

جورج شدياق (الرئيس التنفيذي لشركة DAMANA Holding):



أضحي الذكاء الاصطناعي أمراً واقعاً وعلى الجميع التأقلم مع هذه المتغيرات

تمتلك DAMANA تاريخاً طويلاً في صناعة التأمين، وهي ذات موقع متميز يُمكنها من تقديم حلول تأمينية شاملة وتنافسية لعملائها عبر ستة مكاتب في أربع دول بمجلس التعاون الخليجي ولبنان، من خلال منصة تشغيلية موحدة. ويُعزى نجاحها إلى استقرارها المالي، ودعمها بضمانات إعادة تأمين ممتازة، والتزامها بدفع المطالبات بشكل عادل وسريع.

وأعلن الرئيس التنفيذي للشركة السيد جورج شدياق في مقابلة مع «البيان الاقتصادية» عن متابعته المستمرة للتحويلات في صناعة التأمين إقليمياً ودولياً وتطورها مع تنامي التقنيات التكنولوجية، مشيراً إلى أن فريق عمل الشركة يعمل على إعداد استراتيجيات مبتكرة لضمان مواكبة تغييرات جوهرية وتعزيز مكانة المجموعة السوقية، لافتاً إلى حرص الشركة على تطوير مهارات فريق العمل لاستخدام الذكاء الاصطناعي، موضحاً قيامهم بدراسة بعض الأسواق الواعدة من أجل تقييم الفرص المتاحة وإمكانية التوسع فيها بشكل مدروس.

■ ■ ■ المنافسة المحتدمة تتطلب الابتكار المستمر وتقديم عروض وخدمات متميزة ■ ■ ■

إلى ٣٠٪ مقارنة بعام ٢٠٢٤. خلال هذه المرحلة، نركّز بشكل رئيسي على متابعة التحولات والتطورات التي تشهدها صناعة التأمين على المستوى الإقليمي والدولي، إذ ندرّك أن السنوات الثلاث المقبلة ستشهد تغييرات جوهرية في القطاع. لذا، تعمل فرقنا على إعداد استراتيجيات مبتكرة لضمان جاهزيتنا الكاملة لمواكبة هذه التغيرات وتعزيز مكانتنا السوقية. فيما يخص خطط التوسع، نقوم حالياً بدراسة الأسواق الواعدة مثل قطر، مصر، الأردن، والعراق، بهدف تقييم الفرص وإمكانات الدخول إليها بشكل مدروس. ومع ذلك، لا توجد أي عمليات توسع فعلية على أرض الواقع في هذه المرحلة، إذ نركز حالياً على التخطيط الاستراتيجي وضمان استدامة الأداء قبل اتخاذ أي خطوات ملموسة نحو الأسواق الجديدة.

منافسة محتدمة وضغط

■ ما أبرز التحديات التي تواجه شركتكم في الأسواق التي تتواجدون فيها، وكيف تتعاملون معها لضمان استدامة أعمالكم ونموها؟

– نحن نعمل في أسواق ديناميكية وسريعة التطور، وفي مقدمتها السوق الإماراتية، وهو ما يفرض تحديات متعددة أبرزها حدة المنافسة، وتسارع التغيرات التنظيمية، وارتفاع تكاليف التشغيل. إلا أننا ننظر إلى هذه التحديات من منظور استراتيجي، باعتبارها محفزاً لإعادة التفكير في نماذج الأعمال، وتعزيز القيمة التي نقدمها لعملائنا على المدى الطويل.

استراتيجيتنا تركز على بناء شركة مرنة وقادرة على التكيف مع المتغيرات المستقبلية، من خلال الاستثمار المستمر في الحوكمة، والامتثال الكامل للتشريعات والأنظمة التنظيمية المستجدة في المنطقة، ولا سيما في دولة الإمارات. نحن نحرص على أن تكون عملياتنا وحلولنا متوافقة دائماً مع أحدث المتطلبات التنظيمية، بما في ذلك التحولات الرقمية مثل أنظمة الفوترة الإلكترونية، وذلك لضمان تقديم حلول آمنة، موثوقة، ومستدامة لعملائنا وأعضائنا.

وفي موازاة ذلك، نركز على بناء محفظة أعمال متوازنة ومتنوعة، مدعومة بالكفاءة التشغيلية والابتكار، ما يمكّننا من إدارة التكاليف بفعالية، وتعزيز قدرتنا على النمو المسؤول، وترسيخ مكانتنا كشريك تأميني موثوق يدعم عملاء اليوم ويواكب احتياجاتهم المستقبلية. ■



■ كيف تقيّمون واقع صناعة التأمين في ظل التطورات الراهنة؟

– تشهد صناعة التأمين تطوراً غير مسبوق خصوصاً في ظل تنامي التقنيات التكنولوجية وحلول الذكاء الاصطناعي، التي تدفع بشركات التأمين لإيجاد بدائل وأساليب جديدة للتأقلم مع هذه التقنيات في إطار نماذج عمل مختلفة تماماً عما كان سائداً في السابق.

ففي الأونة الأخيرة، بدأنا نلاحظ تداخلاً للذكاء الاصطناعي في مختلف العمليات الداخلية للشركات وصولاً إلى العادات اليومية للأفراد، حيث أضحي الذكاء الاصطناعي أمراً واقعاً وعلى الجميع التأقلم مع هذه المتغيرات الجديدة القابلة للتطور باستمرار.

استراتيجية شاملة

■ أين أنتم من توظيف الذكاء الاصطناعي في عملياتكم لتعزيز رضا العملاء؟

– وضعت الشركة استراتيجية شاملة تحدد من خلالها آلية التطبيق والمسارات التي سيتم اعتمادها، وقد بدأنا بخطوات تدريجية في هذا السياق وقد وصلنا إلى حدود ٣٠٪ من أتمّة الوظائف المدعومة بالذكاء الاصطناعي المحددة ضمن الاستراتيجية ويبقى ما نسبته ٧٠٪ في طور التحديث.

ويتمثل التحدي الأبرز في تحقيق النقلة النوعية هو عامل الوقت لتحديد خارطة الطريق والوظائف التي تتطلب تعزيزها بحلول الذكاء الاصطناعي، فضلاً عن إيجاد الحلول المناسبة وبرمجتها سواء داخل الشركة أو استقدامها من الخارج بأسعار مناسبة ومدروسة، مع التركيز على ضمان أمن وحماية البيانات للحفاظ على سرية المعلومات. كما يجب العمل على تطوير موظفي الشركة الذين تأثرت مهامهم بتقنيات الذكاء الاصطناعي، من خلال صقل مهاراتهم وإعادة تأهيلهم لتولي مهام جديدة، نظراً لأن بعض مهامهم الحالية يمكن تنفيذها بواسطة الذكاء الاصطناعي. ويمكن أن يلعب هؤلاء الموظفون، على سبيل المثال، دوراً في مراقبة ومراجعة نتائج المهام التي ينفذها الذكاء الاصطناعي.

خطط للتوسع

■ ما هي أبرز المستجدات والتطورات التي شهدتها شركتكم مؤخراً، وكيف تخططون لمواجهة التغيرات المستقبلية في صناعة التأمين؟

– تشهد شركة ضمانة نمواً مستمراً في مختلف قطاعاتها، ونتوقع بحلول نهاية عام ٢٠٢٥ أن نسجّل زيادة في حجم أعمالنا بنسبة تصل