

**1/ مفهوم النشاط التشغيلي في شركات التأمين**

في سياق الأعمال التجارية يمكن تعريف النشاط التشغيلي (العمليات) بأنه الأعمال أو الإجراءات التي تقوم بها الشركة لإدارة أعمالها، والمتمثلة في:

**أ- تأسيس وتنظيم شركة التأمين :**

قبل أن يتمكن منتج تأميني من تقديم أية حماية مالية، لا بد من وجود شركة قائمة تقوم بتصميم وتوزيع ودعم المنتج، ويتطلب إنشاء وتأسيس شركة التأمين رأس مال كبير، بالإضافة إلى خضوعها وتنفيذها للعديد من المتطلبات القانونية والتشريعية

**ب - تقدير احتياجات الزبون:**

تحاول شركة التأمين تلبية احتياجات السوق وذلك من خلال تحديد وتعريف أقسام السوق التي تركز جهودها التسويقية عليها دراسة أقسام السوق لتقرير أنواع الأخطار التي يواجهها الزبائن.

**ج - تطوير المنتجات :**

عندما يحدد المؤمن أسواقه المستهدفة ويقرر أنواع الأخطار التي تواجهها تلك الأسواق، يقوم بتطوير منتجات مناسبة تلبي احتياجات الزبون وتطلعاته، وتشمل عملية تطوير المنتج إيجاد وإعداد الأفكار الخاصة بالمنتج، وإختبار الآراء لتسويق المنتج وجدواه الاقتصادية، ثم بعد ذلك القيام بتصميم المنتج المطلوب، ومن خلال إرشادات الإكتواريين في الشركة، يقوم المؤمن بوضع هيكل التسعير الخاص بكل منتج بحيث يصبح ملائماً من الناحية المالية ومنافساً في سوق التأمين، كما يجب أن تضمن الشركة خضوع وتلبية المنتج لجميع القوانين المطبقة

**د - توزيع المنتجات:**

يقوم المؤمنون اليوم باستخدام عدد من أنظمة التوزيع بالإضافة إلى التوزيع عبر وكلاء التأمين التابعين للشركة كالتوزيع عن طريق المنتجين المستقلين والوسطاء والبنوك؛

**هـ - إدارة المنتجات:**

تشير كلمة إدارة في هذا السياق إلى عملية إدارة طلب التأمين واكتتاب التأمين وإصدار وثيقة التأمين، وخدمة الزبون، وإدارة المطالبات وتسديد التعويضات؛

**و - إدارة المعلومات:**

وتشمل متطلبات المعلومات الخاصة بالمؤمنين، وكذلك أنظمة المعلومات التي يستخدمونها لجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها وتبادلها ، إذ أن إدارة المعلومات بشكل فعال وكفؤ يعد ذات أهمية وخطورة بالنسبة للعمليات التي تمارسها شركات التأمين؛

### ز - ضمان نجاح أعمال الشركة:

يجب أن يلتزم المؤمن من الناحية الأخلاقية والقانونية بالتعامل بشكل مسؤول والاستمرار في ممارسة عمله على المدى البعيد لكي يكون قادرا على الوفاء بتعهداته المالية إزاء أصحاب الوثائق، وحملة الأسهم في حال وجودهم، أما المؤمن الذي يخرق القانون أو يتسبب في انهيار وضعه المالي، فإنه بذلك يعرض زبائنه للخطر، وتتخذ شركات التأمين العديد من الخطوات للتأكيد على نجاح الشركة المستمر، بما في ذلك المحافظة على الملاءة المالية (solvency) والربحية (profitability) وإدارة الاستثمارات والتقييد بمتطلبات التقارير المالية والتعامل مع الكوادر البشرية والإذعان للقوانين المطبقة والمتطلبات التشريعية.

### 2/ المجالات العملية النموذجية في شركات التأمين

تقع على هذا القسم المسؤولية الابتدائية لتطوير منتجات التأمين و تسعيرها وتحسينها	التسويق
حيث يجب أن يضمن بأن الشركة تمارس عملياتها مستندة إلى الأسس الحسابية الصحيحة والدقيقة، ويساعد في تسعير وتطوير المنتج، وحساب احتياطات وثيقة	الإكتواريا Actuarial
ويضمن هذا القسم بأن الشركة تقوم بتصنيف المؤمن لهم ضمن محفظة التأمين بحيث تتناسب خبرة الخسارة في أية محفظة تأمينية مع معدلات الخسارة المقترحة عند تصميم المنتج وتسعييره.	الإكتتاب Underwriting
يقدم هذا القسم الدعم والمساعدة لزبائن الشركة من أصحاب الوثائق وكذلك المؤمن عليهم والمستفيدين، إضافة إلى الموزعين وموظفي الشركة.	خدمة الزبون Customer service
يقوم هذا القسم بتقدير مطالبات التأمين المقدمة من قبل أصحاب الوثائق	إدارة المطالبات

أو المستفيدين والتعامل معها	Claim administration
يقوم هذا القسم بتطوير وصيانة أجهزة الكمبيوتر الموجودة داخل الشركة وإدارة المعلومات الخاصة بالشركة في ما وراء البحار .	تكنولوجيا المعلومات Information technology
يقوم هذا القسم بإدارة الاستثمارات العائدة للشركة وفقا للوائح والإرشادات العامة المقررة والموضوعة من قبل إدارة الشركة.	الاستثمارات (Investments)
ويقتصر عمل هذا القسم على المحافظة على السجلات المالية لكل عمل من الأعمال التي تمارسها الشركة، وتهيئة وتحضير التقارير الخاصة بوضع الشركة المالي، وكذلك تزويد الجهات الرقابية بالبيانات المالية التي تطلبها.	المحاسبة (Accounting)
وهذا القسم يدير الشؤون المتعلقة بتوظيف وتدريب وتقييم وتعويض وإنهاء خدمة موظفي الشركة	الموارد البشرية Human resources
يمثل الشركة في الشؤون القانونية ، يدرس و يصادق على استثمارات وثيقة التأمين و إعداد العقود التي يستخدمها المؤمنون أثناء عملهم	القسم القانوني legal
التأكد من أن عمليات الشركة تتطابق و قوانين العمل العامة و الخدمات المالية و قواعد التأمين و الأنظمة الصادرة من السلطات التشريعية	التطبيق compliance

## 3/ أنواع المخاطر التشغيلية

حسب اتفاقية بازل 2 وفقا لتعريفها للمخاطر التشغيلية تم تقسيم هذه المخاطر إلى أربعة مجموعات فرعية كما يلي:

(أ) مخاطر نظم المعلومات:

وتكون ذات صلة بفشل الأجهزة أو عدم توفر الوسائل لفترة مؤقتة أو لمدة طويلة مرافق العقارات والمعدات وأنظمة الكمبيوتر أو الأجهزة الفنية اللازمة لأداء المعاملات المعتادة.

**( ب ) مخاطر العمليات:**

ويرجع هذا الخطر إلى عدم الامتثال إلى الإجراءات الخطأ في تسجيل العمليات و التسويات والتأكدات.

**( ج ) مخاطر الموظفين:**

وتنشأ هذه المخاطر نتيجة الموارد البشرية سواء كانوا موظفين أو مسؤولين كبار شروط الكفاءة والأهلية ، توفر الأخلاق، وقد تكون ذات صلة بالغيابات الاحتيال الداخلي و كذا عدم القدرة على تولي المناصب الرئيسية. وقد تكون هذه الأخطاء غير متعمدة أو بنية سابقة أو بنية احتيالية و الأخطاء الغير مقصودة تكون مكلفة و بالنسبة للاكتشاف المبكر لها ومنعها فهو يعتمد على نوعية الموظف و يقظته.