

المجلد 5 العدد 1 جوان 2026

Volume 5 Issue 1 June  
2026

ISSN 2830-9189

E-ISSN: 2830-9790



مجلة البصائر

للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

AL-BASAER JOURNAL  
OF ECONOMICS, COMMERCIAL  
AND MANAGEMENT SCIENCES  
RESEARCH

الاتجاهات الحديثة في التأمين متناهي الصغر وإدارة المخاطر المرتبطة به

Modern Trends in Microinsurance and Risk Management

د. ابن بوسحاقي فتيحة

جامعة الجزائر 3، البريد الإلكتروني: [fatihadahim@gmail.com](mailto:fatihadahim@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 2026/05/09؛ تاريخ القبول: 2026/06/16؛ تاريخ النشر: 2026/06/30

#### ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الاتجاهات الحديثة في التأمين متناهي الصغر وإدارة المخاطر المرتبطة به، من خلال استعراض الإطار المفاهيمي، وتحديد أنواع المخاطر التي تواجهه، وتحليل أبرز الاستراتيجيات والأساليب المبتكرة المعتمدة عالمياً في إدارتها. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل الأدبيات والدراسات السابقة والتقارير الدولية. خلصت النتائج إلى أن التطورات التكنولوجية، ولا سيما تقنيات التأمين الرقمي (InsurTech)، والتحليلات الضخمة، وحلول إعادة التأمين المبتكرة، تمثل اتجاهات رئيسية في تعزيز إدارة المخاطر للتأمين متناهي الصغر. كما توصلت الدراسة إلى أن نجاح هذه الاتجاهات يتطلب بيئة تنظيمية داعمة، وتثقيفاً تأمينياً مستمراً للمستفيدين. أوصت الدراسة بضرورة تبني نماذج تأمينية مرنة، وتكامل الجهود بين شركات التأمين، والهيئات الرقابية، ومنظمات المجتمع المدني لتوسيع نطاق التغطية وتحقيق الاستدامة المالية لهذا القطاع.

الكلمات المفتاحية : التأمين متناهي الصغر، إدارة المخاطر، الاتجاهات الحديثة، الشمول المالي، التأمين الرقمي.

تصنيف JEL : G22, G32, O33, G21, G23, O32

#### Abstract:

This study aims to analyze recent trends in microinsurance and the associated risk management practices, by reviewing the conceptual framework, identifying the types of risks faced, and analyzing the most prominent strategies and innovative methods adopted globally to address them. The research employed a descriptive-analytical approach through the examination of literature, previous studies, and international reports. The findings reveal that technological advancements—particularly in digital insurance (InsurTech), big data analytics, and innovative reinsurance solutions—represent key trends in enhancing risk management for microinsurance.

The study also concludes that the success of these trends requires a supportive regulatory environment and continuous insurance education for beneficiaries. It recommends adopting flexible insurance models and fostering collaboration among insurance companies, regulatory bodies, and civil society organizations to expand coverage and achieve financial sustainability in this sector.

**Keywords:** Microinsurance, Risk Management, Recent Trends, Financial Inclusion, Digital Insurance.

**Jel Classification Codes:** G22, G32, O33, G21, G23, O32

## 1. المقدمة:

يشكل التأمين متناهي الصغر إحدى الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي، إذ يستهدف فئات غالبا ما تكون خارج نطاق الخدمات المالية التقليدية. وتبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على إدارة المخاطر في هذا النوع من التأمين، باعتبارها عاملا حاسما لضمان استدامته، خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة.

شهدت صناعة التأمين خلال العقود الأخيرة تطورا ملحوظا في تنوع منتجاتها وأساليب تقديم خدماتها، بهدف تلبية الاحتياجات المتجددة للمجتمعات ومواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية. وبرز التأمين متناهي الصغر من بين الابتكارات والأساليب الجديدة لإدارة هذه المخاطر، كآلية تهدف إلى توفير الحماية التأمينية للفئات ذات الدخل المحدود والعاملين في القطاع غير الرسمي، بما يضمن لهم الحد الأدنى من الأمان الاقتصادي في مواجهة المخاطر. غير أن خصوصية هذا النوع من التأمين، من حيث طبيعة المستفيدين وحجم الأقساط والمنتجات الموجهة، أفرزت جملة من التحديات في مجال إدارة المخاطر، وهو ما دفع إلى البحث عن حلول مبتكرة تستند إلى التطورات التكنولوجية والتنظيمية الحديثة.

### ● إشكالية الدراسة

انطلاقا مما سبق، تبرز معالم الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة كما يلي:

ما هي أبرز الاتجاهات الحديثة في التأمين متناهي الصغر، وكيف يمكن توظيفها بفاعلية لتعزيز إدارة المخاطر المرتبطة به وتحقيق الاستدامة في قطاع التأمين متناهي الصغر؟

### ● فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية، ارتأينا صياغة الفرضيات التالية:

- 1- للتأمين متناهي الصغر خصائص مميزة تجعله يواجه أنماطا خاصة من المخاطر تختلف عن التأمين التقليدي؛
- 2- المخاطر التي تواجه التأمين متناهي الصغر يمكن تصنيفها إلى مخاطر تشغيلية، مالية، واجتماعية، لكل منها تأثير مباشر على الاستدامة؛
- 3- تساهم الاتجاهات الحديثة، مثل الرقمنة وتحليل البيانات الضخمة وإعادة التأمين المبتكر، في تحسين إدارة المخاطر في التأمين متناهي الصغر.

### ● أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق أهم الأهداف التالية:

- تحديد الإطار النظري للتأمين متناهي الصغر؛
- تصنيف وتحليل المخاطر التي تواجه هذا النوع من التأمين؛
- استعراض الاتجاهات الحديثة في إدارة هذه المخاطر؛

- تقديم توصيات عملية لتعزيز فعالية واستدامة التأمين متناهي الصغر.

### • منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة الأدبيات العلمية والتقارير الدولية وتحليل تجارب بعض الدول التي حققت تقدماً في مجال التأمين متناهي الصغر وإدارة مخاطره.

## 2. الإطار النظري للتأمين متناهي الصغر

يشكل التأمين متناهي الصغر أحد الابتكارات البارزة في صناعة التأمين خلال العقود الأخيرة، وقد جاء استجابة للحاجة إلى توفير حماية مالية للفئات ذات الدخل المحدود، خاصة في الدول النامية. لفهم آليات إدارة المخاطر في هذا المجال، من الضروري التطرق إلى الإطار المفاهيمي للتأمين متناهي الصغر، بما في ذلك تعريفه، خصائصه، أهدافه، وأهميته، إضافة إلى تتبع تطوره التاريخي على الصعيدين الدولي والمحلي.

### 1.2. مفهوم التأمين متناهي الصغر وأهدافه

أضحى التأمين متناهي الصغر أداة إستراتيجية لمواجهة المخاطر التي تهدد استقرار الفئات ذات الدخل المحدود، عبر تقديم تغطيات تأمينية ميسرة تتلاءم مع قدراتهم المالية وواقعهم المعيشي. ويكتسب التعمق في مفهومه وأهدافه أهمية خاصة لفهم إسهامه في دعم الشمول المالي، والحد من آثار الفقر، وتعزيز القدرة على الصمود أمام الأزمات.

#### 1.1.2. مفهوم التأمين متناهي الصغر

التأمين متناهي الصغر هو عقود تأمين مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الأفراد ذوي الدخل المنخفض، حيث يعتبر حماية الأشخاص ذوي الدخل المنخفض من مخاطر معينة مقابل سداد أقساط منتظمة تتناسب مع احتمالية وتكلفة تلك المخاطر (ويشير الخطر إلى نوع الحدث كالمشاكل الصحية والوفاة والأضرار التي تلحق بالممتلكات)، والتي يمكن أن يكون لها تأثير مالي على الشخص. فهو يعرف على أنه: "نظام تأميني يهدف إلى توفير تغطية تأمينية للفئات محدودة الدخل والعاملين في القطاع غير الرسمي، من خلال أقساط منخفضة تتناسب مع قدراتهم المالية، مقابل حماية من المخاطر الأساسية مثل المرض، الحوادث، الكوارث الطبيعية، وفقدان مصدر الدخل. (Churchill, 2006, p 12)

وقد عرفته الجمعية الدولية لمراقبي التأمين (IAIS) بأنه: "تأمين يستهدف الشرائح ذات الدخل المنخفض، ويستخدم إجراءات مبسطة في الاكتتاب وتسوية المطالبات، ويغطي مخاطر أساسية مقابل أقساط تتناسب مع قدرة هذه الشرائح على الدفع". (IAIS, 2015, p 4)

من خلال ما سبق، يمكن تعريف التأمين متناهي الصغر على أنه: "كل خدمة تأمينية تستهدف ذوي الدخل المنخفضة في مجالات تأمين الممتلكات والأشخاص، لحمايتهم من أخطار قد يتعرضون لها، مقابل سداد أقساط تتناسب مع طبيعة الخطر المؤمن عليه".

## 2.1.2. أهداف التأمين متناهي الصغر

يهدف التأمين متناهي الصغر إلى تحقيق جملة من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية التي تدعم الاستقرار المالي للفئات محدودة الدخل، وتعزز من قدرة المجتمعات على مواجهة المخاطر. وهي أهداف تتماشى مع استراتيجيات الشمول المالي وأجندة التنمية المستدامة، إذ تجمع بين حماية الأفراد وتمكينهم اقتصاديا. وفي العموم، يمكن تلخيص أهم هذه الأهداف في النقاط التالية: (Cohen & Sebstad, 2005, p 18)

- توفير الحماية التأمينية للفئات ذات الدخل المنخفض: يساعد التأمين متناهي الصغر في تمكين الأفراد من مواجهة المخاطر الصحية، الحوادث، الكوارث الطبيعية، أو فقدان مصدر الدخل، بما يقلل من آثارها السلبية على حياتهم؛
- تعزيز الشمول المالي: عبر إدماج الفئات المهمشة في النظام المالي من خلال منحهم إمكانية الحصول على منتجات تأمينية مناسبة، مما يساهم في تقليص الفجوة المالية؛
- الحد من الفقر والهشاشة الاقتصادية: من خلال حماية الأصول والممتلكات، وتقليل الحاجة إلى اللجوء للاقتراض عالي الفائدة أو بيع الممتلكات بعد الأزمات؛
- دعم الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي: بما يعني زيادة قدرة المجتمعات على التكيف مع الصدمات الاقتصادية والاجتماعية، مما يعزز الاستقرار العام؛
- تشجيع ريادة الأعمال والاستثمار: يؤدي التأمين متناهي الصغر إلى خلق بيئة أكثر أمانا لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر، وتشجيعهم على التوسع أو الابتكار دون الخوف من الخسائر المفاجئة؛
- دعم السياسات الحكومية في الحماية الاجتماعية: من خلال العمل كأداة مساندة لبرامج الحماية الاجتماعية التي تنفذها الحكومات، مما يقلل الضغط على الموارد العامة.

## 2.2. خصائص التأمين متناهي الصغر وأهميته

يتميز التأمين متناهي الصغر بخصائص تجعله نموذجاً فريداً في منظومة الخدمات المالية، حيث يجمع بين البساطة في الإجراءات، وانخفاض الأقساط، ومرونة المنتجات بما يتلاءم مع احتياجات الفئات الهشة. وتأتي دراسة هذه الخصائص وأهميتها لتبسيط الضوء على دوره الحيوي في توفير الحماية المالية، وتعزيز الشمول التأميني، ودعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية في البيئات التي تتسم بضعف البنية المالية التقليدية.

### 1.2.2. خصائص التأمين متناهي الصغر

يتمتع التأمين متناهي الصغر بخصائص عديدة تؤهله لأن يكون أداة مالية مناسبة للفئات ذات الدخل المحدود، وأن يساعد على تعزيز الشمول المالي. تتعلق هذه الخصائص بتصميم المنتج، وآليات التوزيع، وطبيعة التغطية، وتستند في الغالب إلى تبسيط الإجراءات وتقليل التكاليف. من أبرزها: (Churchill & Matul, 2012, p 5)

- انخفاض قيمة الأقساط التأمينية: حيث يتم تحديد أقساط منخفضة تتماشى مع القدرة المالية للعملاء المستهدفين، وهو ما يضمن قابلية الوصول إلى المنتج التأميني دون إرهاق ميزانية المستفيدين؛
- محدودية مبالغ التغطية التأمينية: يكون سقف التعويضات منخفض نسبيا مقارنة بالتأمين التقليدي، نتيجة طبيعة الأقساط الصغيرة، مما يحافظ على التوازن المالي لشركات التأمين؛
- بساطة الشروط والوثائق: يتم صياغة العقود بلغة واضحة، مع تقليل البنود المعقدة، لتسهيل فهمها من قبل العملاء محدودي الثقافة المالية؛
- تنوع التغطية التأمينية: يشمل التأمين متناهي الصغر تغطية مخاطر متعددة مثل الحوادث، الأمراض، الوفاة، وفقدان الممتلكات، بهدف تلبية الاحتياجات الفعلية للعملاء؛
- الاعتماد على قنوات توزيع بديلة: غالبا ما يتم تسويق هذه المنتجات عبر منظمات التمويل الأصغر، الجمعيات الأهلية، أو شركات الاتصالات، لتقليل تكاليف التوزيع والوصول إلى المناطق النائية؛
- المرونة في الدفع: يمكن دفع الأقساط على دفعات صغيرة أو وفقا للمواسم (خصوصا في التأمين الزراعي)، مما يتناسب مع تدفق دخل العملاء؛
- التركيز على الفئات المستبعدة ماليا: يستهدف التأمين متناهي الصغر الشرائح التي لا تصلها خدمات التأمين التقليدي، مما يجعله أداة رئيسية لتعزيز الشمول المالي.

## 2.2.2. أهمية التأمين متناهي الصغر

- يشكل التأمين متناهي الصغر أداة استراتيجية لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي للفئات ذات الدخل المحدود، كونه يوفر مظلة حماية مالية ضد المخاطر التي قد تعصف بمصادر دخلهم المحدودة. وتنعكس أهميته على عدة مستويات: الأفراد، المؤسسات، المجتمع، والاقتصاد الكلي، بما يعزز من أهداف التنمية المستدامة ويعالج فجوات الشمول المالي، حيث يساهم في:
- دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة: يلعب التأمين متناهي الصغر دورا هاما في حماية أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة من المخاطر المالية التي قد تواجههم، مثل الحرائق والسرقات والكوارث الطبيعية، ويمكن أن يشجع هذا النوع من التأمين أصحاب المشاريع على توسيع أعمالهم وخلق فرص عمل جديدة، مما يساهم في النمو الاقتصادي الشامل؛
- تحسين مستويات المعيشة: يوفر التأمين متناهي الصغر للأفراد ذوي الدخل المنخفض شبكة أمان مالية، مما يساعدهم على تغطية نفقات الرعاية الصحية والتعليم والاحتياجات الأساسية الأخرى، ويساهم ذلك في تحسين مستويات المعيشة وخفض معدلات الفقر في المجتمع؛
- تعزيز الشمول المالي: يتيح التأمين متناهي الصغر لكافة الأفراد الذين لا يتمتعون بخدمات مالية تقليدية، مثل الحسابات المصرفية والقروض، فرصة للمشاركة في النظام المالي الرسمي، ويساهم ذلك في تعزيز الشمول المالي، وهو أحد أهم أهداف التنمية المستدامة؛

- خلق فرص عمل جديدة: يتطلب قطاع التأمين متناهي الصغر وجود شبكة واسعة من الموزعين والوسطاء، مما يساهم في خلق فرص عمل جديدة في مختلف أنحاء البلاد؛
- تشجيع النشاط الاقتصادي وتخفيض الاستثمار: يشجع التأمين متناهي الصغر على الاستثمار مع توافر الحماية التأمينية، حيث يصبح الأفراد أكثر استعدادا لخوض مشاريع جديدة أو التوسع في أنشطتهم الاقتصادية، مما يساهم في دعم النمو الاقتصادي عبر الحد من تأثير الأزمات الفردية على النشاط الاقتصادي الكلي؛ (Ledgerwood, 2012, p 76)
- تخفيف العبء عن شبكات الأمان الاجتماعي الحكومية: يخفف التأمين متناهي الصغر من الضغط على الموازنات العامة، حيث يعتمد الأفراد على التعويضات التأمينية بدلا من المساعدات الطارئة الحكومية؛
- المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة: يتقاطع التأمين متناهي الصغر مع أهداف التنمية المستدامة، خصوصا منها المتعلقة بالقضاء على الفقر "الهدف 1" وتعزيز العمل اللائق والنمو الاقتصادي "الهدف 8". (UNDP, 2016)

### 3.2. التطور التاريخي للتأمين متناهي الصغر

يمثل التطور التاريخي للتأمين متناهي الصغر انعكاسا لتنامي الوعي العالمي بأهمية توفير أدوات حماية مالية للفئات المهمشة، حيث انتقل من مبادرات محلية بسيطة تديرها المجتمعات المحلية والمنظمات غير الحكومية، إلى صناعة متكاملة مدعومة بتشريعات وطنية وأطر تنظيمية دولية. وفهم هذا المسار التطوري يتيح استيعاب العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي أسهمت في تشكيل ملامح هذا القطاع وتعزيز دوره في التنمية المستدامة

#### 1.3.2. على المستوى الدولي

شهد التأمين متناهي الصغر تطورا ملحوظا على المستوى الدولي، متأثرا بالتحويلات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفها العالم منذ النصف الثاني من القرن العشرين. ففي بداياته، ظهر هذا النمط التأميني على شكل مبادرات أهلية محلية، تقودها منظمات المجتمع المدني والتعاونيات في آسيا وأفريقيا وأمريكا اللاتينية، بهدف حماية الفئات الهشة من المخاطر اليومية كالأضرار وفقدان الدخل والكوارث الطبيعية. وقد تميزت هذه المرحلة الأولى بالاعتماد على الثقة المجتمعية والتمويل الذاتي، وغياب الأطر التشريعية الرسمية.

مع مطلع تسعينيات القرن العشرين، بدأ الاهتمام الدولي بالتأمين متناهي الصغر يتزايد، حيث تبنت منظمات مثل منظمة العمل الدولية (ILO) والبنك الدولي برامج متخصصة لدمجه في سياسات الشمول المالي، مدعومة بدراسات وأبحاث ميدانية أبرزت دوره في التخفيف من حدة الفقر وتعزيز الاستقرار الاقتصادي للأسر محدودة الدخل.

وفي العقدين الأخيرين، دفع التقدم التكنولوجي والتحول الرقمي هذا القطاع نحو مرحلة جديدة، حيث تم إدخال تقنيات الدفع عبر الهاتف المحمول، ومنصات الاكتتاب الرقمية، ونظم إدارة المطالبات الإلكترونية، ما ساهم في خفض التكاليف التشغيلية وتوسيع قاعدة المستفيدين. كما ساعدت التجارب الناجحة في بلدان مثل الهند وكينيا والفلبين على صياغة أطر تنظيمية أكثر

وضوحاً، وتشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص، مما جعل التأمين متناهي الصغر جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات التنمية المستدامة لدى العديد من الدول النامية والمتوسطة الدخل. (Roth et al., 2007, p 5)

### 2.3.2. على المستوى العربي

عرف العالم العربي دخول التأمين متناهي الصغر في وقت متأخر نسبياً مقارنة بالتجارب الدولية الرائدة، حيث بدأت ملامحه الأولى تظهر مع مطلع الألفية الثالثة، مدفوعة بزيادة الاهتمام بقضايا الشمول المالي وتمكين الفئات الهشة، خصوصاً النساء والشباب العاملين في القطاع غير الرسمي. في البداية، ارتبط هذا النمط التأميني بمبادرات متفرقة أطلقتها جمعيات أهلية ومنظمات غير حكومية بالتعاون مع مؤسسات التمويل الأصغر، وتركزت بشكل أساسي على التأمين الصحي البسيط، وتأمين القروض متناهية الصغر ضد مخاطر التعثر أو الوفاة.

ومع مرور الوقت، بدأت بعض الدول العربية -مثل مصر، المغرب، الأردن، وتونس- في إدراج التأمين متناهي الصغر ضمن أطرها التشريعية والتنظيمية، من خلال تعديل قوانين التأمين القائمة أو إصدار لوائح خاصة تنظم المنتجات التأمينية الموجهة لذوي الدخل المحدود. وقد شجعت هذه الخطوات دخول شركات التأمين التجارية إلى هذا القطاع، مما ساهم في تنويع المنتجات لتشمل التأمين الزراعي، والتأمين على الممتلكات الصغيرة، والتأمين ضد الحوادث والكوارث الطبيعية. (AFI, 2019, p 22)

ورغم هذه التطورات، لا يزال انتشار التأمين متناهي الصغر في المنطقة العربية محدوداً مقارنة بالأسواق الآسيوية والأفريقية، نتيجة تحديات تتعلق بضعف الثقافة التأمينية، وغياب البيانات الدقيقة عن الفئات المستهدفة، إضافة إلى القيود التشريعية في بعض الدول. إلا أن تنامي الاهتمام الإقليمي بدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتزايد استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech)، يفتح آفاقاً واعدة لتوسيع نطاق هذا النوع من التأمين وتعزيز دوره في الحد من الفقر وتحقيق الاستقرار الاجتماعي.

### 3. المخاطر المرتبطة بالتأمين متناهي الصغر وكيفية إدارتها

رغم المزايا الاجتماعية والاقتصادية للتأمين متناهي الصغر، إلا أن التأمين متناهي الصغر يواجه مجموعة من المخاطر التي قد تهدد استدامته المالية وقدرته على تحقيق أهدافه. وتنبع هذه المخاطر من طبيعة الفئة المستهدفة، وضآلة الأقساط، وضعف الثقافة التأمينية، إضافة إلى التحديات الاقتصادية والتشغيلية. من هنا، يعد تحليل هذه المخاطر خطوة أساسية لفهم كيفية إدارتها وتبني استراتيجيات فعالة للحد من تأثيرها. تشمل المخاطر المرتبطة بالتأمين متناهي الصغر عدة جوانب، من بينها:

#### 1.3.1. المخاطر المرتبطة بالتأمين متناهي الصغر

رغم الأهمية المتزايدة للتأمين متناهي الصغر في تعزيز الشمول المالي وتوفير الحماية للفئات محدودة الدخل ضد مختلف المخاطر، إلا أن هذا النوع من التأمين يواجه جملة من التحديات والمخاطر التي قد تؤثر على استدامته وكفاءته. وتنبع هذه المخاطر من طبيعة الفئة المستهدفة، وضآلة الأقساط، وضعف الثقافة التأمينية، إلى جانب التحديات الاقتصادية والتشغيلية. كما تشمل هذه المخاطر جوانب تقليدية وأخرى حديثة مرتبطة بالتحول الرقمي والتغيرات المناخية والسلوكية، ومن أبرزها:

#### 1.1.3. المخاطر التشغيلية

تشير المخاطر التشغيلية إلى المخاطر الناتجة عن أخطاء في العمليات الداخلية، أو قصور في النظم الإدارية، أو ممارسات غير سليمة من قبل الأطراف المعنية.

- مخاطر الاحتيال وسوء الإدارة: قد يتعرض التأمين متناهي الصغر لعمليات احتيال من بعض العملاء أو الوسطاء، إضافة إلى احتمالية سوء الإدارة من قبل شركات التأمين، مما يضر بسمعة القطاع ويؤثر على الثقة به؛ (Churchill & Matul, 2012)
- مخاطر عدم الكفاية في إدارة المطالبات: نظرا لصغر قيمة وثائق التأمين، تجد الشركات أحيانا صعوبة في معالجة المطالبات بكفاءة، إذ يمكن أن تتجاوز تكاليف المعالجة قيمة التعويض نفسه، مما يؤثر على الجدوى الاقتصادية للخدمة. (Ledgerwood et al, 2013)

### 2.1.3. مخاطر السوق

- تنشأ هذه المخاطر نتيجة لتقلبات في العوامل الاقتصادية الكلية التي تؤثر على ربحية شركات التأمين واستقرارها المالي.
- تقلبات أسعار الفائدة: تؤثر تغيرات أسعار الفائدة على عوائد استثمارات شركات التأمين، خاصة إذا كانت تتركز في أدوات مالية طويلة الأجل؛ (IAIS, 2017)
  - مخاطر التضخم: يؤدي التضخم إلى تآكل القيمة الحقيقية للأقساط التي يدفعها العملاء، ويزيد من تكلفة التعويضات، مما يقلص هامش الربح؛
  - مخاطر أسعار الصرف: في حال عمل شركات التأمين في أسواق متعددة بعملة مختلفة، فإن تقلبات أسعار الصرف قد تخلق فجوات مالية تؤثر على قدرتها على الوفاء بالتزاماتها.

### 3.1.3. مخاطر الائتمان

- وهي المخاطر التي تتعلق بقدرة العملاء أو الشركاء على الإيفاء بالتزاماتهم المالية اتجاه شركات التأمين.
- عدم القدرة على سداد الأقساط: قد يواجه بعض العملاء صعوبات مالية تحول دون دفع الأقساط، مما يؤدي إلى انخفاض الإيرادات وتراكم الخسائر؛ (Ledgerwood et al., 2013)
  - عدم القدرة على استرداد الديون: قد تتعذر عملية تحصيل المستحقات من العملاء المتعثرين، خاصة في غياب ضمانات أو آليات قانونية فعّالة.

### 4.1.3. المخاطر القانونية والتنظيمية

- وهي مخاطر ترتبط بالأطر التشريعية والرقابية التي تحكم نشاط التأمين متناهي الصغر.
- التشريعات واللوائح: في كثير من البلدان النامية، قد تفتقر التشريعات إلى الوضوح أو التخصص بما يتلاءم مع طبيعة هذا النوع من التأمين، مما يخلق حالة من عدم اليقين القانوني؛ (IAIS, 2017)
  - المسؤولية القانونية: وهي تحمل شركات التأمين تبعات قانونية نتيجة أخطاء أو إهمال في تقديم الخدمة أو إدارة التعويضات.

### 5.1.3. المخاطر التكنولوجية والأمن السيبراني

في ظل التحول الرقمي، برزت مخاطر جديدة أصبحت تمثل تحديًا حقيقيًا أمام كفاءة واستمرارية خدمات التأمين متناهي الصغر، خاصة مع الاعتماد المتزايد على المنصات الرقمية والبيانات الضخمة:

- الهجمات السيبرانية وتسريب البيانات:

تتعرض الأنظمة الرقمية لشركات التأمين لمخاطر الاختراق والهجمات الإلكترونية التي قد تؤدي إلى تسريب بيانات حساسة تتعلق بالعملاء. مما يؤثر مباشرة على ثقة المستفيدين في الخدمات التأمينية.

- الأعطال التقنية وتعطيل الخدمات:

قد تؤدي الأعطال في الأنظمة المعلوماتية أو التطبيقات الرقمية إلى توقف تقديم الخدمات أو تأخر معالجة العمليات، مثل تسجيل العقود أو تسوية المطالبات. وتزداد حدة هذا الخطر في البيئات التي تعتمد بشكل شبه كلي على الحلول الرقمية دون وجود بدائل تقليدية.

- مخاطر انتهاك خصوصية البيانات:

أصبحت حماية خصوصية العملاء مسألة حساسة، حيث يمكن أن يؤدي سوء استخدام البيانات أو ضعف أنظمة الحماية إلى انتهاك حقوق الأفراد. كما أن ذلك قد يعرض الشركات لمساءلات قانونية ويؤثر سلبًا على سمعتها.

### 6.1.3. المخاطر المناخية والبيئية

تزايدت أهمية هذه المخاطر في السنوات الأخيرة نتيجة التغيرات المناخية المتسارعة، مما جعلها من أبرز التحديات التي تواجه التأمين متناهي الصغر، خاصة في القطاعات الزراعية والريفية:

- ارتفاع تواتر الكوارث الطبيعية:

أدى تغير المناخ إلى زيادة حدة وتكرار الكوارث مثل الفيضانات والجفاف والعواصف، وهو ما يرفع من حجم المطالبات التأمينية بشكل مفاجئ. وقد يؤدي ذلك إلى ضغط كبير على القدرات المالية لشركات التأمين.

- صعوبة التنبؤ بالخسائر:

تتسم المخاطر المناخية بدرجة عالية من عدم اليقين، مما يجعل من الصعب تقدير احتمالات وقوعها أو حجم الخسائر الناتجة عنها بدقة. وهذا يعقد عملية التسعير ويزيد من مخاطر عدم كفاية الأقساط.

- التركيز الجغرافي للمخاطر:

غالبًا ما يتركز المؤمن عليهم في مناطق جغرافية محددة، خاصة في المجتمعات الريفية، مما يؤدي إلى تعرض عدد كبير منهم لنفس الخطر في وقت واحد. وهذا يحد من فعالية مبدأ توزيع المخاطر ويزيد من الخسائر الجماعية.

### 7.1.3. المخاطر السلوكية

ترتبط هذه المخاطر بطبيعة سلوك الأفراد المستهدفين وخصائصهم الاجتماعية والاقتصادية، وتعد من التحديات غير المرئية التي تؤثر على فعالية التأمين متناهي الصغر:

- **ضعف الثقة في التأمين:**

قد يعاني العديد من الأفراد من نقص الثقة في شركات التأمين نتيجة تجارب سلبية سابقة أو نقص الشفافية في التعامل. ويؤدي ذلك إلى ضعف الإقبال على المنتجات التأمينية.

- **سوء فهم المنتجات:**

غالبًا ما تكون المنتجات التأمينية غير مفهومة بشكل جيد من قبل الفئات المستهدفة، خاصة في ظل ضعف الثقافة المالية. وقد يؤدي ذلك إلى توقعات غير واقعية أو سوء استخدام للخدمات.

- **عدم الالتزام بالعقود:**

قد لا يلتزم بعض العملاء بشروط العقود، سواء من حيث دفع الأقساط أو احترام بنود التغطية، نتيجة ضعف الوعي أو الظروف الاقتصادية. ويؤثر ذلك على استقرار النظام التأميني.

### 8.1.3. مخاطر الاستدامة المالية

تعد الاستدامة المالية من أبرز التحديات التي تواجه التأمين متناهي الصغر، نظرًا لخصوصية هذا القطاع واعتماده على فئات ذات قدرة مالية محدودة:

- **انخفاض هوامش الربح:**

بسبب صغر قيمة الأقساط، تواجه شركات التأمين صعوبة في تحقيق أرباح كافية تغطي التكاليف التشغيلية والمخاطر المحتملة. وهذا قد يحد من قدرتها على التوسع والاستمرار.

- **ارتفاع التكاليف التشغيلية:**

تشمل هذه التكاليف مصاريف التوزيع، وإدارة العقود، ومعالجة المطالبات، والتي قد تكون مرتفعة مقارنة بحجم الأقساط المحصلة. ويؤثر ذلك على الكفاءة الاقتصادية للخدمة.

- **الاعتماد على الدعم الخارجي:**

في كثير من الحالات، يعتمد التأمين متناهي الصغر على دعم حكومي أو تمويل من منظمات دولية لضمان استمراريته. إلا أن هذا الاعتماد قد يشكل خطرًا في حال تراجع هذا الدعم أو توقفه.

### 9.1.3. تحديات ومخاطر أخرى

- تتمثل هذه التحديات والمخاطر في مجموعة العقبات التي قد تحد من فعالية وانتشار التأمين متناهي الصغر، والتي نلخصها في أهم النقاط التالية: (Churchill & Matul, 2012)
- نقص الوعي التأميني: يفتقر العديد من العملاء المحتملين للمعرفة بفوائد التأمين وأهميته، مما يحد من الإقبال عليه؛
  - ارتفاع تكاليف الوصول إلى العملاء: خاصة في المناطق الريفية أو النائية، حيث تتطلب عمليات التسويق والتوزيع موارد إضافية؛
  - تصميم منتجات غير مناسبة: في بعض الحالات، لا تتوافق المنتجات المطروحة مع احتياجات العملاء أو ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية، مما يقلل من فعاليتها؛
  - ضعف البنية التحتية: يشمل ذلك ضعف شبكات الاتصال، أو النقص في الأنظمة الرقمية، مما يعرقل إدارة العمليات؛
  - مخاطر الكوارث الطبيعية: مثل الفيضانات أو الجفاف أو الزلازل، التي قد تتسبب في خسائر ضخمة إذا كانت تغطي مناطق واسعة وتؤثر على عدد كبير من المؤمن عليهم في آن واحد.

### 2.3. كيفية إدارة المخاطر في التأمين متناهي الصغر

- تعد إدارة المخاطر ركيزة أساسية لضمان استدامة التأمين متناهي الصغر وكفاءته، نظرا لتنوع التحديات التي يواجهها هذا القطاع وحساسية الفئات المستفيدة منه. يتطلب الأمر اتباع نهج شاملا يدمج بين التقييم الاستباقي للمخاطر وتطوير استراتيجيات وقائية، وتوظيف التكنولوجيا لتعزيز القدرة التشغيلية. وفيما يلي أبرز الممارسات التي يمكن أن تتبناها شركات التأمين في إطار إدارة المخاطر:
- تحليل المخاطر: يقوم على تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على العمليات، وتقييم احتمال وقوعها وحجم تأثيرها، باستخدام أدوات مثل تحليل الحساسية أو تحليل السيناريوهات. (Churchill & Matul, 2012) يساعد ذلك على وضع أولويات واضحة في التعامل مع المخاطر الأكثر تهديدا؛
  - تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر: تتضمن وضع خطط شاملة لتخفيف آثار المخاطر والتحوط ضدها، مثل إعادة التأمين، أو اعتماد احتياطات مالية، أو وضع سياسات أكثر صرامة في الاكتتاب؛ (IAIS, 2017)
  - التنوع: يشمل تنوع محافظ التأمين والاستثمارات لتجنب التركيز المفرط على نوع واحد من العملاء أو المنتجات أو الأسواق، مما يقلل من أثر أي خسارة محتملة؛ (Ledgerwood et al., 2013)
  - بناء علاقات قوية مع العملاء: يعتمد على تطوير قنوات تواصل فعالة مع العملاء، وتوفير خدمات ما بعد البيع، وتعزيز الوعي التأميني، مما يزيد من ثقة العملاء وولائهم ويحد من المخاطر السلوكية؛
  - الاستثمار في التكنولوجيا: يتيح استخدام الأنظمة الرقمية وأدوات إدارة البيانات تحسين كفاءة العمليات، وخفض تكاليف المعاملات، وتسريع معالجة المطالبات، إضافة إلى تحسين القدرة على جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق.

#### 4. الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر المرتبطة بالتأمين منتهي الصغر

شهد قطاع التأمين منتهي الصغر خلال العقدین الأخيرین تحولات جوهرية في استراتيجيات وأدوات إدارة المخاطر، مدفوعا بالتطور التكنولوجي، والابتكار المالي، والاندماج المؤسسي بين مختلف الفاعلين في السوق. هذا التطور جاء استجابة للتحديات الخاصة التي يواجهها هذا القطاع، وعلى رأسها محدودية الأقساط المدفوعة، وضآلة الاحتياطيات المالية، وارتفاع تكلفة الوصول إلى العملاء في المناطق النائية. ولضمان الاستدامة وتوسيع قاعدة المستفيدين، اعتمدت شركات التأمين والمبادرات التنموية على حزمة من الاتجاهات الحديثة التي يمكن تصنيفها إلى ثلاثة محاور رئيسية: التطورات التكنولوجية، تعزيز الشراكات والتكامل المؤسسي، والابتكار في تصميم المنتجات التأمينية.

##### 1.4. التوجهات التكنولوجية في إدارة المخاطر

أصبحت التكنولوجيا الحديثة بمثابة العمود الفقري لاستراتيجيات إدارة المخاطر في التأمين منتهي الصغر، إذ تتيح تجاوز العقبات التقليدية، وتسهم في تسريع الإجراءات وخفض التكاليف وتحسين دقة التحليل.

##### 1.1.4. التحول الرقمي في عمليات الاكتتاب والمطالبات

يمثل التحول الرقمي أداة أساسية لتقليل التعقيد الإداري وزيادة سرعة معالجة الطلبات والمطالبات، مما يرفع من كفاءة العمليات ويعزز رضا العملاء. يتم ذلك من خلال:

- تبسيط الإجراءات عبر استخدام تطبيقات الهواتف الذكية لتسجيل العملاء وإدارة الوثائق إلكترونياً، مما يقلل الاعتماد على المستندات الورقية ويحد من الأخطاء البشرية.
- تسريع التسويات من خلال المنصات الإلكترونية التي تسمح برفع المطالبات ومتابعتها لحظياً، مما خفض زمن التسوية في بعض التجارب بنسبة تصل إلى 60%. (Microinsurance Network, 2020, p 18)

##### 2.1.4. تحليل البيانات الضخمة (Big Data)

يوفر تحليل البيانات الضخمة إمكانية فهم عميق لسلوك العملاء والمخاطر المحتملة، عبر استثمار كم هائل من البيانات المتاحة من مصادر متنوعة عن طريق توظيف الخوارزميات للتنبؤ بالمخاطر واكتشاف الأنماط السلوكية. مثال: مبادرة BIMA في إفريقيا التي تعتمد على بيانات شركات الاتصالات لتقييم أهلية العملاء.

##### 3.1.4. تقنية البلوك تشين (Blockchain)

تعد البلوك تشين من التقنيات الموثوقة لضمان الشفافية وتقليل فرص الاحتيال في المعاملات التأمينية. تتمثل في استخدام العقود الذكية لتبسيط وتسريع التسويات. (World Bank, 2018, p 47)

مثال: التجربة الهندية التي ربطت بيانات المستفيدين بسجلات حكومية عبر البلوك تشين، مما خفض المطالبات الاحتمالية بنسبة 25%.

#### 4.1.4. الذكاء الاصطناعي (AI)

يتيح الذكاء الاصطناعي أتمتة عمليات الاكتتاب وتحليل المطالبات بكفاءة عالية، مما يقلل من التكاليف ويزيد من دقة التقييم، من خلال تطبيق أنظمة التقييم الآلي لتسريع الاكتتاب.

مثال: اعتماد شركات في الفلبين على روبوتات محادثة مدعومة بالذكاء الاصطناعي لخدمة العملاء على مدار الساعة.

#### 2.4. الشراكات والتكامل المؤسسي كآلية لإدارة المخاطر

نظرا لمحدودية موارد مزودي التأمين متناهي الصغر، فإن بناء شراكات إستراتيجية يتيح الاستفادة من شبكات التوزيع الجاهزة وخفض التكاليف وتعزيز الانتشار.

#### 1.2.4. الشراكة مع مؤسسات التمويل الأصغر

يتيح التعاون مع مؤسسات التمويل الأصغر الوصول إلى عملاء لديهم تاريخ مالي موثق، والاستفادة من قواعد بيانات العملاء وشبكات الفروع القائمة مما يقلل المخاطر الائتمانية. (IAIS, 2015, p 27)

مثال: تعاون FINCA International مع شركات التأمين في أوغندا.

#### 2.2.4. التعاون مع شركات الاتصالات

تمثل شركات الاتصالات قناة فعالة للوصول إلى العملاء في المناطق النائية، حيث يتم تقديم التأمين عبر خدمات الدفع بالهاتف المحمول مع ضمان سرعة تحصيل الأقساط.

#### 3.2.4. الشراكات مع الحكومات والمؤسسات الدولية

تسمح الشراكات مع الحكومات والمؤسسات الدولية بإدراج منتجات التأمين ضمن البرامج الوطنية، حيث يضمن التعاون مع الحكومات والمؤسسات الحكومية دمج التأمين متناهي الصغر ضمن منظومة الحماية الاجتماعية، مما يوسع التغطية ويحد من المخاطر النظامية.

#### 3.4. الابتكار في تصميم المنتجات وإدارة المخاطر

يعتمد نجاح التأمين متناهي الصغر على تصميم منتجات مرنة تتكيف مع واقع العملاء الاقتصادي والاجتماعي، مما يقلل معدلات التعثر ويعزز الاستمرارية.

#### 1.3.4. منتجات التأمين المرنة (Flexible Insurance Products)

توفر هذه المنتجات أقساطا قابلة للتعديل بما يتناسب مع الموسم الزراعي أو التغير في الدخل أو طبيعة النشاط الاقتصادي للعميل. (Churchill & McCord, 2012, p 61) كالتأمين الزراعي ضد الجفاف أو الفيضانات.

#### 2.3.4. التأمين القائم على المؤشرات (Index-based Insurance)

يعتمد هذا النوع من التأمين لاعتماد على بيانات الأقمار الصناعية أو محطات الأرصاد الجوية، ويقلل من التكلفة الإدارية عبر صرف التعويضات تلقائيا استنادا إلى بيانات موضوعية مثل الطقس أو الإنتاج.

#### 3.3.4. المنتجات المدججة (Bundled Products)

المنتجات المدججة تعني الجمع بين التأمين والقروض أو خدمات الادخار. ويهدف الدمج بين التأمين ومنتجات مالية أخرى مثل القروض الصغيرة أو الادخار إلى زيادة الالتزام بسداد وتحسين تحصيل الأقساط وتحقيق قيمة مضافة للعميل، مثل برامج MicroEnsure في باكستان التي تربط التأمين بالقروض النسائية الذي سمح برفع نسب الاحتفاظ بالعملاء.

### 5. الخاتمة

أصبح التأمين متناهي الصغر وإدارة المخاطر المرتبطة به أحد أهم الآليات التي تسهم في تعزيز الحماية المالية للفئات الهشة اقتصاديا، وتوسيع مظلة الشمول المالي في الاقتصادات النامية، لما يوفره من أدوات استباقية للتخفيف من أثر الصدمات الاقتصادية والاجتماعية، خاصة على الشرائح محدودة الدخل التي غالبا ما تكون خارج نطاق الخدمات المالية التقليدية. وتبرز أهمية هذا النمط التأميني في كونه يجمع بين أهداف اجتماعية وتنموية من جهة، ومقتضيات الاستدامة المالية من جهة أخرى، حيث يفرض واقع المخاطر المتعددة - التشغيلية والمالية والسلوكية - تبني استراتيجيات حديثة وابتكارية في الإدارة.

### 6. النتائج

خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن تلخيصها في أهم النقاط التالية:

- ترتبط المخاطر المالية المتعلقة بالتأمين متناهي الصغر أساسا بضالة الأقساط وهامش الربح، مما يستدعي حلولاً مبتكرة في الاستثمار والسيولة؛
- يمثل الاعتماد على تقنيات التأمين الرقمي (InsurTech)، والتحليلات الضخمة، والذكاء الاصطناعي، وتكنولوجيا البلوك تشين، ركيزة أساسية لتحسين دقة الاكتتاب، تسريع معالجة المطالبات، والحد من حالات الاحتيال؛
- تساعد المنتجات المرنة والتأمين القائم على المؤشرات والمنتجات المدججة، على تقليل معدلات عدم السداد وتعزيز رضا العملاء؛
- يساهم التعاون بين شركات التأمين ومؤسسات التمويل الأصغر، وشركات الاتصالات، والجهات الحكومية، في خفض تكاليف التشغيل، وتوسيع نطاق التغطية، وتحقيق كفاءة أعلى في إدارة المخاطر؛
- يعد انخفاض الثقافة التأمينية وغياب الثقة في المؤسسات المالية من أهم التحديات التي تواجه انتشار هذا النوع من التأمين، وتزيد من المخاطر السلوكية؛

- تعتمد فعالية الاتجاهات الحديثة بشكل كبير على مرونة الأطر التشريعية ومستوى البنية التحتية الرقمية.

#### • التوصيات

على ضوء النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بالآتي:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية عبر الاستثمار في أنظمة رقمية متطورة تدعم الاكتتاب، إدارة المطالبات، وتحليل البيانات، بما يساهم في خفض التكاليف وتحسين كفاءة العمليات؛
- تطوير الأطر التنظيمية، وذلك بصياغة تشريعات مرنة ومحفزة تدعم الابتكار، وتسمح بإطلاق منتجات جديدة مع ضمان حماية حقوق المستهلك؛
- تعزيز دور الهيئات الرقابية في وضع معايير واضحة للتأمين متناهي الصغر، وضمان توازن مصالح الشركات والعملاء؛
- توسيع نطاق الشراكات المؤسسية وبناء تحالفات بين مزودي التأمين، المؤسسات المالية، الشركات التكنولوجية، والحكومات، لتعزيز الانتشار وتحقيق استفادة متبادلة من الموارد والشبكات المتاحة؛
- تكييف المنتجات مع احتياجات العملاء من خلال تصميم حلول مرنة ترتبط بمصادر الدخل الموسمية أو المؤشرات الاقتصادية المحلية، مع استخدام البيانات الموضوعية لصرف التعويضات تلقائياً؛
- رفع الثقافة التأمينية عبر برامج توعية وتدريب موجهة للفئات المستهدفة لتعزيز الثقة وتقليل السلوكيات التي تزيد من المخاطر.

#### • آفاق الدراسة

انطلاقاً مما سبق، يمكن توسيع نطاق البحث في المستقبل من خلال الدراسات التالية:

- أثر التحول الرقمي الشامل على استدامة التأمين متناهي الصغر في الأسواق العربية؛
- تحليل فعالية التأمين القائم على المؤشرات في مواجهة الكوارث الطبيعية ضمن الدول النامية؛
- تقييم دور الابتكار المالي (مثل العملات الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول) في خفض المخاطر التشغيلية؛
- تأثير السياسات الحكومية وبرامج الدعم الاجتماعي على تطوير التأمين متناهي الصغر واستدامته.

#### 7. الإحالات والمراجع

- 1- Churchill. C, (2006). What is insurance for the poor? In C. Churchill (Ed.), Protecting the Poor: A Microinsurance Compendium, Geneva: International Labour Organization.
- 2- International Association of Insurance Supervisors (IAIS), (2015), Application paper on regulation and supervision supporting inclusive insurance markets, Basel, Switzerland: IAIS.
- 3- Cohen. M & Sebstad. J, (2005), Reducing vulnerability: The demand for microinsurance, Journal of International Development, 17(3), 397-474.

<https://doi.org/10.1002/jid.1193>

- 4- Churchill. C & Matul. M, (2012), Protecting the Poor: A Microinsurance Compendium (Vol. II), Geneva: International Labour Organization.
- 5- Ledgerwood. J, (2012), The New Microfinance Handbook: A Financial Market System Perspective, Washington, DC: World Bank.
- 6- United Nations Development Programme (UNDP), (2016), Sustainable Development Goals.
- 7- Roth. J, Liber. D & Churchill. C, (2007), Insuring the low-income market: Challenges and solutions for commercial insurers, Geneva Papers on Risk and Insurance – Issues and Practice –, 32(3).
- 8- Alliance for Financial Inclusion (AFI), (2019), 2019 Annual Report, Kuala Lumpur: AFI.
- 9- Churchill. C & Matul. M, (2012), Protecting the Poor: A Microinsurance Compendium (Vol. II), Geneva: International Labour Organization.
- 10- Ledgerwood. J, Earne. J & Nelson, C, (2013), The New Microfinance Handbook: A Financial Market System Perspective, Washington, DC: World Bank.
- 11- International Association of Insurance Supervisors (IAIS), (2017), Issues Paper on Index-Based Insurance, Basel, Switzerland: IAIS.
- 12- Microinsurance Network, (2020), The State of Microinsurance, Luxembourg: Microinsurance Network.
- 13- World Bank, (2018), Blockchain and Emerging Digital Technologies for Enhancing Post-Disaster Reconstruction and Recovery, Washington, DC: World Bank Group.
- 14- Churchill, C & McCord, M. J, (2012), Current Trends in Microinsurance, Geneva: Microinsurance Innovation Facility, International Labour Organization.
- 15- Matul. M, Kelly. E, McCord, M. J & Eijkman. J, (2009), Microinsurance Paper No. 12: Improving Client Value from Microinsurance, ILO.