

أمان... احترافية عالية، كفاءة متميزة وشفافية في التعامل مع الزبائن

حسين الميزة

توفير نظام شامل من خدمات التأمين الإسلامي



تبوأ مناصب ومراكز عالية وأصبح من ألمع الأسماء في دولة الإمارات العربية المتحدة في مجال التمويل والبنوك والتأمين التكافلي الإسلامي، حيث خاض غمار التحدي والنجاح في مسيرته العلمية والعملية، أخذاً على عاتقه مسؤولية إحداث نقلة نوعية في الموقع الذي يشغله. وخلال العقدين الماضيين، أثبت جدارته وتفوقه في ترؤس مجالس إدارة في عدة شركات ومؤسسات رائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها، مكللاً جهوده بالعديد من الإنجازات الكبرى والتميزة. إنه السيد حسين الميزة، العضو المنتدب والرئيس التنفيذي لشركة دبي الإسلامية للتأمين وإعادة التأمين "أمان"، وعضو مجلس إدارة جمعية الإمارات للتأمين، الذي أطلعنا على إستراتيجية الشركة الجديدة القاضية بالمحافظة على مكانتها وريادتها في قطاع التأمين التكافلي من خلال إثراء السوق بمنتجات جديدة ومتنوعة، مبدئياً تفاؤله بأداء الشركة المتميز وبالنتائج التي حققتها خلال العام، ومنوهاً في سياق حديثه بالدور الذي قامت به شركة "أمان" من أجل تعزيز وتطوير قطاع التأمين التكافلي في دولة الإمارات من خلال توفير نظام شامل من خدمات التأمين الإسلامي التي تدعم الاستقرار والأمن في المجتمع المحلي.

■ حققت أمان أرقاماً جيدة خلال النصف الأول من العام ٢٠١٢، مما مكنها من المحافظة على موقعها الرياسي بين شركات التأمين العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة... ما رأيكم حول هذا الموضوع؟

- تتبّع أمان الإستراتيجية التي وضعها مجلس الإدارة، القاضية بعودة الشركة الى الربحية من خلال الحد من الخسائر التي تعود لأوضاع السوق، الى جانب بعض السياسات التي كانت بحاجة الى دراسة وتقييم، حيث تم بالفعل تعديل وتطوير الكثير منها. تقضي الإستراتيجية الجديدة بالمحافظة على زيادة أمان في قطاع التكافل، عبر تقديم أفضل الخدمات وأحدثها والتواجد الى جانب المؤمن وتوفير كل المتطلبات والمستلزمات في هذا القطاع، وإثراء السوق بمنتجات جديدة ومتنوعة. في هذا الإطار، أطلقت أمان سلسلة منتجات جديدة، منها منتج مبتكر للتأمين والحماية الكاملة لليخوت والقوارب الترفيهية الفاخرة، يتميز بتقديم التغطية الكاملة، إما على أساس القيمة المتفق عليها وأما على القيمة السوقية الحالية ووفقاً للقوانين الخاصة باليخوت. وتوفّر وثيقة التأمين تغطية الأضرار المادية للهيكل والآلات والمعدات المثبتة على اليخت أو المركب، مثل المحركات الخارجية، فضلاً عن تغطية النفقات القضائية والتشغيلية وتكاليف إنقاذ القارب والمسؤولية القانونية للاصطدام وللخسارة أو الضرر لسفن وممتلكات الطرف الثالث وإزالة النفقات المترتبة على سقوط السفينة وضرر الممتلكات الشخصية. وقد تمتد هذه التغطية لتشمل الخسائر الناجمة عن تلف أو ضرر الممتلكات الشخصية ضمن شروط معينة والخسائر الممكن تكبدها أثناء الإبحار وكذلك المسؤولية القانونية تجاه الركاب. كما أطلقت الشركة في معرض سوق السفر العربي ٢٠١٢، الذي يعدّ الأبرز لقطاع السياحة والسفر في المنطقة ثلاثة منتجات جديدة للتأمين على السفر، وهي: "مسافر" و"شينغن"، و"الحج والعمرة" المصممة خصيصاً لضمان حصول كل من الأفراد والعائلات على أفضل الفوائد بأسعار مدروسة. وتأتي هذه المشاركة ترجمة لثقة الشركة بقدرتها على الاستحواذ على حصة كبيرة من سوق التأمين على السفر في الدولة. إن منتج "الحج والعمرة" للتأمين على السفر يعدّ حلاً استراتيجياً مصمماً خصيصاً لكافة المسلمين المسافرين لأداء فريضة الحج السنوية في مكة المكرمة. أما منتج "مسافر" للتأمين على السفر، فإنه مخصّص للعائلات والأفراد الراغبين بالسفر الى أي جهة حول العالم، في حين يُعنى منتج "شينغن" للتأمين على السفر بالمسافرين الى أي دولة أوروبية. وتوفّر المنتجات الثلاثة مزايا هامة مثل النفقات الطبية الطارئة وفترة الإستشفاء في الخارج والنقل أو الترحيل الى الوطن في حالات المرض أو الحوادث والعناية الطبية الطارئة للأسنان والإخلاء الطبي وفقدان جواز السفر والأوراق الشخصية والأموال المدفوعة مسبقاً وتقديم الأدوية ونقل الرسائل العاجلة ونظام المعلومات الطبية للمسافات البعيدة والإحالة. الموعد الطبي لأخصائي محلي وخدمات الإتصال والسلفة المالية وفقدان الأمتعة والأموال، إضافة الى الحوادث الشخصية.

■ هل أنتم متفائلون بأداء أمان خلال العام ٢٠١٢؟

- بالتأكيد، إننا متفائلون بالأداء الممتاز والتميز لأمان وبالشفافية التي تتمتع بها وبالمنتجات التي تطلقها مع التنويه الى ان كل المؤشرات واعدة في هذا المجال.

■ ما هي المبادئ والأسس التي تقوم عليها الشركة؟

- نظراً لكونها شركة وطنية تعمل في مجال التأمين وفق أحكام الشريعة الإسلامية، تقوم أمان بتقديم خدمات ونشاطات استثمارية وتأمينية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية تحت إشراف هيئة الفتوى والرقابة الشرعية المكونة من مختصين في علم الاقتصاد الإسلامي والتعاملات الإسلامية. وبصفتها مدير صندوق حاملي وثائق التأمين، تستثمر الشركة أقساط التأمين نيابة عن حاملي الوثائق، من خلال الآلية الإسلامية نظام مضاربة، وتقوم بعد ذلك بتوزيع الأرباح التي تتحقّق على أساس سنوي، حيث يتم تحديد قيمة ذلك من خلال نتائج الشركة التشغيلية. إضافة الى ذلك، تعمل أمان بعناية فائقة لمقابلة توقعات الزبائن التزاماً بمستوى عالٍ من الاحتراف المهني، الكفاءة والمرونة لدى الموظفين، الفنيين والإداريين.

■ ما هي نقاط القوة والتميز التي تتمتع بها؟

- تستمد أمان قوتها من القاعدة الواسعة من الزبائن وهي على دراية كاملة بمتطلبات زبائننا، علماً أنه تمّ ترتيب الوثائق والعقود حتى تتناسب مع متطلبات الزبائن ورغباتهم وذلك عبر تقديم درجة عالية من الخدمة، كما أن وثائق أمان معتمدة وتجد مساندة من مشاركين في إعادة التأمين على مستوى فني ممتاز وسمعة طيبة في السوق العالمي. ولقد دفعنا قطاع التأمين النشط في دولة الإمارات العربية المتحدة الى لعب دور رئيسي في نمو قطاع التأمين التكافلي من خلال توفير نظام شامل من خدمات التأمين الإسلامي التي تدعم الاستقرار والأمن في المجتمع المحلي.

■ ما هو التحول الكبير الذي حقّقته الشركة في هذا المجال؟

- لقد دفعنا قطاع التأمين النشط في دولة الإمارات العربية المتحدة الى لعب دور رئيسي في نمو قطاع التأمين التكافلي من خلال توفير نظام شامل من خدمات التأمين الإسلامي التي تدعم الاستقرار والأمن في المجتمع المحلي. وبفضل ذلك، حازت الشركة على جائزة أفضل مشغل للتأمين التكافلي للسنة الرابعة على التوالي خلال حفل "جوائز الشرق الأوسط للتأمين"، بحيث تُعدّ هذه الجائزة بمثابة مصدر إلهام دائم لجهودنا الرامية لتقديم وتطوير المزيد من منتجات التأمين المخصّصة لمختلف القطاعات والمجالات في المنطقة.

■ بالانتقال الى الإطار العام، تشير بعض المعلومات الى أن عدداً من شركات التأمين العاملة في الإمارات والتي تكبّدت خسائر كبيرة استنزفت جزءاً مهماً من

رسميلها، حيث تعمل من أجل الاندماج في شركة واحدة... ما رأيكم حول هذا الموضوع؟ وما هي البدائل التي تشكّل جلولاً بديلة للمسألة المطروحة؟

- بات عدد من الشركات غير قادر على الإستمرار وفق الآليات التي يعمل من ضمنها. أما البدائل، فهي كثيرة وتتمثل بتوجه الشركات الى الاهتمام بأعمالها الفنية والتركيز على كيفية تحقيق الربحية من الأعمال الفنية. وتُعدّ الودائع الاستثمارية أحد هذه الخيارات، حيث توفر للشركات سيولة تمكّنها من الوفاء بالتزاماتها تجاه العملاء.

■ أين تحدثم حدة المنافسة بين القطاعات؟

- أدّى تراجع الطلب على التأمينات البحرية وانخفاض الدخل في قطاع الإنشاءات الى دفع الكثير من الشركات المحلية للتركيز على قطاع التأمين على السيارات باعتباره القطاع الأقلّ تأثراً بتداعيات الأزمة المالية العالمية، ما زاد حدة المنافسة بين شركات التأمين وتراجع أسعار وثائق التأمين على السيارات الى مستويات لم نشهدها من قبل، حيث بدأنا نلمس مستويات سعرية لا تغطي تكاليف الوثائق التي تصدرها هذه الشركات، وصلت في بعض الأحيان الى أقل من ٢٪ من إجمالي قيمة السيارة. وهناك شركات تعرض نسباً تصل الى ١٠،٧٥٪ للتأمين الشامل وذلك انطلاقاً من الرغبة في الإستحواذ على أكبر قدر ممكن من الوثائق التي توفر لها تدفقات نقدية يومية من جانب وتسهم في تعويض ما يترتب عليها من خسائر من جانب آخر، خصوصاً أن عقود التأمين على السيارات تدخل في حسابات الشركات مباشرة ولا تتطلب تغطيات إضافية عن طريق عقود إعادة التأمين ما يضمن للشركات أكبر نسبة احتفاظ من سعر الوثيقة.

■ ماذا عن التأمين الصحي؟

- لا يختلف الوضع في سوق التكافل عن وضع قطاع التأمين عموماً، حيث تعاني الزيادة في عدد الشركات في سوق محدودة الحجم، ولو نظرنا الى سوق بحجم السوق الياباني لوجدنا أن عدد الشركات العاملة فيه يصل الى نحو ٢٠ شركة بينما يعمل في سوق الإمارات أكثر من ٦٠ شركة، لذلك، باعتقادي بات من الضروري إطلاق مبادرات لتشجيع الاندماج بين الشركات بشكل يمكّنها من تجاوز الظروف الصعبة التي تمر بها حالياً ويساعد على تكوين كيانات قادرة على المنافسة في أسواق الدول المجاورة تحديداً والأسواق الإقليمية والدولية عموماً.

■ تركت المنافسة الشرسة تأثيرات سلبية على موازنات الشركات التي أفضت العام ٢٠١١ معظمها على خسائر، في حين يهتد استمرارها باستمرار الخسائر للعام الحالي، ما رأيكم حول هذا الموضوع؟

- في أمان، اتخذنا قراراً بالمنافسة على صعيد الخدمات، كما تقديم برامج جديدة ومتنوعة. أما سوق التأمين في



دولة الإمارات العربية المتحدة، فلا يزال يشهد منافسة شرسة على صعيد الأسعار التي تقدمها بعض الشركات والتي تنطوي على مخاطرة كبيرة وانعكاسات خطيرة في المستقبل القريب، ومثل هذه التصرفات لا تليق بالسوق ولا بمستويات الخدمة التي تقدمها الشركات لعملائها. لذلك، أدعو الشركات إلى إعادة النظر في القرارات المتهورة ومن غير المعقول أن تصل النسبة لإصدار وثائق التأمين على السيارات إلى أقل من ٢٪، خصوصاً أن قطاع التأمين على السيارات يستحوذ على حصة ضخمة من إجمالي الأقساط المكتتبة للشركات، الأمر الذي يُشكل ضغطاً على الشركات التي عادت إلى السوق بعدما توقفت خلال الفترة الماضية عن ممارسة وتقديم هذا النوع من الخدمة. وهناك حاجة ملحة إلى زيادة الوعي بين الشركات العاملة في السوق بالمخاطر المترتبة على مثل هذه التصرفات وتوعيتها بالآثار السلبية المترتبة على المنافسة الشديدة في مختلف قطاعات التأمين. لذلك، فإن عام ٢٠١٢ كان عاماً صعباً على جميع القطاعات وليس على قطاع التأمين وحده نتيجة حالة التخبط الكبيرة في الاقتصاد العالمي، حيث انتقلنا خلاله من حالات إفلاس على مستوى الشركات والبنوك إلى حالات إفلاس في دول وحكومات وهو ما لم تكن نتوقع سماعه في يوم من الأيام.

■ ألم تتعظ بعض الشركات من النتائج الكارثية لمثل هذه المنافسة؟

- تنبّه بعضها لهذا الأمر، أما البعض الآخر فلا زال سائراً على طريق المنافسة الشرسة على رغم الأوضاع الصعبة التي تتخبط فيها.

■ ما الدور الذي تقوم به هيئة الرقابة على شركات الضمان في هذا المجال؟

- لا تتدخل الهيئة في لعبة الأسعار، على اعتبار أن السوق حرة ولا مجال لتدخل الهيئات الرقابية في هذا الإطار، لكن لجانباً تشكلت وشكاوى وصلت إلى المشرّعين والمنظمين بسبب الحالة المالية التي وصلت لها بعض الشركات وانعكاس ذلك على الخدمات للمؤمنين. ولا شك أن هيئة التأمين قد أدت خلال الفترة الماضية دوراً بارزاً لمساعدة القطاع عبر تعاونها المتواصل مع الشركات، ونحن نقدر هذه الجهود في إصدار الكثير من التنظيمات، فضلاً عن توجيه الإستثمارات للشركات العاملة في هذا القطاع.

■ حظيت شركة أمان بفرصة رعاية رسمية للجائزة الفضية خلال الدورة الـ ١٦ من "جائزة دبي الدولية للقرآن الكريم"... ما الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه من خلال ذلك؟

- تعكس هذه الخطوة الدعم التام الذي توليه الشركة منذ وقت طويل للجائزة وأهدافها الرامية إلى تشجيع الشباب المسلم على حفظ القرآن الكريم ونشر القيم السامية والداعية إلى السلام والمحبة. ولطالما كانت "أمان" على مدى السنوات الماضية من أبرز الداعمين لـ "جائزة دبي

الدولية للقرآن الكريم" التي لا تسعى لتكريم المميزين في حفظ القرآن الكريم عن ظهر قلب فحسب، بل تهدف أيضاً إلى نشر القيم الإنسانية السامية التي ينادي بها الدين الإسلامي الحنيف من سلام ووثام في جميع أنحاء العالم. وإنه لشرف كبير لنا أن نكون جزءاً من هذا المسعى النبيل، لا سيما وأننا نستعد دائماً لتقديم الدعم المناسب لمثل هذه الفعاليات.

■ ما هي قراءتكم لواقع قطاع التأمين في سوق الإمارات من جهة والعالم العربي من جهة أخرى؟

- يُشكل سوق التأمين الخليجي حوالي ٦٠٪ من سوق التأمين العربي، أما قطاع التأمين في الإمارات العربية، فقد يُشكل حوالي ٢٥٪ من حجم سوق التأمين في العالم العربي، وهذا دليل واضح على أن شركات التأمين العاملة في الإمارات قد قطعت أشواطاً كبيرة في عملية التطور والنمو، وأصبحت من الشركات القوية ليس فقط من حيث حجم الأعمال أو أقساط التأمين أو الإستثمارات، وإنما من ناحية وضع نظام تأميني عالمي يركز على أساس تطبيق الإستثمارات الحديثة لأنشطة التأمين المختلفة. وبالنسبة لباقي الدول العربية، فليس هناك شركة تأمين عربية بمنأى عن الأحداث الأمنية والسياسية الحاصلة في المنطقة، حيث تكبّد العديد منها خسائر كبيرة بسبب تراجع حجم الأعمال وارتفاع نسبة المخاطر والكوارث التي تهدد الأفراد والمؤسسات. ولذلك، أعتقد أن العام ٢٠١٢ كان عاماً صعباً لجميع شركات التأمين العربية على الإطلاق.

■ كيف تلخّصون الدور الذي تقوم به جمعية الإمارات للتأمين في دعم وتطوير القطاع؟

- تلعب جمعية الإمارات للتأمين دوراً إيجابياً في تسهيل عملية التأمين وفي المساهمة مع السلطات الرسمية في

وضع تشريعات جديدة لتنظيم قطاع التأمين. وفي الوقت الحالي، تصب جهود الجمعية في تطوير قطاع التأمين الصحي الذي له أهمية كبيرة في الدولة بعدما أعطت الحكومة الدور للقطاع الخاص في إدارة التأمين الصحي. ونحن كجمعية نهتم كثيراً بهذا القطاع وأهمها شركات التأمين التي يجب أن تكون العلاقة في ما بينها مبنية على أسس وطيدة ومتينة. ونحن نعمل بالتعاون مع هيئة التأمين من أجل تفعيل بعض القوانين التي كانت معلقة لفترة طويلة أو بعض مشاريع القوانين التي لم تبصر النور بعد ومن ضمنها الوثيقة الموحدة للتأمين الإلزامي. وفي الوقت نفسه، نساعد الهيئة على مراقبة الأسواق من ناحية ضبط المخالفين والتعامل بحرفية تامة مع شركات التأمين وشركات وساطة التأمين. إضافة إلى ذلك، لدينا دور في عملية نشر الوعي التثقيفي لدى الناس وذلك من خلال القيام بندوات ولقاءات مع جهات رسمية، إضافة إلى القيام بدراسات كثيرة تهدف إلى دعم سوق التأمين. وقد أثمرت جهودنا بطرح مشروع تأسيس شركة إعادة تأمين خليجية. وبالنسبة للعام ٢٠١٣، سنقدم على وضع خطة جديدة ستعرض على مجلس الإدارة ومن المرجح أن تحتوي بعض المواضيع الهامة التي تتطلب جهوداً كبيرة لكي تبصر النور.

■ كيف تقيّمون واقع قطاع التكافل العالمي؟

- شهد سوق التكافل العالمي نمواً كبيراً خلال السنوات الأخيرة. ومن المتوقع أن يتفوق قطاع التأمين التكافلي على قطاع التأمين التقليدي في بعض الأسواق الرئيسية خلال السنوات المقبلة. وعلى رغم ارتفاع حجم مساهمات التكافل العالمي، إلا أن معظم شركات القطاع تجد صعوبة في المحافظة على مستويات ربحيتها، ويهدف ضمان تحقيق النمو المتوقع، يجب العمل على تحسين الأداء التنافسي والتحول إلى ربحية التأمين المتينة.