



الأداء المالي والتأثير الإجمالي للتأمين متناهي الصغر على المجتمع والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية كمية للشركات المصرية

إعداد

د. هدى محمد السيد بدوي

أستاذ مساعد بقسم التأمين

كلية التجارة بنات – جامعة الأزهر

hudabadawy2017@gmail.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد السادس – العدد الأول – الجزء الرابع – يناير ٢٠٢٥

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

بدوي، هدى محمد السيد (٢٠٢٥). الأداء المالي والتأثير الإجمالي للتأمين متناهي الصغر على المجتمع والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية كمية للشركات المصرية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٦(١)٤، ٤٧٣-٥٠٨.

رابط المجلة: <https://cfdjournals.ekb.eg/>

الأداء المالي والتأثير الاجتماعي للتأمين متناهي الصغر على المجتمع

والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية كمية للشركات المصرية

د. هدى محمد السيد بدوي

المستخلص:

يهدف البحث الى تقييم الأداء المالي والغير مالي للتأمين متناهي الصغر ، وذلك باستخدام المؤشرات العشرة الرئيسية لقياس الأداء المالي والاجتماعي وأيضا قياس الأداء والكفاءة الفنية باستخدام اسلوب تحليل مغلف البيانات ذو التوجه الإدخالي بنموذجيه (غلة الحجم الثابتة و غلة الحجم المتغيرة) خلال سنة ٢٠٢٢-٢٠٢٣ للشركات العاملة بالتأمين متناهي الصغر بالسوق المصري ، المدخلات تشمل اجمالي المصروفات، والأقساط والمخرجات تشمل التعويضات، وفائض النشاط التأميني، ونسبة التغطية. أظهرت النتائج أن ٦ شركات تتمتع بالكفاءة التامة بنسبة ٤٠٪ من الشركات وتحقق كفاءة تشغيلية تامة وفقاً لنموذجي BCC وCCR في حين كانت ٧ شركات تحقق كفاءة تامة وفقاً لأحد النموذجين وشركتان فقط غير كفؤة بالنماذج الثلاثة للكفاءة، ويجب اهتمام أكبر من الدولة لهذا الفرع من التأمين. واقترح الدارسة حساب المؤشرات لكل الشركات العاملة بمجال التأمين متناهي الصغر، وأوصت الدارسة بضرورة توافر البيانات اللازمة لتقييم كافة الشركات ولفترات مختلفة.

الكلمات المفتاحية: التأمين متناهي الصغر - الكفاءة الفنية - تحليل مغلف البيانات - الأداء المالي والغير مالي - التوجه الإدخالي

مقدمة، ومشكلة الدراسة:

يُعد التأمين متناهي الصغر من أهم استراتيجيات مواجهة الأخطار للأسر ذات الدخل المنخفض، وأحد الخدمات لحماية الفقراء الذين يفتقرون لنظم التأمينات الاجتماعية ولا يحصلون على الخدمات المالية التي لا يوفرها القطاع التمويلي إلا بضمانات لا يقدر عليها ويحتاجون لتمويل مشروعاتهم الصغيرة والمتناهية الصغر وخدمات التأمين . فهو أداة للتخفيف من حدة الفقر من خلال آليات تجميع الأخطار (مسبقاً) وامتصاص الصدمات (اللاحقة) .

التأمين متناهي الصغر يتم على أساس مبادئ العمل التأميني ولصالح محدودي الدخل، وله دور مهم في دعم الأنظمة المالية الشاملة، لم يتم الاشراف والرقابة عليه وفقاً للمعايير المهنية، وكثير من الأسواق توسع نطاق الخدمات التأمينية لتصل إلى تلك الفئات لحمايتهم من الأخطار مقابل دفع أقساط ملائمة لاحتياجات ودخول هذه الفئات وتكلفة الخطر (Churchill, ٢٠٠٦) . والتأمين متناهي الصغر يتضمن أكثر من منتج وأكثر من نوع من مقدمي البرامج، ومن ثم فإنه من المهم وضع مبادئ ومعايير تنظمه وتساعد الهيئة المشرفة عليه للترقية بين شركات التأمين متناهي الصغر التي تنظمها قوانين التأمين أو الشركات التي تنظمها قوانين أخرى (تعاونيات) - يتم الاشراف عليها وترخيصها من قبل الهيئات - أو الشركات الغير منظمة - بالقطاع غير المنظم و الغير خاضعين لإشراف أي قوانين حكومية (McCord, 2007). مجموعة العمل بالتأمين متناهي الصغر التابع للمجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء "CGAP" (تسمى حالياً بشبكة التأمين الأصغر) - تدعم تطوير ووضع الأدوات الرقابية والإشرافية التي تؤدي إلى حماية حملة الوثائق وخلق أسواق تأمينية لشرائح الدخل المحدود

(Churchill & Matul, 2012) ويجب تطوير الأدوات الرقابية لتناسب ظروف المجتمع المصري والإستفادة من تجارب الدول الرائدة، حيث أنه وبالرغم من الإنتشار العالمي، كالهند التي تطبقه بنجاح منذ عام ١٩٩٤، إلا أن معرفة سوق التأمين المصري به محدودة، وقد أكدت تقارير البنك الدولي أن ما يقرب من ٨٠٪ من سكان مصر يعيشون تحت خط الفقر (٢ دولار يومياً)، لذا دعت الحاجة إلى ذلك التأمين وتلبية لإحتياجات سوق المشروعات متناهية الصغر للتأمين وحث القائمين على صناعة التأمين على تقديم أفضل البرامج لهم ، نظراً لما تمتلكه تلك المشروعات من أهمية كبيرة في الإقتصاد ولتعزيز إمكانات التنمية المستدامة في المجتمع، و يساعد التصميم الجيد لمنتجات التأمين على توفير التأمين المالي للأشخاص ذوي الدخل المحدود و تقديم البرامج بشكل أكثر كفاءة لقدرتها للوصول إلى الفئات المستهدفة - الفقراء المنتجون، العاملون في القطاع غير المنظم، وصغار المزارعين، الحرفيون، والنساء ، وغيرهم- (Brown,2001) . وتقوم الهيئة العامة للرقابة المالية بدعم تطويره في مصر وإصدار قوانين وضوابط تنظمه، فأصدرت الضوابط العامة في عام ٢٠١٦، بإعتباره أداة لمكافحة الفقر وخاصة في بلد تلعب فيه المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر دوراً مهماً حيث بلغت نسبته ٧٤,٥٪ من إجمالي قوة العمل المصرية (عادل منير، ٢٠١٨). وننوه إلى أن السبب الرئيسي لإخفاق شركات التأمين متناهي الصغر هو غياب الطاقة المهنية (طاقة كافية من العاملين وأنظمة العمل) وليس قلة الأموال، وعليه، فيجب تعديل لوائح منح التراخيص ولا يتم تحويل أية جهة إلى جهة رسمية حتى استيفائها شروط الترخيص (Kleibo, 2009).

في العقود الماضية كان التأمين متناهي الصغر مثل التمويل المتناهي الصغر، مهماً جداً في القضاء على الفقر، واهتمام المجتمع العلمي، ولكن تمت دراسته بدرجة أقل من التمويل متناهي الصغر. ولا يزال في طور التطور، وقام العلماء برصد وفحص تطوره وتأثيره على تحسين رفاهية الفقراء. وتم إجراء عديد من الدراسات النوعية لتقييم أداءه، وتركز الدراسة الحالية على أدائه المالي وتأثيره الاجتماعي على الفقراء ، و على حد علم الباحثة ، لا توجد أبحاث منهجية منشورة تركز على أداء التأمين متناهي الصغر فيما يتعلق باستخدام البرامج وتأثيرها على الأسر الفقيرة، لذا هدفت الدراسة الحالية تحديد تأثير أداء التأمين متناهي الصغر في المجال المالي وغير المالي، وبمراجعة الأدبيات البحثية العلمية، حتى عام ٢٠٢٤ ، تظهر النتائج أن غالبية الدراسات تشير إلى وجود تأثير إيجابي للتأمين متناهي الصغر فيما يتعلق بالوضع المالي والصحي للفقراء، وتقليل احتمالية النفقات الكارثية، والحد من التعرض للأخطار والفقر واستقرار الدخل مما يزيد من فرص نموهم والمشاركة في مثل هذا البرنامج وفيما يتعلق بالأداء المالي، يوجد نتائج متناقضة بشأن استخدام البرنامج ومع ذلك، يجب أن نعتبر أنه في ظل قيود فحص الأداء المالي وهو ندرة البيانات، وبالتالي ، لا يمكن صياغة استنتاجات ملموسة، علاوة على ذلك ، غالبية الأبحاث تفترض الآثار المهمة للتأمين متناهي الصغر على تحسين الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية وتقليل تعرض الفقراء للفقر.(Oseph & Charles 2014) وتساهم الدراسة الحالية في الأدبيات بعدة طرق: أولاً ، إلقاء الضوء على الأدبيات بالتأمين متناهي الصغر، وفي نفس الوقت تصوير إمكاناتها وتصوير نقاط ضعفها ؛ ثانياً ، تسلط الضوء على العوامل التي تشكل عملية قياس الأداء المالي وغير المالي.

وتتمثل مشكلة الدراسة أنه لا توجد دراسة لقياس مؤشرات تقييم الأداء المالي وغير المالي للتأمين متناهي الصغر وستقوم الدراسة الحالية بذلك لمعرفة مدي إمكانية استدامته في البيئة المصرية. لتقدم منتجات ذات التصميم الجيد لذوي الدخل المحدود، وتعزيز إمكانات التنمية المستدامة على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع. وأيضاً قياس الأداء والكفاءة بأسلوب تحليل البيانات المغلفة DEA.

هدف الدراسة:

يلقى التأمين متناهي الصغر إهتماماً عالمياً ويختلف من دولة إلى أخرى حسب السياق الاقتصادي والاجتماعي والقانوني لكل دولة، ولا يوجد فهم مُوحد له ويواجه عديد من التحديات من حيث: الوعي التأميني، وقنوات التوزيع، ومتطلبات الإشراف والرقابة، ولم يلق الإهتمام الكافي على المستوى العربي وخاصة بمصر، ولذا يتمثل الهدف من هذه الدراسة في التعرف على طبيعته، والتغطيات للأخطار المعرض لها الفئة المستهدفة، ثم تقييم الأداء المالي والتأثير الاجتماعي بشركات التأمين المصرية العاملة في هذا المجال. بـقياس المؤشرات وأيضاً بأسلوب مغلف البيانات DEA

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من الإعتبرات التالية:

- فهم أداء خدمات التأمين متناهي الصغر حتى يمكن لممارسي التأمين استخدام النتائج لتقييم أدائهم وتحسينه علاوة على ذلك، الآثار السياسية مثل تحسين المعرفة المالية والتسويق الاجتماعي عبر سياسات التعليم لزيادة الوعي بفوائد التأمين متناهي الصغر، وتقديم توليفة في مجال التأمين متناهي الصغر فيما يتعلق بالأداء المالي والاجتماعي، وطرح اقتراحات بحثية مستقبلية.
- عمل مسح Survey للبحوث التي تمت في التأمين متناهي الصغر، وهو ما يوفر فرصة جيدة للباحثين من استخدامها والبناء عليها في تحديد مشاكل بحثية وصياغة فروض لدراسات ميدانية متعددة، وأيضاً إستفادة جميع المهتمين بالتأمين من توافر معلومات هامة وواضحة حتى يمكن تطبيق برامجه على نطاق واسع والمساهمة بالتنمية المستدامة.
- تقديم عدد من التوصيات لشركات التأمين التجارية التي تقدم تأمين متناهي الصغر لتحقيق العديد من الفوائد والمزايا التي تتمثل في الأرباح وأيضاً تنوع بالأخطار، وعلى المدى الطويل تحقيق النمو الدائم في البلدان النامية وإلى آفاق قوية للمشروعات المنتهية الصغر.
- تغطية برامج التأمين متناهي الصغر لإحتياجات قطاع مهم وكبير من محدودى الدخل، ويؤكد ذلك نجاح برامج التأمين متناهي الصغر التي طُبقت في كثير من دول العالم. وبالإستفادة من نتائج حوالى ٣٠ عامًا من التنفيذ من التجارب الناجحة وتطويعها بما يتناسب مع السوق المصري.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أسلوب الدراسة المكتبية والإطلاع على البحوث والدراسات القديمة والحديثة المنشورة بالمراجع العربية والأجنبية والإطلاع على قواعد البيانات والمواقع البحثية المتعلقة بموضوع التأمين متناهي الصغر. والدراسة التطبيقية ببيانات القوائم المالية من الهيئة العامة للرقابة المالية عن عام ٢٠٢٢-2023 والتقييم للأداء المالي وغير المالي باستخدام المؤشرات وبأسلوب مغلف البيانات DEA

أدبيات الدراسة:

تبحث مجموعة من الأدبيات في كيفية تعامل الفقراء مع الأخطار الفردية والمتغيرة وأثر التأمين متناهي الصغر على رفاهيتهم، منها علي سبيل المثال: دراسة (أمين، ٢٠١٧) والتي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة معدلات خسائر المشروعات الصغيرة لفروع التأمين بالجمعية المصرية للتأمين التعاوني. ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة، وجود تذبذب واضح في معدلات الخسارة لفروع الحريق والنقل البحري واستقرار نسبي لفرع الإئتمان. واستهدفت دراسة (مراد، ٢٠١٣) إظهار دور التأمين متناهي الصغر في تدعيم عملاء التمويل الأصغر في مصر، بإختيار عينة من العملات بمشروع بشائر الخير بمحافظة أسيوط بجمعية رجال الأعمال، أسفرت نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان عن وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملات (الفئة المستهدفة) من حيث السن، وحجم القرض، فيما يتعلق بالمخاطر التي يتعرضن لها، والتغطيات، وحاجة شريحة كبيرة من هذه المؤسسات إلى الخدمات التأمينية بجانب خدمات الإئتمان لحماية ممتلكاتهم. وأوضحت دراسة (خليل، ٢٠١٩) التقييم السوقي لشركة أليانز للتأمين متناهي الصغر، حيث يوجد تأثير قوى للسعر العادل على معدل الخسارة في الأجل القصير. ويوجد تأثير على مستوى نتائج الشركة المصرية للتأمين التكافلي. وبخصوص النتائج المتعلقة بالتوجهات المستقبلية لإدارة الشركة وجد أنه لا يوجد فروق بين معدل الخسارة الفعلي والمستهدف على مستوى نتائج شركة أليانز، وأوضحت دراسة (et al., ٢٠٢٢, Maria) أن محور الأهمية التأمينية يزيد من ميل الفرد لشراء التأمين متناهي الصغر، من مجموعة من مستخدمي إنستجرام في إندونيسيا تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي. وتشير النتائج إلى أن المشاركين الذين لديهم مستويات أعلى من الإلمام بالتأمين هم أكثر امتلاكاً لمنتجات التأمين متناهي الصغر من أولئك الذين لديهم مستويات أقل من المعرفة التأمينية، وتوصى الدراسة بوضع خطة لمحو الأمية التأمينية لنشر الوعي بالتأمين متناهي الصغر في إندونيسيا. وهدفت دراسة (P., I.J.2022) اختبار تأثير التأمين المتناهي الصغر في التخفيف من حدة الفقر. ومن النتائج التي أشارت إليها الدراسة: أن التأمين المتناهي الصغر أداة قوية لحماية الفقراء وأصولهم من الصدمات الخارجية السلبية، وتعويض آثار الصدمات المتغيرة (على سبيل المثال، الكوارث الطبيعية) وتوصى بتبني الحكومة التأمين المتناهي الصغر لتعزيز التخفيف من حدة الفقر في البلدان النامية. ويجب على شركات التأمين تقديم معلومات حول منتجاتها باستمرار ليصبح الفقراء على دراية بها. و أن تقود الصناعة حملات توعية كثيرة حول أهمية التأمين المتناهي الصغر لإظهار فوائد الخدمة، وتبحث دراسة

(Renaldo et al., 2022) في صناعة التأمين المتناهي الصغر في البرازيل بناءً على فرضية وجود حواجز أمام دخول منافسين جدد، وبالإحصائيات، تبين عدم تجانس هذا القطاع، الذي تتمثل ميزته التنظيمية في وجود شركات مختلفة الأحجام تعمل باستراتيجيات تسويقية مختلفة. وتشير النتائج التجريبية إلى تركيز السوق وعدم وجود حواجز للدخول، وأن كل من المنتجات واستراتيجيات العمل الحالية ليست مناسبة تمامًا لذوي الدخل المنخفض. وبالتالي، يرتبط استقرار ونمو ونجاح الشركة في هذه البيئة بتطوير المنتجات التي تلبي على وجه التحديد احتياجات أولئك الذين لديهم قوة شرائية منخفضة، فضلاً عن إنشاء قنوات البيع المناسبة، وتقدر دراسة (Janzen, ٢٠١٩) باستخدام بيانات ريف كينيا أن خطة التأمين المتناهي الصغر المبتكرة في المتوسط تقلل كلا شكلي التأقلم المكلف. بيع الأصول لتسهيل الاستهلاك و / أو تقليل الاستهلاك لحماية الأصول، وتوصلت الدراسة إلى: (١) تتعامل الأسر الأكثر ثراءً بشكل أساسي عن طريق بيع الأصول، ويقلل التأمين من احتمالية بيع الأصول

بنسبة ٩٦ نقطة مئوية بعد الصدمة ؛ (٢) الأسر الأكثر فقراً تتكيف بشكل أساسي عن طريق خفض استهلاك الغذاء، ويقلل التأمين بنسبة ٤٩ نقطة مئوية من اعتمادها على هذه الاستراتيجية. وتبحث دراسة (Charles & Oseph, 2014) في العلاقة بين خدمات التأمين متناهي الصغر وتراكم أصول الأسر في غانا. باستخدام مسح على مستوى الدولة التي أجراها FINSCOPE تظهر النتائج أن التأمين له تأثير إيجابي على الرفاهية من حيث تراكم أصول الأسرة. وأن التأمين يمنع رهن الأصول وتصفية الأصول المنزلية ، يؤهل التأمين الأسر ذات الدخل المنخفض لمواجهة المخاطر بشكل فعال ، وتمكينهم من الحد من الفقر والحفاظ على مكاسب الرفاهية التي تحققت. تبحث دراسة Alhassan, & (Magazi, 2021) في تأثير استخدام التأمين متناهي الصغر على رفاهية الأصول الأسرية بجنوب أفريقيا، ويقاس على أنه مؤشر تراكم الأصول باستخدام عينة من ٢٠٠٦ أسرة من مسح FinScope لعام ٢٠١٥. أوضحت الدراسة العلاقة بين التأمين ورفاهية الأسرة باستخدام نموذج انحدار، تدعم النتائج التجريبية الفرضية القائلة بأن التأمين متناهي الصغر يوفر الحماية المالية من خلال تراكم الأصول لتحسين الرفاهية. النتائج قوية لأنواع مختلفة من منتجات التأمين ومؤشرات تراكم الأصول المرجحة. قامت دراسة (Akomea-Frimpong et al., 2021) بإجراء تحليل شامل لمحددات وتحديات توفير التأمين على الحياة المتناهي الصغر في غانا باستخدام التحليل العاملي وتم الحصول على البيانات الأولية من ١٩٣ مشاركاً فيما يتعلق بتطوير منتجات التأمين على الحياة المتناهي الصغر وتم تحديد ٣٩ تحدياً مرتبباً بمنتجات التأمين على الحياة المتناهي الصغر وتم تقسيمها إلى مجموعات رئيسية: ضعف دخل الأقساط ، وعدم تناسق المعلومات ، وضعف الأنظمة الداخلية ، وزيادة التحديات المرتبطة بالصناعة والعوامل الخارجية غير المواتية. ويمكن أن تكون النتائج بمثابة قائمة مرجعية لشركات التأمين على الحياة المتناهي الصغر لتطوير تدابير للحفاظ على منتجات التأمين لتخفيف العقبات التي تحول دون تحسين الأرباح الصافية. وتهدف دراسة (Subrato, Basri, 2021) إلى بيان تأثير التركيز على مستوى السوق والشركات على العائد على حقوق الملكية في صناعة التأمين متناهي الصغر على الحياة في الهند، باستخدام بيانات عن ١٤ شركة نشطة في سوق التأمين على الحياة الهندية حققت تأثير درجات أفضل في مقاييس الربحية كلما كانت الضغوط التنافسية أقل. وتوصلت إلى أن الشركات المتخصصة بالتأمين على الحياة المتناهي الصغر تؤدي أداءً أفضل من شركات التأمين المتنوعة في الهند، وأوضحت دراسة (Abel, ٢٠٢١) فعالية تأمين الدخل كأداة لزيادة المرونة المالية للمزارعين أصحاب الحيازات الصغيرة عندما يواجهون مخاطر مشتركة في العائد والسعر وطبقت على البيانات الوطنية حول محاصيل الذرة وأسعارها في بوركينافاسو خلال الفترة من ١٩٩٥ إلى ٢٠١٥ ونتائجها أن تأمين الدخل يُحد من المخاطر بشكل كبير بتكلفة أقل من البرامج الأخرى، وتبحث دراسة (Elham, 2022) في دور الوعي بالتأمين متناهي الصغر في توقع نوايا رواد التمويل متناهي الصغر لشراء التأمين متناهي الصغر في اليمن. وبدراسة استقصائية شملت ٢٠١ من رواد الأعمال في مجال التمويل متناهي الصغر الذين حصلوا على قروض من المؤسسة الوطنية للتمويل متناهي الصغر واختبار الفرضيات تم استخدام تحليل الانحدار لفحص التأثير بين متغيرات الدراسة، تبين أن الوعي بالتأمين متناهي الصغر ونية رواد التمويل متناهي الصغر في اليمن للحصول على خدمات التأمين متناهي الصغر لهما علاقة إيجابية كبيرة، تقترح الدراسة التركيز على زيادة الوعي بالتأمين متناهي الصغر بين رواد أعمال التمويل متناهي الصغر لتحقيق الفوائد المثلى.

وأثبتت دراسة (Morsink et al ., ٢٠٠٣) باستخدام الانحدار الترتيبي وتحليل تأثير التأمين متناهي الصغر لـ ٢١٥ أسرة في الفلبين أنه يقلل من الضعف ومن احتمال سقوط الأسر في فخ الفقر وله تأثير كبير على كفاية الغذاء وتتوافق مع تجربة الولايات المتحدة والمملكة المتحدة فقد أدى التأمين إلى زيادة استهلاك السلع غير الطيبة ويحمي من تصفية الأصول الإنتاجية وخفض الوجبات و يحسن معدلات سداد قروض العملاء وتوفير عملاءها أكثر من أولئك الذين ليس لديهم تغطية. وهدفت دراسة (بكر وحافظ، ٢٠٢٠) إلى تقدير الكفاءة النسبية لشركات الأشخاص في السوق المصري في ٢٠١٧ باستخدام الأسلوب التقليدي لتحليل البيانات المغلفة وأسلوب البوتستراب، توصلت الدراسة إلى أن نسبة الشركات التي حققت معامل الكفاءة التامة باستخدام الأسلوب التقليدي بلغت ٦٤,٣% أما أسلوب البوتستراب فلم تحقق أي شركة لمعامل الكفاءة التامة. وهدفت دراسة (بضياف، موساوي، وبضياف، ٢٠٢١) قياس الكفاءة لشركات التأمين الناشطة في السوق الجزائرية خلال سنة ٢٠١٧، اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل مغلف البيانات ذو التوجه الإدخالي بنموذجيه (غلة الحجم الثابتة و غلة الحجم المتغيرة) وتم اعتماد المصاريف التشغيلية والتوظيفات المالية والإحتياطات التقنية كمدخلات والتعويضات وهامش التأمين كمخرجات. أظهرت النتائج أن ٤٠% من العينة حققت الكفاءة التامة وباقي الشركات غير كفوة.

مما سبق نستنتج أن الدراسات السابقة تركز على بيان أثر التأمين متناهي الصغر في بيئات مختلفة وذلك باستخدام استطلاعات ومسوحات، وأساليب إحصائية ولا يوجد دراسة لقياس الأداء المالي والغير مالي للتأمين متناهي الصغر باستخدام مؤشرات الأداء وهذا ما سيتم بالدراسة الحالية.

القسم الأول: الدراسة النظرية

نستعرض القسم الأول من خلال الموضوعات التالية :

- ماهية المشروعات متناهية الصغر:

هي المشروعات التي لا تعتمد على التقنية العالية، وتتميز بصغر رأسمالها، وأصحابها غالباً ذوي دخول منخفضة يعملون بالمهن الحرة وقد يعملون في الإقتصاد غير الرسمي، ويعيشون في مناطق تعاني من البنية التحتية السيئة، ويتعرض أصحاب تلك المشروعات، للعديد من الأخطار مثل (المرض، الوفاة، وغيرها)، (الدالي، ٢٠١٢). وتمثل تلك المشروعات أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية. وتردد بعض البنوك التجارية في منح قروضاً لهم، أدى إلى إدراج التأمين ضمن برامج خدمات مؤسسات التمويل متناهي الصغر، وذلك لحماية أصولهم، وتقديم التأمين متناهي الصغر. أما شراكة، نموذج الوكيل المشارك The partner-agent model أو وسيط بين العميل وشركة التأمين، نموذج الموصل driven Model -The provider أو تؤدي الخدمة بأكملها، نموذج الخدمة الكامل The full - service model (Cohen & Jennefer, 2002). وبإضافة التأمين إلى محفظة مؤسسات التمويل متناهي الصغر إضافة إلى القروض يجعلها مؤسسات مالية شاملة، وحتى تقوم بتقديم خدمات التأمين لعملائها تحتاج إلى ترخيص، وعادة يصعب الحصول عليه، فلجأت إلى بديل عن تقديم الخدمة مباشرة والشراكة مع شركة تأمين قائمة، وحيث شركات التأمين قد لا تقدم خدماتها مباشرة إلى الفقراء لإفتقارها للخبرة وهنا تتدخل مؤسسات التمويل كوسيط بين شركة التأمين والعملاء. وإذا تعرض العميل لإحدى حالات الوفاة أو العجز، فإن مبلغ التمويل المتبقي يسدّد لمؤسسات التمويل، فهي تحمي مؤسسات التمويل من خسارة رأس المال، وتحمي العميل من دفع فائدة إضافية. ويمكن لجهات التمويل تلك تقديم خدمات تأمينية أخرى لعملائها بالتعاون مع شركات التأمين، مثل التأمين الصحي والتأمين الزراعي ولا تحصل على أي مقابل مالي عن توزيع هذه التأمينات، ووثائق التأمين متناهي الصغر معفاة من رسوم الإشراف والرقابة، وبالتالي تكون أرخص (Microinsurance Network, 2016).

- ماهية التأمين متناهي الصغر: (Microinsurance)

نشرت مجلة الضمان الاجتماعي الدولية التأمين متناهي الصغر كمصطلحاً جديداً على مفردات التنمية والحماية الاجتماعية (Dror & Jacquier, 1999) ولا نجد، في الأدبيات، تعريفاً فريداً مقبولاً للتأمين متناهي الصغر. فقد عرفه (Churchill's, 2007) بأنه حماية ذوي الدخل المنخفض من أخطار محددة مقابل أقساط تتناسب مع احتمالية وتكلفة الأخطار التي تتطوي عليها، وعرفه (Cohen et al., 2005) أنه تأمين للأشخاص العاملين في الإقتصاد غير الرسمي. مصمم لمستوى دخل ومخاطر مختلفة عن التأمين التقليدي، وهو للعاملون أصحاب الدخل المحدود في القطاع الرسمي (Siegel et al., 2001) وعرفه (Yore & Walker, 2019) بأنه أداة سياسية لتحقيق التنمية المستدامة. وعرفه (Hasan, 2007) على أنه مجموعة فرعية من الخدمات المالية بأقساط منخفضة وتستخدم تجميع المخاطر لتقديم تعويضات لذوي الدخل المنخفض. ولا ينبغي أن يُنظر إلى التأمين متناهي الصغر على أنه دواء سحري للتغلب على الفقر، ولكن أداة تكميلية للتنمية، فمع زيادة حجم الخسارة المتوقعة للأسرة تصبح المنتجات الإئتمانية غير فعالة لإدارة الأخطار، يُصبح التأمين أكثر فعالية، ويُمكن التعامل مع التأثير الفوري باستخدام المدخرات وللتأثير طويل المدى بالتأمين فيوفر تغطية وتعويضات أكبر للمخاطر مقارنة بطرق المواجهة الأخرى، إلا أنه غالباً من الصعب على الفقراء فهم قيمته. التعامل مع الصدمة الخارجية باليات أخرى غير التأمين يكون فعالاً فقط في الحالة التي تكون فيها الصدمة صغيرة وعندما الأسر يمكنها تكوين أصول كافية للتعامل مع الأخطار المستقبلية (Dercon, 2004) فأصحاب الدخل المنخفض في البلدان النامية قد يلجأون لطرق لإدارة أخطارهم منها: بيع الأصول، الاقتراض، أو تجنب المشاريع الخطرة أو التأمين الذاتي من خلال الإدخار، ولكن قد يؤدي تجنب الأخطار ومعدلات الادخار المرتفعة إلى عرقلة التنمية المستدامة،

(Haiss & Sümegi, 2008; Claessens, 2006) وقد لا يحتل التأمين أولوية ضمن سبل إدارة الأخطار، ويرجع هذا إلى نقص الوعي التأميني ومن ثم أن تفعيل برامج التأمين متناهي الصغر يعتبر أداة فعالة لمكافحة الفقر ورفع معدلات التنمية، وضمان استمرار المشروعات (حسن، طارق، ٢٠١٨). ، ويختلف التأمين الشعبي عن التأمين متناهي الصغر، فالتأمين متناهي الصغر يغطي فئة الأسر محدودة الدخل في حين التأمين الشعبي يقدم لجميع فئات الشعب ولكنه فقط بمبالغ صغيرة. (Azman-Saini, 2009; Ahsan, 2009; Churchill, 2006; Smith & Churchill, 2011). التأمين متناهي الصغر يهدف إلى السماح للأفراد والشركات بنقل الأخطار التي يتعرضون لها وشراء الأمان الذي يحتاجونه كي يعيشوا حياتهم وتزدهر مشروعاتهم، ويحتل مكاناً مهماً في خطط التنمية. وله تأثير إيجابي على النمو من خلال تسهيل تراكم رأس المال وتوسيع الخدمات المالية إلى ذوي الدخل المنخفض، أيضاً يقدم بدائل للتكيف - مثل برامج التأمين المستند على المؤشر- تقلل من التعرض لمخاطر الطقس الريفية مما يؤدي إلى تحقيق التنمية الريفية (Dror, Eling, 2021). وإن كان التمويل يساعد على اكتساب ثروة جديدة فإن التأمين متناهي الصغر يساعد على الحفاظ عليها من الأخطار. وتشير نتائج دراسة (Joseph & Charles, 2016) إلى أن الأسر التي تستخدم الائتمان متناهي الصغر مع التأمين تتحسن رفاهيتها، وبهذا يمكنها الخروج من الفقر بشكل مستدام. ومع ذلك نجد أن عدد الأشخاص المؤمن عليهم بالتأمين متناهي الصغر على مستوى العالم في عام ٢٠٢٠ تمثل ما بين ٦٪ و ١٤٪ من الفئات المستهدفة - عدد الأشخاص الذين يكسبون ما بين دولارين و ٢٠ دولاراً في اليوم- Journal of International Poverty, 2022) ويعتاد عملاء هذا التأمين على الإدخار، بطريقة غير تقليدية، مثل الأصول الثابتة، والتوفير، وجمعيات الإقراض، وتشير معظم تجارب الدول التي سبقت في تقديم هذا النوع من التأمين إلى إلزام هذه الفئة بالسداد في حالة تقديم الإئتمان المناسب لهم مما يحدث تغير في مستوى معيشتهم بالإضافة إلى ما يضيفونه إلى المستوى الإقتصادي للدولة ككل (Alhassan, 2021).

مقدمو الخدمة (الجهات المزودة أو متحملوا المخاطر أو قنوات تقديمه)

يزود خدمة التأمين متناهي الصغر مجموعة متنوعة من التنظيمات وقد تكون هادفة أو غير هادفة للربح، ففي إفريقيا نجد مؤسسات التمويل متناهي الصغر والتعاونيات، تتمتع بأكبر تغطية. إلا أنه في آسيا تتمتع شركات التأمين التجارية بأكبر قدر من التغطية تليها المنظمات غير الحكومية، وتتميز مؤسسات التمويل متناهي الصغر بأنها معروفة بشكل أفضل للسوق ومنتشرة ولكنها تفتقر إلى المهنية، وتقدم منتجات تأمين الإئتمان بالشراكة مع شركات التأمين الرسمية والذين لديهم خبرة فنية للوصول إلى سوق الدخل المحدود وبالعلاقات مع المؤسسات غير المالية مثل شركات المحمول ومكاتب البريد، وتتمتع التعاونيات بقدرة أكبر على ترتيبات إعادة التأمين ولكن لديها قيود على العضوية والشركات التجارية تسعى لتحقيق الموازنة بين الربحية والتأثير الاجتماعي، وتتعامل مع شركات إعادة التأمين لتغطية المخاطر، إلا أنها تفتقر إلى القدرة للوصول للفقراء. وتدار الأخطار بالتأمين المتناهي وفقاً لمبادئ التأمين ويتم تمويلها بالأقساط، ولا يشمل المساعدات الطارئة التي تمنحها الحكومة في الكوارث الطبيعية (Sengupta Kousky, 2020)، ومع ذلك فإن الدولة قد تجد ضرورة لتقديم هذا التأمين لصالح الفقراء وتموله بالكامل، أو تفوض مسؤولية تقديمه للعديد من الهيئات في القطاع الخاص العام، وتحمل كافة تكاليف التشغيل، ويجب أن تكون مكملة لتحقيق أعلى مستوى من الحماية ويقدم وفقاً لمبادئ التأمين ويتم تمويله بالأقساط المرتبطة بالأخطار (Brown Mbawo, 2019). وأشار (Yu Yan, 2021) أن سوق التأمين متناهي الصغر الصيني يعاني إخفاقات حادة وأن الحكومة تتدخل بشكل متزايد، وهذه التدخلات تكون فعالة وفي ظل ظروف معينة كتقديم إعانات مستقرة وتقديم وثائق تأمين سهلة الفهم، وموزعي منتجات مدربين ومرخصين. ويهدف تعزيز الطلب، والقضاء على مشاكل المعلومات وتقليل التكاليف الإدارية. إلا أن هذه التدخلات قد تؤدي إلى زيادة الأخطار الأخلاقية والإختيار العكسي. ويواجه التأمين متناهي الصغر صعوبة في أن يلقي رواجاً عالمياً، وتعود أسباب ذلك إلى عدم الوعي، وتردد الفقراء في دفع نسبة صغيرة من دخلهم كقسط، ونقص معرفة شركات التأمين بإدارة تلك الأخطار. ويأتي دور شركات التأمين نحو توفير التأمين متناهي الصغر بهدف تغطية مختلف شرائح المجتمع. وفي إطار التطورات التي يشهدها قطاع الخدمات المالية ودوره في التمويل للمشروعات الصغيرة، وللذين يعملون في القطاع غير الرسمي وتوفير الاحتياجات التأمينية لهذه الشريحة الكبيرة والتخفيف من حدة الفقر وتعزيز التنمية، وتشير الإحصائيات العالمية أن قيمة أقساط التأمين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لا تتجاوز 2٪ من إجمالي الناتج القومي في المنطقة. ويرجع ذلك إلى أن صناعة التأمين في هذه المنطقة لا توجه لتغطية ذوي الدخل المحدود

(Khuzhamov, 2022 ; Hais & Sümegi, 2008; الدالي، أمل احمد، 2012).

- خدمات التأمين متناهي الصغر:

تتنوع وثائق التأمين متناهي الصغر، ويصمم المنتج ليكون ملائماً لاحتياجات الأسر ذات الدخل المنخفضة وتحمل تكاليفه، ويمكن تقديمه كمنتج لتغطية خطر واحد أو لمجموعة من الأخطار، كما يُمكن التغطية على أساس فردي أو جماعي، والفروع التأمينية المتاحة في التأمين متناهي الصغر هي: (Khuzhamov et al., 2021)

د. هدى محمد السيد بدوي

التأمين على الحياة: يُعد التأمين على الحياة أكثر المنتجات انتشاراً، وتفضله شركات التأمين متناهي الصغر، بسبب انخفاض تكلفته، ويُقدم إجبارياً، ويغطي حالات الوفاة أو العجز الكلي للمؤمن عليه. ويكون مبلغ التأمين مساوياً لمبلغ التمويل الممنوح له في حالة تأمين الانتماء

التأمين الصحي: يوفر تغطية تكاليف العلاج أو الرعاية الصحية للمؤمن عليه في حالة المرض أو الإصابة ويغطي أغلب التكاليف المباشرة، والقليل يُوفر إعانات نقدية في حالة المرض، وقد تتعاقد شركة التأمين مع موفر الرعاية الصحية، وقد لا يتم التعاقد، ولا يتوافر التأمين الصحي بقدر توافر التأمين على الحياة، وينتشر فيه قضايا الإحتيال، والأخطار الأخلاقية، وقد تطور بشكل ملحوظ في مناطق غرب أفريقيا، وفي الهند (٢٠١٦، Laurel, Shako et al., 2021) ورغم انخفاض التكلفة ويُمكن توفير الحماية المالية للأسر الفقيرة، إلا أن المزايا والأقساط المنخفضة حد بشكل كبير من قدرته على التوسع، والإحتفاظ بالأعضاء (Dror, 1999). وفي حالة وجود سوق تنافسي اقترح (٢٠١٩، Chen) آلية تعاقد تشجع حامل الوثيقة المحتمل على الإكتتاب الذاتي، وشراء أحد منتجات التأمين متناهي الصغر التي تكشف عن مستوى المخاطر الكامنة لدى المشتري، وتفرض سعراً عادلاً إكتوارياً، وهي عقود الكشف عن المخاطر الذي ترعاه الحكومة، وقد تم تطبيق هذه المنهجية بنظام التأمين الطبي للمقيمين في المناطق الحضرية والريفية في الصين.

التأمين على الممتلكات: يغطي خسارة أو تلف الممتلكات الخاصة بالمؤمن عليه نتيجة لحدث معين، مثل الحريق أو السرقة أو الكوارث الطبيعية وتقدمه عدد قليل من الشركات، بسبب الإحتيال والأخطار الأخلاقية، وتعقيد المنتجات التي تتطلب وسطاء مدربين بشكل أفضل.

التأمين الزراعي: نظراً لكثرة المزارع الصغيرة وعدم تناسق المعلومات تجعل التأمين الزراعي التقليدي يصعب تسويقه، مما يجعل من الصعب على مقدمو خدمات التأمين الاستفادة (Veeshan et al., 2021) ولذا تم اعتماد التأمين بناء على المؤشرات (مثلاً مؤشر الطقس) في العديد من الدول، وذلك للقضاء على مشاكل الأخطار الأخلاقية والإختيار العكسي - الأفراد الأكثر عرضة للخطر أكثر استعداداً لشراء التأمين من الأفراد الأقل خطورة- لأن التعويضات تدفع بناء على قيمة المؤشر الذي لا دخل للمزارع فيه، بدلاً من الإعتماد على مقدار الضرر الذي لحق به (Sengupta, Kousky, 2020).

تامين الكوارث: يتم التأمين على حوالي ثلث الكوارث الطبيعية في الدول المتقدمة، ولا يوجد في دول الأسواق الناشئة. وتعتمد الأسر على المساعدات من العائلة. وإذا لم تكن تلك المساعدات سريعة السداد، قد يؤدي التأخير في التعويض عن الكارثة لنتائج اقتصادية وإجتماعية ضارة، وتشمل أقساط التأمين على الكوارث تكاليف التعامل مع عديد من العقود، وتوفير رأس مال كافي لتغطية المطالبات التابعة، لذلك نجد تأمين الكوارث أكثر تكلفة من الخسائر المتوقعة، وتتمثل المشكلة في تقديم منتج منخفض التكلفة للفقراء المستبدين من الأنظمة المالية بالاقتصاد الرسمي، أو المجتمعات المهمشة (Carolyn et al., 2021) وقد أشار (Yore & Walker, 2019) إلى أن أخطار الكوارث الطبيعية تؤثر بشكل غير متناسب على الأسر ذات الدخل المنخفض، ومع ظهور التأمين المتناهي الصغر النمطي بوثائق تأمين منخفضة التغطية والأقساط ومصممة لحماية الأسر ذات الدخل المنخفض، و نماذج التوزيع المبتكرة، وتوفير السياسات بواسطة المُجمّع (مقدم الخدمة)، و تقنية الهاتف المحمول، أو عن طريق الإرتباط بمنتجات أخرى، أو من خلال شركة تأمين القطاع العام، يُمكن أن تساعد في التغلب على تلك الصعوبات (Carolyn & Helen, 2021). ويعد إدخال الوثائق المركبة من التطوير بالتأمين متناهي الصغر، حيث تجمع بين حماية الأصول، والصحة، والحياة، ويتم بيعها معاً.

تأمين المسؤولية المدنية : يغطي التعويضات التي قد يطالب بها طرف ثالث من المؤمن عليه بسبب إلحاق ضرر بالطرف الثالث أو ممتلكاته نتيجة لإهمال أو خطأ من جانب المؤمن عليه.

ونوه، إلى أن الشركات التي تزاوّل أعمال التأمين متناهي الصغر في السوق المصري تتمثل في عدد ١٥ شركة منها: مصر لتأمينات الحياة - أليانز مصر - أليكو للتأمين- رويال للتأمين- وثاق للتأمين التكافلي- المصرية للتأمين التكافلي- الجمعية المصرية للتأمين التعاوني- إسكان للتأمين- كيو ان بي لتأمينات الحياة - جي اي جي مصر (الهيئة العامة للرقابة المالية ٢٠٢٤)

ونوه أيضاً، إلى أن الخصائص المختلفة للتأمين المتناهي الصغر عن التقليدي قد تتطلب نوع مختلف من الرقابة من هيئات الرقابة والإشراف فنجده بالتأمين التقليدي: مستند الوثيقة معقد ويشتمل كثير من الاستثناءات فشركات التأمين تعمل على استبعاد الأسر منخفضة الدخل، وغالباً ما يكون التأمين بمبالغ كبيرة ويتم بيعه عن طريق وسطاء مرخصين. ويتم تحصيل الأقساط نقدًا أو خصماً من الحساب البنكي وتشمل فحصاً طبيّاً دقيقاً وأغلب المستأمنين لديهم وعي تأميني واجراءات المطالبة معقدة في حين نجد في التأمين المتناهي الصغر: مستند الوثيقة بسيط ويسهل فهمه- وتساهم التكنولوجيا في تحقيق ذلك. ومع ذلك، ففي بعض الحالات قد يكون من الصعب الوصول إلى الإنترنت أو أية احتياجات أخرى من البنية التحتية، حيث أشار (Caroline, ٢٠٢١) إلى ضرورة وجود بنية تحتية جديدة للبيانات تربط أنظمة معلومات الدولة بالشركات المالية، وأكثر شمولية مع استثناءات قليلة، حيث أن تكاليف تحديد الأشخاص ذوي المخاطرة العالية قد تكون أعلى من منافع استبعادهم، ويتم بمبالغ صغيرة، وغالباً وثائق جماعية فهي أكثر فعالية من ناحية التكاليف، وكثيراً ما يتم البيع من خلال وسطاء غير مرخصين وقنوات توزيعه فعالة - مثل الوكلاء المتخصصين لشريحة الدخل المحدود كمؤسسات التمويل المتناهي الصغر، حيث يقل اعتمادها على القنوات باهظة التكلفة، ويتميز بأحجام أقساط وهوامش ربح صغيرة جداً، وبالتالي يتم تقديم هذه البرامج في كثير من الأحيان من قبل الكيانات غير الهادفة للربح أو شركات التأمين ذات الدوافع الاجتماعية، وتحصل الأقساط إما نقدًا أو مصحوباً بعملية أخرى مثل سداد قرض، و يتلاءم أسلوب التحصيل مع الدخل غير المنتظم، ومعدل التعرض للمخاطر مرتفع ويضعف الوعي التأميني. وعمليات المطالبة بسيطة وسريعة وتظل واعية لأية احتيال ومع الأعداد الكبيرة من الوثائق الصغيرة القيمة تكون الابتكارات هي السبيل لإدارة الأقساط والمطالبات بكفاءة وبدون تكلفة مرتفعة (Churchill's , 2016)، والبيانات محدودة، حتى إذا توفرت بيانات عن نسبة الوفيات ونسبة الإصابة بالمرض، فهي لا تعكس، مخاطر الأسر محدودة الدخل التي تتعرض بشكل أكبر إلى الكثير من أنواع الأخطار المختلفة.

تطور التأمين متناهي الصغر:

ظهرت بالبداية برامج التأمين متناهي الصغر بشكل غير رسمي، وحدثاً انتشرت شركات التأمين المتناهي الصغر من خلال مبادرات مجتمعية محلية، ومؤسسات التمويل المتناهي الصغر، والتي تتمتع بتاريخ طويل وتطور في تقديم الخدمات الإنتمانية إلى الأسر محدودة الدخل قبل تقديمها للتأمين المتناهي الصغر، وكانت وسيط فعال، وقد حفزت القواعد الجديدة (تعديلات القوانين) شركات التأمين التجارية وبينت الفرصة الموجودة في شريحة سوق الدخل المحدود وشجعت شركات التأمين غير الرسمية لتتحول إلى رسمية (www.iaisweb.org ; www.microfinancegate.org)

الطلب على التأمين متناهي الصغر (منظوره السوقية):

توفر المشروعات المتناهية الصغر غير الرسمية السلع والخدمات بالدول الفقيرة، وأصحابها يفتقرون إلى مواجهة الأخطار والحصول على التأمين. إن معرفة هذا السوق هو البداية لإختيار التأمين. ناقشت كثير من الأبحاث الطلب على التأمين متناهي الصغر وقيمتها لحماية الأسر الفقيرة، ولكن ليس للمشروعات الحضرية، ولكن دراسة (Patel et al., 2017) أوضحت الطلب على التأمين متناهي الصغر بين أصحاب المشروعات غير الرسمية في ثلاث مدن مختلفة في الهند. وتوصلت كثير من الدراسات الأجنبية بالدراسة التحليلية والميدانية في بيئات مختلفة إلى تحديد أهم أدوات تفعيل الطلب على التأمين متناهي الصغر، ومنها، تدعيم دور الجهاز التسويقي في الشركة، نظراً لأن التأمين خدمة مستقبلية غير ملموسة، بالإضافة إلى أن انخفاض الوعي التأميني يزيد من صعوبة قيام الجهاز التسويقي بمهامه، مما يستوجب دعم الجهاز التسويقي وتوفير كل الإمكانيات اللازمة للقيام بدوره، وإيجاد نظم لتنمية المعلومات التسويقية، لإمداد إدارات شركة التأمين بالمعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات، قيام شركات التأمين بعقد ندوات دينية لمعرفة موقف الشريعة الإسلامية من التأمين و سرعة البت في هذا الشأن، والتوسع في المزايا التأمينية المقدمة للعملاء و توافر التغطيات التأمينية المناسبة والكافية في عصر زادت فيه الحوسبة، وسرعة تقديم الخدمة في حالة وقوع الحادث و تسوية المطالبات، مما يساعد في نمو الشركة (Eling, et al., 2014; Banerjee, et al., 2014; Carter, et al., 2015; Churchill, C., 2002).

تؤثر عدة عوامل بالسلب علي استدامة التأمين متناهي الصغر وتجعل الطلب منخفضاً، ومعدلات التجديد منخفضة وبالتالي تؤثر على أداء التأمين رغم أهميته كإدارة مفيدة لمواجهة الأخطار، ومن أهمها الإفتقار إلى الخبرة الإدارية لشركات التأمين، عدم صياغة سياسة التسعير بشكل أفضل، مستوى الدخل، قيود السيولة، نقص إدراك ووعي وعدم ثقة العميل في شركة التأمين، حيث يسدد أفساط لمنتج صغير له منافع مستقبلية قد لا يحصل عليها، وتوجد علاقة إيجابية بين تحسين المعرفة حول التأمين والثقة في شركات التأمين على الحياة (Kleibo, 2009; Veeshan et al., 2021). ومن جانب العرض من العوامل والتي تعيق التطوير للتأمين، وتزيد من التكاليف وتمنعه من الوصول إلى مستويات مستدامة الأخطار الأخلاقية، والاختيار العكسي، ومشاكل الاحتيايل (Mannan, 2017).

ويعمل سوق التأمين متناهي الصغر على ثلاث مستويات :

المستوى الفردي الأصغر (Individual level (micro): يشمل العديد من المؤسسات التمويلية، أو المنظمات غير الحكومية، وشركات التأمين الخاضعة وغير الخاضعة للرقابة (مقدمي التأمين بالتجزئة) بالإضافة لأصحاب الوثائق، وتتطلب دفع الأفراد لأفساط التأمين بأنفسهم، مع مستويات من الدعم.

المستوى الأوسط (Aggregator level (meso): ويشمل البنية التحتية الكاملة، ومؤسسات الدعم للنظام التمويلي وتطوير التأمين المتناهي الصغر مثل الخبراء الإكتواريين، وشركات إعادة التأمين، ويتضمن مجمّع المخاطر ويشمل مؤسسات التمويل والتعاونيات وكل من المؤسسات الرسمية وغير الرسمية التي تخدم السكان ذوي الدخل المنخفض وتوفر مجموعة من التغطية، وتتطلب دفع أفساط التأمين بواسطة مجمعي المخاطر.

المستوى الأكبر (Government level (macro): المؤسسات الحكومية لها دور بناء في توفير إطار عمل فعال لمراقبة وإشراف المؤسسات وأمرًا ضروريًا لدعم الفقراء (البيئة المحفزة) (Yan & Faure 2021; Yore & Walker, 2019).

تحديات استدامة التأمين متناهي الصغر:

- تحديات خاصة بأنواع التأمين (Zhang, et al., 2021; Hussain, Ahmed, 2019) :

- **التأمين الصحي:** الحالة المالية والإدارية المتدنية لمؤسسات الرعاية الصحية تؤثر على جودة الرعاية الصحية.
- **التأمين على الحياة:** معظم الخدمات التأمينية المقدمة متدنية الجودة والغالبية العظمى منها يرتبط بتأمين الائتمان، ومصممة لحماية المؤسسة المقرضة، وبالتالي يلزم توفير خدمات تقدم للشخص غير المقترض وتساعد الأسر الفقيرة.
- **تأمين الممتلكات:** من الصعب إحكام السيطرة والرقابة على عمليات الإحتيال والتزوير التي يقوم بها صاحب وثيقة التأمين، والاهمال، لذا أصبحت شركات إعادة التأمين هي النشطة بهذا السوق.
- **إعادة التأمين:** صعوبة الحصول على إعادة التأمين لمقدمي التأمين متناهي الصغر لإدارة الأخطار بشكل فعال.
- **عدم تناسق المعلومات:** شركات التأمين لديها قليل من الخبرة والمعرفة لسوق الدخل المنخفض، فتميل إلى تجنب هذا السوق. بسبب مشاكل الإختيار العكسي والأخطار المعنوية وتحمل تكاليف كبيرة، من عموله للوكلاء، ومصاريف تحصيل الأقساط، وتقييم وصادد المطالبات الصغيرة، وغيرها.

- **تحديات خاصة بجهات تقديم الخدمة وأنظمة التوزيع:** يتنوع مقدمو التأمين متناهي الصغر، في بعض المناطق يوجد مقدمي التأمين غير الرسميين، وفي مناطق أخرى يوجد شركات التأمين وتعمل في مناطق نائية، وتنخفض الرقابة، وفي الأسواق الناشئة تستخدم نسبة قليلة من السكان الخدمات التأمينية التقليدية، بالمقارنة بالمناطق النامية، وشركات التأمين ليست على دراية بإحتياجات ذوى الدخل المنخفضة، وعدم قدرتها على تحقيق ربح لعدم إدراكها للسوق المستهدف وصعوبة الحصول على إعادة التأمين و العمولات فيها تشجع وكلائها على التركيز على وثائق التأمين الأكثر ربحية، ووجود سقف للعمولات قد تحد من انتشاره ويحتاج المشرفون أن يستعدوا لظهور قنوات توزيع جديدة، مثل البائعين بالتجزئة، أو مكاتب البريد، و تطبيق التكنولوجيا الحديثة بالتليفون المحمول، حيث التكاليف أقل (Akomea-Frimpong et al., 2021).

- **تحديات خاصة بالتشريعات:** اللوائح التأمينية غير موجهة لصالح هذا التأمين، فمن الصعب الحصول على ترخيص لوكلاء التأمين حتى يستطيعوا بيع الوثائق الصغيرة ، والمطالبة بحد أدنى لرأس المال يمثل أمراً بالغ الصعوبة للمنظمات غير الحكومية لتتحول إلى مؤسسات خاضعة لقانون التأمين الموحد، ولذا يجب إصدار لوائح تأمينية خاصة للتأمين متناهي الصغر تقضي بقدر أقل من الرقابة والشروط لحماية حملة الوثائق.

وقد اتخذت بعض الدول – فى الأونة الأخيرة – بعض المبادرات وإصدار قوانين تدعم تطوير أنظمة تأمينية أكثر شمولية وتشجيع شركات التأمين القائمة على تقديم خدماتها لذوي الدخل المنخفضة، أو السماح لشركات التأمين متناهي الصغر أن تتطور وتدمج مع قطاع التأمين الرسمى. وتعديل التشريعات حتى تلائم التأمين متناهي الصغر الذي يتميز بأعداد كثيرة من الوثائق الصغيرة. فقد تبدو معدلات الكفاءة لشركات التأمين التجارية التي تقدمه منخفضة إذا ارتفعت تكاليف إدارة الوثائق الصغيرة ، وانخفاض المعدلات، ولا يكون السبب فيها حامل الوثيقة. بينما قد يرجع إلى منتج مصمم بطريقة سيئة، أو عدم التسويق الفعال. ومع ذلك يتم إبلاغه بأن النتائج السلبية ترجع لعدم دفعه الأقساط أو تاخير دفعها (David, 2021; Dror, 2019) لذلك فإن تعزيز ثقافة العميل حول مزايا التأمين متناهي الصغر يعد من أهم أدوات التغلب على معوقات انتشاره. ويوجد حالياً المزيد من وسائل نشر للمعرفة حول التأمين متناهي الصغر عن أي وقت مضى.

بهذا نكون انتهينا من عرض شامل للتأمين متناهي الصغر فيما يتعلق بنطاقه، أهدافه، علاقته بالتنمية الاقتصادية ، قنوات تقديمه، التحديات التي تمنع استدامته، تطوره ومنظوره السوقى.

القسم الثاني: مقاييس الأداء المالي والتأثير الاجتماعي للتأمين متناهي الصغر:

إن أداء واستدامة برامج التأمين متناهي الصغر هي أهداف عديد من الدراسات مثل: (McCord, 2013; Osinde, 2005; Apostolakis, 2015; Cohen & Sebstad, 2005) وتواجه شركات التأمين متناهي الصغر صعوبات في تحقيق أهداف الاستدامة والربحية وتعاني من مشاكل الاحتيال والاختيار العكسي والأخطار الأخلاقية التي تعيق الأداء المالي (Apostolaki et al., 2010) وغالبًا ما يسير الأداء المالي والاجتماعي للمنتجات جنبًا إلى جنب ويمكن إلى حد ما، اعتبارهما وجهين لعملة واحدة. فالعديد من الأنشطة لها معنى من الناحية الاجتماعية وكذلك المالية. على سبيل المثال، تعديل المنتج وفقًا لملاحظات العميل سيفيد العملاء وربما يؤدي أيضًا إلى المزيد من التجديد للعملاء، وتواجه المؤسسات التي تعزز مشاركة عملائها مشاكل أقل مع عدم تناسق المعلومات ويمكنها حتى الاستفادة من المشاركة الطوعية للعملاء، فتحسين الأداء الاجتماعي لمنظمة ما يؤدي إلى نتائج مالية أفضل. وكما سنرى فيما بعد أن خمسة من المؤشرات العشرة المدرجة في مجموعة مؤشرات الأداء الاجتماعي تستخدم لتتبع الأداء المالي لمنتجات التأمين متناهي الصغر، ويمكن تفسيرها من كلا المنظورين.

يتضح أداء التأمين المتناهي الصغر في مجالين رئيسيين من مجالات الأداء هما: الأداء المالي والاجتماعي، **الأداء المالي**: يشمل أداء السوق والأداء المحاسبي، تعكس مقاييس أداء السوق الوعي بالمنتج والرضا وجودة الخدمة والطلب على المنتج، أوضحت الدراسات أداء السوق وجانب الطلب في التأمين المتناهي الصغر، واستخدموا الاستطلاعات. وتتعلق هذه الدراسات في الغالب بالتأمين على غير الحياة والتأمين الصحي، المؤشرات لتقدير أداء السوق هي معدلات التسجيل والتجديد والتسرب. وترتبط عمليات التسجيل والتجديد والاستفادة من التأمين متناهي الصغر بشكل أساسي بعوامل الدخل والصحة وعوامل القسط العالية

(Sinha et.al, 2008; Giné et al. 2011 ; Aggarwal, 2007) ويمكن أن تعزى العوامل التي تعيق الطلب على التأمين إلى قلة فهم ظروف العمل والفوائد المحتملة بسبب الأمية، وانخفاض معدل المطالبات والصعوبات في عملية المطالبة هي المسؤولة عن انخفاض التجديدات، ووجد أن الأعضاء الذين خرجوا من البرنامج ولم يجددوا هم الأفقر والأقل تعليمًا، ولديهم روابط أضعف مع مؤسسة التأمين و يستخدموا البرنامج بشكل أقل من العام السابق، وترتبط عمليات التجديد ارتباطًا إيجابيًا بالوعي بالمنتج والمعرفة، ويقاس الأداء المحاسبي كفاءة واستدامة البرامج، يستخدم العلماء مؤشرات مثل نسبة الخسارة نسبة المصروفات وصافي الدخل ونسبة المطالبة لتقييم الأداء المحاسبي، وفي الغالب التقييم المالي محدود بسبب الثغرات في البيانات الثانوية .

الأداء الاجتماعي : يشمل تأثيرًا مزدوجًا التأثير الاجتماعي المباشر والتأثير الاقتصادي غير المباشر. فالتأثير الاجتماعي يعكس **بعدين**. **البعد الأول**: هو تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية، والتي تُقاس عمومًا بعدد الزيارات إلى المستشفى وأيام الاستشفاء **البعد الثاني**: هو التأثير على الصحة والذي يتم قياسه بالحالة الصحية حيث يقدم التأمين تأثيرًا مباشرًا وإيجابيًا على الرعاية الصحية، وتحسين الوعي والوضع الصحي. ويعكس التأثير الاقتصادي للفرد **بعدين البعد الأول**: الحماية المالية عن طريق الحد من الضعف والحد من مخاطر النفقات الكارثية (خفض الإنفاق الكارثي) أي التخفيف من قابلية التأثر بالأخطار، فتأثير برامج التأمين متناهي الصغر حسب مستوى الحماية التي يوفرها بعد وقوع الصدمات اللاحقة مثل تخفيض التكلفة على الإنفاق على العلاج في حالة المرض الخطير لأحد أفراد الأسرة وقبل حدوث الصدمات. **البعد الثاني**: التنمية الاقتصادية. غالبًا ما تُقاس الحماية المالية بالنفقات الشخصية ويتم قياس التنمية الاقتصادية والرفاهية بشكل عام من خلال تحسين استقرار الدخل

د. هدى محمد السيد بدوي

واحتمالية كبر الاستثمارات وتعزيز الاستقرار الاقتصادي للفقراء، ويعد تأثير التأمين متناهي الصغر على الاستهلاك أو الأصول أو الأبعاد الأخرى للرفاهية (مثل الصحة والتغذية والالتحاق بالمدارس) مؤشرًا مفيدًا للتحقيق في دوره بتجنب الأفراد المزيد من الفقر والمشقة. وزيادة جودة الصحة والرفاهية، وتشير الدراسات إلى أن الأفراد المؤمن عليهم لديهم معدل زيارة للأطباء أعلى من غيرهم، كما يوفر التأمين إلى جانب تحسين الرعاية الصحية تأثيرًا اقتصاديًا إيجابيًا من خلال تقليل احتمالية النفقات الكارثية، وتأثير إيجابي على النفقات الشخصية، وعلى الاستثمار، والتخفيف من حدة الفقر والحد من عدم اليقين وتقليل ضياع أيام العمل، وإستقرار الدخل والأصول

(Savitha & Kiran, 2011; Dror et al., 2021 ; Donfouet et al.,2013)

يُعد قياس تأثير التأمين متناهي الصغر ضروريًا لممارسي التأمين لتقييم أداء برامجهم. ومن الضروري إجراء مزيد من البحث حول تطوير مقاييس تأثير جديدة، حيث تركز البحوث على التأمين الصحي والنفقات الشخصية. ولا تركز على برامج التأمين على الحياة بقدر ما تركز على التأمين الصحي والتأمين على غير الحياة، لذلك، من الأفضل إجراء مزيد من البحث للتحقيق في تأثير التأمين على الحياة على رفاهية الفقراء. بالإضافة إلى ذلك، تركز معظم الأدبيات على تأثير التأمين متناهي الصغر على مستوى الفرد، متجاهلة تأثيره على التنمية والمجتمع. فتركز الأبحاث في الغالب على التأثير الفردي لبرامج التأمين، وبدرجة أقل، على مساهمته في النمو. تدعم الأدلة وجود علاقة مهمة بين التأمين والنمو في البلدان النامية ومع ذلك، لا توجد دراسة تطبيقية .

(.Haiss & Sümegi, 2008 ;Chen et al. 2011 ; Arena, 2008)

في أكتوبر ٢٠٠٦ و يوليو ٢٠٠٧ ، نظمت ورشتي عمل لتطوير مقاييس الأداء للتأمين متناهي الصغر. شارك أكثر من ٣٠ ممارسًا للتأمين من إفريقيا وآسيا وأمريكا اللاتينية، والتي اختتمت باختيار ٩ مبادئ رئيسية و ١٠ مؤشرات أداء مالية رئيسية.

المبادئ التسعة الرئيسية هي: • فصل البيانات • جمع البيانات ذات الصلة والدقيقة • إنتاج البيانات المالية • حساب وإنشاء قسط واحتياطيات المطالبات • مراقبة فعالة للمطالبات • سياسة استثمار واضحة • خبرة تأمين فنية مناسبة • الشفافية • التركيز على العميل.

مؤشرات الأداء المالية الرئيسية (Garand D., Wipf J., 2010) الهدف الرئيسي من استخدام مؤشرات الأداء هو إنتاج صورة واقعية للأداء العام لبرنامج التأمين متناهي الصغر في المجالات الرئيسية. وهذا يعني أنه حتى في حالة وجود شركاء متعددين، يجب حساب المؤشرات من البيانات المجمعة لجميع الشركاء، على الرغم من وجود بعض الاختلافات في الأداء والتفسير، والمبادئ والمؤشرات تنطبق على جميع مقدمي خدمات التأمين متناهي الصغر بغض النظر عن الهيكل القانوني والبيئة ونوع منتج التأمين المقدم، هذه المجموعة من المؤشرات ليست شاملة ولكن يجب اعتبارها أساسية لتحليل الأداء لخطط التأمين متناهي الصغر، في حين ركزت هذه المبادئ والمؤشرات على الأداء المالي، سطر المشاركون في ورشة العمل الضوء على أهمية ضمان التوازن بين التدابير المالية والاجتماعية، يتمثل الغرض الاجتماعي للقطاع في إنشاء آليات التخفيف من المخاطر للأشخاص ذوي الدخل المنخفض والمستبعدين، الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى التأمين أو آليات الحماية الاجتماعية. وتم من خلال تضمين "التركيز على العميل" كأحد المبادئ الرئيسية المحددة في مؤشرات الأداء المالية الرئيسية، مما يعني أنه يجب تفسير المؤشرات من منظور العميل. بالإضافة إلى ذلك،

لكل مؤشر من مؤشرات الأداء المالية العشرة الرئيسية، يتضمن دليل مؤشرات الأداء للتأمين متناهي الصغر فقرة "تفسير اجتماعي" تسلط الضوء على الأهمية الاجتماعية لكل مؤشر. وفي أكتوبر ٢٠١٠، تم وضع المجموعة الأولى من المبادئ والمؤشرات ثم مراجعة مؤشرات الأداء الاجتماعي الجديدة الناتجة في ورشة عمل ثانية مع ١٨ ممارسًا في مجال التأمين متناهي الصغر. في يوليو ٢٠١٢ تم التحقق من صحة مؤشرات الأداء الاجتماعي الجديدة، مما أدى إلى اختتام عامين من بناء الإجماع بين مجتمع ممارسي التأمين متناهي الصغر. ونوه، على أنه من بين المنظمات المشاركة جمعية رجال الأعمال بالإسكندرية (ABA) بمصر.

تعتمد برامج التأمين متناهي الصغر على تحليل المؤشرات المالية، وتتوفر العديد من النسب المالية ومؤشرات الأثر لقياس الأداء، وأكثر المؤشرات لقياس تطور التأمين متناهي الصغر على مستوي الدولة هو كثافة التأمين وانتشار التأمين مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات في هيكل التأمين، كثافة التأمين Insurance density وتمثل متوسط قسط التأمين السنوي للفرد داخل الدولة، أي في المتوسط كم ينفق كل مواطن في الدولة على التأمين وتؤثر تقلبات العملة على المقارنات، وتساوي ٥٠,٥ بسوق التأمين متناهي الصغر بمصر (الهيئة العامة للرقابة عام ٢٠٢٤) وانتشار التأمين Insurance penetration وهو نسبة الأقساط المباشرة المكتتبه إلى الناتج المحلي الإجمالي (GDP) domestic product (Mosley, 2003; Sandmark, 2013; Donfouet et al., ٢٠١١) ويوجد عشرة مؤشرات أداء رئيسية لتقييم أداء واستدامة برامج التأمين متناهي الصغر، وتشمل مؤشرات الأداء الاجتماعي عدد من المؤشرات الاجتماعية والمالية لقياس التأثير الاجتماعي للتأمين، حيث ينظر للأداء الاجتماعي على أنه التصميم الفعال وتقديم المنتجات التي تخلق قيمة للفقراء والمستبعدين ماليًا من خلال السماح لهم بإدارة المخاطر بشكل أكثر فاعلية. ونوه إلى أن المسؤولية الاجتماعية لمقدمي التأمين متناهي الصغر واجبة، عكس التأمين التقليدي فالمسؤولية الاجتماعية اختيارية.

مؤشرات الأداء للتأمين متناهي الصغر (Bédécarrats et al., 2011; Denis, John, 2010)

إن مؤشرات الأداء يجب أن تكون SMART (Specific, Measurable, Attainable, Realistic, Timely) أي محددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وواقعية وفي الوقت المناسب، وتمكن المراقبة المنتظمة إلى جانب الملاحظات من تحسين نسبة المطالبات المرفوضة ونسبة التجديد، وزيادة تغطية المنتجات وتحسين الأداء. تم إثبات الارتباط الإيجابي بين الأداء الاجتماعي والمالي في قطاع التمويل متناهي الصغر ويمكن توقع حدوثه في قطاع التأمين متناهي الصغر أيضًا. وجدت مؤسسات التمويل متناهي الصغر أن الإدارة المتعمدة للأداء الاجتماعي يمكن أن تحقق فوائد كبيرة، مثل: • منتجات وخدمات أكثر ملاءمة من خلال اكتساب فهم أفضل لتصور العملاء. • معدلات أفضل للاحتفاظ بالعملاء من خلال دمج ملاحظات العملاء في عملياتهم. • انخفاض التكاليف التشغيلية عن طريق الحد من عدم تناسق المعلومات وحتى الاستفادة من المشاركة الطوعية للعميل. • تعزيز السمعة وقيمة العلامة التجارية والثقة من خلال إظهار التزامها بالأداء الاجتماعي. • سياسات وإجراءات أقوى للموارد البشرية مما يؤدي إلى موظفين مدربين بشكل أفضل ومتحفزين. • نمو أسرع من خلال استهداف الأشخاص الأقل امتيازًا (المهمشة بالدولة) • شريحة من سوق أقل تنافسية ومشبعة.

أولاً: الأداء المالي: (Wipf, J., Garand, D., 2010)

تعتمد فكرة التحليل المالي على تحويل البيانات المالية إلى نسب ومؤشرات تمثل حالة الشركة ومستواها المالي. ويمكن استخدام هذه النسب والمؤشرات لتقييم الأداء المالي لشركات التأمين، فيستخدم التحليل المالي لدراسة البيانات والحصول على معلومات تستخدم لاتخاذ القرارات. ويرتكز التحليل المالي على استخدام مجموعة من النسب المالية التي تعكس مدى نجاح أو قصور الأداء المالي الحالي والماضي، وتوقع الأداء المستقبلي مثل نسبة حجم التأمين: وتعبير عن حجم أعمال شركة التأمين مقارنة بحجم سوق التأمين، وتحسب بقسمة إجمالي قسط الشركة على إجمالي قسط سوق التأمين ونجدها في شركة جي اي جي مصر ٣٥% (الهيئة العامة ٢٠٢٤). وفي عام ٢٠٠٧، تم وضع مجموعة قياسية من مؤشرات الأداء المالي في قطاع التأمين متناهي الصغر من خلال دليل مؤشرات الأداء للتأمين متناهي الصغر، قامت شركات التأمين والممولين والمنظمين بدمجها في عملياتهم.

المؤشرات المالية الأساسية للتأمين متناهي الصغر التي تقيس الأداء المالي:

1- نسبة المصروفات التحميلية *Incurred expense ratio*

عبارة عن التكاليف المحملة للفترة على الأقساط المكتسبة لنفس الفترة ويساوي التكاليف التحميلية/ قسط التأمين المكتسب ويبين ما مدى كفاءة توصيل التأمين متناهي الصغر؟ ونجد بتأمين الحياة لوالنسبة قريبة من ٦٠٪ تكون عالية وبالتأمين الصحي تزيد عن ١٠٪. ونجدها بتأمين الحياة متناهي الصغر بمصر ٥٨٪ (الهيئة العامة للرقابة المالية ٢٠٢٣).

2- نسبة المطالبات التحميلية *Incurred claims ratio*

وهي عبارة عن المطالبات المحملة على فترة ما مقسوماً على الأقساط المكتسبة لنفس الفترة (سنة مالية مثلاً). $Incurred\ claims / Earned\ premium$ فنسبة ٧٠ بالمائة من المطالبات المحملة تعني أنه مقابل كل ١٠٠ قسط مكتسب في فترة محاسبية معينة، يتم سداد ٧٠ في شكل مزايا (مطالبات)، ونجدها بتأمين الحياة حوالي ٥٠٪ و يلاحظ أن:

- المطالبات المحملة تساوي المزايا المدفوعة خلال الفترة بالإضافة إلى التغيير في الاحتياطات.
- القسط المكتسب يساوي دخل الأقساط في الفترة مطروحاً منه التغيير في احتياطي الأقساط غير المكتسب.

يعطي هذا المؤشر لمحة أولية عما إذا كان المنتج يوفر قيمة جيدة لأقساط التأمين التي يدفعها العملاء في الأساس، وتشير هذه النسبة إلى مدى أهمية البرنامج بالنسبة للمؤمن عليه، لأنه يقيس متوسط نسبة القسط الذي يتم إرجاعه إلى المؤمن عليه في شكل مزايا. فالغرض من التأمين هو تقديم مزايا لتعويض الخسائر. تُظهر نسبة المطالبات المرتفعة لبرنامج قابل للتطبيق للعملاء أنهم يحصلون على قيمة جيدة مقابل أقساطهم وتعتبر نسبة المطالبات المحملة المنخفضة باستمرار مشكلة لأنها قد تشير إلى أن المنتج غير ذي صلة، مما يعني أن مخاطر العملاء لم يتم تقييمها بشكل صحيح، أو أن العملاء يواجهون صعوبة في المطالبة، أو أن المنتجات مبالغ فيها. إذا استمرت نسبة المطالبات التحميلية المنخفضة، فقد يفقد المؤمن عليهم الاهتمام بالبرنامج ويتطلعون إلى شركات التأمين الأخرى لخدمتهم بشكل أفضل. ومع ذلك، لا ينبغي أن تكون نسبة المطالبات التحميلية عالية جداً لأن هذا يشير إلى أن البرنامج سيصبح في النهاية غير مستدام بمرور الوقت. إذا كانت نسبة المطالبات أعلى أو أقل من المتوقع، فيجب تحليل مكوناتها لفهم مصدر الانحراف.

٣- مؤشر صافي الدخل Net income ratio

يُعرّف بأنه نسبة صافي الدخل لفترة مقسومًا على الأقساط المكتسبة في نفس الفترة. ويبين هل المنتج أو برنامج التأمين متناهي الصغر قابل للتطبيق
نسبة صافي الدخل = صافي الدخل / قسط التأمين المكتسب

٤- معدل التجديد The renewal rate

وهو عبارة عن المؤمن عليهم الذين سيقومون بالتجديد بعد انتهاء فترة التأمين مقسوما على عدد التجديدات المحتملة يعني عدد الأشخاص الذين قاموا بتجديد التأمين على عدد الأفراد الذين محتمل أنهم يجددوا التأمين، نسبة التجديد ٩٠٪ تعني أنه لكل ١٠٠ مؤمن عليه، ٩٠ يجدد بينما ١٠ لا يجدد
 $Renewal\ ratio = \text{Number of renewals} / \text{Number of potential renewals}$

نسبة التجديد = عدد التجديدات / عدد التجديدات المحتملة، حيث عدد التجديدات المحتملة هو عدد العملاء الذين يمكن أن يجددوا تغطيتهم. يستثنى هذا الرقم أولئك الذين أصبحوا غير مؤهلين بسبب الشيخوخة أو الوفاة أو لأسباب أخرى تؤدي إلى عدم الأهلية خلال الفترة المعنية. ويجب حساب النسبة لإطار زمني محدد مسبقًا أو لعينة عشوائية. عادة ما يتم قياسه على مدى عام واحد حيث أن هذه هي مدة التغطية لمعظم منتجات التأمين متناهي الصغر. لفهم أكثر تعمقًا لجودة الخدمة للعميل، يوصى بشدة بحساب نسبة التجديد على مدى فترة زمنية طويلة حيث يتم إنشاء قيمة التأمين غالبًا على مدى عدة سنوات، مما يوفر مزيدًا من المعلومات حول ولاء العملاء للبرنامج. وما مدى رضا المؤمن عليه؟ وإلى أي مدى يلي المنتج الحاجة الحقيقية؟ لو النسبة تساوي ٩٠٪ وأكثر دليل على جودة المنتج.

٥- معدل التغطية Coverage ratio

وتقاس بعدد المؤمن عليهم مقسوما على عدد السكان المستهدفين فهي نسبة السكان المستهدفين المشارك ببرنامج التأمين متناهي الصغر، يستهدف كل برنامج تأمين متناهي الصغر مجموعة من الأشخاص أو الأسر أو الأصول المراد تغطيتها، وهذا يسمى السوق المستهدف. تعني نسبة التغطية البالغة ٢٠٪ أن ١ من كل ٥ أشخاص مستهدفين مؤمن عليه. نسبة التغطية = عدد المؤمن عليهم النشطين/ المجموعة المستهدفة، يعكس المؤشر مدى ملاءمة المنتج وفعالية تنفيذه وتسويقه. من الأهمية بمكان أن يكون لبرامج التأمين متناهي الصغر تعريفًا واضحًا للسكان المستهدفين، وهو الأمر الذي يجب وضعه وإبلاغ شركائهم. يجب أن يكون الهدف محددًا للمنتج وأن يتطور كما هو موضح في خطة العمل، ويتم استخدام عدد المؤمن عليهم النشط بدلاً من "الوثائق النشطة" نظرًا لأن هذا أشمل، ويمكن استخدامه عندما تكون البرامج مملوكة للأفراد، ولخطط المجموعة (تأمين جماعي)، ليس من السهل تحديد السكان المستهدفين، ولكن يجب تضمينهم في خطة عمل المنظمات. وتكون تلك النسبة ١٠٠٪ في حالة البرنامج الاجباري .

٦- معدل النمو Growth ratio

تعرف نسبة النمو أنها معدل الزيادة في عدد العملاء ومدى سرعة زيادة أو انخفاض عدد العملاء، وما مدى تنافسية المنتج مقارنة بالمنتجات الأخرى أو بدائل إدارة الأخطار، نسبة النمو = (عدد المؤمن عليهم ن - عدد المؤمن عليهم ن - ١) / عدد المؤمن عليهم ن (Number of insured n - Number of insured n-1) / Number of insured - وبحسابها للجمعية المصرية للتأمين التعاوني عام ٢٣-٢٤ وجدت أنها تساوي ٣٤٪ (الهيئة العامة للرقابة المالية عام ٢٠٢٤).

7- نسبة سرعة تسوية المطالبات Promptness of claims settlement

هو الوقت المتخذ أو المستنفذ في التقرير عن المطالبات وتسويتها ويجب على شركة التأمين متناهي الصغر تحليل جميع جوانب عملية المطالبة والحصول على وقت قياسي لكل خطوة، وسيساعد هذا النوع من التحليل في اكتشاف المشكلات، ويتم تعريف السرعة على أنها قدرة مزود التأمين متناهي الصغر على الاستجابة لاحتياجات التدفق النقدي للعميل عند وقوع حادث مؤمن عليه. "يعتمد التأخير المقبول على السياق والمنتج، ومع ذلك، فكلما كان التأخير أقصر، كان ذلك أفضل للمؤمن عليه. يُعد دفع المطالبات على الفور جانبًا مهمًا من جوانب جودة الخدمة. يحتاج بعض المطالبين إلى عائدات المزايا على الفور من أجل التعامل مع حالة طارئة ناتجة عن الحادث الذي أدى إلى المطالبة، وإذا كان دفع المطالبات بطيئًا للغاية، فقد يضطرون إلى بيع أصولهم أو الاقتراض و (غالبًا) بأسعار باهظة. ومن الواضح أن دفع المطالبات المتأخرة يقلل من قيمة خدمة التأمين متناهي الصغر وقد يؤدي في بعض الحالات إلى تفاقم حالة المؤمن عليه.

يسلط ممارسو التأمين متناهي الصغر الضوء على أهمية تتبع كل مرحلة حتى يتم تقديم المطالبة، ومعالجتها: (يجب تسوية المطالبة بالتعويض في غضون ٢٤ ساعة عند الإخطار وتسويتها، واستلام المنفعة) بالتأمين على الحياة، وفي التأمين الصحي متناهي الصغر الذي يستخدم نظامًا غير نقدي توفر إغاثة فورية للمؤمن عليه، وهذه الأنظمة ستحقق أعلى نسبة في هذا المؤشر لأن جميع المطالبات مؤهلة لتضمينها في النطاق من ٠ إلى ٧ أيام يتم سداد المدفوعات إلى مزود الخدمة الصحية، ولا تزال التسوية السريعة للمطالبات مع مقدم الخدمة الصحية مهمة للغاية ويجب تتبعها، في بعض البلدان . يكون وقت تسوية المطالبات مقيدًا بالقانون كما هو الحال في بيرو حيث يسمح المنظمون لشركات التأمين بمدة تصل إلى ٣٠ يومًا لتسوية المطالبات، والنسبة المعيارية من يوم إلى ٩٠ يوم.

٨- نسبة المطالبات المرفوضة Claims rejection ratio

وهي نسبة المطالبات المرفوضة لأي سبب من الأسباب، وتقاس بنسبة عدد المطالبات المرفوضة على عدد المطالبات، ويجب أن تتخفض نسبة رفض المطالبات مع مرور الوقت حيث يكتسب العملاء فهمًا أفضل للمنتج ويعمل الموظفون على تحسين قدرتهم على إبلاغ العملاء، ويمكن تسهيل هذه العملية من خلال الحملات التثقيفية وأنشطة التوعية، النسبة تشير أحيانًا أيضًا إلى برنامج به العديد من الاستثناءات. ونظرًا لأن المنتجات الصحية غالبًا ما تكون أكثر تعقيدًا، فقد تواجه نسبة رفض أعلى للمطالبات. يمكن أن يؤدي تعقيد هذه المنتجات أيضًا إلى قيام بعض شركات التأمين متناهي الصغر بإجراء استثناءات لدفع المطالبات غير الصالحة بسبب عدم فهم العملاء للمنتج. النسبة المعيارية أقل من ١٠٪.

٩- نسبة الملاءة Solvency ratio

وهي نسبة الأصول إلى الالتزامات ويقاس مدى قدرة شركة التأمين على الوفاء بالتزاماتها بالمستقبل

١٠ - مؤشر السيولة Liquidity ratio

وهي نسبة النقدية أو ما يعادلها إلى الالتزامات المتداولة "قصيرة الأجل" للبرنامج ويعكس المؤشر، إلى أي مدى يمكن أن تفي شركة التأمين بمصروفاتها قصيرة الأجل والتزاماتها بالمطالبة بسهولة؟ نسبة السيولة = النقد أو ما يعادله / الذمم الدائنة قصيرة الأجل.

ثانياً: الأداء الإجتماعي: (Bédécarrats et al. , 2011)

تصف هذه الدراسة إطار العمل، الذي يتضمن مجموعة من المبادئ والإرشادات ومؤشرات الأداء الرئيسية، والتي تم تصميمها لدعم ممارسي التأمين متناهي الصغر لمراقبة الأداء الإجتماعي وتحسينه. وتوفر مؤشرات الأداء الإجتماعية العشرة الرئيسية نظرة ثاقبة على أربعة أبعاد للأداء الإجتماعي للتأمين متناهي الصغر. يتم تحديد كل بُعد من خلال مبدأ ويتم استكماله بمجموعة من الإرشادات الملموسة والمركزة عملياً. ترتبط مؤشرات الأداء الإجتماعي ارتباطاً وثيقاً بمؤشرات الأداء المالي للتأمين متناهي الصغر وتوفر رؤية متوازنة للأداء العام لعمليات التأمين متناهي الصغر، مع مراعاة الأبعاد المالية والإجتماعية.

يوفر إطار الأداء الإجتماعي ملخصاً للأبعاد الأربعة التي يركز عليها الأداء الإجتماعي. ويتم تحديد كل بُعد من خلال مبدأ يمثل "مدونة سلوك" ومبادئ توجيهية (إرشادات) محددة توضح كيفية تطبيق المبادئ وتوفر مؤشرات الأداء الإجتماعي نظرة ثاقبة إلى أي مدى يتم تطبيق المبدأ على منتج معين للتأمين متناهي الصغر.

الأبعاد الأربعة وهي:

- قيمة المنتج Product value
- حماية العميل Client protection
- الشمول Inclusion
- إدارة الأداء الإجتماعي Social performance management

الثلاثة أبعاد الأولى هي لمنتج معين والبعد الرابع لمؤسسة معينة ويتوافق كل بُعد مع مبدأ يمكن اعتباره أيضاً تعبيراً عن قيمه الأساسية. تعطي المبادئ التوجيهية مؤشرات حول كيفية تطبيق المبادئ. وأخيراً ، تعطي المؤشرات نظرة ثاقبة لمدى تطبيق المبادئ وسيُفصل الجزء القادم كل بُعد من خلال فحص المبدأ والمبادئ التوجيهية ومؤشرات الأداء الإجتماعي الرئيسية.

البعد الأول: قيمة المنتج Product value

ويتم تحديده من خلال مبدأ وإرشادات توجيهية محددة توضح كيفية تطبيق المبدأ. ومؤشرات معرفة أي مدى يتم تطبيق المبدأ على منتج معين للتأمين متناهي الصغر.

المبدأ: Principle: يوفر المنتج للعميل آليات مناسبة وفعالة للتعامل مع المخاطر، أي يفحص هذا المبدأ المنتج من وجهة نظر العملاء

الإرشادات: guidelines المبادئ التوجيهية التي تساعد في تطبيق مبدأ قيمة المنتج هي كما يلي:

- تقييم احتياجات العميل خلال مرحلة تطوير المنتج ، مثال ملموس لتطبيق هذا المبدأ التوجيهي تقدمه شركة التأمين لتعاوني (CIC) في كينيا ، والتي أشركت عملائها في مرحلة تصميم المنتج للتأمين الصحي عن طريق مطالبتهم بمدخلات تتعلق بالمزايا المفضلة ، وما هي المستشفيات التي أرادوا تضمينها في المخطط. ثم بدأت الشركة بالتعاقد مع مزودي الخدمة الذين اختارهم العملاء.
- مراقبة ملاحظات العميل لتمكين التحسينات المنتظمة (التغذية الراجعة)
- تصميم التحسينات لإضافة قيمة للعملاء، ويؤكد على أهمية المراجعة المنتظمة وتحسين المنتج والخدمات وتحسين الفوائد مع الحفاظ على الأسعار عند مستوى قدرة العملاء واستعدادهم للدفع جزءاً من عملية المراجعة. تساهم زيادة القيمة أيضاً في خلق ولاء العميل

المؤشرات: Indicators

- نسبة التجديد Renewal ratio • نسبة سرعة تسوية المطالبات Promptness of claims ratio
- نسبة المطالبات التحميلية. Incurred claims ratio

البعد الثاني: حماية العميل Client protection

- المبدأ: يتم التعامل مع المؤمن عليه بإنصاف واحترام
- الارشادات :تضمن شركة التأمين متناهي الصغر ما يلي:
- شفافية جميع معلومات العميل • معاملة عادلة واحترام للعملاء
- توجد آليات لحل الشكاوى بناءً على إرشادات Smart • خصوصية بيانات العميل
- المؤشرات: نسبة المطالبات المرفوضة Claims rejection rati • نسبة تغطية الشكاوى Complaints ratio

البعد الثالث: الشمول Inclusion

- المبدأ: يهدف المنتج إلى احتواء الأقل امتيازاً من العملاء.
- الارشادات: تقليل العقبات المادية والمالية والتعليمية • تقليل معايير الاستبعاد • رصد الوضع الاجتماعي والاقتصادي للعملاء .

المؤشرات :

- نسبة التغطية • نسبة المؤمن عليهم تحت خط الفقر • نسبة النساء المؤمن عليهم • نسبة المؤمن عليهم فوق سن التقاعد • نسبة الاستثمار الاجتماعي

البعد الرابع: إدارة الأداء الاجتماعي Social performance management

- المبدأ: يتيح النظام المؤسسي لشركة التأمين متناهي الصغر إدارة الأداء الاجتماعي.
- الارشادات: • تحديد الرسالة والأهداف الاجتماعية • التزام مجلس الإدارة والموظفين بالمهمة الاجتماعية • إجراء عمليات المراجعة الاجتماعية الخارجية والداخلية • يتم التعامل مع الموظفين بمسؤولية بناءً على المعايير العالمية للتمويل متناهي الصغر لإدارة الأداء الاجتماعي. وهذا البعد هو جزء من مؤشرات الأداء المالية الرئيسية ، يهدف المبدأ والمبادئ التوجيهية في هذا البعد إلى المستوى التنظيمي للممارسين، على عكس الأبعاد السابقة، التي ركزت على مستوى المنتج.

تبدأ إدارة الأداء الاجتماعي بتحديد الرسالة الاجتماعية للمؤسسة. تنص على الغرض الاجتماعي للمؤسسة، والذي يخدم الأغراض الأوسع نطاقاً لزيادة الوصول إلى خدمات تخفيف المخاطر للمجموعات المستهدفة الضعيفة وخلق فوائد لهؤلاء العملاء. ثم تحدد الأهداف الاجتماعية المخرجات المحددة على مستوى العميل التي تتوقع المؤسسة تحقيقها. وهذا يعني تحديد خصائص عملائها المستهدفين (النشاط الديموجرافي والاجتماعي والاقتصادي) وتوضيح كيف أن خدمة مجموعات العملاء هذه تدعم المهمة الاجتماعية. لتحقيق الأهداف الاجتماعية، تحتاج الاستراتيجية إلى ذكر أهداف قابلة للقياس من حيث النواتج. يجب أيضاً وضع خطة تشغيلية تحدد كيف وما هي المنتجات والخدمات ونماذج التسليم والقنوات التي سيتم تحقيق هذه الأهداف بها. بعد ذلك ، يجب تقييم المعلومات بانتظام

على مؤشرات الأداء بموجب كل من المبادئ الإجتماعية المتبعة وفقاً للرسالة (قيمة المنتج، وحماية العميل والشمول). ومع ذلك، فإن مراقبة مؤشرات الأداء الإجتماعي تعتمد إلى حد كبير على نظام معلومات إدارة المنظمة، إذا لم يتم جمع البيانات التي تستند إليها المؤشرات وفصلها بطريقة مناسبة، فستفقد المؤشرات صحتها. يجب أن يسمح النظام أيضاً لأصحاب المصلحة في جميع أنحاء المنظمة بالوصول إلى المعلومات ذات الصلة. يجب أن يعزز هذا الشفافية ليس فقط بين أعضاء المنظمة (مثل مجلس الإدارة والإدارة العليا) ولكن أيضاً مع أصحاب المصلحة الآخرين (مثل الموظفين والعملاء والموردين وصناع السياسات، وما إلى غير ذلك). يجب أن يتم اعتماد الرسالة الإجتماعية بشكل واضح وتشجيعها من قبل مجلس الإدارة، والإدارة والموظفين يجب أن تشمل مسؤولياتهم إدارة الأداء الإجتماعي. يحتاج مجلس الإدارة والإدارة إلى فهم الآثار الإجتماعية والمالية لقراراته والسعي بنشاط لتحقيق التوازن بين الأولويات الإجتماعية والمالية. من المهم أن يتمتع عضو واحد على الأقل من أعضاء مجلس الإدارة بالخبرة في بعض جوانب الأداء الاجتماعي والتأمين متناهي الصغر (مثل الخبرة كممارس في مجال التأمين متناهي الصغر، أو تجربة تصميم المنتج، أو تجربة أبحاث السوق، وما إلى ذلك). أيضاً التأكد من وجود الأنظمة للسماح بمراقبة فعالة لمؤشرات الأداء الاجتماعي. يجب تطبيق إجراءات مجلس الإدارة الشفافة وسياسة الحوافز، بما في ذلك المساءلة وأن كل قرار إداري يأخذ في الاعتبار تأثيره على العميل. يجب أن تتماشى السياسات والإجراءات مع مهمة المنظمة ورؤيتها. يجب أيضاً تعزيز عملية التحقق من التزام المؤسسة برسالتها الإجتماعية واستكمالها من خلال عمليات مراجعة اجتماعية خارجية وداخلية. وتشمل فوائد هذه المراجعات ما يلي: • تعزيز السمعة التنظيمية • تنبيه مجلس الإدارة والإدارة إلى اتجاهات أصحاب المصلحة • تحسين الأداء المالي وغيرها من الفوائد، ضرورة الحفاظ على موظفين ذوي جودة عالية ومدربين. وهذا يعني على وجه الخصوص أن سياسة الموارد البشرية الواضحة والفعالة وممتاحة لجميع الموظفين ويتم تطبيقها باستمرار. يجب أن تكون ظروف العمل متوافقة مع التشريعات والمعايير الوطنية لسلامة العمال. يجب أن تشرح السياسة حقوق الموظفين المتعلقة بكل ما يلي: الأجور، والمزايا، والسلامة في العمل، وعدم التمييز، وحرية تكوين الجمعيات، وحل النزاعات. يجب أن تحترم برامج التأمين متناهي الصغر مبدأ تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة بغض النظر عن الجنس أو السن أو الدين، التغذية الراجعة للموظفين ضرورية لإنشاء ظروف عمل مرضية ولتعزيز التزام الموظفين بالمؤسسة ورسالتها الإجتماعية وسعادة الموظفين. يؤثر رضا الموظفين بشكل إيجابي على كيفية تفاعل الموظفين مع العملاء، وبالتالي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة تقديم الخدمة. نتيجة لذلك، يوصى بشدة بمرافقة الموظفين في تعزيز مهاراتهم لتحسين العلاقات مع العملاء للمؤسسات التي تهدف إلى تعزيز الأداء الاجتماعي، أيضاً مراعاة عوامل الخطر البيئية في تصميم منتج التأمين متناهي الصغر. ولا يزال هذا التحول مبكراً في قطاع هذا التأمين، لكنه أصبح جزءاً متزايداً من توقعات المانحين والمستثمرين. يمكن أن تغطي هذه الجهود جوانب مختلفة: • تتبع وتقليل حجم المواد المستخدمة (الورق مثلاً) وتفضيل استخدام المدخلات المعاد تدويرها. • تقييم والحد من استهلاك الطاقة

يلاحظ مما سبق أن الأبعاد والمؤشرات وعلى الرغم من معالجتها بشكل منفصل لسهولة التحليل، إلا أنها ليست منفصلة في الممارسة العملية. وهي تركز على المجالات الرئيسية عند مراقبة الأداء الاجتماعي، ولكن يمكن استكمالها بمؤشرات إضافية خاصة بمنتج أو مؤسسة معينة. تركز مبادئ الأداء الإجتماعية الأساسية على الغرض من المنتج وتصميمه وتركز المبادئ التوجيهية على الأنظمة والأنشطة الداخلية، وتوفر النقاط المحورية اللازمة لإنشاء تركيز الأداء الاجتماعي في التأمين متناهي

الصغر وسوف يساعدوا المديرين في تطبيق المبادئ ، ويقترحوا طرقاً عملية لتحسين الممارسات والعمليات التي تقي بالمبادئ. مؤشرات الأداء الاجتماعي هي متغيرات لرصد وإدارة المخرجات، مما يدل على مدى تنفيذ المبادئ والإرشادات، وتركز المؤشرات على المنتج وتتركز على مستوى المخرجات. الخصائص الأخرى لمؤشرات الأداء الاجتماعي والتي تم تطويرها: • محدودة العدد فيما يتعلق بالتركيز على المؤشرات الرئيسية - الحد الأدنى من المؤشرات التي يجب على ممارسي التأمين متناهي الصغر الإبلاغ عنها • النسب كمية ومحددة وقابلة SMART • هذه المجموعة من المؤشرات ليست شاملة ولكن يجب اعتبارها أساساً لتحليل الأداء الاجتماعي ويمكن أن تكون المؤشرات الفرعية التكميلية مفيدة للمنظمات الفردية، اعتماداً على نوع المنتج ونموذج العمل، ولكن لا يتم طرحها كمؤشرات رئيسية، حيث قد لا تكون قابلة للتطبيق على جميع ممارسي التأمين متناهي الصغر • العديد من مؤشرات الأداء الاجتماعي مترابطة وتعتمد على واحد أو أكثر من المؤشرات الأخرى، وأن خمسة من عشرة مؤشرات أداء إجتماعية رئيسية هي بالفعل جزء من مؤشرات الأداء المالي الرئيسية: نسبة المطالبات المحملة؛ نسبة المطالبات المرفوضة، نسبة التجديد، سرعة نسبة تسوية المطالبات؛ ونسبة التغطية وتم استكشاف البعد الاجتماعي الخاص بهم فيما سبق.

المؤشرات الإجتماعية الأساسية للتأمين متناهي الصغر التي تقيس الأداء الإجتماعي:

- ١ - نسبة المطالبات المحملة Incurred claims ratio المطالبات المحملة على فترة ما مقسوماً على الأقساط المكتسبة لنفس الفترة
- ٢ - معدل التجديد The renewal rate وهو عبارة عن المؤمن عليهم الذين سيقومون بالتجديد بعد انتهاء فترة التأمين مقسوماً على عدد التجديدات المحتملة.
- ٣ - نسبة سرعة تسوية المطالبات Promptness of claims settlement وهو الوقت المتخذ أو المستنفذ في التقرير عن المطالبات وتسويتها
- ٤ - نسبة المطالبات المرفوضة Claims rejection ratio وهي نسبة المطالبات المرفوضة لأي سبب من الأسباب وتقاس بنسبة عدد المطالبات المرفوضة على عدد المطالبات
$$\text{Claims rejection ratio} = \text{Number of claims rejected} / \text{Number of claims in the sample}$$

٥-نسبة تغطية الشكاوى Complaints ratio

تعكس نسبة الشكاوى المستويات الإجمالية لرضا العملاء، فضلاً عن السهولة التي يمكن للعملاء من خلالها تقديم شكوى. يقيس عدد الشكاوى المسجلة على عدد العملاء. تعني نسبة الشكاوى البالغة ٢٪ أن شركة التأمين متناهي الصغر قد تلقت ٢ شكوى في المتوسط من أصل ١٠٠ عميل. نسبة الشكاوى = عدد الشكاوى المسجلة / إجمالي عدد العملاء

يتطلب حساب هذا المؤشر أن يكون لدى المزود آلية لتتبع الشكاوى. يجب تسجيل الشكاوى وتتبعها كجزء من نظام الإنصاف يمكن أن يختلف تفسير النسبة، ولذلك من الضروري وضع البيانات في سياقها بفهم أكثر تعمقاً. على الرغم من أن النسبة المرتفعة ستعني عموماً أن العديد من العملاء لديهم شيء ما للشكوى منه، مما يشير إلى وجود خلل في تصميم المنتج والعملية، إلا أن هذا ممكن فقط إذا كان بإمكان العملاء تسجيل الشكاوى بسهولة مع المؤسسة، على سبيل المثال. يعمل نظام الرجوع بشكل جيد ويدرك العملاء كيفية استخدامه. وبالمثل، قد تشير النسبة المنخفضة إلى أن العملاء راضون جداً عن المنتج وأن المنظمة لديها موظفين فعالين في خدمة ما قبل البيع وما بعده؛ ومع ذلك، يمكن أن تعكس أيضاً آلية شكوى سيئة التصميم أو التنفيذ.

6- معدل التغطية Coverage ratio وتقاس بعدد المؤمن عليهم مقسومًا على عدد السكان المستهدفين

7- نسبة المؤمن عليهم تحت خط الفقر.. Percentage of insured below the poverty line.

نسبة المؤمن عليهم تحت خط الفقر هي نسبة العملاء تحت خط الفقر من إجمالي عدد العملاء. يعكس هذا المؤشر ما إذا كان نظام التأمين يحقق معدلات مشاركة عالية بين الفقراء 20٪ من المؤمن عليهم تحت خط الفقر يعني أن 1 من كل 5 مؤمن لهم دخل تحت خط الفقر. نسبة المؤمن عليهم تحت خط الفقر = عدد العملاء تحت خط الفقر المحدد / إجمالي عدد العملاء

يذكر معظم مقدمي خدمات التأمين المتناهي الصغر أنهم يستهدفون الفقراء، ولكنهم غالبًا ما يكونون غير قادرين على إثبات ذلك بالأرقام. عادة ما يكون الفقراء أكثر عرضة للأخطار ولديهم القليل من فرص الحصول على التأمين الرسمي. وبالتالي فهم يمثلون أولئك الذين هم في أمس الحاجة إلى التأمين المناسب. توضح هذه النسبة ما إذا كان تصميم المنتج وآلية التسليم مصممًا للوصول إلى الفقراء وما إذا كانوا قادرين على التغلب على تحديات إمكانية الوصول. يمكن أيضًا استخدام المؤشر من قبل الإدارة لتحسين المنتجات. الفقر مصطلح واسع للغاية وهناك مستويات مختلفة من الفقر تتطلب خدمات مختلفة. بشكل عام، يتم استخدام خط الفقر الدولي (1,25 و 2,50 دولار أمريكي) لتعريف "الفقراء". بالنسبة لمنتج التأمين متناهي الصغر، فإن الفئات الأكثر تحديدًا التي يجب تغطيتها ستكون المحتاجين وشديدي الفقر، ويمكن القول بأن هذا الدور يجب أن تقوم به الدولة. لذلك من المهم أن تحدد شركات التأمين شرائح العملاء المختلفة من أجل الحصول على فهم أوضح لمستوى الفقر للعملاء الذين يتم الوصول إليهم ولتكون قادرة على تطوير منتجات مناسبة لمختلف الشرائح المستهدفة.

8- نسبة النساء المؤمن عليهم.. Percentage of female insured.

يعكس هذا المؤشر ما إذا كان نظام التأمين يحقق معدلات مشاركة عالية بين النساء اللاتي يتحملن عبئًا غير متناسب من الفقر في العالم. نسبة 80٪ من المؤمنات الإناث تعني أن 4 من أصل 5 مؤمن عليهم من الإناث. نسبة النساء المؤمن عليهم = عدد العملاء من النساء / إجمالي عدد العملاء

يُنظر إلى النساء على أنهن مجموعة بحاجة بشكل خاص إلى استراتيجيات إدارة الأخطار مثل التأمين، وهذا المؤشر يسمح للمؤسسة بتتبع جهودها في إدراج النساء بين عملائها وتشير الإحصاءات إلى أن النساء أكثر عرضة للفقر من الرجال وتشمل منتجات التأمين الزراعي عادةً عددًا أكبر من الرجال حيث من المرجح أن يكونوا المالكين الرسميين للأرض. ومع ذلك، يمكن لمقدمي خدمات التأمين تصميم منتجات تأمينية للأنشطة الزراعية التي تقوم بها النساء في الغالب، مثل منتجات الألبان. وينطبق الشيء نفسه على المنتجات المصممة للعاملين في مصنع معين، حيث يميل هذا النوع من التوظيف إلى إشراك الرجال أو النساء في الغالب حسب العمل. من خلال توسيع مزايا التغطية لأزواج العمال، تضمن شركات التأمين متناهي الصغر حصول الرجال والنساء على نفس الوصول إلى خدمات التأمين.

9- نسبة المؤمن عليهم فوق سن التقاعد Percentage of insured above retirement age

تمثل نسبة المؤمن عليهم فوق سن التقاعد نسبة العملاء الأكبر سنًا. يعكس هذا المؤشر ما إذا كان نظام التأمين يحقق معدلات مشاركة عالية بين كبار السن المعرضين للوقوع في براثن الفقر. نسبة 40٪ تعني أن 2 من كل 5 مؤمن عليهم هم فوق سن التقاعد. نسبة المؤمن عليهم فوق سن التقاعد = عدد الأشخاص فوق سن التقاعد / إجمالي عدد العملاء، تغيرت تركيبة سكان العالم بشكل كبير في العقود الأخيرة. ارتفع متوسط العمر المتوقع في جميع أنحاء العالم من 46 إلى 80 عامًا، ومن المتوقع

أن يرتفع إلى ٨٨ بحلول نهاية القرن. وستكون الزيادة في عدد كبار السن أكبر في العالم النامي، حيث تشكل آسيا المنطقة التي بها أكبر عدد من كبار السن، وستواجه أفريقيا أكبر نمو. ومع أخذ ذلك في الاعتبار، من الواضح أنه يلزم زيادة الاهتمام بالاحتياجات والتحديات الخاصة التي يواجهها العديد من كبار السن. يعيش ما يقرب من ثلثي كبار السن في البلدان النامية، ومع ذلك لا يزال كبار السن مستعدين إلى حد كبير من جداول أعمال التنمية العالمية والإقليمية. في القطاع غير الرسمي مما يزيد من احتمالية الوقوع في براثن الفقر وهم مجموعة مستهدفة معرضة للخطر وعادة ما يتم استبعادها من خدمات التأمين. يحتاج كبار السن بشكل خاص إلى استراتيجيات إدارة الأخطار، مثل تلك التي يوفرها التأمين، ويسمح هذا المؤشر للمؤسسة بتتبع جهودها في ضم كبار السن بين عملائها.

10- نسبة الاستثمار الاجتماعي: Social investment ratio

تقيس نسبة الاستثمار الاجتماعي مقدار الموارد التي يكرسها مقدمو خدمات التأمين منتهي الصغر للمعلومات والتعليم والاتصال والوقاية في المجتمع المحلي والتي لا يُتوقع لها عوائد مالية مباشرة. تعني نسبة الاستثمار الاجتماعي البالغة ١٠٪ أنه مقابل كل ١٠٠ قسط مكتسب يتم استثمار ١٠ في المجتمع دون توقع أي عائد اقتصادي مباشر.

نسبة الاستثمار الاجتماعي = نفقات الاستثمار الاجتماعي / الأقساط المكتسبة

نشير إلى أن: • الاستثمار الاجتماعي: عدم توقع أي عائد اقتصادي قصير المدى. • الأنشطة بموجب هذا التعريف ليست جزءاً من جهود المبيعات الأساسية لمقدمي الخدمة. • مصاريف الاستثمار الاجتماعي = مصاريف أنشطة الإعلام والتعليم والاتصال والوقاية. تدرس نسبة الاستثمار الاجتماعي ما إذا كان المؤمن منتهي الصغر يشارك في أي أنشطة اجتماعية تعود بالنفع على المجتمعات التي يعمل فيها من خلال زيادة معرفة السكان المستهدفين بالخدمات، وقدرتهم على الوصول إلى منتجات التأمين واستخدامها، وتغيير سلوكهم بطريقة تمكنهم من ذلك. تساعد في تقليل أو إدارة الأخطار الخاصة بهم. تحتاج المؤسسة إلى تحديد الأنشطة التي تتضمنها في هذه النسبة بوضوح. على المدى الطويل، يمكن لشركات التأمين منتهي الصغر أن تتوقع عوائد إيجابية من هذا القبيل (Sandmark (2013) و Wipf & Garand (2010)

القسم الثالث: قياس الكفاءة النسبية لشركات التأمين منتهي الصغر:

بالقسم السابق من الدراسة تم تقييم الأداء للتأمين منتهي الصغر وتحليل النسب المالية والمقارنة بالنسب المعيارية كأحد أدوات التحليل المالي والتي تتخذ على أساسها قرارات كثيرة، فمثلاً نستطيع حساب نسبة السيولة، و نسبة الربحية، وغيرها من المؤشرات، وتناولت العديد من الدراسات مجموعة من الأساليب التقليدية لقياس كفاءة شركات التأمين كالمقاييس المالية والمقاييس الإحصائية (تحليل الانحدار) وقد ظهرت مجموعة من الأساليب الحديثة منها أسلوب تحليل البيانات المغلفة Data Envelopment Analysis (DEA) و سوف نستخدم نموذج التطويق الخارجي للبيانات (أسلوب مغلف البيانات) (DEA) لقياس الأداء والكفاءة الفنية في الشركات التي تزاول نشاط التأمين منتهي الصغر وهو أسلوب مناسب لتقييم الأداء لشركات التأمين منتهي الصغر فهي تلخص الأداء بأحصائية واحدة تتحكم بالاختلاف بين الشركات وتستوعب مقاييس المخرجات الاجتماعية وتتغلب على غموض النسب المالية فإستناداً على مفهوم أنها تنتج خدمات مالية واجتماعية باستخدام مدخلات إنتاج، لتحقيق عوائد ربحية، وتقديم حماية تأمينية، ويحدد الكفاءة قياساً على أفضل أداء في المجموعة وأيضاً يقدم تحليلاً للحساسية والذي يمكننا من التوصل للقيم التي يمكن من خلالها زيادة كفاءة الشركات، وهو أحد

تطبيقات البرمجة الخطية يتم من خلاله تدنية المدخلات لتعظيم المخرجات وهو أسلوب كمي لامعلمي، يناسب البيانات التي لا تتبع التوزيع الطبيعي، ويناسب تحليل العينات الصغيرة، ويعد مكملاً لأساليب التحليل المالي التقليدي لقياس (الكفاءة النسبية Relative Efficiency) لعدد من وحدات اتخاذ القرار (DMU) Decision Making Units المتماثلة في الأهداف والنشاط. ويعتمد على وجود بيانات كمية دقيقة لمدخلات Inputs ومخرجات Outputs كل وحدة قرار (DMU) وتحديد المزيج الأمثل لمجموعة المدخلات والمخرجات (أوبكر، ٢٠٢٠؛ عثمان، وآخرون، ٢٠٢١).

الكفاءة: تعني تخصيص الموارد إما تخصيص كفاء أو غير كفاء والكفاءة الفنية Technical efficiency تنقسم إلى قسمين، هما: الكفاءة التشغيلية وكفاءة الحجم، ويقصد بالكفاءة التشغيلية قدرة الشركة على تعظيم المخرجات في ظل مجموعة الموارد الفعلية المتاحة، الكفاءة الحجمية Scale efficiency تقيس مقدار الدرجة التي يمكن أن تتوسع بها الشركة طبقاً لحجم عملياتها، كما تعرف الكفاءة بأنها إيجاد التوليفة المثلى بين المدخلات والمخرجات، والكفاءة بقطاع التأمين، تتضمن إنتاج مجموعة محددة من المخرجات (مثل الأرباح) من استخدام مزيج محدد من المدخلات مثل رأس المال والتكاليف (الجالودي و عامر، ٢٠١٩)، والتي تسمح بتقليص التكاليف غير المبررة في شركة التأمين، وتحسين مستوى ترتيبيها بين الشركات في السوق، وتختلف الكفاءة عن الإنتاجية التي تعني العلاقة بين المدخلات والمخرجات، والفعالية التي تعني تحقيق الأهداف المرجوة، فهي النسبة بين كمية المدخلات والمخرجات وتحسب الكفاءة النسبية بإيجاد معدل مجموع المخرجات المرجحة الي مجموع المدخلات المرجحة، ومؤشر الكفاءة يساوي الواحد الصحيح للأداء الأفضل، وقيمة أقل من الواحد الصحيح للشركات الأقل كفاءة. وقد يرجع سبب تسمية هذا الأسلوب بتحليل مغلف البيانات إلى أن وحدات اتخاذ القرار الكفوة تكون في المقدمة وتغلف وحدات اتخاذ القرار غير الكفوة، وعليه يتم تحليل البيانات التي تغلفها الوحدات الكفوة. (الرشدي، ٢٠١٧؛ زيد، محمد، ٢٠٠٣؛ أبو بكر، عيد و حافظ، محمد، ٢٠٢٠)

مؤشرات (توجهات) أسلوب مغلف البيانات

التوجه الادخالي: الهدف هو تخفيض المدخلات إلى أقصى ما يمكن في ظل المحافظة على نفس المستوى من المخرجات.

التوجه الإخراجي: ويكون الهدف هو تعظيم المخرجات في ظل المدخلات الحالية

شروط استخدام أسلوب تحليل البيانات المغلفة

- اختيار وحدات اتخاذ القرار المتجانسة كمجموعة شركات تأمين مثلاً تحكمها قوانين واحدة.
- بيانات المدخلات والمخرجات متاحة وقيمتها موجبة.
- العلاقة الخطية الطردية بين المدخلات والمخرجات، أي زيادة المدخلات تؤدي إلى زيادة في المخرجات، والعكس صحيح.
- يجب تحقق أن عدد وحدات اتخاذ القرار - شركات التأمين متناهي الصغر في البحث الحالي - يجب ألا يقل عن ثلاثة أمثال مجموع المدخلات والمخرجات وتطبيق هذه القاعدة على البحث الحالي، يتضح أن شركات التأمين محل الدراسة يجب ألا يقل عن ١٥ حيث أن $15 = 3(2 + 3)$

النماذج الأساسية لتحليل مغلف البيانات DEA :

ثلاثة نماذج تستخدم لقياس الكفاءة الفنية . النموذج الأول : CCR، ويعرف أيضا بالكفاءة الفنية العامة Global Technical Efficiency ويأخذ في الاعتبار كل ظروف التشغيل البيئية والإدارية. ويفترض هذا النموذج أن أي زيادة بنسبة ثابتة في المدخلات تحدث نفس نسبة الزيادة في المخرجات، وهو ما يعرف بثبات الغلة . Constant Return والنموذج الثاني : BCC، ويفترض هذا النموذج أن زيادة نسبة معينة في المدخلات تحدث نسبة متغيرة بالزيادة أو النقصان في المخرجات، وهو ما يعرف بتغير الغلة . Variable Return أما النموذج الثالث : SE، يشير إلى الكفاءة الحجمية Scale Efficiency، وهو حاصل قسمة الكفاءة الناتجة عن نموذج CCR ونموذج BCC ؛ أي أن $SE = CCR/BCC$ أي ان نموذج CCR للكفاءة ينقسم إلى جزئين: جزء لكفاءة التشغيل والعمليات الإدارية الداخلية للشركة وتقاس بنموذج BCC ، والجزء الثاني يمثل عوامل خارجية تقع خارج نطاق الشركة وتقاس بنموذج SE ، وتسمى عوامل بيئية.(جزر، ماجد والأمين، طارق ٢٠٢١؛ الرحمانى، هاجر بوزيان، ٢٠٢٢)

-المدخلات والمخرجات:

لا يوجد إجماع بين الباحثين حول المدخلات والمخرجات التي يمكن استخدامها لقياس الكفاءة ولذلك فقد تم اختبار المدخلات والمخرجات الأكثر تكراراً في الأدبيات السابقة والمدخلات والمخرجات المستخدمة تجمع بين كلٍ من المتغيرات المحاسبية المالية والمتغيرات غير المالية. ، فهي تغطي جوانب عديدة تتعلق بنشاط شركة التأمين متناهي الصغر ، مما يجعلها أفضل من الأساليب التقليدية لتقييم الأداء، وتم تجميع البيانات المستخدمة للمدخلات والمخرجات بصورة يدوية من القوائم المالية للشركات محل الدراسة عن عام ٢٠٢٣-٢٠٢٢

وبافتراض أن لدينا n من وحدات اتخاذ القرار (DMU) (شركات التأمين متناهي الصغر) ونرغب بقياس الأداء باستخدام الكفاءة التشغيلية . وتكون الصياغة الرياضية عما يتضمنه مفهوم الكفاءة التشغيلية لأي وحدة اتخاذ قرار وفقاً للتوجه الداخلي كما يلي:

$$\min \theta = \sum_{q=1}^q W_{qj} X_{qj} \quad (1) \quad \text{تدنية}$$

subject to بتحقق الشروط التالية

$$\sum_{i=1}^n \lambda_i Y_{ij} \geq Y_{ij} P \quad (2)$$

$$\sum_{i=1}^n \lambda_i X_{iq} \leq X_{iq} \quad (3)$$

$$\lambda_i \geq 0 \quad \sum_{i=1}^n \lambda_i = 1 \quad (4)$$

تمثل q عدد المدخلات و p عدد المخرجات ، $i = 1, \dots, n$ تمثل عدد وحدات اتخاذ القرار (شركات التأمين) عدد المدخلات X_{ij} ، المخرجات Y_{ij} ، الأوزان المختلفة للمدخلات

وتهدف دالة الهدف في المعادلة (١) إلى تخفيض المدخلات بشرط تحقيق المعادلة (٢) و (٣) و (٤)

تحديد مؤشر الكفاءة النسبية لشركات التأمين متناهي الصغر:

من خلال تشغيل البيانات ببرنامج DEAP Version 2.1 والمدخلات التالية: الأقساط المدفوعة، وإجمالي مصروفات التشغيل، و المخرجات التالية: التعويضات التحميلية، وفائض أو عجز النشاط التأميني، ونسبة التغطية والتي تشير الي المتغير الإجتماعي بالتأمين حيث كلما ارتفعت النسبة زادت حماية الجمهور، وذلك لشركات التأمين متناهي الصغر ال ١٥ العاملة بالسوق المصري خلال عام ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣ وقد تم الإعتماد على فرضية عوائد الحجم الثابتة CRS مدخل CCR، وفرضية عوائد الحجم المتغيرة VRS مدخل BCC و تم الإعتماد على التوجه المدخلي Input-Oriented والذي من خلاله يتم تعظيم قيمة معامل الكفاءة من خلال تدنية قيمة المدخلات، و تم التوصل إلى:

١- مؤشر الكفاءة النسبية لشركات التأمين متناهي الصغر خلال عام ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣

Technical Efficiency

firm	CCR	BCC	scale(SE)
1	0.763	1.000	0.763
2	0.899	1.000	0.899
3	0.675	1.000	0.675
4	0.378	0.463	0.816
5	0.574	0.759	0.756
6	0.976	1.000	0.976
7	1.000	1.000	1.000
8	1.000	1.000	1.000
٩	1.000	1.000	1.000
10	0.400	1.000	0.400
11	1.000	1.000	1.000
12	1.000	1.000	1.000
13	1.000	1.000	1.000
14	0.758	1.000	0.758
15	0.617	1.000	0.617
Mean	0.803	0.948	0.844

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج مخرجات برنامج DEAP

Note: CCR = technical efficiency from CRS DEA ، BCC = technical efficiency from VRS DEA

Scale(SE)= scale efficiency = CCR / BCC

يتضح من الجدول السابق أن عدد ٦ شركات تتمتع بالكفاءة التامة بنسبة ٤٠٪ من إجمالي الشركات، تحقق كفاءة تشغيلية تامة (1.000) وفقاً لنموذجي BCC و CCR مثل الشركات رقم (٧، ٨، ٩، ١١، ١٢، و١٣) مما يعني أنها تعمل بكفاءة ومثالية، بالتالي فهي لا تحتاج لتحسينات تشغيلية كبيرة ولكن يمكنها التركيز على الابتكار والتوسع، وأن باقي الشركات تتمتع بكفاءة جزئية، كما بلغ متوسط الكفاءة العام وفقاً لـ CCR لجميع الشركات نسبة (٨٠,٣٪) أي أن هناك نسبة ١٩,٧٪ تمثل عدم استغلال الشركات

د. هدى محمد السيد بدوي

لمدخلاتها الاستغلال الأمثل، كما يتضح أن متوسط كفاءة التشغيل بافتراض أن أي زيادة ثابتة في المدخلات تحدث نسبة زيادة أو نقصان في المخرجات وهو ما يعرف بتغير الغلة للحجم وهو ما يطلق عليه BCC يساوي ٩٤,٨٪ أي أن نسبة ٥,٢٪ تفسر وجود عوامل إدارية تؤثر في كفاءة التشغيل، في حين أن متوسط كفاءة التشغيل وفقاً لنموذج الكفاءة الحجمية SE يساوي ٨٤,٤٪ أي أن نسبة ١٦,٦٪ تفسر وجود عوامل بيئية تؤثر في كفاءة التشغيل. ويوجد شركات تنصدر الشركات بانخفاض مؤشر الكفاءة ولديها كفاءة تشغيلية منخفضة نسبياً وفقاً لنموذج CCR، مثل الشركة 4 (الجمعية المصرية للتأمين التعاوني) (0.378) والشركة ٥ (إسكان للتأمين) (0.574)، والشركة 10 (أكسا حياة) (0.400) لم تحقق كفاءة فنية عامة وقد يرجع الي عوامل بيئية وليس داخلية، مما يشير إلى وجود فرص كبيرة للتحسين في استخدام الموارد، كما تظهر الكفاءة الحجمية (Scale Efficiency) مدى اقتراب الشركة من الحجم الأمثل، هذا بالإضافة إلى أن الشركات ذات CCR المنخفض و BCC المرتفع تدل على أن عدم الكفاءة يرجع لحجم العمليات وليس إلى مشاكل تشغيلية لذا فمن الافضل ضبط حجم الإنتاج، أو إعادة هيكلة العمليات وتقليل الهدر والفاقد للوصول للحجم الأمثل.

٢- الطاقة غير المستغلة للشركات غير تامة الكفاءة بسوق التأمين منتهي الصغر خلال عام ٢٠٢٢ / ٢٠٢٣

Summary of Output Slacks			Summary of Input Slacks		
firm	(المخرج) التوبيخات	(المخرج) البفض / غير النشاط التأميني	المخرج) نسبة لتغطية	(المدخل) ١) الأقساط	(المدخل) ٢) إجمالي المصروفات
١	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
٢	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
٣	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
٤	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
٥	34879347.653	0.000	0.000	0.000	0.000
٦	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
٧	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
٨	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
٩	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
١٠	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
١١	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
١٢	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
١٣	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
١٤	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
١٥	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج مخرجات برنامج DEAP

يتضح من الجدول السابق أن جميع الشركات باستثناء الشركة رقم ٥ تعمل بكفاءة من حيث المخرجات فلا توجد حاجة لزيادة الإنتاج لتحقيق الكفاءة حيث أن الطاقة غير المستغلة (Slack) 0.000، مما يعني أن الشركات تعمل عند مستوى إنتاج فعال تماماً ولا تحتاج لزيادة الإنتاج لتحقيق الكفاءة المثلى، أما بالنسبة للشركة ٥ (إسكان للتأمين) يجب زيادة في المخرج الأول (التعويضات) (٣٤٨٧٩٣٤٧,٦٥٣) والشركة لا تستغل مواردها بكفاءة ويجب عليها زيادة الإنتاج للمخرج الأول

د. هدى محمد السيد بدوي

لتقترب من الشركات الأخرى في تحقيق الكفاءة المثلى، لذا تحتاج الشركة إلى مراجعة إنتاجها ومحاولة زيادته ليكون عند المستوى المطلوب، كما يمكن تحسين ذلك عبر تحليل السوق، ومعرفة الأسباب، وتحسين الكفاءة التشغيلية، فيجب إعادة النظر في استراتيجيات التسويق أو تطوير المنتج وذلك لتحقيق الكفاءة التامة. وجميع الشركات من حيث المدخلات تدير مدخلاتها بكفاءة ولا يوجد طاقة غير مستغلة (Slack) فلا توجد حاجة لتخفيض أيا من المدخلات

وفي الختام، تقترح الدراسة الحالية تقديم التأمين متناهي الصغر لجهة التمويل متناهي الصغر بالصيغة التكافلية أي اشتراك البنوك الممولة (الدائنين) بالتبرع بإشتراكات بصندوق التأمين على أن تسدد من تلك المبالغ وعائد استثمارها التعويض للبنك عن الخسائر التي تكبدها نتيجة إفسار الشرائح الضعيفة بالمجتمع عن سداد التزاماتهم تجاه البنك حيث ذلك يتمشى مع رؤية الدولة ٢٠٣٠ والاهتمام بشمول الفقراء ماليًا وتأمينًا. أيضًا اقترح إنشاء شركة تأمين متناهي الصغر مرخصة للعمل في سوق الدخل المنخفض، سواء بالكامل، أو كخط إنتاج أو إنشاء إدارة متخصصة بكل شركة، وإشراك المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في الحماية الإجتماعية، واستخدام التقنيات الحديثة، وأفاق تطويره.

- النتائج والتوصيات:

- تقوم المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر بدور فعال في التنمية المستدامة، وتوفر وثيقة التأمين متناهي الصغر لها تغطيات ضد مخاطر عدم السداد، حيث يتم سداد أقساط القرض المتبقية على المؤمن عليه في حال تعثره، مما يؤدي إلى رفع مستوى المعيشة داخل الدولة وانخفاض معدلات الفقر ويضمن استمرارية المشروع، فالتأمين متناهي الصغر هو امتداد للتمويل متناهي الصغر، لتغطية ذوي الدخل المنخفض.

- وافقت الهيئة المصرية للرقابة المالية بإصدار وثائق التأمين متناهي الصغر إلكترونيًا، وتوزيعها وتحصيل أقساطها من خلال شركات الوساطة الحاصلة على ترخيص من الهيئة، إضافة إلى البريد والبنوك، وشجعت التأمين الإلزامي على حياة المنتفعين بقرض، وقيمة التأمين متناهي الصغر بحدود التغطية المحددة بقانون تنظيم التأمين الموحد، رفعتها إلى ٢٥٠ ألف جنيه كحد أقصى وألا تزيد نسبة الأقساط على ١٠٪ من قيمة التأمين وتحديد سعر يقترب من سعر الخطر فقط.

- تمثل هذه الدراسة مرشدًا هامًا لقطاع التأمين متناهي الصغر حيث توثق إجمالًا واسع النطاق على مؤشرات الأداء المالي والاجتماعي. وتركز بالهدف الأساسي لأعمال التأمين متناهي الصغر، وهو ليس تعظيم الأرباح، ولكن إنشاء آليات تخفيف الأخطار للفقراء، الذين ليس لديهم إمكانية الوصول إلى التأمين الرسمي أو آليات الحماية الاجتماعية. حيث توفر مؤشرات الأداء الاجتماعي أداة إدارية لتحليل ورصد ما إذا كان برنامج التأمين متناهي الصغر يعمل بشكل جيد من وجهة نظر اجتماعية، وبسبب عدم توفر البيانات اقتصرنا على حساب بعض المؤشرات.

- تطبيق مجموعة من المبادئ والإرشادات والمؤشرات على مجموعة واسعة من منتجات التأمين متناهي الصغر، حددت المبادئ والإرشادات التوجيهية الخاصة بها أساس "الممارسة الجيدة" التي تمكن من مراقبة مؤشرات الأداء الاجتماعي وتحسينها بمرور الوقت، من المتوقع أن تتطور هذه المبادئ إلى معايير، ومع توثيق الممارسة، يمكن وضع معايير.

- مؤشرات الأداء الاجتماعي الرئيسية خمسة معترف بها أيضًا كمؤشرات أداء مالية رئيسية، وبالتالي تثبت جدوى العمل نحو مجموعة واحدة من مؤشرات الأداء الرئيسية في التأمين متناهي الصغر التي تجمع بين البعدين المالي والاجتماعي.

- أظهرت نتائج قياس الكفاءة بشركات التأمين متناهي الصغر أن ٦ شركات تتمتع بالكفاءة التامة بنسبة ٤٠٪ من الشركات وتحقق كفاءة تشغيلية تامة وفقًا لنموذجي BCC وCCR في حين كانت ٧ شركات تحقق كفاءة تامة وفقًا لأحد النموذجين وشركتان فقط غير كفؤة بالنماذج الثلاثة للكفاءة، ولا يمكن تعميم

الاستنتاجات نظراً لقلّة البيانات واختلاف الشركات من حيث البداية، وهذا يؤثر بكمية المخرجات، وبالتالي تحيز درجة الكفاءة.

وعليه، واستناداً لكل ما تم استعراضه في هذا البحث توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة توافر قنوات توصيل فعالة لعدم قدرة شركات التأمين للوصول إلى سوق محدودى الدخل مباشرة كالجمعيات الخيرية ومؤسسات التمويل متناهي الصغر وهيئات البريد والبنوك، وغيرها .

- تصميم نماذج وثائق مبسطة للعملاء، وإعفاء الأقساط من رسوم الإشراف والرقابة على التأمين، والتعميم من خلال الدعم السياسي، وخلق الوعي بالتأمين متناهي الصغر للعميل، وأنه يقدم رفاهية لا يمكن الحصول عليها بوسائل أخرى. ومنتجاته أقل تكلفة بكثير من المنتجات التقليدية، وبالتالي تمتد الحماية لسوق أوسع بكثير، بالإضافة إلى تسهيل الإجراءات الخاصة بالمطالبات وسرعة تسويتها.

- تفعيل شركات القطاع الخاص والعام بحيث يكون أكثر كفاءة لمواجهة الأزمات والمخاطر وخلق الوعي التأمينى بين مراقبي التأمين والشركات ومؤسسات التمويل متناهي الصغر، والإستفادة من خبرات الدول والمنظمات الدولية في استحداث الأساليب الخاصة بتصميم وتوزيع منتجات التأمين متناهي الصغر، والتأكد من ممارسة المبادئ وتطبيق مؤشرات تقييم الاداء المالي والغير مالى وضرورة التوسع في المزايا التأمينية المقدمة، والوضوح لشروط الوثائق، و الإهتمام بدعم وتدريب الجهاز التسويقي في الشركة، وتطوير إطار تشريعي ورقابي محدد للتأمين متناهي الصغر، يحفظ حقوق المستفيدين والمزودين، ويحفز نمو السوق، ورصد وتقييم أداء السوق بانتظام، وإجراء التعديلات اللازمة لضمان جودة الخدمة وكفاءة العملية وإجراء التقييم المالي للتأمين متناهي الصغر بشكل دوري.

- تقديم منتجات التكافل متناهي الصغر لتزيد من انتشار التأمين بين فئات الدخل المنخفض الذين قد يترددون في شراء التأمين التقليدي لإعتبارات دينية.

- التقييم المالي للتأمين متناهي الصغر بغرض تحسين جودة الخدمات المالية وتقديم حماية مالية للفئات الأكثر ضعفاً في المجتمع و يتيح التحليل المالي للشركات فهم أوضاعها المالية الراهنة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتوقع المشكلات المحتملة في المستقبل واتخاذ الإجراءات الوقائية، ونظراً لعدم وجود بيانات كافية نوصي بتغيير بعض الخيارات الإدارية وتحسين بعض الأدوات المالية المستخدمة في إدارة الاخطار.

- اكتساب نظرة ثاقبة إضافية في إدارة الأداء الاجتماعي للتأمين متناهي الصغر على أساس مستمر ويهدف هذا البحث إلى التطور جنباً إلى جنب مع التعلم، يتم تشجيع ممارسو التأمين على تطبيق المبادئ والمؤشرات داخل مؤسساتهم وإرسال ملاحظاتهم إلى مجموعة عمل الأداء بشبكة التأمين متناهي الصغر على موقع الشبكة www.microinsurancenetwork.org وتأمل الباحثة وراء هذه المبادرة أن يتعلم متحملو المخاطر هذه الأدوات ويستخدمونها ويحسنونها لبناء قطاع تأمين متناهي الصغر أقوى وأكثر عدلاً وشفافية.

- الحث على اعتماد أسلوب تحليل مغلف البيانات في قياس كفاءة أداء شركات التأمين. متناهي الصغر - أن تقوم شركات التأمين غير الكفوة بوضع الخطط اللازمة لتحسين كفاءتها من خلال إما تخفيض المدخلات، أو من خلال زيادة المخرجات.

- أن تقوم الجهات الرقابية على الشركات بمتابعة مستويات الكفاءة النسبية للشركات ومدى معالجة أسباب عدم الكفاءة.

المراجع العربية:

١. أبو بكر، عيد أحمد و حافظ، محمد السيد (٢٠٢٠) استخدام أسلوب البوتستراپ ونماذج تحليل البيانات المغلفة على مرحلتين في تقدير الكفاءة النسبية لشركات تأمينات الأشخاص في السوق المصري،مجلة البحوث المالية والتجارية، ع ٣، ٦٢٩ - ٦٨٠.
٢. الدالي، أمل حسن (٢٠١٢) تفعيل الطلب على تأمين المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، جامعة سوهاج - كلية التجارة مج ٢٦، ع ٢.
٣. الرحمانى، هاجر بوزيان (٢٠٢٢) دراسة قياسية بأسلوب تحليل مغلف البيانات لكفاءة شركات التأمين على الأشخاص بالجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، مج ٨، ع ١، ١٩٥
٤. أمين، رجب أبو محمد (٢٠١٧) التحليل الإحصائي لمعدلات خسائر المشروعات الصغيرة بالتطبيق على الجمعية المصرية للتأمين التعاوني،مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة أسيوط - كلية التجارة، ع٦٢.
٥. بضياف، موساوي وبضياف، عبد الباقي (٢٠٢١) قياس كفاءة شركات التأمين على الأشخاص والأضرار الناشئة في السوق باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية مج ٨، ع ٢، ٢٤٥ - ٢٥٦.
٦. جزر، ماجد السيد، و الأمين، طارق حسن. (٢٠٢١). استخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات لقياس وتحسين الكفاءة النسبية للبنوك الإسلامية: دراسة مقارنة مع البنوك التقليدية والبنوك المختلطة في بعض الدول العربية. الفكر المحاسبي، مج ٢٥، ع ٢، ١ - ٤
٧. حسن، طارق النور. (٢٠١٨) أثر التأمين علي استدامة مشروعات التمويل الأصغر في السودان، مجلة كلية التجارة، جامعة النيلين ع ٦ .
٨. خليل، سماح سيد. (٢٠١٩) اقتراح وثيقة تأمين متناهي الصغر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة .
٩. عادل منير (2018) ندوة التأمين متناهي الصغر : إستراتيجية تطوير التأمين متناهي الصغر في مصر – الاستفادة من تجارب الآخرين " الهيئة المصرية للرقابة على التأمين .
١٠. عثمان، الأميرة سرور ،و أبو بكر، عيد أحمد، و حافظ، محمد. (٢٠٢١). استخدام أسلوب تحليل البيانات المغلفة في قياس الكفاءة المالية في شركات التأمين على الحياة في السوق المصري، مجلة الدراسات المالية والتجارية، ع ٣، ٣٠٥ - ٣٢٤ .
١١. مراد، انجي فاروق (٢٠١٣) دور التأمين متناهي الصغر في تدعيم عملاء التمويل الأصغر في مصر: دراسة ميدانية على عمليات مشروع بشار الخير بجمعية رجال الأعمال بأسيوط المصدر، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، الناشر: جامعة أسيوط - كلية التجارة ع ٥٥ .
١٢. معتصم محمود الجالودي، و بكير عامر عبد الفتاح. (٢٠١٩) قياس الكفاءة التقنية لشركات التأمين في الاردن باستخدام أسلوب تحليل البيانات المغلفة (DEA) خلال الفترة (٢٠٠٠ - ٢٠١٦) ، (عمادة البحث العلمي، المحرر) ، المجلة الاردنية للعلوم الاقتصادية، ٦(2) ، ١٦١ - ١٧٦.

المراجع الأجنبية:

1. Abel T. (2021)Examining the effects of agricultural income insurance on farmers in Burkina Faso *the Geneva Papers on Risk and Insurance, Issues and Practice*, 46:422–439.

2. Akomea-Frimpong, I., Boadi, C., and Owusu-Boafo, R. (2021). Determinants and challenges of supplying microlife insurance in Ghana, *Geneva Papers on Risk, and Insurance: Issues and Practice*.
3. Alhassan, A. & Magazi, N. (2021). Microinsurance and household asset welfare in South Africa. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 46(3), 358-382
4. Apostolakis G., Dijk G., and Drakos, P. (2015). Microinsurance performance – a systematic narrative literature review *Emerald Group Publishing Limited*, VOL. 15 NO. 1 2015, pp. 146-170,
5. Azman-Saini, W., Smith, P. (2011). "Finance and growth: new evidence on the role of insurance", *South African Journal of Economics*, Vol. 79 No. 2, pp. 111-127.
6. Banerjee, A., Duflo, E., and Hornbeck, R. (2014). Bundling health insurance and microfinance in India: There cannot be adverse selection if there is no demand. *American Economic Review*, 104(5), 291–297.
7. Bédécarrats F, Baur S, Lapenu C (2011)"Combining Social and Financial Performance: A Paradox?", *Valladolid, The Microcredit Summit*: www.cerise-microfinance.org/IMG/pdf/Combining_social-financial_perf-aradoxCERISE11-11-07.
8. Biener, C., Eling, M. (2011). "The performance of microinsurance programs: a data envelopment analysis", *Journal of Risk and Insurance*, Vol. 78 No. 1, pp. 83-115.
9. Caroline E. S.(2021). 'Risky Data' for Inclusive Microinsurance frastructures, first published: 15 June 2021.
10. Carolyn K., Helen W. and Len S.(2021). Can Parametric Microinsurance Improve the Financial Resilience of Low-Income *Households in the United States?* A Proof-of-Concept Examination Received:
11. Carter, M., Elabed, G., and Serfilippi, E. (2015). Behavioral economic insights on index insurance design. *Agricultural Finance Review*, 75(1).
12. Chen B., Frank Y., Michael R., (2019) ,Risk-revealing contracts for government-sponsored microinsurance Pacific-*Basin Finance Journal*, 57 101199.
13. Churchill C., (2016)."Protecting the Poor: A Micro insurance Compendium", *Geneva: International Labor Office*.
14. Churchill, C. (2002). Trying to understand the demand for microinsurance, *Journal of International Development*, 14(3), 381–387.
15. Churchill, C., Matul, M. Eds (2012). Protecting the poor: Amicroinsurance compendium Geneva: *International Labour Organization*, (Vol. II, pp. 8–39).
16. Claessens, S. (2006). "Access to financial services: a review of the issues and public policy objectives", *The World Bank Research Observer*, Vol. 21 No. 2, pp. 207-240
17. Cohen M. & Jennefer S. (2002). Micro insurance, Risk Management and Poverty", The Boulder Micro Insurance Training Program, *Clark University*.
18. David M., Martin E., (2021). Innovations in microinsurance research *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice* 46:325–330.
19. Donfouet, P., Makaudze, E., Mahieu, P. and Malin, E. (2011). "The determinants of the willingness-to-pay for community-based prepayment scheme in rural Cameroon", *International Journal of Health Care Finance and Economics*, Vol. 11 No. 3, pp. 209-220.

20. Dror D., Eling M (2021). Innovations in microinsurance research. - **Geneva Pap Risk Insur Issues Pract** - January 1, 46 (3); 325-330.
21. Dror, D. M.; Jacquier, C. (1999). "Micro-insurance: Extending health insurance to the excluded", in **International Social Security Review**, Vol. 52, No. 1.
22. Elham A, Alshebami AS (2022) the role of awareness in predicting the intention of microfinance entrepreneurs to buy microinsurance services in Yemen **Innovative Marketing**, Volume 18, Issue 2,
23. Eling, M., Pradhan, S., and Schmit, J. T. (2014). The determinants of microinsurance demand. **The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice**, 39(2), 224–263.
24. Garand D., Wipf J., (2010) "Performance Indicators for Microinsurance – A Handbook for Microinsurance Practitioners (2nd Edition)", ADA with the support of BRS and the Microinsurance Network. All quotes in this section are from Garand and Wipf,
25. **Global Microinsurance Market Outlook Report (2021): Compound Annual Growth Rate of 5.2% Forecast During 2021-2027**
26. Haiss, P., Sümegi, K. (2008). "The relationship between insurance and economic growth in Europe: a theoretical and empirical analysis", **Empirica**, Vol. 35 No. 4, pp. 405-431.
27. **International Journal of Poverty, Investment and Development**(2022)ISSN **2520-0453** (online) Vol.3, Issue 1, pp 13 - 22,
28. Janzen, S., A Carter, M., R(2019) After the Drought: The Impact of Microinsurance on Consumption Smoothing and Asset Protection. **American Journal of Agricultural Economics** Malden Vol. 101, Iss. 3, 651-671
29. Joseph O., Charles, K. (2016). Does Microcredit Increase Household Welfare in the Absence of Microinsurance? **World Development** Vol. 77, pp. 380–394.
30. Khuzhamov, E. Kozhevnikova, K.(2021). Features of the Development of Microinsurance in the Developing Countries' Insurance Markets, Moscow, **Russia / Springer Nature Switzerland AG**.
31. Kleibo M. (2009). An Introduction to Microinsurance The Microinsurance Innovation Facility for Palestine, International Labour Organization, and Jerusalem May, **Journal of Business and Management**, Vol. 9
32. Laurel E.(2016). Extending health insurance coverage to the informal sector: Lessons from a private micro health insurance scheme in Lagos, Nigeria Oct INT **J HEALTH PLAN M**.
33. Manje, L., Churchill, C. (2002). The demand for risk-managing financial services in low-income communities: evidence from Zambia, **Social Finance Working Paper**, No 31. Geneva: ILO.
34. Maria M., RETNO K.(2022). Insurance Literacy in Microinsurance Ownership among Instagram Users in Indonesia **Jurnal Sosial dan Pembangunan**, Unisba Press Volume: 38 No 1: 51-58
35. Mbawo, L. R (2019). Claims Handling in Microinsurance in Terms of the Policyholder Protection Rules University of Johannesburg (South Africa). **ProQuest Dissertations** Publishing.

36. McCord M. J. (2007). "Micro Insurance Provision in the World's 100 Poorest Countries", *Micro Insurance Centre, USA, IAIS and CGAP Working Group on Micro Insurance*, "Issues in Regulation and Supervision of Micro Insurance.
37. Microinsurance Network (2016). The world map of microinsurance – The landscape of Mortgages, *Journal of Finance*, 71(5), 2371–2416.
38. Mosley, P. (2003). "Microinsurance: scope, design and assessment of wider impacts", *IDS Bulletin*, Vol. 34 No. 4, pp. 143-155
39. Patel R, Walker G, Bhatt M, and Pathak V. (2017). The Demand for Disaster Microinsurance for Small Businesses in Urban Slums: **The Results of Surveys in Three Indian Cities**. - PLoS Curr; 9(1)
40. Renaldo A G, Bruno J, Hidalgo de Almeida, (2022) «Barriers in the microinsurance market in Brazil: a decreasing competition case», *Documentos de Trabajo IELAT*, N° 155.
41. Sandmark, T. (2013). Social Performance Indicators for Microinsurance. A Handbook for Microinsurance Practitioners, Luxembourg: BRS, GIZ, *Grameen Credit Agricole Foundation*, available at: www.microfact.org/social-performance
42. Siegel P., Alwang J., and Canagarajah S. (2001). "Viewing Micro insurance as social protection instrument" *World Bank*, Social Protection Unit, *Social Protection Discussion Paper* 116,
43. Subrato, B., Basri, S (2021) Competition reduces profitability: the case of the Indian life microinsurance industry, *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice* 46:383–398
44. Veeshan R., Wenmei G. and Alok K. (2021). The perception of climate change and the demand for weather-index microinsurance: evidence from a contingent valuation survey in Nepal, *Climate and Development, Journal homepage*
45. Wipf, J., Garand, D. (2010). *Performance Indicators for Microinsurance*, Geneva, *International Labour Office*. 2nd ed., ADA, Luxembourg Vol. II.
46. Yore R., Walker J. F. (2019). Microinsurance for disaster recovery: Business venture or humanitarian *The Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice*, Vol. 44, No. 3.
47. Yu Yan, Michael Faure. (2021). Government interventions in microinsurance: evidence from China, *the Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice* 46:440–467.
48. Zhang, X., Chen, Y., and Yao, Y. (2021) Dynamic information asymmetry in micro health insurance: implications for sustainability. *Geneva Papers on Risk and Insurance: Issues and Practice*.

المواقع الإلكترونية:

1. <http://www.microinsurancecenter.org>
2. <http://iresearch.worldbank.org/PovcalNet>
3. <http://www.star-microinsurance.gh.com>

ABSTRACT:

The research aims to evaluate the financial and non-financial performance of micro-insurance, using the ten main indicators to measure financial and social performance, as well as measuring performance and technical efficiency using the input-oriented data envelopment analysis method with its two models (CRS and VRS) during the year 2022-2023 for companies operating in micro-insurance in the Egyptian market. The inputs include total expenses and premiums, and the outputs include compensation, insurance activity surplus, and coverage ratio. The results showed that 6 companies, representing 40% of the companies, were fully efficient and achieved full operational efficiency according to the BCC and CCR models, while 7 companies were fully efficient according to one of the two models and only 2 companies were inefficient according to the three efficiency models. The state should pay greater attention to this branch of insurance. The study suggested calculating indicators for all companies operating in the field of micro-insurance. The study recommended the necessity of providing the necessary data to evaluate all companies for different periods.

Key word: micro-insurance -the Technical efficiency - the data envelopment analysis -the financial and non-financial performance_input-oriented