

جورج شدياق

Damana Holding

تطورات إقليمية حيوية ومخاطر داعية للتحرك

كثيرة هي التغيرات والمخاطر التي يشهدها العالم في السنوات الأخيرة، والتي صنّفها السيد جورج شدياق، الرئيس التنفيذي لشركة Damana Holding، بالمخاطر المناخية والتهديدات السيبرانية، داعياً إلى تبني نهج استباقي وتعاوني للتصدي لهذه التحديات، منوهاً إلى أنهم يلجؤون كشركة إلى سلسلة استثمارات مدروسة وتعديلات استراتيجية لمواجهة هذا الواقع المترافق بالتوترات الجيوسياسية، ومشيراً إلى دور التكنولوجيا الفاعل في تعزيز العمليات واستنباط حلول مبتكرة. وأضأ كذلك على إنجازات الشركة في العام المنصرم، مشدداً على التزامهم بالتميز التشغيلي والتوسع في السوق.



طليعة هذه المخاطر المتغيرة من خلال التعديلات الاستراتيجية والاستثمارات المدروسة:

تعديل سياسات الاكتتاب

نحن نراقب جميع المخاطر التي نغطيها عن كثب، مع التركيز بشكل خاص على المخاطر الناشئة مثل الأحداث المناخية والتحديات التكنولوجية. من خلال التحليل المستمر للبيانات والاستفادة من أدوات تقييم المخاطر المتقدمة، نضمن أن تظل سياساتنا الاكتتابية متكيفة وفعّالة. على سبيل المثال، في الإمارات العربية المتحدة، حيث تتزايد الأحداث الجوية غير المتوقعة مثل الفيضانات المفاجئة، قمنا بتحسين سياسات تقييم المخاطر وأسعار التأمين على الممتلكات لتعكس هذه المخاطر المتزايدة ولتوفير تغطية كافية لعملائنا.

التعاون مع شركات إعادة التأمين

نحافظ على شراكات قوية مع شركات إعادة التأمين العالمية ذات التصنيف العالي التي تقدم خبرات ورؤى واسعة النطاق. يتيح لنا هذا التعاون تحسين نماذج المخاطر لدينا وتعزيز قدرتنا على التعامل مع المطالبات واسعة النطاق. على سبيل المثال، من خلال إعادة التأمين، نحصل على أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ والتعلم من الحوادث السيبرانية في أسواق مختلفة.

الاستثمار في الأمن السيبراني

نظراً للزيادة الكبيرة في التهديدات السيبرانية،

التهديدات السيبرانية: أدى التحول الرقمي السريع في دول الخليج، بقيادة مبادرات الحكومة الذكية في الإمارات وانتشار البنوك الرقمية والتجارة الإلكترونية، إلى ارتفاع كبير في التهديدات السيبرانية. شهدت دولة الإمارات زيادة ملحوظة في الهجمات السيبرانية، حيث تعد من أكثر الدول استهدافاً لهجمات الفدية في المنطقة. تواجه شركات التأمين تحدياً يتمثل في تقديم تغطية لهذه المخاطر وضمان أن يكون العملاء مجهزين بالمعرفة والوسائل لمنع هذه الحوادث. لمواجهة هذه التحديات، تركز شركات التأمين في المنطقة على دمج حلول مبتكرة مثل أدوات تقييم المخاطر القائمة على الذكاء الاصطناعي وعقد شراكات مع شركات الأمن السيبراني. كشركة، ندرك الحاجة إلى التكيف السريع مع هذه التغيرات. سواء كان ذلك من خلال تطوير منتجات متخصصة لتغطية المخاطر المرتبطة بالمناخ أو توفير حلول شاملة للمخاطر السيبرانية، يظل تركيزنا على تعزيز المرونة لعملائنا في بيئة مليئة بالتحديات.

- كيف تتعاملون كشركة مع مثل هذه التحديات؟

التعامل مع التحديات المتعددة الناتجة عن تغير المناخ والتهديدات السيبرانية يتطلب نهجاً استباقياً وتعاونياً. كشركة تأمين، نحن ملتزمون بالبقاء في

*** الطبيعة المعرضة للمخاطر، مثل الفيضانات وحرائق الغابات والعواصف الحارّة الشديدة، إضافة إلى المخاطر الناشئة مثل التهديدات السيبرانية وغيرها من التهديدات التكنولوجية، تشكل تحدياً متزايداً لشركات التأمين.**

- ما هو تعليقكم؟

يواجه قطاع التأمين تحديات متزايدة تتمثل في نوعين من المخاطر: الأضرار الملموسة لتغير المناخ والتهديدات السيبرانية التي تتصاعد بسرعة. لكل من هذين النوعين من المخاطر تأثيرات عميقة على كيفية تقييم شركات التأمين للمخاطر وتغطيتها، مما يتطلب حلولاً مبتكرة واستباقية.

تغير المناخ: في دول الخليج العربي، وخاصة في دولة الإمارات، أصبحت تأثيرات تغير المناخ أكثر وضوحاً. ارتفاع درجات الحرارة، العواصف الترابية الشديدة والفيضانات المفاجئة أصبحت أكثر شيوعاً، مما يجعل تقييم المخاطر وإدارتها أمراً حاسماً. على سبيل المثال، شهدت الإمارات مؤخراً أمطاراً غير مسبوقة في بعض المناطق، مما أدى إلى زيادة في المطالبات المتعلقة بأضرار الممتلكات وحوادث السيارات. يبرز هذا الاتجاه الحاجة إلى أن تقوم شركات التأمين بتعديل سياساتها الاكتتابية بشكل استباقي لمواجهة المخاطر الناتجة عن تغير المناخ.

نستثمر بشكل كبير في تعزيز البنية التحتية للأمن السيبراني لدينا. لا يقتصر ذلك على حماية عملياتنا الداخلية فحسب، بل يجعلنا أيضاً شريكاً موثوقاً للعملاء الذين يبحثون عن حلول تأمين سيبراني قوية. تشمل استثماراتنا أنظمة متقدمة للكشف عن التهديدات، وبرامج تدريب الموظفين، والمراجعات الأمنية المنتظمة للبقاء على أهبة الاستعداد أمام المخاطر السيبرانية المتطورة. على سبيل المثال، التحسينات الأخيرة التي أدخلناها على أنظمتنا التقنية في الإمارات تضمن الامتثال للوائح حماية البيانات المحلية مع حماية المعلومات الحساسة.

من خلال دمج هذه الاستراتيجيات، نبني إطار عمل شامل لإدارة المخاطر يمكننا من مواجهة تعقيدات مشهد التأمين الحالي بفعالية.

*** تستمر التوترات الجيوسياسية، خاصة 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؟

لقد أثرت التوترات الجيوسياسية المستمرة في مناطق مثل روسيا وأوكرانيا والشرق الأوسط بشكل كبير على قطاع التأمين، لا سيما في ما يتعلق بمخاطر التجارة المادية. هذه التحديات تتطلب من شركات التأمين تبني نهج أكثر دقة لإدارة المخاطر. دعني أوضح التداعيات واستراتيجيتنا للتعامل معها:

ارتفاع التكاليف وصعوبات إعادة التأمين:

أدت التقلبات المتزايدة في طرق التجارة العالمية إلى ارتفاع تكاليف التأمين البحري. بالإضافة إلى ذلك، يعاني القطاع من محدودية توفر قدرات إعادة التأمين، حيث أصبحت شركات إعادة التأمين أكثر حذراً في الأسواق المتقلبة. هذا النقص فرض ضغوطاً تصاعدياً على الأسعار، مما يتطلب من شركات التأمين تحقيق توازن دقيق بين تقديم تغطية شاملة والحفاظ على الأسعار المعقولة. على سبيل المثال، في دولة الإمارات، حيث تشكل التجارة جزءاً أساسياً من الاقتصاد، نشهد زيادة ملحوظة في الطلب على حلول تأمين بحري مخصصة ومرنة للتعامل مع المخاطر المتزايدة.

تعديل الأسعار وتحسين اختيار المخاطر:

للتعامل مع هذه الظروف، قمنا بتنفيذ تعديلات على الأسعار واعتمدنا نهجاً أكثر انتقائية في اكتتاب المخاطر. يضمن هذا النهج أن تظل محافظتنا متوازنة ومستدامة مع تقديم حلول تنافسية لعملائنا. نركز فرق الاكتتاب لدينا الآن على تحليل أعمق لطرق التجارة، والاستقرار الجيوسياسي، وطبيعة البضائع المنقولة، مما يمكننا من تحسين خدماتنا لتناسب البيئة الحالية بشكل أفضل.

*** 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؟

تسهم التكنولوجيا بشكل كبير في تسريع تبني حلول مبتكرة وتعزيز العمليات في قطاع التأمين، خاصة في مجالات التحليل وإدارة المخاطر.

الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات:

يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً محورياً في تحسين عمليات التنبؤ بالمخاطر. من خلال التحليل المتقدم للبيانات، يمكن للشركات دراسة سيناريوهات مستقبلية للمخاطر وتحليل تأثيراتها المحتملة. هذا النهج يساعد على اتخاذ قرارات استباقية لتخفيف المخاطر وتعزيز دقة تسعير التغطيات التأمينية.

تحسين تجربة العملاء:

توفر التكنولوجيا تجربة عملاء أكثر سلاسة وفعالية، سواء من خلال تسريع معالجة المطالبات أو تقديم خدمات مخصصة تلبى احتياجات العملاء. الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي تجعل التفاعل مع العملاء أكثر سرعة وفعالية، مما يعزز ولائهم وقتهم بالشركة.

تعزيز الكفاءة التشغيلية:

التبني المتسارع للتكنولوجيا يساعد في تحسين العمليات الداخلية وتقليل الأخطاء البشرية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف.

تعد التكنولوجيا أداة أساسية لتمكين شركات التأمين من التكيف مع التحديات الحديثة، حيث تساعد في تقديم حلول مبتكرة، وتعزيز الكفاءة، وتحقيق ميزة تنافسية في سوق سريع التغير.

- ماذا عن الاستثمارات في هذا المجال؟

الاستثمار في التكنولوجيا والحلول القائمة على البيانات أمر ضروري لتبقى شركات التأمين قادرة على المنافسة ومواكبة الابتكار. ومع ذلك، فإن هذه الاستثمارات مكلفة وتتطلب نهجاً مدروساً واستراتيجياً لضمان تحقيق عوائد مجدية.

نهج استراتيجي تجاه الاستثمارات عالية التكلفة:

يمكن أن تكون الاستثمارات في التكنولوجيا مكلفة، لا سيما في مجالات مثل الذكاء الاصطناعي والبنية التحتية للبيانات الضخمة والتحليلات المتقدمة. لذلك، يجب على شركات التأمين أن تكون ذكية في تخصيص الموارد، مع التركيز على المبادرات التي تتماشى مع أهداف الأعمال وأولويات إدارة المخاطر. على سبيل المثال، في دول الخليج، حيث يتسارع التحول الرقمي، يجب على الشركات تقييم أي من التقنيات التي ستوفر أكبر تأثير في تحسين تقييم المخاطر وتجربة العملاء.

تقييم العائد على الاستثمار لاختيار

الاستثمارات بعناية:

القدرة على تقييم العائد على الاستثمار (ROI) أمر حاسم. يجب على الشركات تحليل ليس فقط التكاليف الأولية ولكن أيضاً القيمة طويلة الأجل التي تقدمها هذه التقنيات. على سبيل المثال، قد يتطلب تنفيذ أدوات التنبؤ القائمة على الذكاء الاصطناعي استثمارات كبيرة في البداية، ولكن تحسين دقة الاكتتاب ومعالجة المطالبات يمكن أن يؤدي إلى توفير كبير وتحسين رضا العملاء على المدى الطويل.

اختيار التكنولوجيا المناسبة لتحقيق نتائج أفضل:

الأمر لا يتعلق فقط بالاستثمار في التكنولوجيا، بل باختيار أفضل التقنيات التي تحقق النتائج المثلى. تحتاج شركات التأمين إلى العمل مع شركاء وموردين موثوقين لضمان تبني حلول قابلة للتطوير وأمنة ومصممة خصيصاً لاحتياجاتها. في الإمارات العربية المتحدة، حيث تروج الحكومة للابتكار من خلال مبادرات مثل "استراتيجية الإمارات للذكاء الاصطناعي"، يمكن لشركات التأمين مواكبة استثماراتها مع هذه الأهداف الوطنية، مستفيدة من التكنولوجيا المتقدمة لتعزيز الكفاءة والابتكار.

من خلال تبني نهج انتقائي واستراتيجي، يمكن لشركات التأمين تعظيم قيمة استثماراتها، وضمان أن كل دولار ينفق يساهم في تحسين إدارة المخاطر، وتحسين خدمة العملاء، وتحقيق النمو على المدى الطويل. هذا النهج المنضبط لا يعزز فقط العائد على الاستثمار، بل يقوي أيضاً موقف الشركة في سوق يشهد منافسة متزايدة.

*** ما هي أبرز المستجدات التي شهدتها قطاع التأمين في بلدكم خلال العام ٢٠٢٤، لا سيما بالنسبة إلى التشريعات الجديدة، الأنظمة المستحدثة، العلاقة مع الجهات التنظيمية... وما هي تأثيرات ذلك على عمل القطاع؟**

شهد قطاع التأمين في دول مجلس التعاون الخليجي تطورات كبيرة في عام ٢٠٢٤، تعكس الجهود الإقليمية لتعزيز الأطر التنظيمية ومعايير الحوكمة وكفاءة العمليات. دعني أوضح أبرز هذه التطورات حسب الدولة:

الإمارات العربية المتحدة: تعزيز الأطر التنظيمية والحوكمة

الضمان البنكي: تم إدخال متطلبات الضمان البنكي للفروع الأجنبية لشركات التأمين وذلك لتعزيز الأمان المالي واستقرار القطاع. هذا الإجراء يعزز الامتثال واستدامة العمليات.

التوطين: التركيز المتزايد على التوطين لم يوفر فقط فرص عمل للمواهب المحلية ولكنه دفع الشركات أيضاً إلى تطوير برامج تدريبية مخصصة لتلبية المتطلبات التنظيمية وتمكين القوى العاملة الإماراتية.

حوكمة الشركات والمعايير البيئية

التي نعمل بها، مما عزز أنشطتنا في تطوير الأعمال في المنطقة.

التقدم التكنولوجي: قمنا بنجاح بنشر حلول تأمينية (طبية وغير طبية) متقدمة في أسواق مختلفة بالتعاون مع شركائنا، وذلك عبر استخدام أدوات تكنولوجية و تقنيات متطورة.

التفوق التنظيمي: اجتزنا جميع الفحوصات التنظيمية والتفتيشات، مما يعكس قوة عملياتنا والتزامنا بمعايير الامتثال.

مبادرات ESG: كجزء من التزامنا بمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية (ESG)، قمنا بتنظيم جلسات خاصة بالتنوع والشمول (D&I) وتعاونًا مع مبادرة Jobs for Humanity في دول مجلس التعاون الخليجي، مما يعزز دورنا كشركة مسؤولة اجتماعياً.

مشاريع عام ٢٠٢٥:

بالنظر إلى المستقبل، نخطط لمواصلة توسيع عملياتنا وشبكات التوزيع لدينا، مع استكشاف فرص للنمو غير العضوي من خلال عمليات استحواذ محتملة. ستعزز هذه التحركات الاستراتيجية وجودنا في السوق وقدرتنا على خدمة عملائنا بشكل أفضل.

تعكس إنجازاتنا في عام ٢٠٢٤ وخططنا المستقبلية لعام ٢٠٢٥ التزامنا الراسخ بالنمو والابتكار والاستدامة.

مركزي يحسن الكفاءة، ويقلل من النزاعات، ويعزز التعاون بين شركات التأمين ومقدمي الخدمات الصحية.

يجب على شركات التأمين أن تبقى مرنة، وتستثمر في أنظمة الامتثال، وتبني الرقمنة لمواجهة هذه المتطلبات المتطورة بفعالية. يبرز هذا المشهد التنظيمي الديناميكي أهمية التعاون بين شركات التأمين والجهات التنظيمية لضمان النمو المستدام ومرونة القطاع في مواجهة التحديات الجديدة.

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

في عام ٢٠٢٤، واصلت شركتنا مسارها الثابت والمستدام للنمو، محققة نمواً ملحوظاً في الإيرادات بنسبة تزيد عن ٢٥٪ مقارنة بالعام السابق. يعكس هذا الأداء التزامنا بالتميز التشغيلي والتوسع في السوق. بالإضافة إلى ذلك، أكدت وكالة التصنيف الائتماني AM Best تصنيفنا مع نظرة مستقبلية "مستقرة"، مما يعكس القوة المالية لشركتنا واستراتيجياتنا الإدارية.

إنجازات عام ٢٠٢٤:

التوسع على مستوى السوق: أطلقنا منتجات جديدة ووسعنا وجودنا في مختلف المناطق

والاجتماعية والحوكمة (ESG): تطوير حوكمة الشركات، خاصة مع التركيز على مبادئ ESG، يرفع من معايير الشفافية والمساءلة في قطاع التأمين الإماراتي.

معايير "الكفاءة والجدارة": تطبيق معايير "الكفاءة والجدارة" على شركات خلال فترة ٩ أشهر يمثل خطوة كبيرة لضمان أن الكوادر المؤهلة والقادرة فقط هي التي تعمل على إدارة القطاع، مما يعزز نزاهة القطاع.

البحرين: الريادة في تقارير ESG

تواصل البحرين قيادة دول مجلس التعاون الخليجي في مبادرات ESG، حيث فرض مصرف البحرين المركزي (CBB) تقارير ESG على شركات التأمين. هذا الإجراء لا يواكب فقط الاتجاهات العالمية للاستدامة ولكنه يضع معياراً للدول الأخرى في المنطقة. هذه التقارير تعزز الشفافية وتضع البحرين كمركز مبتكر للاستثمار المسؤول.

سلطنة عمان: تحول في التأمين الصحي والمطالبات

التأمين الصحي الإلزامي: تشهد سلطنة عمان تحولاً كبيراً مع قرب تطبيق التأمين الصحي الإلزامي، مما سيزيد من الوصول إلى الرعاية الصحية ويوسع سوق التأمين بشكل كبير. **نظام مطالبات مركزي:** تنفيذ نظام مطالبات

شركات التأمين باعت ٢,٩ مليون بوليصة تأمين في ستة أشهر

لتصل إلى ٢٢.٧ مليون دينار، بينما انخفضت المطالبات بنسبة كبيرة بلغت ١٦٪ لتستقر عند ٨,٤ مليون دينار، وهو ما يعكس استقراراً في عدد المطالبات أو تحسناً في إدارة المخاطر.

أما قطاع الخسائر المالية المتنوعة، فقد شهد تراجعاً كبيراً في أقساط التأمين بنسبة ٢٠٪، حيث بلغت ٤,٢ مليون دينار. ومع ذلك، ارتفعت المطالبات بشكل حاد بنسبة ٨٢٪ لتصل إلى ٤٣٥ ألف دينار، مما يشير إلى زيادة في الحوادث التي تؤثر على هذا النوع من التأمينات.

في قطاع التأمين الهندسي، تراجعت الأقساط بنسبة ١٨٪ لتبلغ ٥,٢ مليون دينار، كما انخفضت المطالبات بنسبة ٤٥٪ لتصل إلى ١,٦ مليون دينار.

قطاع التأمين البحري والجوي شهد نمواً بنسبة ١٠٪ في الأقساط، والتي بلغت ٣ ملايين دينار، كما ارتفعت المطالبات بنسبة ١٩٪ لتصل إلى ٣٧١ ألف دينار، مما يدل على توسع السوق في هذا النوع من التأمينات وزيادة الحوادث المرتبطة به.

تعكس هذه النتائج ديناميكية سوق التأمين في البحرين واستجابته للتغيرات الاقتصادية، حيث شهدت معظم القطاعات نمواً في الأقساط والمطالبات، وإن بدرجات متفاوتة. ومع زيادة الطلب على التأمين الطبي وتأمين السيارات، إلى جانب استقرار أداء التأمين على الممتلكات، يبدو أن قطاع التأمين البحري يشهد توسعاً عاماً رغم التحديات في بعض الفروع.

أظهرت البيانات الرسمية الحديثة لسوق التأمين للنصف الأول من عام ٢٠٢٤ ارتفاعاً ملحوظاً في إجمالي أقساط التأمين والمطالبات مقارنة بالفترة نفسها من العام الماضي، حيث باعت شركات التأمين نحو ٢,٩ مليون بوليصة تأمين في ستة أشهر بزيادة قدرها ٢٥٦ ألف بوليصة.

وبلغ إجمالي أقساط التأمين في مختلف القطاعات ١٦٥,٢ مليون دينار، بزيادة قدرها ٩٪ عن العام السابق، في حين ارتفعت المطالبات الإجمالية بنسبة ٧٪ لتصل إلى ٩١,٩ مليون دينار مقارنة بـ ٨٦ مليون دينار في النصف الأول من ٢٠٢٣.

وحقق قطاع التأمين الصحي أعلى نسبة نمو، حيث قفزت أقساطه بنسبة ٢٤٪ لتصل إلى ٦٥ مليون دينار مقارنة بـ ٥٢,٣ مليون دينار في الفترة نفسها من العام السابق. وعلى الرغم من هذا النمو في الأقساط، فقد شهد القطاع أيضاً ارتفاعاً في المطالبات بنسبة ١٧٪ لتصل إلى ٣٥,٤ مليون دينار، مما يعكس ارتفاع الطلب على الخدمات الطبية المغطاة بالتأمين في البحرين.

بدوره، شهد قطاع التأمين على السيارات نمواً مستقرًا في الأقساط بنسبة ٥٪، حيث بلغت ٤١ مليون دينار، كما سجلت المطالبات في هذا القطاع زيادة بنسبة ١١٪ لتصل إلى ٢٩,٦ مليون دينار، مما يدل على استمرارية الطلب على التأمين على السيارات وارتفاع الحوادث المؤمنة.

وفي قطاع التأمين على الممتلكات والمسؤوليات، ارتفعت الأقساط بنسبة ٦٪