

جمال الحمود (رئيس مجلس الإدارة الرئيس التنفيذي لشركة العالمية المتحدة للتأمين GUI):

الظروف الصعبة لم تمنعنا من طرح رزم تأمينية جديدة والإبقاء على التميز بالخدمات



تحرص الشركة العالمية المتحدة للتأمين في فلسطين، على الارتقاء بخدمات التأمين التي تقدّمها إلى أعلى المستويات، وتحقيقاً لذلك عقدت اتفاقيات إعادة تأمين بقيادة مُعيدين من الدرجة الأولى وبطاقة استيعابية عالية، واستقطبت فريقاً متمرساً من الخبراء والمتخصصين في صناعة التأمين المحلية والعربية والعالمية.

على رغم الظروف الصعبة التي مرّ فيها الاقتصاد العالمي عموماً والفلسطيني خصوصاً خلال عام ٢٠٢٤ والمرتبطة بأحداث غزة والضفة، حرصت الشركة على ما أكّد رئيس مجلس الإدارة الرئيس التنفيذي السيد جمال الحمود في مقابلة مع «البيان الاقتصادية»، على الوفاء الكامل بالتزاماتها تجاه مؤمنّيها وموظفيها وجميع الأطراف ذوي العلاقة في أرجاء الوطن، لافتاً إلى إعداد خطة طوارئ لمواجهة المخاطر وتزويد كادرها بالأدوات والبرامج اللازمة، والاستمرار في تقديم الخدمات للزبائن حتى من بُعد.

تحليل كميات كبيرة من البيانات التي تمتلكها من الأحداث الخارجية، وتلك التي يقدّمها عملاؤها بشكل مناسب، ومحاولة التخفيف من المخاطر والحد من آثارها.

ويحقّق استخدام الذكاء الاصطناعي مستوى أعلى من رضى العملاء وخفض التكاليف. كما يؤثّر في إدارة المطالبات بشكل أسرع، بحيث تتوافر للشركات إمكانية معالجة المطالبات في شكل أسرع وبدقة أكبر. ويدعم الذكاء الاصطناعي أيضاً عملية الاكتتاب، إذ يمكن لنماذج مساعدة الشركات على تحسين الاكتتاب من خلال تحليل البيانات المقدمة من العملاء. كما يتيح لشركة التأمين اختيار أن يقرّر الذكاء الاصطناعي ما إذا كانت ستقدم العرض أم لا، وكذلك استخدام البيانات المقدمة لتسعير البوليصة لتقديم تغطية ملائمة للخطر. ويساهم الذكاء الاصطناعي أيضاً في نشاطات التسويق والإنتاج والاتصالات. وأخيراً يضطلع الذكاء الاصطناعي بدور مساعد في عمليات الإغلاق المالية في نهاية الربع لقسم التمويل، باستخدام أدوات وتقارير متدنية البرمجة، جنباً إلى جنب مع التحليلات التي تعتمد عليه.

عقبات تحدّ من وجود مجمع عربي

■ هل تؤيدون إنشاء مجمع عربي لتأمين الكوارث الطبيعية في المنطقة؟
- نعم نؤيّد وجود مجمع عربي لتأمين الكوارث الطبيعية في منطقتنا، على رغم أن التجارب السابقة في المجمععات العربية لم تكن ناجحة. وهناك بعض العقبات التي تحدّ من وجود مجمع عربي أهمّها، فقدان البلدان النامية نحو ١٪ (في المتوسط) من الناتج المحلي الإجمالي سنوياً بسبب الكوارث مقارنة بنسبة تتراوح بين ٠,١ و ٠,٣٪ في الدول المتقدمة، وكذلك افتقار معظم الدول النامية إلى التغطية التأمينية للمساعدة في جهود التعافي وإعادة البناء بشكل أفضل. فمنذ العام ١٩٨٠، تمّ التأمين على ٤٠٪ فقط من الخسائر المتعلقة بالكوارث، في حين كانت معدلات التغطية التأمينية في البلدان النامية أقلّ من ١٠٪، وقريبة من الصفر في بعض الأحيان. إن إن معظم هذه البلدان غير قادرة على الوصول إلى أسواق التأمين وإعادة التأمين الدولية لتغطية ذاتها ضد تلك الالتزامات الطارئة.

وتتمثّل العقبة الثانية في تركّز معظم نشاطات التأمين وإعادة التأمين في الاقتصادات المتقدمة، في مقابل معدلات نمو أعلى تسجّلها الأسواق

■ ما هي التحديات التي تواجهها شركات التأمين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا؟

- الحروب والصراع السياسي وعدم الاستقرار الاقتصادي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، عوامل تؤثّر بشكل كبير على شركات التأمين من حيث السيولة وقيمة الشيكات وارتفاع أسعار عقود التأمين. وتتطلب مواجهة هذه التحديات، ضبط الإجراءات في قطاع التأمين وتحسينها والمتعلقة بوكلاء ووسطاء ومنتجي التأمين، في شكل يسمح بإرساء الثقة بين شركة التأمين والعملاء للتشجيع على الإقبال أكثر على المنتجات التي توفرها. كما تستلزم إيجاد منتجات تأمينية تستجيب لاحتياجات السوق وتفعيل سياسات جديدة مناسبة وتشجيع الترويج للتأمين، مع تحديث الضمانات القانونية لتحديد حقوق وواجبات المؤمنّين والمؤمن لهم. تُضاف إلى هذه التحديات، ندرة توافر الكفاءات المتخصصة والمؤهلة علمياً ومهنيّاً للعمل لدى الجهات الإشرافية والرقابية ولدى الشركات العاملة في قطاع التأمين، بحيث تُكثّف الجهود والتعاون الدائم لاستحداث وتطوير برامج تعليمية وتدريبية متخصصة في التأمين بمجالاته المختلفة، وتهدف إلى تأهيل الكوادر البشرية ورفع مستوى كفاءة ومهنية العاملين في قطاع التأمين.

كما يشكّل انخفاض مستوى التركيز على إدارة المخاطر أحد هذه التحديات، التي قد تواجه صناعة التأمين وعدم تفعيل وتطبيق مبادئ الحوكمة في الشركات العاملة فيها، في شكل يساهم مباشرة في ضمان استمرارية شركات التأمين ونموها.

للذكاء الاصطناعي أدوار في تسهيل إدارة الشركة

■ كيف تكيّفتم مع التطور التكنولوجي والذكاء الاصطناعي؟ وما كان تأثيرهما على صناعة التأمين ورضى العملاء؟

- يتم استخدام حلول الذكاء الاصطناعي في قطاع التأمين عبر مجموعة الرعاية الصحية والتأمين على الممتلكات.

ويتّثل تأثير الذكاء الاصطناعي على صناعة التأمين ورضى العملاء، في قدرته على الكشف عن الاحتيال وتحسين عملية اتخاذ القرار. كما أن استخدامه يزيل الخطأ البشري من التقويمات، ويساهم في الكشف عن المشاكل قبل ظهورها. وكذلك يساعد شركات التأمين على إدارة كل محادثاتها عبر القنوات الصوتية والرقمية والخدمة الذاتية والتواصل الاجتماعي في مكان واحد، وعلى إدارة المخاطر وتقويمها من طريق