة تأمين .

2- الحدود الزمانية : 2017 م .

1- الحدود البشرية : العاملين في الإدارة الفنية وقسم الإصدار وقسم المطالبات بشركات التأمين السودانية .

2- الحدود الموضوعية : هذه الدراسة تركز على إدارة الأخطار متمثلة في بعدين هما إنتقاء الأخطار وتسعيرها وعلاقتها بجودة وسهولة تسوية المطالبات في شركات التأمين السودانية.

2- الدراسات السابقة :

دراسة (ميرغني ، 2010م) :

تحت عنوان إدارة الأخطار وأثرها في الحفاظ علي الملاءة المالية لشركات التأمين ،هدفت الدراسة إلي التعرف علي تأثير إدارة الأخطار علي مستوي الملاءة المالية لشركات التأمين السودانية ، اعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي الذي يعمل علي ترتيب البيانات وتنظيمها ،توصلت الدراسة إلي أن القرارات التي تتخذها شركات التأمين في كيفية إدارة الأخطار تؤثر علي الملاءة المالية وأوصت الدراسة بضرورة تجنب شركات التأمين للأسباب التي تعمل علي انخفاض مستوي الملاءة المالية .

دراسة : (قباني وبدور ، 2010م) : تحت عنوان توزيع المخاطر وفقاً لإعادة التأمين في شركات التأمين السورية ، هدفت الدراسة إلي التعرف علي أثر إعادة التأمين في ريادة حجم الطاقة الاستيعابية لشركات التأمين الأصلية ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، توصلت الدراسة إلي أن عمليات إعادة التأمين تلعب دوراً هاماً في صناعة التأمين ، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام باتفاقيات إعادة التأمين .

دراسة : (منصور ،2015م) : تحت عنون تطوير نموذج لإدارة المخاطر في قطاع التأمين الفلسطيني ، هدفت الدراسة إلي تسليط الضوء علي أهم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين الفلسطينية وتقييم إدارة المخاطر المستخدمة فيها ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المبني علي دراسة الحالة ، توصلت الدراسة إلي أن ممارسة إدارة المخاطر

ضعيفة جداً وغير ناضجة في جميع مستويات قطاع التأمين الفلسطيني وأوصت الدراسة علي ضرورة تحسين وتعزيز عملية إدارة المخاطر في شركات التأمين الفلسطينية من أجل زيادة قوة القطاع والحفاظ علي النمؤ المستدام .

دراسة : (عبدالله ، 2016م) : تحت عنوان إدارة الأخطار وأثرها علي أداء شركات التأمين السودانية ، هدفت الدراسة إلي قياس الأثار الايجابية التي تعمل علي تطوير شركات التأمين نتيجة لتطبيقها للأنظمة الرشيدة لإدارة المخاطر ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي أسلوب دراسة الحالة والنظم الاحصائية لتحليل البيانات ، وتوصلت الدراسة إلي أن يعتمد تطوير الأداء في شركات التأمين السودانية علي جودة برامج إدارة الأخطار وأوصت الدراسة بضرورة إلتزام شركات التأمين بجودة بامج إدارة الأخطار المطبقة فيها .

دراسة : (زيد والعمودي ، 2016م) : تحت عنوان إدارة المخاطر في شركات التأمين بالتطبيق علي الشركة الجزايرية للتأمين ، هدفت الدراسة إلي تسليط الضوء علي إدارة المخاطر في شركات التأمين ،وقد ارتكزت علي نمذجة دالة إدارة الخطر في الشركة الجزايرية للتأمين ،وتوصلت الدراسة إلي أن أهم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين هي المخاطر التشغيلية المتمثلة في تكوين موظفي الشركة وأنها تولي اهتمام كبير بإدارة المخاطر وأوصت الدراسة بضرورة تكوين الموظفين في مجال إدارة المخاطر وتزويدهم بالمعرفة بإنتظام .

أسهمت الدراسات السابقة في تغزيز الجانب النظري للدراسة الحالية وأثرائها والمساعدة في تصميم استمارة الاستبانة ، فضلاً عن التعرف للنتائج التي توصلت اليها هذه الدراسات ،كما ساهمت في تحديد الفجوة من خلال التطرق الي جانب لم تطرقة هذه الدراسات .

ثانياً: إدارة الخطر:

يرتكز مفهوم إدارة الخطر علي مجموعة من الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة أي خطر و ذلك من اجل منع أو تقليل الخسائر المادية المحتملة ومن ثم الحد من ظاهرة عدم التأكد.(سلام وموسي ،2007م)

يمكن تعريف إدارة الخطر بأنها هي الوظيفة التنفيذية الرئاسية لإدارة الشركة أو المشروع في حجم الأخطار المترتبة علي ممارسة العمل أو المهنة، بما أن الخطر يخلق مشاكل اقتصادية للمجتمع كان لابد أن يتم التعامل مع الأخطار من جانب الحيطة والحذر الشديدين ورصد كافة الاحتمالات والاحتياجات لذلك. (المنصورى ،1998م)

تعرف إدارة الخطر بأنها عملية اتخاذ قرار لتقليل الآثار السلبية للخطر مع مراعاة أن الخطر هو التغير غير المرغوب في نتائجه المستقبلية وإننا نهتم فقط بالخطر البحت الذي يترتب عليه خسارة مالية.(الهلباوي ،2007م)

تعرف بأنها هي مدخل علمي للتعامل مع الأخطار البحتة التي تواجه الأفراد والمنشآت، ويوجد لدي كثير من منشات الإعمال أفراد مدربون متخصصون في التعامل مع الأخطار البحتة ، بعض الأحيان يوجد شخص واحد يعمل في هذه الوظيفة أو قسم كامل لإدارة الأخطار بالمنشأة يطلق علي الأفراد المسئولين عن برنامج إدارة الأخطار البحتة اسم مديري الخطر "Risk Managers" مع ملاحظة أن شراء التأمين يعد جزءاً من هذا البرنامج ، أي عبارة عن منهج علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العابرة المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلي الحد الأدنى .(حمودة ،1998م)

لقد وصفنا إدارة المخاطر بأنها منهج أو مدخل علمي لمشكلة المخاطر البحتة ومع ذلك فإدارة المخاطر ليست علماً بالمعني الذي توجد عليه العلوم المادية، فحسب الفهم العام العلم هو عبارة عن مجموعة من المعارف القائمة

علي قوانين ومبادئ يمكن استخدامها في التنبؤ بالنتائج، ويسعى العلماء لاكتشاف واختبار قوانين العلم من خلال التجارب العلمية التي تستهدف اكتشاف القوانين التي تحكم الإحداث ويعتمد مديرو المخاطر نظراً لعدم قدرتهم لاستخدام الطريقة القياسية للعلوم الطبيعية وهي التجربة المتحكم فيها علي قواعد مستمده من المعرفة العامة للخبرة من خلال الاستنباط ومن خلال مبادئ أخرى مستمده من فروع أخرى للمعرفة ولاسيما نظرية القرار، بيد أن إدارة المخاطر ليست علماً في حد ذاتها لا تمنع استخدامها للطريقة العلمية .(عبدالعال ، 2003م)

ما يميز إدارة المخاطر عن الإدارة العامة : تختلف إدارة المخاطر عن الإدارة العامة من حيث نطاقها فرغم أن الاثنين يتعاملان مع المخاطر إلا أن نوعية المخاطر التي يتعاملان معها تختلف، فالإدارة العامة مسئولة عن التعامل مع كل المخاطر التي تواجه المنظمة، بما في ذلك مخاطر المضاربة والمخاطر البحتة علي العكس من ذلك نجد أن مسئولية مدير المخاطر أضيق من حيث أنها مقصورة بالأساس علي المخاطر البحتة فقط، أما مديرو العموم فهم يتولون قيادة وتوجيه أصول المنشأة ودخلها، ويفوضون لمديري المخاطر مهام وواجبات مرتبطة بالمخاطر البحتة، ويصبح مدير المخاطر مسئول عن حماية الأصول داخل المنظمة من الخسائر المرتبطة بالمخاطر البحتة، وبذلك فان مدير المخاطر مسئول عن جزء من مسئولية الإدارة العامة، وبشكل أكثر تحديداً فان مدير المخاطر مسئول عن ذلك القسم من رسالة الإدارة العامة المرتبط أو المتصل بالمخاطر البحتة. (عبدالعال ،2003م)

ما يميز إدارة المخاطر عن إدارة التأمين : نشأ مصطلح مدير المخاطر من مصطلح مدير التأمين إلا أن المصطلحين غالباً ما يتم استخدامهما بصورة تبادلية، دون إيلاء اهتمام كبير للدور الفعلي للفرد وللتفرقة بين مدير المخاطر ومدير التأمين ينبغي إتباع منهج وظيفي، تعني إدارة المخاطر بعد أن نشأت وتطورت انطلاقاً من إدارة التامين بالمخاطرة الممكن التامين ضدها في الأساس، ومع ذلك فان النطاق أو المجال أكثر ملائمة لإدارة المخاطرة البحتة أو الصرفة pure risk بعبارة أخرى لا يمكن لمدير المخاطر أن يتجاهل تلك المخاطر التي لا يكون بالإمكان التأمين ضدها، ولذلك فإدارة المخاطر أشمل من إدارة التامين من حيث أنها تتعامل مع كل المخاطر الممكن التامين ضدها وغير الممكن التامين ضدها واختيار التقنيات المناسبة للتعامل مع هذه المخاطر وتتضمن إدارة التامين استخدام تقنيات غير التامين (مثل التامين الذاتي أو الاحتفاظ كبديل للتامين) ولكنها مقصورة في الجانب الأكبر منها علي مجالات المخاطر التي تعتبر غير قابلة للتامين ضدها .(*Douglas,2009* ,)

وينظر مديرو التأمين علي انه القاعدة المتعارف عليها أو المدخل القياسي أو المعياري للتعامل مع المخاطرة وللإحتفاظ علي أنه الاستثناء لهذا المقياس أو المعيار، وعندما يدرسون ويفكرون في برنامجهم التأميني يسالون أنفسهم " هل هناك مخاطر ينبغي علي أن احتفظ بها ؟" " وكم سوف أوفر في صورة تكاليف إذا احتفظت بها ؟" وعند دراسة تدابير منع الخسارة يسالون " كم من الوقت سوف يستغرق نظام رشاشات جديد يغطي تكاليف في صورة تكاليف مخفضة، أما مديرو المخاطر فهم علي العكس ينظرون للتأمين علي انه ببساطة واحد من مناهج عديدة للتعامل مع المخاطر البحتة وبدلاً من التساؤل إي المخاطر يجب أن احتفظ بها يسألون إي المخاطر يجب أن نؤمن أنفسنا ضدها ، ومن الواضح أن الفرق يكمن في بؤرة التركيز ففلسفة أدارة التأمين تنظر للتأمين علي انه القاعدة المقبولة المتعارف عليها وان الاحتفاظ أو عدم التأمين يجب أن يبرره انخفاض في أقساط (التامين كبير بما يكفي) ووفقاً لفلسفة إدارة المخاطر إن التأمين هو الذي يجب تبريره نظراً لان تكلفة التأمين يجب أن تتجاوز عموماً الخسائر المتوسطة لأولئك الذين يتم التامين عليهم ، فان مدير المخاطر يعتقد أن التأمين ملاذ أخير وينبغي إلا يستخدم إلا عند الضرورة فقط ، ومن هنا فان إدارة المخاطر هي أكبر من إدارة التامين لأنها تتعامل مع كل من المخاطر الممكن

التأمين ضدها وغير الممكن التأمين ضدها، ولكنها أقل من الإدارة العامة لأنها لا تتعامل إلا بشكل عرضي مع مخاطرة العمل .(حمودة ،1998م)

كيفية إدارة المخاطر:

أن القول بان إدارة المخاطر تمثل منهجاً أو مدخلاً عملياً للتعامل مع المخاطر البحتة يوحي ضمنياً بان العملية تتضمن سلسلة منطقية من الخطوات، ورغم أن المناقشة المنفصلة لكل واحدة من هذه الخطوات تخدم غرض التحليل إلا أنه ينبغي أن نعي أن الخطوات تميل إلي الاندماج مع بعضها البعض في الواقع العملي .

تحديد الأهداف والغايات : أول خطوة في إدارة الخطر هي تحديد الأهداف وتقدير احتياجات المنشأة من برنامج إدارة الخطر، حيث تحتاج المنشأة إلي خطة معينة للحصول علي أقصي منفعة ممكنة من جراء نفقات برنامج إدارة الخطر حيث تعد هذه الخطوة بمثابة الدليل أو المرشد لبرنامج إدارة الخطر ، هناك العديد من الأهداف المحتملة المتنوعة لوظيفة إدارة المخاطر، تشمل الحفاظ علي بقاء المنظمة وتقليل التكاليف المرتبطة بالمخاطر البحتة إلي الحد الأدنى، وحماية الموظفين من الحوادث التي قد تسبب الوفاة أو إصابات خطيرة، ومع ذلك فالهدف الأول لإدارة المخاطر هو البقاء انه قانون الطبيعة الأول أي ضمان استمرارية وجود المنظمة ككيان عامل في الاقتصاد وتسهم إدارة المخاطر في بلوغ أهداف المنظمة عن طريق ضمان ألا تحول الخسائر المرتبطة بالمخاطر البحتة بينها وبين بلوغها هذه الأهداف . (الهانسي وعبدالعزيز،1992م)

التعرف علي المخاطر (اكتشاف الأخطار): من الواضح انه قبل اتخاذ إي إجراء بشأن الأخطار التي تواجه المنشأة يجب أن يكون هنالك شخص مسئول عن ذلك ورغم أن كل شخص يعمل بالمنشأة يجب عليه أن يكون حذراً تجاه الأخطار التي يمكن أن تواجه المنشأة من خلال عمله، إلا أن مسئولية إدارة الخطر ككل تقع علي عاتق مدير الخطر والذي يجب عليه في هذه المرحلة أن ينغمس في جميع أنشطة المنشأة ويكتشف الأخطار المختلفة التي يمكن أن تتعرض لها ، فان معظم مديري الخطر يستخدمون مدخلاً شاملاً لتحديد واكتشاف الأخطار وهذا المدخل يتضمن عدة أساليب لاكتشاف الأخطار أهمها فحص أو مراجعة وثائق التأمين، قائمة استقصاء تحليل الخطر، خرائط التدفق، تحليل القوائم المالية، التفتيش والمتابعة أو مزيج من هذه الأساليب.

تقييم الأخطار : بعد أن يتم التعرف علي المخاطر ، يجب أن يقوم مدير الخطر بتقييمها، ويتضمن ذلك قياس الحجم المحتمل للخسارة واحتمال حدوث تلك الخسارة ثم ترتيب أولويات العمل، وسوف تتطلب مخاطر معينه بسبب شدة وطأة الخسارة المحتملة الاهتمام بها قبل مخاطر أخرى وفي معظم الأحيان سوف يكون هنالك عدد من المخاطر التي تتطلب إبداء قدر متساوي من الاهتمام بها ، ويكن تصنيف المخاطر إلي المخاطر الحرجة هي التي تكون فيها حجم الخسائر ينتج عنه الإفلاس، المخاطر المهمة هي لا يترتب علي الخسائر فيها إفلاس، ولكنها سوف تطر المنشأة للاقتراض لمواصلة نشاطها المخاطر وغير المهمة هي التي يمكن تعويض الخسائر فيها اعتماداً علي الأصول المالية للمنشأة أو دخلها دون أن يتسبب في ضائقة مالية . (Drewes, and Alonso,2001)

دراسة البدائل واختيار أسلوب التعامل مع المخاطر "اتخاذ القرار": بعد تحديد الأخطار وقياسها تأتي مرحله الوسيلة المناسبة لمواجهه كل خطر علي حده، وهناك مدخلان أساسياً للتعامل مع الأخطار التي تواجه الفرد أو المؤسسة هما مدخل التحكم في الخطر ومدخل تمويل الخطر، مدخل التحكم في الخطر يركز علي تقليل الخسائر المتوقعة من وقوع الخطر، بينما مدخل تمويل الخطر فيركز علي ترتيب رأس المال اللازم لمواجهة الخسائر الناشئة عن تحقق الأخطار بعد تطبيق مدخل التحكم في الخطر ، وتعد هذه المرحلة من مراحل إدارة الخطر بمثابة مشكلة اتخاذ

القرار حيث يجب علي مدير الخطر اتخاذ قرار بشأن انسب الطرق المتاحة في التعامل مع كل خطر علي حده .(الديب ، 1990م)

تنفيذ القرار: في حالة اتخاذ مدير إدارة الأخطار قرار بالاحتفاظ بالخطر فهل سيتجه لتحمل الخطر ما معناه التامين الذاتي، أم يلجأ إلي طرق الوقاية والمنع، وفي كل ما هي نتيجة الدراسة الاقتصادية لذلك ؟ فهل العائد يوازي التكلفة؟ أما إذا كان قرار مدير الخطر التأمين علي الأخطار فيجب عليه تحديد ما هي التغطية المطلوبة ؟ ،هل سيقوم بالتامين عن طريق مباشر أو عن طريق وكيل ؟ ،إذا كان عن طريق مباشر فما هي هيئة التأمين التي سوف يتعاقد معها ؟ ،ما هي الشروط الخاصة بتغطية الخطر أو الأخطار التي يود تحديدها في التعاقد ؟.

التقييم والمراجعة : يجب إدراج التقييم والمراجعة في البرنامج لسببين، الأول أن عملية إدراج المخاطر لا تتم من فراغ، فالأشياء تتغير وتنشأ مخاطر جديدة وتختفي مخاطر قديمة، ولذلك فالتقنيات التي كانت مناسبة في العام الماضي قد لا تكون المثلي هذا العام والانتباه المتواصل مطلوب، أما السبب الثاني فهو أن الأخطاء ترتكب أحياناً، ويسمح إجراء تقييم ومراجعة برنامج إدارة المخاطر لمديري المخاطر بمراجعة القرارات واكتشاف الأخطار قبل أن تصبح باهظة التكاليف ،وبرغم من أن التقييم والمراجعة يجب أن يكونا وظيفتين متواصلتين لمدير المخاطر إلا أن بعض المؤسسات تستعين أيضا باستشاريين مستقلين بشكل دوري لمراجعة برنامجها .(عبوي ،2006)

تسعير الأخطار

تعتبر عملية التسعير من أهم القرارات التي تقع علي عاتق متخذ القرار في شركة التأمين وفي سبيل ذلك توجد بعض الأدوات العلمية الهامة والمفيدة ممثلة في النماذج الرياضية التي تساهم في توجيهه ليصبح قادرا علي التنبؤ بنتائج هذه القرارات، وعند تحديد سعر التأمين يجب علي متخذ القرار أن يراعي تحقيق هدفين تسويقيين أساسيين :

1- إجتذاب أكبر عدد ممكن من العملاء.
2- تحقيق ذلك وفقاً لأفضل الشروط التي تحقق الربح.

وليس الهدف من التسعير تحقيق نفس نسبة الربح المطلقة لكل وثيقة مباعة ولكن الهدف يتمثل في تحقيق المزيد من الأرباح كلما آمكن مع الضرورة الأخذ في الاعتبار استمرار نشاط الشركة في الأجل الطويل . ويهتم التسعير بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوى التأمين ضده وبالتالي فإن وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة وإحتمال تحقق الخطر، كما يتناسب مع مبلغ التأمين، والظروف المحيطة بالشيء موضوع التأمين أو الخطر المؤمن ضده، كما أنه يتناسب بصورة عكسية مع معدل الفائدة الفني ، والشخص الذي يحدد أسعار التأمين يسمي بالإكتواري وهو شخص له دراية وعلم في الرياضيات والإحصاء حيث يقوم بدراسة البيانات الخاصة بالولادات والوفايات والأمراض والحوادث وبناءً علي هذه المعلومات بالإضافة إلي المعلومات التي يقوم بتجميعها من دوائر ومؤسسات رسمية وخاصة تهتم بمثل هذه البيانات يعتمد عليها في تحديد وحساب أسعار التأمينات المختلفة .

ويقصد بالتسعير مجموعة الإجراءات والخطط والقرارات التي تهدف إلى تحديد أسعار التأمين المناسبة ، وهناك تفرقة هامة بين مفهوم التسعير ومفهوم حساب أقساط التأمين ، ففي حين يعرف حساب القسط بأنه التطبيق العملي لعمليات حساب القسط لوثيقة تأمين معينة ، ويكون الهدف من التسعير هو وضع القواعد العامة التي علي ضوئها يتم هذا الحساب ، أما من الناحية العملية فإنه يصعب التعرف علي الخطوط الفاصلة بينهم وهذا راجع إلي أن التسعير لا يحدد فقط الأسعار النهائية وإنما يحدد بالإضافة لذلك الأدوات الفنية المستخدمة في حساب

الأسعار.(السلموني ،1990م) وتعتبر خدمة التأمين خدمة آجلة لا يمكن تحديد التكلفة الفعلية لها إلا في نهاية المدة ، ومن هنا تختلف أسس تحديد أسعار خدمات التأمين عن أسس تحديد أسعار السلع والخدمات الأخرى ، فعند تسعير خدمة أو سلعة من قبل المنتج أو البائع فإن سعر البيع يتضمن التكلفة الكلية للوحدة بالإضافة إلي هامش الربح ، أما في خدمة التأمين فإن شركات التأمين لا تعرف مسبقاً حجم الإلتزامات إلا بعد وقوع الخطر المؤمن ضده وبالتالي ستعرف عندها شركة التأمين كم سيكون التعويض المدفوع للمؤمن له ، وبناءً عليه فإن القسط المدفوع من قبل المؤمن له قد يكون كله ربحاً لشركة التأمين إذا لم يتحقق الخطر المؤمن ضده ، وقد يقع الخطر المؤمن ضده وتدفع شركة التأمين التعويض وربما يكون أكبر من القسط أو الأقساط التي حصلت عليها شركة التأمين ، ولذلك عند تسعير خدمة التأمين فإن الشركة تحاول التوصل إلي تكلفة متوقعة بالاعتماد علي الخبرات الفعلية في الماضي وكذلك بالاعتماد علي الأسس الرياضية والإكتوارية.(عريقات وعقل ،2008م)

ثالثاً: تسوية المطالبات

تعتبر عملية تسوية المطالبات في حالة حدوث حادث تترتب عليه خسارة من أهم الأمور سو بالنسبة للمؤمن له أو بالنسبة للمؤمن ،فبالنسبة للمؤمن له فان عملية تسوية الطالبات تمثل المحك الرئيسي بينه وبين المؤمن ومن خلال نتائجها يمكنه الحكم علي المؤمن والتأمين معا لأنه إذا حصل على تعويض عادل استمر في التأمين ودفع القسط برضاء تام، كما أن حصوله على تعويض كافي وعادل يحول دون قيامه بمحاولات الغش والمطالبات المبالغ فيها أو بتدخله في حدوث الحادث، وأيضا يهمه أن يحصل على التعويض العادل في الوقت المناسب أي بأسرع ما يمكن حتى يستطيع إعادة الشيء إلى أصله ومزاولة نشاطه كما لو لم يحدث الحادث فيتحقق بذلك الهدف من التأمين ، أما بالنسبة للمؤمن فأن سداد التعويض العادل والكافي وفى الوقت المناسب يؤدى إلى استمرار المؤمن له في التأمين بل وقيامه بطريقة غير مباشرة بالدعاية للمؤمن مما يؤدى إلى زيادة حصيلة الأقساط لشركات التأمين، ولمعرفة إجراءات تسوية المطالبات في التأمين أختار الباحث شركه شيكان للتأمين وإعادة التأمين لعينة الدراسة.

تسوية المطالبات تستلزم جهدا كبيرا وأيضا خبرة ودقة عالية من موظف قسم المطالبات مع بعض المرونة وحسن التصرف مع العميل حيث أنها تمثل الواجهة الرئيسية لشركة التأمين، حيث أن التعويض عن الكارثة التي ألمت بالمؤمن له هو سبيله لدرء أثارها، والمطالبات تمثل الكفة الأخرى في العملية التأمينية إذا كان إصدار الوثيقة يمثل الكفة الأولى .(عويضة ،1987م)

واجبات المؤمن له عند وقوع حادث الحريق: من واجبات المؤمن له أن يراعي مبدأ منتهى حسن النية نحو المؤمن لذلك يجب عليه أن يكون صادقا عند حدوث حريق يتسبب عنه ضرر إلى الأشياء المؤمنة عليها وتنحصر في اتخاذ كل الخطوات والوسائل الممكنة لتقليل حجم الخسارة ،العمل بقدر المستطاع على نقل الأشياء المؤمنة عليها إلي مكان أمن ولا يمنع الآخرين لمحاولتهم نفس المهمة بل يجب عليه أن يقدم لهم جميع المساعدات الممكنة.

حقوق المؤمن عند وقوع الحريق:

طبقاً للقواعد العامة فان للشركة حق اتخاذ ما تراه مناسب من الخطوات لإنقاذ الممتلكات المؤمن عليها ولهذا فان لها أن تدخل المباني أو الأماكن التي وقع فيها الحادث كما لها أن تتسلم المباني أو الأشياء المضمونة بمقتضى الوثيقة وذالك لكي تؤدي واجبها نحوها.

المستندات المؤيدة للمطالبة:

على المؤمن له أن يقدم المستندات المؤيدة للمطالبة في أسرع فترة ممكنة،ومن لأهم هذه المستندات صورة من وثيقة التأمين ،لأخطار بالحادث ،تقارير السلطات المختصة المؤيدة للحادث، وأيضا تطالب الشركة بفواتير الشراء

والرسوم الهندسية والنماذج والطرازان والموديلات والكتلوجات الخاصة بهذه الأصول و أي مستندات أخرى تطلبها الشركة ويجب .

الإجراءات المتبعة في تسوية مطالبات الحريق:

إخطار السلطات المعنية: عند حدوث الحريق لابد أن يسارع المؤمن له أو وكلائه بإبلاغ السلطات المعنية ذات الصلة، حيث تقوم هذه الإدارة بإعداد تقرير يعتبر أيضا من المستندات المطلوبة الرجوع إليها عند المطالبة .

إخطار شركة التأمين بالحادث: تنص وثائق التامين في شروطها العامة تحت عنوان (الإخطار بالحادث) ويلتزم المؤمن له في حالة وقوع الحادث بأن يخطر الشركة فور علمه بوقوع الحادث.

فحص المطالبة مكتبياً :عقب قيام المؤمن له بالإخطار عن الحادث فإن الموظف المختص في قسم المطالبات يتحقق من أن البيانات المقدمة إليه في استمارة المطالبة مطابقة للبيانات الواردة في وثيقة التأمين (الهندي ،2017):

المعاينة الفنية: على شركة التأمين بعد إخطارها بالحادث أن تكلف أحد الموظفين الفنيين المسئولين عن معاينة الخسائر أو انتداب احد خبراء المعاينة المتخصصين وذلك لمعاينة الخسارة المالية التي لحقت بالمؤمن له صاحب المطالبة وذلك في أسرع وقت حتى لا تضيع المعالم الأساسية التي أدت إلى حدوث الحادث.

المخالصة النهائية : بعد إحضار المستندات المؤيدة للمطالبة، وبعد إعداد تقرير المعاينة النهائية الذي يتم فيه تحديد قيمة المطالبة تبدأ التسوية النهائية التي تتم وفقا للخطوات الآتية :

خطاب القبول : فيه يعرض على المؤمن له كشف موضحا به تفاصيل الخسائر والتسوية النهائية المقترحة فإذا وافق عليها فانه يوقع على الخطاب المرفق لهذا الكشف بقبول هذا التعويض، فإذا كانت التسوية بناء على اقتراح الخبير المتخصص فلابد من موافقة الشركة وفى هذه الحالة تصبح الشركة ملتزمة بسداد التعويض .

سداد التعويض : تقدم الشركة بسداد مبلغ التعويض إلى المؤمن له بعد أن تحصل على مخالصة نهائيا منه موقع عليها تفيد إبراء ذمه الشركة نهائيا تجاه المؤمن له او المستفيدين الذين تقدموا بالمطالبة.

قفل ملف الحادث : يتم فتح ملف تحفظ في بداية المطالبة تحفظ به جميع المراسلات والمستندات المتعلقة بالحادث، وبعد أن يتم سداد التعويض المستحق وتحفظ المخالصة النهائية مرفقا بها تقرير الخبير أو الموظف الفني يقفل ملف الحادث بعد إرسال إخطارات الي قسم الإصدار بقيمة التسوية النهائية حتى يتم تخفيض مبلغ التأمين حتى يوضع في الاعتبار عند حدوث حادث أخر ، إخطار قسم إعادة التأمين بقيمة التسوية النهائية حتى يستطيع تحديد نسبة الشركة ونصيب شركات إعادة التامين حتى يتم متابعتها وتحصيلها .

رابعاً: الدراسة الميدانية :

إجراءات الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة الميدانية:

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من العاملين في قسم إدارة الأخطار والمطالبات بشركات التامين السودانية .

خصائص عينة الدراسة:

1- **الثبات والصدق الظاهري لأداة:**

من اجل تحسين صدق الأداة (استمارة الاستبانة) وثباتها فقد تم إجراء الاختبار القبلي لها عن طريق عرضها على بعض الأكاديميين من الجامعات الأخرى بغرض التحق من صلاحيتها وسلامة ووضوح عباراتها.حيث تم تحديثها بتعديلاتهم قبل توزيعها على المبحوثين.

2- **الثبات والصدق الإحصائي:**

لحساب الصدق والثبات الإحصائي لاستمارة الاستبانة تم اخذ عينة استطلاعية وتم حساب ثبات وصدق الاستبانة من العينة الاستطلاعية بموجب معادلة كرنباخ الفا يوضح الجدول رقم (1) نتائج الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية:

جدول رقم (1) نتائج الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية:

الفرضيات	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
الفرضية الأولى	10	%69	%83
الفرضية الثانية	10	%75	%87
الاستبانة كاملة	20	%86	%93

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2017م

يتضح للباحثين من الجدول رقم(1) أن نسبة معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي وفقا لمعادلة التجزئة النصفية باستخدام معادلة كرنباخ الفا للعبارات لكامل استمارة الاستبانة جميعها عالية جداً مما يعطى مؤشر جيد لقوة وصدق الاستبانة وفهم عباراتها من قبل المبحوثين، ومن ثم الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

3- **الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

ولتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، كما تمت الاستعانة ببرنامج الإكسل (Excel) لتنفيذ الأشكال البيانية المطلوبة في الدراسة.وذلك لاستخدام نتائج الأساليب الإحصائية التالية:

أ- التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على العبارات.

ب- كرنباخ الفا لحساب معامل الثبات والصدق الإحصائي.

ج- والوسط الحسابي (Mean) لإجابات أفراد العينة على العبارات.

د- اختبار (ت) لعينة الواحدة (T. Test Sample) لاختبار الفرضيات.

تحليل ومناقشة نتائج عبارات الفرضيات:

تحليل ومناقشة عبارات الفرضية الأولى : توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية:

جدول رقم (2): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة الفرضية الأولى

العبـــارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
تقرير المعاينة تساعد المكتتب على انتقاء الأخطار	0	1	2	20	49	4.63	.615	أوافق بشدة
	0.0%	1.4%	2.8%	27.8%	68.1%			
اعتماد مدير الأخطار على تقرير المعاينة والمكتتب يساهم في انتقاء الأخطار	0	0	4	32	36	4.44	.603	أوافق بشدة
	0.0%	0.0%	5.6%	44.4%	50.0%			
الخبرة الجيدة لفني الإصدار الوثائق تساهم الانتقاء الجيد للمخاطر	0	1	5	30	36	4.40	.685	أوافق بشدة
	0.0%	1.4%	6.9%	41.7%	50.0%			
مدير الأخطار الذي يعتمد على الخبرة الشخصية ينتقي الأخطار بصورة جيدة	2	6	8	31	25	3.99	1.028	أوافق
	2.8%	8.3%	11.1%	43.1%	34.7%			
مدير الأخطار الذي يعتمد على نتائج الاحصائيات السابقة ينتقي الخطر بصورة ممتازة	0	2	9	35	26	4.18	.757	أوافق
	0.0%	2.8%	12.5%	48.6%	36.1%			
مدير الأخطار الذي يعتمد على نتائج الاحصائيات السابقة أفضل ممن يعتمد على الخبرة الشخصية	0	4	12	33	23	4.04	.846	أوافق
	0.0%	5.6%	16.7%	45.8%	31.9%			
دراسة تاريخ العميل في مجال التامين يسهل عملة انتقاء الخطر	0	2	8	35	27	4.21	.749	أوافق بشدة
	0.0%	2.8%	11.1%	48.6%	37.5%			
وجود قواعد بيانات للعملاء والأخطار في سوق التامين يساعد على انتقاء الأخطار	1	2	3	40	26	4.22	.773	أوافق بشدة
	1.4%	2.8%	4.2%	55.6%	36.1%			
الإنتقاء الجيد للأخطار يسهل عملية تسوية المطالبات	0	2	6	37	27	4.24	.722	أوافق بشدة
	0.0%	2.8%	8.3%	51.4%	37.5%			
وضع شروط اضافية لقبول الخطر تساهم في جودة المطالبات	1	2	7	31	31	4.24	.847	أوافق بشدة
	1.4%	2.8%	9.7%	43.1%	43.1%			
توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية	4	22	64	324	306	4.26	.449	**أوافق بشدة**
	.6%	3.1%	8.9%	45.0%	42.5%			

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2017م

يتبين من الجدول رقم (2) الخاص بنتائج الفرضية الأولى(**توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية**) نجد أنه حصل على وسط حسابي(4.26) أي **أوافق بشدة** حسب مقياس ليكارت الخماسي وهذا يعني الآتي.

1. قبول أخطار في حدود السياسة الاكتتابية للشركة يسهل عملية سداد المطالبات وذلك لجودة الأخطار التي تمتاز بمعدل خسارة يتناسب مع المقدرة المالية للشركة مما يجعل المطالبات في حدود الممكن والمتاح .
2. قبول الأخطار بصورة علمية ووفقاً للخبرة الشخصية للأخطار الحديثة والشاذة يسهم في جودة الاكتتاب مما يقود إلي اليسر في سداد المطالبات .
3. قبول الأخطار في ظل وجود قاعدة بيانات تسهل عملية الاتصال بين الشركات تقلل من خطر الاحتيال في المطالبات مما يقود إلي تسهيلها والحفاظ علي أموال شركات التأمين .

أي أن غالبية المبحوثين يوافقون بشدة على ما جاء بعبارات الفرضية الأولى توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية.

تحليل ومناقشة عبارات الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية

جدول رقم (3): التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات الفرضية الثانية

العبـــارة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
يتم حساب أسعار التامين بواسطة الخبير الاكتواري في الشركة	0	8	15	33	16	3.79	.918	أوافق
	0.0%	11.1%	20.8%	45.8%	22.2%			
يتم حساب أسعار التامين بواسطة الفنيين في الشركة	2	10	7	36	17	3.78	1.051	أوافق
	2.8%	13.9%	9.7%	50.0%	23.6%			
تدخل هيئات الرقابة على التامين في الأسعار يقود إلى صعوبة المطالبات	1	15	16	23	17	3.56	1.112	أوافق
	1.4%	20.8%	22.2%	31.9%	23.6%			
استخدام السعر كعامل منافسة يؤدي إلى صعوبة تسوية المطالبات	0	4	13	40	15	3.92	.783	أوافق
	0.0%	5.6%	18.1%	55.6%	20.8%			
استخدام السعر كعامل منافسة بين شركات التامين يؤدي إلى رداءة الاكتتاب	1	13	11	28	19	3.71	1.093	أوافق
	1.4%	18.1%	15.3%	38.9%	26.4%			
استخدام السعر كعامل منافسة بين الفروع في شركة التامين الواحدة	1	7	11	25	28	4.00	1.035	أوافق
	1.4%	9.7%	15.3%	34.7%	38.9%			

يؤدي إلى رداءة الاكتتاب								
تحديد ربط محدد للفرع يقوده إلى قبول الأخطار بأي سعر مما ينعكس سلبا على المطالبات	0	9	14	24	25	3.90	1.023	أوافق
	0.0%	12.5%	19.4%	33.3%	34.7%			
استخدام السعر الكافي والعادل يساهم في جودة المطالبات	0	2	4	35	31	4.32	.709	أوافق بشدة
	0.0%	2.8%	5.6%	48.6%	43.1%			
تستخدم شركات التامين معامل تصحيح السعر للتأكد من الكفاية	0	7	26	27	12	3.61	.881	أوافق
	0.0%	9.7%	36.1%	37.5%	16.7%			
سعر التامين المحسوب بصورة علمية ومبنى على الكفاية يساعد على سهولة سداد المطالبات	0	0	7	28	37	4.42	.666	أوافق بشدة
	0.0%	0.0%	9.7%	38.9%	51.4%			
توجد علاقة دلالة معنوية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية	5	75	124	299	217	3.90	.487	**أوافق**
	.7%	10.4%	17.2%	41.5%	30.1%			

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2017م

يتبين من الجدول رقم (3) الخاص بنتائج الفرضية الثانية (**توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية**) نجد أنه حصل على وسط حسابي(3.90) أي **أوافق** حسب مقياس ليكارت الخماسي ،وهذا يعني الآتي :

- ❖ وضع أسعار التأمين بواسطة الخبراء الاكتواريين ووفقاً للطرق العلمية يجعل السعر يتناسب مع حجم المطالبات المتوقعة مما يساهم في سهولة سداد المطالبات .
- ❖ استخدام أسعار التأمين كعامل منافسة بين الشركات بعضها البعض وداخل الشركة الواحدة بين الفروع يجعل المكتتب يقبل الأخطار بأسعار أقل من اللازم مما ينعكس سلباً علي تسوية المطالبات .
- ❖ استخدام السعر الكافي والعادل للتأمين وتعديله من عام لآخر علي حسب خبرة الشركة يساهم في جودة الاكتتاب مما يقود إلي سهولة سداد تسوية المطالبات .

أي أن غالبية المبحوثين يوافقون على ما جاء بعبارات الفرضية الثانية توجد علاقة دلالة معنوية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية.

ثانيا تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات

تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولي: توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية

تهدف هذه الفرضية لمعرفة ما اذ كانت توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية. ولاختبار هذه الفرضية لابد من بيان اتجاه أراء إفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذه الفرضية، استخدم اختبار(ت – للعينة الواحدة) لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

جدول رقم (4): اختبار ت للعينة الواحدة (One- Sample T. Test) لإجابات افراد عينة الدراسة على توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية

م	العبارة	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	القرار
1	تقرير المعاينة تساعد المكتب على انتقاء الأخطار	22.412	71	.000	دالة احصائياً
2	اعتماد مدير الأخطار على تقرير المعاينة والمكتب يساهم في انتقاء الأخطار	20.341	71	.000	دالة احصائياً
3	الخبرة الجيدة لفني إصدار الوثائق تساهم الانتقاء الجيد للمخاطر	17.375	71	.000	دالة احصائياً
4	مدير الأخطار الذي يعتمد على الخبرة الشخصية ينتقي الأخطار بصورة جيدة	8.142	71	.000	دالة احصائياً
5	مدير الأخطار الذي يعتمد على نتائج الاحصائيات السابقة ينتقي الخطر بصورة ممتازة	13.238	71	.000	دالة احصائياً
6	مدير الأخطار الذي يعتمد على نتائج الاحصائيات السابقة أفضل ممن يعتمد على الخبرة الشخصية	10.442	71	.000	دالة احصائياً
7	دراسة تاريخ العميل في مجال التامين يسهل عملة انتقاء الخطر	13.681	71	.000	دالة احصائياً
8	وجود قواعد بيانات للعملاء والأخطار في سوق التامين يساعد على انتقاء الأخطار	13.413	71	.000	دالة احصائياً
9	الانتقاء الجيد للأخطار يسهل عملية تسوية المطالبات	14.532	71	.000	دالة احصائياً
10	وضع شروط إضافية لقبول الخطر تساهم في جودة المطالبات	12.377	71	.000	دالة احصائياً

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2017م

يتضح للباحثين من الجدول (4) أن جميع القيم الاحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على عبارات الفرضية الأولى أي توجد دلالة إحصائية في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) أي أن إجابات أفراد العينة تتحيز لخيار دون غيره، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين على عبارات الفرضية الأولى.

جدول رقم (5): اختبار ت للعينة الواحدة (One- Sample T. Test إجمالي الفرضية الأولى

إجمالي الفرضية الأولى	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاستنتاج
توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية	23.779	71	.000	دالة احصائياً

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2017م

من كل ما سبق من نتائج عن إجمالي الفرضية الأولي للدراسة فان يشير إلى تحقق الفرضية التي تنص على:

توجد علاقة دلالة احصائية بين جودة الاكتتاب وتسوية المطالبات في شركات التامين السودانية.

تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: توجد علاقة دلالة معنوية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية

تهدف هذه الفرضية لمعرفة **توجد علاقة دلالة معنوية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية** ولاختبار هذا الفرضية لابد من بيان اتجاه أراء أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات هذا الفرضية ، استخدم اختبار ت للعينة الواحدة (One- Sample Test) لإجابات أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (6) :اختبار ت للعينة الواحدة (One- Sample T. Test) لإجابات أفراد عينة الدراسة توجد علاقة دلالة معنوية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية

م	العبارة	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	القرار
1	يتم حساب أسعار التامين بواسطة الخبير الاكتواري في الشركة	7.315	71	.000	دالة احصائياً
2	يتم حساب أسعار التامين بواسطة الفنيين في الشركة	6.279	71	.000	دالة احصائياً
3	تدخل هيئات الرقابة على التامين في الأسعار يقود إلى صعوبة المطالبات	4.240	71	.000	دالة احصائياً
4	استخدام السعر كعامل منافسة يؤدي إلى صعوبة تسوية المطالبات	9.937	71	.000	دالة احصائياً
5	استخدام السعر كعامل منافسة بين شركات التامين يؤدي إلى رداءة الاكتتاب	5.497	71	.000	دالة احصائياً
6	استخدام السعر كعامل منافسة بين الفروع في شركة التامين الواحدة يؤدي إلى رداءة الاكتتاب	8.201	71	.000	دالة احصائياً
7	تحديد ربط محدد للفرع يقوده إلى قبول الأخطار بأي سعر مما ينعكس سلبا على المطالبات	7.487	71	.000	دالة احصائياً
8	استخدام السعر الكافي والعادل يساهم في جودة المطالبات	15.799	71	.000	دالة احصائياً
9	تستخدم شركات التامين معامل تصحيح السعر للتأكد من الكفاية	5.886	71	.000	دالة احصائياً
10	سعر التامين المحسوب بصورة علمية ومبنى على الكفاية يساعد على سهولة سداد المطالبات	18.047	71	.000	دالة احصائياً

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2017م

يتضح للباحثين من الجدول (6) أن جميع القيم الإحتمالية (الدلالة الإحصائية) المقابلة لقيمة ت المحسوبة لدلالة الفروق أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين على عبارات الفرضية الثانية أي توجد دلالة إحصائية في توزيع استجابات أفراد العينة على خيارات الإجابة المختلفة (أوافق بشدة، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) أي أن إجابات أفراد العينة تتحيز لخيار دون غيره، وبصورة عامة نستنتج أن معظم أفراد العينة موافقين بشدة على عبارات الفرضية الثانية.

جدول رقم (7): اختبارت للعينة الواحدة (One- Sample T. Test اجمالي الفرضية الثانية

إجمالي الفرضية الثانية	ت . المحسوبة	درجات الحرية	المعنوية	الاستنتاج
توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التسعير الجيد للأخطار وسهولة سداد المطالبات في شركات التامين السودانية	15.690	71	.000	دالة احصائياً

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية، 2017م

من كل ما سبق من نتائج عن إجمالي الفرضية الثانية للدراسة فان يشير إلى تحقق الفرضية التي تنص على:**أن التطبيق الجيد لمبادئ التسعير يمكن شركات التأمين من المحافظة على مكانتها في السوق وذلك من خلال سهولة سداد المطالبات.**

الخاتمة :

أولاً :نتائج الدراسة

1. قبول أخطار في حدود السياسة الأكتتابية للشركة يسهل عملية سداد المطالبات وذلك لجودة الأخطار التي تمتاز بمعدل خسارة يتناسب مع المقدرة المالية للشركة مما يجعل المطالبات في حدود الممكن والمتاح .
2. قبول الأخطار بصورة علمية ووفقاً للخبرة الشخصية للأخطار الحديثة والشاذة يسهم في جودة الاكتتاب مما يقود إلي اليسر في سداد المطالبات .
3. قبول الأخطار في ظل وجود قاعدة بيانات تسهل عملية الاتصال بين الشركات تقلل من خطر الاحتيال في المطالبات مما يقود إلي تسهيلها والحفاظ علي أموال شركات التأمين .
4. وضع أسعار التأمين بواسطة الخبراء الاكتواريين ووفقاً للطرق العلمية يجعل السعر يتناسب مع حجم المطالبات المتوقعة مما يساهم في سهولة سداد المطالبات .
5. استخدام أسعار التأمين كعامل منافسة بين الشركات بعضها البعض وداخل الشركة الواحدة بين الفروع يجعل المكتتب يقبل الأخطار بأسعار أقل من اللازم مما ينعكس سلباً علي تسوية المطالبات .
6. استخدام السعر الكافي والعادل للتأمين وتعديله من عام لآخر علي حسب خبرة الشركة يساهم في جودة الاكتتاب مما يقود إلي سهولة سداد تسوية المطالبات .

ثانياً: توصيات الدراسة

1- على شركات التأمين السودانية أن تعمل على قبول الأخطار وفقا لسياستها الاكتتابين ويتم انتقاء الأخطار بصورة علمية حتى يتم استبعاد الأخطار المركزة ماليا .

2- ضرورة وضع أسعار التأمين بواسطة الخبراء المختصين وعدم استخدامه كعامل منافسة مما يؤدى إلى قبول الأخطار بأقل من أسعارها .

3- ضرورة وجود قاعدة بيانات لكل سوق التأمين مما يسهل عملية الاتصال بين الشركات بعضها البعض مما يقلل من خطر الاحتيال على أموال شركات التأمين .

قائمة المراجع و المصادر:

أولاً : المرجع العربية :

1. إبراهيم عبدالنبى حمودة ، مبادئ التأمين ، الإسكندرية ، الدار الجامعية 1998م ، ص26 .
2. أحمد عبدالله قمحاوى ، إدارة الأخطار ورياضيات المال والاستثمار ، الرياض ، الإشعاع الفنية 2002م ، ص32 .
3. احمد قباني اوراني بدور ، توزيع المخاطر وفقا لإعادة التأمين في شركات التأمين السورية ،دمشق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة دمشق ، 2010م .
4. أسامة عزمى سلام وشقيرى نور موسى ، إدارة الخطر والتأمين ، عمان ، دار ومكتبة الحامد 2007م ،ص 44
5. ايمن زايد والطاهر العامودي ، إدارة المخاطر في شركات التأمين بالتطبيق علي الشركة الجزايرية للتأمين ، الجزاير ،مجلة روئ اقتصادية العدد 9، 2016م .
6. حربي محمد عريقات وسعيد جمعة عقل ،التأمين إدارة الخطر، عمان ، دار وائل للنشر 2008م، ص239
7. حسين محمد حسين السلموني ،حدود وإمكانيات استخدام السياسة السعرية كأداة لزيادة تسويق التأمين، المجلة المصرية للدراسات التجارية ،جامعة المنصورة، العدد الخامس 1990م، ص201 .
8. زيد منير عبوى ، إدارة التأمين والمخاطر ، عمان ، دار كنوز 2006 ، ص3 .
9. سامي احمد مرغني ، إدارة الأخطار وأثرها في الحفاظ علي الملاءة المالية لشركات التأمين ، الخرطوم ،رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التجارة جامعة النيلين ، 2010م
10. طارق عبد العال ، إدارة المخاطر، الإسكندرية ، الدار الجامعية 2003م ، ص 52 .
11. عبدالله توفيق الهلباوى ، التأمين وإدارة الاخطار ، القاهرة ، الدار الهندسية 2007 ، ص3.
12. علي السيد الديب ،تأمين السيارات ،القاهرة ، مطبعة القلم 1990م، ص66
13. محمد ابكر سليمان عبدالله ، إدارة المخاطر وأثرها علي إداء شركات التأمين ، الخرطوم رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النيلين 20016م
14. محمد رفيق المنصورى ، التأمين وإدارة الخطر عمان ،دار زهراء للنشر 1998 ، ص 26.
15. محمد طلبة عويضة ، الخطر والتأمين ، القاهرة ، دار النهضة العربية ، 1987 ، ص 345 .
16. مختار محمود الهانسى وإبراهيم عبد النبي حمودة ، مبادئ الخطر والتأمين ، القاهرة ، الدار الجامعية ، 2000م ، ص2 .
17. مظفر نظمي احمد منصور ، تطوير نموذج لإدارة المخاطر في قطاع التأمين الفلسطيني ، نابلس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح 2015م .
18. مقابلة شخصية عمار الهندي ، شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين ، قسم المطالبات ،2017 م .
19. وثائق التأمين ، الشروط العامة للوثيقة .

ثانياً : المراجع الاجنبية:

20. Brawner, L. B. "Insurance and Risk Management for Libraries." *Public Library Quarterly* 13, no. 1 (1993): 5-16 and 13, no. 2 (1993): p.29-34

21. Breighner, M., J. Drewes, and G. Alonso. "Understanding Property Insurance Values." *URMIA Journal* (2001):p. 43-51.

22. *Hubbard, Douglas (2009). The Failure of Risk Management: Why It's Broken and How to Fix It. John Wiley & Sons. p. 46.*

ABSTRACT: Study problem is shortage of the payment of claims is directly connected to the risk management mechanism represented in risk selection during the agreement and insurance price the insurance price is calculated according to scientific ways and it's not used as a competition factor ,The study aimed at knowing and testing whether the risk management mechanisms in insurance companies works on easy settlement of claims , The study found out that risk agreement scientifically contributes in underwriting quality which leads to easy of claims and putting insurance price through experts and not using it as a competition mechanism enables consistency between the premiums and the claims value