

إطلاق وثيقة تأمين سلامة الحياة من الحرائق نهاية العام



حوار: فاروق فياض

قال كريستوس أدامنتيادس، الرئيس التنفيذي لشركة عُمان للتأمين، إن قطاع الطيران في الدولة والمنطقة يشكل حافزا قويا نحو مزيد من الاستثمار من جانب قطاع التأمين في الدولة، وبالتالي نمو حجم الأقساط المكتتبه والأرباح الخاصة بالشركة.

وكشف أدامنتيادس في حوار مع «الخليج»، أن حلول الحماية التأمينية لرحلة الطيران الاستثنائية التي تشكلت من فريق التي تم تسليمها في نهاية العام الماضي متميزة ومركبة في نفس الوقت، حيث شملت «A380» و«Jetman» «جيتمان» «المسؤولية القانونية عن الغير» ضد المخاطر والأضرار التي يُحتمل أن يتعرضوا لها نتيجة تعرض الطائرة لأي ضرر سواء على الأرض أو في الجو. وجدير بالذكر أن عدد شركات التأمين التي تقدم مثل هذه التغطية التأمينية في العالم «قليلة». وشركة «عُمان للتأمين» تفخر بأنها قدمت مثل هذه التغطية التأمينية المبتكرة بالتعاون مع «جاي كاربنتر

وتطرق أدامنتيادس في حوارهِ مع «الخليج»، إلى أهم القضايا التأمينية التي تهم حملة الوثائق والشركات على حد سواء، وإلى أهم الإنجازات التي حققتها الشركة في الفترة الأخيرة، والخطط والاستراتيجيات التي ستطبقها الشركة في

الفترة القادمة.

وفيما يلي تفاصيل الحوار:

كيف ترون نشاط التأمين في الدولة على قطاع الطيران؟ }

طبقاً للتقارير الدولية الصادرة عن «الاتحاد الدولي لشركات التأمين على القطاع الجوي»، فمن المتوقع بحلول عام 2030 أن تتسع حركة النقل الجوي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وتنمو بنسبة 6% مقارنةً بالمتوسط العالمي (4.6%)؛ حيث يُتوقع أن يصل عدد الطائرات التي تجوب الفضاء الجوي لتصل إلى المنطقة المذكورة إلى ما يزيد على 2,000 طائرة يوميا. وتتمثل المزايا التي تعود على منطقة الخليج في هذا الشأن، بسبب موقعها الاستراتيجي في تيسير حركة النقل الجوي - خاصة بالنسبة للرحلات القصيرة- لما يزيد على 30% من سكان العالم (15% من إجمالي الناتج القومي العالمي).

وبخلاف ما سبق، توجد عوامل أخرى مثل الجهات الرقابية القوية، والمناخ الاستثماري المبشر، تدفع قطاع التأمين إلى المُضي قُدماً نحو النمو والازدهار. ومع وجود وكلاء محليين حريصين على الحفاظ على معايير الأمن والسلامة العالمية، حيث يظل هذا القطاع جاذباً للاستثمار في صناعة التأمين، وقد تميزت شركة عمان للتأمين بتقديم حلول متميزة في سوق التأمين على قطاع الطيران. وستواصل عمان للتأمين تقديم مثل هذه الحلول التأمينية خلال العام 2017. في السوق المحلية، وستعمل مع كل الأطراف المعنية للحفاظ على الربحية المحققة في هذا القطاع وزيادتها.

نظام سلامة الحياة

شركات إعادة التأمين تفرض شروطاً وضوابط معينة في تأمين الحرائق، كيف تتعامل شركتكم ضمن هذه }
الاستراتيجية؟

التزايد في عدد حوادث الحريق الضخمة التي وقعت منذ فترة قصيرة داخل الإمارات، دفع شركات التأمين التي تعمل في سوق التأمين بالإمارات إلى إعادة النظر في استراتيجياتها التي تتبعها في عمليات الاكتتاب، وركزت اهتمامها على آليات إدارة المخاطر المتعارف عليها، التي يتبعها المؤمن عليهم لتحديد نوعية المخاطر. أما شركات إعادة التأمين فهي تطالب - فيما يخص التأمين ضد الحرائق بتوفير المزيد من البيانات التفصيلية الفنية المتخصصة عن نوعية مواد البناء، وخاصة إذا كانت الألواح المطلية بالألومنيوم القابلة للاشتعال مستخدمة؛ وذلك لما تمثله هذه البيانات من أهمية جوهرية في تحديد قيمة أقساط التأمين وفي توزيع المخاطر بالتناسب مع الطاقة الاكتتابية. وفي هذا الشأن أيضاً، اتخذت «هيئة الدفاع المدني» إجراءات صارمة، وهي حالياً تستعد لإطلاق «نظام سلامة الحياة من الحرائق» في نهاية ديسمبر/كانون الأول 2016.

وعند الحديث عن الحرائق التي تتعرض لها المباني والتأمين عليها لا بد أن يُنظر بكل عناية إلى الأطراف الآخرين غير الموجودين أو المقيمين داخل هذه المباني، ولكنهم معرضون بشكلٍ أو بآخر للتضرر من أي حريق يشب في أي مبنى؛ الأمر الذي يجعل العديد من شركات التأمين عرضة لاهتزاز مركزها المالي بسبب المطالبات من المؤمن عليهم ضد الحرائق. وعلى الرغم من أن أسعار العقارات تحددت مع الأخذ في الحسبان مطالبات التأمين ضد المسؤولية عن الحرائق، فإن هذه الأسعار لاتزال في حاجة إلى إعادة نظر لكي تشمل مثل هذه المطالبات بالقدر الكافي

التأمين على المركبات

أسعار التأمين على المركبات في ارتفاع مستمر، إلى متى برأيكم؟ }

عندما ننظر إلى الزيادة في الأسعار ينبغي أن نلتفت إلى الارتفاع في القيمة التي يحصل عليها العميل في حال وقوع أي من الحوادث لا قدر الله التي يؤمن ضدها بالتأمين لدى شركتنا لتعويض أي خسائر سريعاً. وفي ظل المنافسة الواسعة بين شركات التأمين - التي ازداد عددها زيادة كبيرة- على معاملات التأمين الإجباري على السيارات فمن المتوقع استمرار ارتفاع الأسعار في هذه السوق لفترة طويلة. وفي ظل عالم التأمين الرقمي ومستجداته المتواصلة، وتمكّن العملاء من الاطلاع على الأسعار والمقارنة بينها بمجرد ضغط زر على الكمبيوتر من خلال البرامج المخصصة لذلك يستطيع العميل إدراك الفروق الدقيقة بين خدمات التأمين مع انتظار الحصول على خدمات أكبر وبمستوى أعلى. وقد تدخلت الجهات الرقابية من خلال اتخاذ إجراءات تصحيحية لسد أي فجوات في سياسات وثائق التأمين، وعلى رأسها تطبيق الوثيقة الموحدة على تأمين المركبات. ومن أهم الميزات التي ستحظى بها الوثيقة الجديدة، دمجها لسياستي الفقدان أو التلف، ويزيد من مسؤولية الطرف الثالث فيما يخص المزايا المقدمة للمؤمن عليه، بما يضمن الاستجابة السريعة في الوقت المناسب للعملاء عند تقديم المطالبة، كما وتهدف إلى الحد من تفاوتات السوق وإزالة أي غموض عند تفسير التغطيات والاستثناءات والشروط المطبقة، ويعمل على زيادة التعويضات إلى مليوني درهم بدلاً من 250 ألفاً.

فمثل هذه الأوضاع تجعل من الصعب على شركات التأمين الحفاظ على التوازن الإيجابي الفعال بين كل الأطراف المعنية بشؤون التأمين والمتمثلة في الجهات الرقابية والعملاء والمساهمين. من ناحية أخرى، نحن نسير بلا شك في الاتجاه الصحيح للعمل على استقرار أسعار التأمين على السيارات وثباتها على المدى الطويل. ومن ثم، يصبح تحقيق الربحية المستدامة تحدياً يواجهه صغار الشركات والمضاربون في هذا المجال وأضعفهم مركزاً في السوق، ممن لا يملكون القدرة على تلبية الشروط الرقابية أو تطبيق معايير الخدمات المستحدثة، في الوقت الذي يتنافس فيه كبار المضاربين والشركات في سباقهم على مركز الصدارة في تقديم حلول وخدمات التأمين المبتكرة، مؤثرين بذلك في مستويات السوق تأثيراً إيجابياً. وعلى سبيل المثال، نسعى في شركة عمان للتأمين دائماً لاستحداث طرق جديدة لتعظيم القيمة التي يحصل عليها عملائنا من المشاركين في التأمين على السيارات، وذلك من خلال التواصل معهم، وإجراء استقصاءات وشبكات للتعامل مع الشكاوى والتعرّف إلى المشكلات القائمة ومعالجتها بحلول فعالة؛ فنحن حالياً على وشك تشغيل قناة التواصل الجديدة التي أطلقناها عبر الإنترنت منذ فترة قصيرة لتكون متاحة لعملائنا؛ حيث يمكنهم من خلالها شراء وثائق التأمين على السيارات وتجديدها.

الاستثمار الطويل الأجل

كيف تصفون حجم أعمالكم في التأمينات على الحياة؟ }

تتمتع سوق التأمين على الحياة في الإمارات بأعلى نسبة اختراق وتوغل في سوق التأمين عبر دول مجلس التعاون الخليجي، وتنقسم أنواع التأمين على الحياة إلى «التأمين الفردي» و«التأمين الجماعي». أما «محفظة التأمين الجماعي على الحياة» في شركتنا فقد نمت بنسبة 50% في العام المنصرم، في حين ظهر أن الإقبال على «التأمين الفردي على الحياة» محدود، وهو ما قد يثير الدهشة لأنه يبدو متناقضاً مع ثراء الأفراد داخل البلد. وعليه، فإن توقعات النمو الملحوظ مستمرة في ظل انتشار وعي السكان تدريجياً بمزايا التأمين وبالمعلومات اللازمة عنه، حيث يسعى الأفراد حالياً بدرجة ملحوظة أكبر من ذي قبل إلى استثمار أموالهم في التأمين، ذلك الاستثمار الطويل

الأجل.

أكبر مطالبية

ما هي أكبر «مطالبية» تأمينية تم دفعها من قبل شركتكم؟ }

بوصفنا واحدة من أكبر شركات التأمين في الإمارات، نعي تماماً أن اللحظة التي يتعرض فيها أحد عملائنا لأي حادث هي لحظة حاسمة وخطيرة في حياته، وأيضاً بالنسبة لنا؛ لأنها اللحظة التي يأتي فيها دورنا للإسراع بمساعدته لكي يعود إلى ممارسة عمله بأسرع وقت ممكن. وقد بلغ حجم التعويضات التي قدمناها لعملائنا في العام الماضي ما زاد على 300 مليون درهم، وقد كان أكبر تعويضات التأمين التي دفعتها شركتنا خلال 2016 هو ذلك التعويض الخاص بأحد المراكز التجارية التي كانت تحت الإنشاء، حيث شب حريق ترتبت عليه خسائر وأضرار فادحة في المبنى، وقد بلغ مبلغ التأمين المسدد 200 مليون ريال قطري حيث سُدد في فترة زمنية قصيرة نسبياً، ونجحنا في تمكين عميلنا من مواصلة أعمال الإنشاء اللازمة للمركز التجاري، ومن ثمَّ تحقيق أرقامه المستهدفة.

أين أبجديات الاندماج والاستحواذ في قاموس أعمالكم؟ }

رغم أن المنافسة تمثل الأرض الخصبة للابتكار، فإن الاتحادات والاندماجات في سوق التأمين لاتزال الموضوع الأكثر إثارةً للجدل، مع اعتبار أن لدينا 60 مشغلاً نشطاً لذا فإننا نتطلع إلى صدور اللائحة الجديدة للدفع بالسوق في ذلك الاتجاه.

وفيما يخص صفقات الاندماج والاستحواذ، فإننا في شركة عمان للتأمين نبحث دائماً عن فرص النمو داخل الإمارات وخارجها أيضاً؛ حيث إن سقف خططنا للنمو والتوسع لا تحده الحدود الجغرافية، ونواصل سعيينا لفتح آفاق جديدة

ما أهم منتجاتكم التأمينية في السوق المحلي؟ }

عمان للتأمين شركة لها ثقلها في المنطقة بما تقدمه من حلول تأمينية واسعة النطاق في السوق الإقليمية، مستندةً إلى خبرتها الواسعة في عمليات الاكتتاب التي تغطي كل الصناعات؛ حيث نقدم الحلول التأمينية في مجال الرعاية الصحية، والتأمين على الحياة، وعلى خطوط المنتجات الاستهلاكية، والتأمين الشامل. أما «محفظة التأمين الصحي» لدى شركة عمان للتأمين فهي تمثل 40% من إجمالي أقساط التأمين، في حين أن «محفظة التأمين الشامل» لديها تمثل 30% من «الإجمالي ذاته، أما النسبة المتبقية فهي موزعة بين «التأمين على الحياة» و«التأمين على المنتجات الاستهلاكية».

ركائز استراتيجية

ما هي ملامح خطتكم الاستراتيجية؟ }

تمضي شركة عمان للتأمين قُدماً في طريق تحقيق رؤيتنا الجديدة التي تهدف إلى المساهمة في تحقيق مستوى الرخاء والرفاهية والحفاظ على ذلك المستوى. ولتحقيق ذلك الهدف، وضعت عمان للتأمين أربع ركائز استراتيجية تهدف إلى تحويل مسار منهجنا في العمل بما يساعد الشركة على احتلال الصدارة في سوق خدمات التأمين، والانطلاق إلى آفاق أوسع في أعمالنا، بما يُمكننا من تدعيم قاعدة العملاء لدينا

نحن نسعى لتجديد مفهوم التطورات الرقمية الحديثة التي يستخدمها عملاؤنا بهدف تحسين مستوى الخدمات التي نقدمها لهم من حيث المبيعات والمطالبات التأمينية. وفيما يخص إدارة المخاطر، تعمل الشركة على الارتقاء بها بحيث لا يُكتفى بحماية العملاء من المخاطر، بل نعمل على رفع قدرة الشركة على زيادة خبراتها في المجال بما يمكنها من مساعدة عملائها وتمكينهم من إدارة المخاطر وحماية أنفسهم منها بكفاءة.

عيشها بصحة) التي أطلقتها شركتنا هذا العام) «LivFit» ومن الدلائل التي تثبت نجاحنا في هذا الاتجاه، مبادرة للأعضاء المشاركين في التأمين الصحي لدى الشركة، وهي واحدة من المبادرات الفعالة المؤثرة بقوة، حيث تهدف إلى وضع برامج للتوعية الصحية ورفع الوعي بمختلف الأمراض، وتطبيق هذه البرامج من خلال التشجيع على اجتياز الفحوص التي تساعد على اكتشاف الأمراض في مراحلها المبكرة، وكيفية الحفاظ على الصحة البدنية والعقلية والنفسية.

كيف تصفون نتائجكم المالية في الفترة الماضية؟ }

يمكننا أن نطلق على 2016 «سنة التحديات» في عمر صناعة التأمين داخل الإمارات العربية المتحدة؛ حيث واجهت صناعة التأمين خلال هذه السنة - ولاتزال تواجهه - تحديات تتعلق بالأوضاع الاقتصادية الصعبة على الصعيد العالمي، والإصلاحات التنظيمية الرقابية المستمرة على هامش الملاءة المالية، والاستثمارات، والغطاء التأميني الإلزامي، والشروط الاكتوارية، والمطالبات التأمينية ذات القيمة العالية، إلا أن «شركة عمان للتأمين» تمكّنت - في ظل هذه التحديات - من الحفاظ على مركزها الريادي الذي احتلته في سوق الإمارات، حيث بلغ صافي ربح عمليات الاكتتاب في الربع الثالث من سنة 2016، ما يقرب من 79 مليون درهم؛ الأمر الذي يعكس بقوة تركيزنا على تعظيم حجم طاقتنا الاكتتابية، وتحسين مستوى إدارة المخاطر والخدمات التأمينية التي تقدمها شركتنا.

«سنة التحديات» 2016

قال كريستوس أدامنتيادس، الرئيس التنفيذي لشركة عُمان للتأمين أنه يمكننا أن نطلق على 2016 «سنة التحديات» في عمر صناعة التأمين داخل الإمارات العربية المتحدة؛ حيث واجهت صناعة التأمين خلال هذه السنة - ولاتزال تواجهه - تحديات تتعلق بالأوضاع الاقتصادية الصعبة على الصعيد العالمي، والإصلاحات التنظيمية الرقابية المستمرة على هامش الملاءة المالية، والاستثمارات، والغطاء التأميني الإلزامي، والشروط الاكتوارية، والمطالبات التأمينية ذات القيمة العالية، إلا أن «شركة عمان للتأمين» تمكّنت - في ظل هذه التحديات - من الحفاظ على مركزها الريادي الذي احتلته في سوق الإمارات، حيث بلغ صافي ربح عمليات الاكتتاب في الربع الثالث من سنة 2016، ما يقرب من 79 مليون درهم؛ الأمر الذي يعكس بقوة تركيزنا على تعظيم حجم طاقتنا الاكتتابية، وتحسين مستوى إدارة المخاطر والخدمات التأمينية التي تقدمها شركتنا.