

جمال الحمود

Global Palestine

وفاء رغم الصعاب وخطة طوارئ فاعلة

كل التحديات والأحداث تصغر أمام وقوع الحرب التي أرهقت كل من فلسطين ولبنان وسوريا ملقبة على شركات التأمين ضغوطات متزايدة معومة بتهديدات سيبرانية وكوارث طبيعية دافعة بشركات إعادة التأمين للتشديد في تقديم التأمينات وتحديد سقفوها. هكذا لخص السيد جمال الحمود، رئيس مجلس إدارة الشركة العالمية المتحدة للتأمين في فلسطين، سوق التأمين في المنطقة منوهاً الى افتقاره للاهتمام في التأمينات الفردية. ورغم كل الصعوبات في فلسطين، أكد السيد الحمود على إصرارهم بالالتزام بوعودهم لعملائهم عبر خطة طوارئ فاعلة.

*** الطبيعة المعرضة للمخاطر، مثل الفيضانات وحرائق الغابات والعواصف الحرارية الشديدة، إضافة الى المخاطر الناشئة مثل التهديدات السيبرانية وغيرها من التهديدات التكنولوجية، تشكل تحدياً متزايداً لشركات التأمين. - ما هو تعليقكم؟**

- كيف تتعاملون كشركة مع مثل هذه التحديات؟

تتزايد المخاطر الطبيعية والتهديدات السيبرانية والتكنولوجية عاماً بعد عام، فيجب على شركات التأمين مواجهة هذه المخاطر والتهديدات التي تشكل ضغطاً متزايداً على شركات التأمين وقدرتها على سداد التزاماتها، وأصبح اللجوء الى إعادة التأمين أمر حتمي بالرغم من تشدد معيدي التأمين.

التهديد السيبراني والتكنولوجي: يشكل هذا النوع من التهديد تحدياً كبيراً لشركات التأمين وذلك يتطلب تكييف الأنظمة القديمة مع متطلبات العصر الحديث، وأما بخصوص مواجهة المخاطر المتزايدة جراء الانتشار الواسع للتهديد السيبراني يتطلب حماية بيانات العملاء الحساسة، ضمان الامتثال لقواعد حماية البيانات، استخدام كلمات المرور القوية (الأرقام

والأحرف الكبيرة والرموز) تجعل من الصعب تكرار كلمة المرور أو تخمينها، تحديث البرامج والتطبيقات وأنظمة التشغيل بانتظام لدى شركات التأمين، عمل نسخة احتياطية للملفات والبيانات الحساسة بانتظام وعمل برامج مكافحة الفيروسات والبرامج الضارة وجدران الحماية.

الكوارث الطبيعية: إن الكوارث الطبيعية في تزايد عاماً تلوى الآخر، عندما تعجز شركات التأمين عن سداد التزاماتها، فإنها تلجأ إلى إعادة التأمين من تلقاء نفسها، وهو ما يوفر للشركة القدرة على التعامل مع المطالبات الضخمة، ومن ناحية أخرى فإن شركة إعادة تحمل جزءاً من الخطر والالتزامات عن شركات التأمين.

*** في حالة عدم الاستقرار العالمي الناجمة عن الصراعات الجيوسياسية، اتجاهات الاقتصاد الكلي والتطور التكنولوجي السريع...**

- ما هو الدور الذي يمكن ان تلعبه شركات التأمين في تعزيز الاستقرار والثقة؟

تواجه شركات التأمين اليوم تعرضاً لا ينتهي لقواعد العمل وعدم الاستقرار السياسي.

ضغط متزايد وتحديات متشعبة

فالمناطق العربية وخاصةً منطقة الشرق الأوسط التي تعاني من الحرب الإقليمية في آخر سنتين وبالتحديد في فلسطين ولبنان وسوريا والذي يشكل ضغطاً إضافياً على شركات التأمين، مما يتطلب منها مواجهة هذه الصعوبات والالتزام بمتطلباتها المادية تجاه مؤمنّيها.

- وهل يمكن اعتبار مثل هذا الواقع فرصة ثمينة للتوسع في خطوط معينة؟

الواقع السياسي الصعب في المنطقة العربية والعزوف عن زيادة الاستثمار في السوق وخاصةً في فلسطين ولبنان، يشكل ضغطاً كبيراً على شركات التأمين، مما أدى الى تشديد شركات إعادة التأمين على منح التغطيات التأمينية وسقفوها.

وحالة عدم الاستقرار السياسي دفعت هيئات الإشراف على التأمين التركيز على أسلوب الرقابة، وتعزيز فعالية النظام الرقابي، من خلال توجيه الشركات نحو التركيز على وضع استراتيجيات جديدة للعمل، على أساس تحديد المخاطر والفرص المستقبلية، لتحقيق الأهداف، ووضع الضوابط الداخلية لتقليل المخاطر وزيادة الفرص.

وتعاني سوق التأمين العربية من إهمال التأمينات الفردية، كتأمين المنازل والحوادث الشخصية، حيث يحتاج هذا النوع من التأمينات إلى رفع مستوى الوعي لدى الأفراد، لذا تركز شركات التأمين على كسب الأعمال الكبيرة بجهودٍ قليلة، حيث تتميز هذه الأعمال بوعي تأميني كبير لدى أصحابها، لذا تسعى الشركات إلى هذا النوع من الأعمال بتنافسية عالية بهدف تسجيل حجم أقساط عالٍ لذلك معظم التأمينات في هذه البلاد (تأمين صحي وتأمين المركبات والتأمينات العامة).

*** تستمر التوترات الجيوسياسية، خاصةً في مناطق مثل روسيا وأوكرانيا والشرق الأوسط... الأمر الذي يشكل مخاطر تجارية مادية منتظمة أكثر مما كان معتاداً في السابق.**

- ما انعكاسات ذلك على قطاع التأمين؟ وكيف يتعامل معها؟

إنّ شركات التأمين في المنطقة الاقتصادية الأوروبية والدول الأجنبية: تتمتع برأس مال قوي والذي ينعكس في نسبة الملاء المالية الإجمالية، كان لدى شركات التأمين الموارد الكافية لتحمل عواقب التوترات الجيوسياسية. وقد أظهرت تجدد التوترات الجيوسياسية أو إطالة مدتها تأثير كبير على شركات التأمين، مما يؤدي إلى انخفاض رأس المال ولكن هذه شركات التأمين أظهرت قدرتها على التعامل مع مثل هذا الانخفاض الحاد في رأس المال.

وأما بخصوص الشرق الأوسط: بدأت شركات إعادة التأمين العالمية في إدراج أحكام الإلغاء في سياسات الحماية وذلك بسبب الصراع في منطقة الشرق الأوسط وهي خطوة تهدد بزيادة التكاليف والمخاطر بالنسبة للشركات العاملة في المنطقة. ويعكس تنحي شركات إعادة التأمين، التي تتقاسم المخاطر مع شركات التأمين المحلية، المخاوف المتزايدة في قطاع التأمين. وبالإضافة الى أن شركات إعادة التأمين طالبت أيضاً بأسعار أعلى بكثير، مما دفع شركات التأمين الى الحد من مبالغ التغطية التي تقدمها للعملاء..

وأما بخصوص فلسطين: فكانت للحرب التي بدأت في تشرين الأول/أكتوبر التأثير الأكبر على إجمالي المحفظة التأمينية للعامين ٢٠٢٣ و٢٠٢٤، كما وانعكست الأسباب السابقة على قيمة الشيكات المعادة، حيث رصد ارتفاع في قيمة الشيكات المعادة. الأمر الذي ينعكس بشكل كبير على سيولة شركات التأمين نتيجة البيع الاجل لأقساط التأمين. وكما كان للحرب تداعياتها على حركة الملاحة في البحر الأحمر، مما أدى الى ارتفاع حاد في أسعار عقود تأمين الشحن البحري، وذلك بسبب فرض رسوم لتغطية

المخاطر المرتبطة بالنزاعات والزيادة الكبيرة في تكلفة الشحن نتيجة سلوك مسار بديل أطول.

*** تلعب التكنولوجيا دوراً محورياً في مجال إدارة المخاطر، حيث يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لمعالجة وتحليل كميات كبيرة من البيانات... - كيف يمكن وضع التكنولوجيا في خدمة صناعة التأمين؟**

تعد صناعة التأمين من أهم القطاعات الاقتصادية في العالم، حيث تلعب دوراً حاسماً في حماية الأفراد والشركات من المخاطر المحتملة. ومع تطور التكنولوجيا، باتت القدرة على تحسين صناعة التأمين وتسهيل عملياتها أكبر من أي وقت مضى. فعلى الرغم من أن التأمين يعتمد بشكل كبير على العلاقات الشخصية والثقة بين العملاء وشركات التأمين، إلا أن الاعتماد على التكنولوجيا يمكن أن يساهم في تحسين الكفاءة والدقة وتوفير الوقت والمال.

تؤثر للتكنولوجيا (الذكاء الاصطناعي) على صناعة التأمين بشكل إيجابي لناحية تحسين عمليات التسعير والتحليل، مما يساعدها على تقدير المخاطر بدقة أكبر وتحديد التسعير المناسب للوثائق التأمينية، ومما يمكن الشركات من تحديد المخاطر المحتملة وتقدير التكاليف بشكل أفضل.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للتكنولوجيا أن تساهم في تحسين عمليات التسويق والتواصل مع العملاء. فبفضل وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية، يمكن للشركات التأمين التواصل مع العملاء بشكل أسرع وأكثر فعالية. ومن الجوانب الأخرى التي يمكن أن تساهم فيها التكنولوجيا هي تحسين عمليات الدفع والتعويض. فبفضل التكنولوجيا، يمكن لشركات التأمين تسهيل عمليات الدفع وتقديم الخدمات المالية بشكل أسرع وأكثر أماناً، مما يحمي العملاء والشركات من عمليات الاحتيال ويسهل عمليات التحويل المالي.

وأيضاً يمكن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات أفضل للعملاء، في حالة وقوع حادث. وأيضاً يمكن للعملاء تقديم المطالبات والشكاوى وبلاغات الحوادث عبر الإنترنت مما يوفر الوقت والجهد.

*** ما هي أبرز الإنجازات والأرقام المحققة في شركتكم خلال العام ٢٠٢٤؟ وما هي مشاريعكم للعام ٢٠٢٥؟**

- رغم الظروف الصعبة التي مر بها الاقتصاد العالمي بشكل عام والفلسطيني بشكلٍ خاص خلال العام ٢٠٢٤ والمرتبطة

بأحداث غزة والضفة، وما نتج عنها من تبعات اقتصادية أثّرت بشكل كبير على الاقتصاد الفلسطيني ونقص حاد في السيولة، إلا أن الشركة العالمية المتحدة للتأمين حرصت كل الحرص على الوفاء الكامل بالتزاماتها اتجاه مؤمنّيها وموظفيها وجميع الأطراف ذات العلاقة في كافة أرجاء الوطن. وفي ظل الظروف السائدة في فلسطين، فقد أعدت الشركة خطة طوارئ لمواجهة كافة المخاطر وتزويد كادرها بكافة الأدوات والبرامج اللازمة، والاستمرار بتقديم الخدمات لزبائن الشركة حتى عن بعد لمواجهة كل هذه المخاطر.

- الاستمرار في تطبيق كافة مبادئ مدونة الحوكمة الفلسطينية التي أطلقتها اللجنة الوطنية للحوكمة وتدعيماً لذلك تم تشكيل لجنة الحوكمة ولجنة المكافآت والمكونة من أعضاء من مجلس الإدارة.

- الاستمرار بتطوير وتطبيق السياسة الداخلية لدى الشركة حسب متطلبات الجهات الرسمية والرقابية، والتدريب المستمر لكافة موظفي ووكلاء ومنطجي الشركة.

- الاستمرار بتطوير الأنظمة الرقابية وأنظمة إدارة المخاطر والأرشفة الإلكترونية.

- الاستمرار بتطوير جودة خدمة التأمين لما لها من انعكاس إيجابي على رضا الزبائن وربحية الشركة.

- رفد الجهاز الوظيفي للشركة الذي يتمتع بكفاءات وقدرات فنية ومالية وإدارية وتسويقية عالية، بالتميزين من الخريجين الجدد وتوفير التدريب المناسب لهم بما ينمّي قدراتهم وكفاءاتهم الشخصية والجماعية.

- الاستمرار بطرح رزم تأمينية جديدة للفئات المختلفة من أصحاب المهن، المحلات التجارية، المركبات والتخصصات بهدف تقديم خدمات تأمينية إضافية لهذه الفئات من جهة وتوسيع حجم المحفظة التأمينية من جهة أخرى، وللإبقاء على التميز بخدمات الشركة لتتوافق مع اهتمامات ومتطلبات وحاجات المواطنين، ودعم الرزم التأمينية الأخرى التي طرحتها الشركة في الأعوام السابقة.

- عقد ورشات عمل وحملات توعية وتثقيف تأميني للمجتمع الفلسطيني لخلق وعي تأميني إضافة إلى المساهمة في دعم النشاطات الاقتصادية والاجتماعية من خلال مشاركة الشركة في المعارض والمؤتمرات ورعاية بعضها وتقديم المساعدات لطلبة الجامعات والجمعيات الخيرية والاجتماعية وتنفيذ حملات إعلامية.