إدارة عمليات التأمين

(أسس و جوانب نظرية وعملية)

الدكتور
عادل فضل الله القضماني
أستاذ مشارك في قسم المصارف والتأمين
رئيس مجلس إدارة المؤسسة العامة السورية للتأمين سابقاً
عميد معهد التخطيط الاقتصادي والاجتماعي بدمشق سابقاً

الفصل الأول

الخطر (Risk)

- ١.١- مفاهيم أساسية في الخطر
- ١.٢- تصنيف الخطر
- ١.٣- إدارة الخطر

أولا- مفاهيم أساسية في الخطر

إن تحديد الإطار العام لنشاط التأمين لابد وأن يبدأ من موضوع الخطر. لذا من الضروري التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بالخطر بدءاً من **عنصر عدم التأكد وتعريف الخطر ودرجته وعبء الخطر والعوامل المساعدة على نشوئه وغير ذلك.**

١- عنصر عدم التأكد Uncertainty:

يلعب عنصر عدم التأكد من النتائج التي يمكن أن تكون عند وقوع حادث ما، دوراً أساسياً في عملية التنبؤ أو في التوقع بالمستقبل. إن درجة الوقوع تحت تأثير ذلك العنصر هو الذي يساهم في تحديد مدى الفرق بين ما هو متوقّع وما هو قد تحقق أو محقق فعلاً ، وهنا **ينشأ الخطر نتيجة هذا الفرق أو التفاوت بين المتوقّع والمحقق** ، وبالتالي تنشأ **الخسارة الاحتمالية** .

وباعتبار أن عدم التأكد يقع بين الاستحالة المطلقة (المقابلة للاحتمال الصفري) وبين التأكد المطلق (المقابل للاحتمال: ١).فإن تضييق الفرق بين المتوقع والمحقق يختلف من شخص لآخر **ويرتكز على عدة عوامل نذكر منها:**

- ١- **الخبرة السابقة** للشخص الذي يقع على عاتقه اتخاذ القرار.
- ٢- **درجة وضوح الرؤية** المستقبلية وبالتالي موقع عدم التأكد.
- ٣- **الأسلوب** العلمي **المتَّبع في التنبؤ**.
- ٤- **الدراسات والبيانات** التاريخية المتوفرة.
- ٥- **طبيعة الشخص** المميزة ، فإذا كان **حريصاً متردداً** فإنه سيولي لعدم التأكد أهمية كبيرة ، في حين إذا كان **جريئاً شجاعاً** فلن يأبه كثيراً بذلك وبالتالي فهو مؤهل لاتخاذ القرار بشكل سريع.

- إذاً كلما اشتد تأثير عنصر عدم التأكد ، كلما ولَّد شعوراً بوجود تفاوت أكبر بين النتائج المتوقعة من جهة وبين النتائج المحققة فعلاً من جهة أخرى ، وبالتالي توقّع الخسارة . وهذه الخسارة المتوقعة أو الاحتمالية هي **العامل المولد للخطر**.
- يبقى الخطر قائماً ومهيمناً على تفكير الأشخاص أصحاب القرار طالما استمر عنصر عدم التأكد موجوداً ، وهذا الخطر ينتشر في كافة المجالات دون استثناء ، أي أينما وكلما تطلب الأمر اتخاذ قرار سواء كان في مجال الإنتاج أو الاستهلاك أو الادخار أو الاكتناز وكذلك فيما يتعلق بالأشخاص والأسرة وغير ذلك.

٢- تعريف الخطر Define of Risk

من التعاريف التي أُطلقت على الخطر نذكر التالي:

-(حالة عدم التأكد التي يمكن قياسها)

هذا التعريف يؤكد على عملية القياس، في الوقت الذي هناك حالات لا يمكن قياسها أو يصعب قياسها مع الحالات التي في جوهرها حالات معنوية.

-(عدم التأكد من وقوع خسارة معينة)

هذا التعريف يركز على وقوع خسارة إلاّ أنه لا يذكر نوع تلك الخسارة.

- (فرصة وقوع خسارة)

أي احتمال وقوع خسارة. وهنا أيضاً لا يحدد نوع الخسارة وكذلك القول بأن الخطر هو الاحتمال نفسه فهذا لا يمكن قبوله بسبب أنه عندما يكون الاحتمال مساوياً الواحد الصحيح فهذا يعني عدم وجود خطر.

- (ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذه القرارات أثناء حياته اليومية مما قد يترتب عليه الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص بالنسبة لموضوع معين.)

-(الشك الموضوعي فيما يتعلق بموقف معين)

هذا التعريف وكذلك التعريف السابق له صحيحان في وصف الخطر أو في تصور الخطر ولكن لا يوضحان شيئاً فيما يتعلق بالقياس والخسارة.

-(الانحراف الذي يمكن أن يحدث بين القيم المتوقعة وبين ما يحدث فعلاً)

هذا التعريف هو على درجة من الأهمية بالنسبة (وكما سنجد) لهيئات التأمين، ولكن لا يفيد بالنسبة للفرد.

- (الخسارة المادية المحتملة (في الدخل أو الثروة) نتيجة وقوع حادث معين)

هذا التعريف يتضمن التالي:

١- إدخال عنصر الاحتمالات وبالتالي إمكانية القياس الكمي للخطر .

٢- تحديد نوع الخسارة الناتجة بأنها تلك التي تصيب الأموال أو الممتلكات.

٣- وصف الخطر بأنه الخسارة المحتملة وليس احتمال الخسارة.

في الواقع هذا التعريف صحيح وشامل وأكثر موضوعية من غيره من التعاريف وهو ينطبق على الفرد أو المنشآت العادية وعلى مختلف الأخطار سواء المتعلقة بالأشخاص أو الممتلكات أو المسؤولية المدنية .

إلا أنه بالنسبة لشركات التأمين ، فالأمر نسبياً يختلف ، إذ يمكن تعريف الخطر من وجهة نظر تلك الشركات على أنه:

-(الفرق بين الخسائر المتوقعة والتي على أساسها تم حساب خطر التأمين الصافي والخسائر الفعلية التي تلتزم شركة التأمين بتعويضها لحملة وثائق التأمين الذين لحقت بهم حوادث الأخطار المؤمن عليها).

إذاً إن الخطر بالنسبة لشركة التأمين هو ليس الخسارة بحد ذاتها (كما بالنسبة للفرد والمنشأة العادية)، وإنما هو ذلك الجزء من الخسارة الفعلية الذي يفوق الخسارة المتوقعة.

٣- شروط الخطر The conditions of Risk

حتى يكون هناك خطر، لابد من توافر ثلاثة شروط هي:

- **الأول:** أن يكون الحادث محتملاً، أي غير محقق الوقوع فحادث الحريق قد يقع وقد لا يقع. وكذلك حادث الوفاة فهي مؤكدة ولكن متى ستقع،فهذا غير معروف.
- **الثاني:** أن يكون هناك إمكانية لقياس احتمال وقوع الحادث باستخدام الأساليب الرياضية والإحصائية.
- **الثالث:** أن يترتب على وقوع الحادث خسارة مالية . إذ أن كسوف الشمس مثلاً لا يعتبر خطراً لأنه لا ينتهي بعنصر الخسارة.

وكما سنجد لاحقاً، فإن **التوقع الرياضي** لتلك الخسارة المالية هي بحد ذاتها عبارة عن قسط التأمين . والتوقع الرياضي للخسارة ، **ما هو إلاّ جداء المبلغ المعرض للخسارة باحتمال تحقق الخسارة.**

٤- مصدر أو سبب الخطر Peril of Risk

- المقصود بمصدر أو سبب الخطر، المسبب الأساسي في وقوع الخسارة المادية ، فالحريق مثلاً هو المسبب في وقوع خطر الحريق ، وكذلك السرقة هي المسبب لخطر السرقة وإهمال الطبيب هو السبب في وقوع خطر المسؤولية المدنية (أو القانونية) قبل الغير والذي قد يكُّون خطر الوفاة بعد إهمال في عملية جراحية.
- وعملياً، هناك ارتباط مباشر بين الخطر ومصدره، إذ يقال خطر الحريق، خطر السرقة، خطر المسؤولية قبل الغير وهكذا.

٥- درجة الخطر The Degree of Risk

- هناك من يربط درجة الخطر بمفهوم عدم التأكد، حيث يعتقدون بأن درجة الخطر تزداد كلما زاد عدم التأكد والعكس صحيح ، وبالتالي تتحدد درجة الخطر بقيمة احتمال الحدوث. فمثلاً احتمال الوفاة عند العمر ٧٥ سنة هو أكبر منه عند العمر ٥٥ سنة ولكن ذلك أقل من احتمال الوفاة عند العمر ٨٠ سنة.
- وبشكل عام تتحدد درجة الخطر على أساس المدى الذي يأخذه كل عنصر من عناصر الخطر:

(الاحتمال – الخسارة المادية – العوامل المساعدة).

٦ - عبء الخطر The Burden of Risk

- يقصد بـ عبء الخطر، أن هناك خسائر مادية سوف تتحقق مهما كانت طبيعة الخطر (أشخاص – ممتلكات – مسؤولية مدنية).
- إن أقصى عبء للخطر هو " القيمة الكاملة للشيء موضوع الخطر" .

من هنا يمكن القول بأن درجة الخطر والمتمثلة بعناصر الخطر المختلفة من احتمال وخسارة مادية وعوامل مساعدة هي أعم وأشمل من عبء الخطر الذي يعكس عنصراً واحداً هو الخسارة المادية.

٧- العوامل المساعدة للخطر Hazards

وهي العوامل التي تؤدي إلى وقوع الخطر أو تزيد من احتمال وقوع الخسارة وكذلك يمكن أن ترفع من حجم الخسارة المادية المتوقعة والناتجة من مسبب خطر معين أو كليهما . يطلق على هذا النوع من العوامل **بالعوامل المساعدة السلبية.**

أما تلك العوامل التي تؤثر باتجاه تخفيض احتمال وقوع الخسارة أو حجم الخسارة المادية أو كليهما فتسمى **بالعوامل المساعدة الإيجابية.**

وهنا نميز بين شكلين اثنين للعوامل المساعدة للخطر:

أ- عوامل مساعدة موضوعية Physical Hazards

وتتمحور في **بنية ومواصفات الشيء** موضوع الخطر نفسه والتي يمكن أن تساهم في زيادة احتمال وقوع الخسارة أو في زيادة حجم الخسارة المادية أو في كليهما ، مثل نوع وطبيعة المبنى وموقعه يلعب دوراً مساعداً لحدوث خطر الحريق. وجود محل لبيع المواد الكيميائية قرب المبنى يعتبر عامل مساعد يساهم في زيادة احتمال وقوع حريق للمبنى أو يزيد من حجم الخسارة المادية الناجمة عن الحريق أو كليهما معاً .

ب- عوامل مساعدة أخلاقية Moral Hazards

وهي تتلخص **بالخصائص الشخصية** للإنسان كونه مهملاً أو شريراً أو عنيفاً أو غشاشاً أو غير ذلك .

وهنا نميز بين:

- **-عوامل مساعدة أخلاقية /إرادية/** عندما يتعمَّد الشخص وبتصميم مسبق أن يعمل على حدوث الخسارة.
- **-عوامل مساعدة أخلاقية لا إرادية /** وتتمثل بالإهمال الذي قد يصدر من الشخص فيما يتعلق بحدوث الخسائر، أي عدم التقصد في المساهمة في وقوع الخسارة. وهنا نشير إلى أن التأمين بحد ذاته قد يتصاحب مع وجود عوامل أخلاقية مساعدة إرادية، فوجود التأمين يؤدي على وجود درجة من الاهتمام والعناية بالشيء موضوع الخطر أقل منها فيما لو كان التأمين غير موجود.

٨- الحادث Accident

إذا كان مصدر الخطر هو المسبب الرئيسي لوقوع الخسارة، فإن الحادث هو التحقق المادي الملموس لمصدر الخطر (لمسبب الخطر).

فإذا كان الحريق هو مصدر الخطر فإن حادث الحريق يشير إلى تحقق الحريق فعلاً. أي أن الحريق قبل التحقق هو مصدر خطر، وبعد التحقق فهو حادث، وناتج الحادث هو "الخسارة المادية"

فما هي الخسارة المادية؟

٩- الخسارة المادية Physical loss

ويقصد بها ذلك النقص الجزئي أو الكلي الذي يصيب الدخول أو الممتلكات كنتيجة لتحقق حادث طارئ معين.

في الواقع هذه الخسارة المادية (المالية) هي موضع اهتمام رجال وهيئات التأمين وبالتالي الخسائر المعنوية تخرج عن إطار هذا الاهتمام.

ومثال على النوع الأخير من الخسارة نذكر مقدار الألم والمعاناة النفسية التي تصيب الشخص نتيجة حادث وفاة زعيم سياسي جيد أو مطر ب محبوب أو غير ذلك.

ثانيا - تصنيف الخطر

تصنَّف الأخطار المختلفة وفق أسس معينة، وذلك ليتسنّى سهولة التعرف عليها والتفريق فيما بينها:

١ – وفق نتائج تحقق الخطر:

وهنا نميز بين الأخطار الاقتصادية والأخطار غير الاقتصادية (المعنوية).

١.١ – الأخطار الاقتصادية (أو المادية) Financial or Economic Risks

وهي الأخطار التي إن تحققت تؤدي إلى وقوع خسائر مالية مثل خطر الحريق، خطر السرقة، خطر العجز، خطر الوفاة، خطر المضاربة وغير ذلك. وبالتالي هي الأخطار التي يتعرض لها رأس المال والعمل ويمكن تحديد قيمة الخسارة الناتجة عنها بشكل نقدي.

٢ . ١ – الأخطار غير الاقتصادية (المعنوية) Non financial Risks

- وهي الأخطار التي إن تحققت لا تسبب ربحاً أو خسارة مباشرة ولكن تسبب خسارة معنوية فقط. مثال ذلك عدم التأكد من بقاء فنّان على درجة من الشهرة على قيد الحياة، وكذلك ما يمكن أن يحدثه وفاة رب الأسرة من أثر عاطفي ونفسي على أفراد الأسرة (جانب معنوي)،وطبعاً بالإضافة إلى حرمانهم من الدخل الذي يخصصه للإنفاق عليهم (جانب مادي).
- إن الأخطار المعنوية تدخل في إطار اهتمام على النفس والفلسفة والاجتماع ولا تشكل موضع اهتمام بالنسبة لدراسة الخطر والتأمين.في هذا المجال، جرت العادة على تقسيم الأخطار الاقتصادية إلى **أخطار تجارية وأخرى بحتة**.

* الأخطار التجارية: speculative Risks:

أو أخطار المضاربة والتي يؤدي تحققها إلى ربح أو خسارة مالية سواء بالنسبة للفرد أو بالنسبة للمنشأة إذ يقدمون على تلك الأخطار بأنفسهم.

مثال ذلك المضاربة على الأسهم في أسواق المال وما ينتج من ذلك من ربح أو خسارة حسب ارتفاع أو انخفاض سعر الأسهم وكذلك شرا ء البضاعة بقصد إعادة البيع وغيرها.

* الأخطار البحتة Pure Risk

- وهي إن تحققت تؤدي إلى وقوع خسائر مالية فقط ولا يمكن الحصول على أي ربح مالي من ذلك . نذكر على سبيل المثال خطر الحريق، خطر السرقة، خطر الاصطدام أو الانقلاب بالنسبة لوسائط النقل، خطر الفيضان، خطر الزلازل أو البراكين، أخطار المرض والبطالة والشيخوخة والعجز الكلي والجزئي والوفاة وغير ذلك.
- إن كافة الأخطار السابق ذكرها كأخطار بحتة يمكن أن تصيب الأشخاص والمنشآت والممتلكات وكذلك ما يمكن أن يسبب خسارة مالية تصيب الغير أشخاصاً أو ممتلكات يعد من الأخطار البحتة.
- هذا النوع من الأخطار (الأخطار البحتة) هي موضع اهتمام ودراسة الخطر و التأمين، لذلك تبَّوب هذه الأخطار على الشكل التالي:

أولاً: أخطار الأشخاص Personal Risks

- وهي تلك الأخطار التي تصيب الشخص في نفسه والتي تؤدي إلى الإضرار في دخله بشكل كلي أو جزئي وبصورة دائمة أو مؤقتة . مثال أخطار المرض والبطالة والشيخوخة والعجز والحوادث الشخصية الأخرى والوفاة.

ثانياً:أخطار الممتلكات Property Risks

- ما يصيب ممتلكات الأشخاص والمنشآت من خسائر، سواء كانت تلك الممتلكات ثابتة أو منقولة من عقارات أو سيارات أو آلات وأدوات بسبب الحريق أو السرقة والسطو أو الزلازل والبراكين أو الانفجار وكذلك مرض أو موت الحيوانات من ماشية وأبقار وغير ذلك.

ثالثاً: أخطار المسؤولية المدنية Liability Risks

وتشمل تلك الأخطار الناجمة عن أخطار يتسبب بها الشخص في حق الآخرين وما يلحق بهم من خسارة سواء في الأشخاص أو الممتلكات ويكون الشخص مسؤولاً أمام القانون في التعويض عن تلك الخسائر، لذلك يطلق عليها أيضاً أخطار المسؤولية القانونية.

مثال ذلك أخطار حوادث السيارات التي تلحق الأذى بالغير (أشخاصاً أو ممتلكات) وإهمال الطبيب الذي يؤدي إلى موت المريض أو عجزه وكذلك إهمال وخطأ الصيدلاني في إعطاء وتركيب الدواء الذي قد يؤدي لموت المريض وغير ذلك.

٢- التصنيف وفق نشأة الخطر والأثر الناجم عن تحققه

وهنا نميز بين الأخطار الأساسية (أو العامة) والأخطار الخاصة

٢.١- الأخطار الأساسية (أو العامة) Fundamental Risks

وهي تلك الأخطار التي يطال أثر تحققها مجموعة كبيرة من الأفراد أو الممتلكات أوالاثنين معاً وهي غير شخصية في نشأتها ويمكن تقسيمها إلى:

* أخطار أساسية **اقتصادية**، مثال البطالة والكساد وتغيرات الأسعار وغيرها.
* أخطار أساسية مرتبطة **بالجوانب الاجتماعية والسياسية**، كالحروب والثورات والاضطرابات السياسية وحركات الشغب وغيرها.
* أخطار أساسية مرتبطة **بالظروف الطبيعية**، كالزلازل والبراكين والفيضانات والعواصف المختلفة.

هذه الأخطار لا يمكن التحكم بها ولا يمكن السيطرة على أسباب حدوثها والآثار الناجمة عنها.

٢.٢ - الأخطار الخاصة Particular Risks

- ويطال أثر تحققها مجموعات صغيرة بل أشخاصا محددين وكذلك يتسبب بها شخص أو أشخاص محددون ويمكن عادة التحكم والسيطرة على أسباب حدوثها وعلى نتائجها.

- مثال ذلك كافة أخطار الأشخاص التي سبق ذكرها وكذلك أخطار الممتلكات والمسؤولية المدنية.

- وهذه الأخطار الخاصة هي موضع اهتمام علم الخطر والتأمين.