الأنباء
الثلاثاء 2 يوليو 2013

حرب ضروس وشرسة تقوم بها بعض شركات التامين من اجل الحصول على السيولة النقدية، بهذه الكلمات بدأ رئيس مجلس الإدارة لشركة المتحدة للتأمين يوسف الحربي حواره مع «الأنباء»، مؤكدا قيام بعض الشركات بتكسير لعظام البعض الآخر، لكن ـ حسب رأيه ـ البقاء للأصلح. وقال «تخيل ان من الأساليب حرب الأسعار قيام بعض الشركات بتأمين على ابراج او مشاريع تبلغ قيمتها العشرات من الملايين مقابل اقساط تأمينية متدنية جدا وغير معتمدة على اساس فني ولا تكفي بأي حال من الاحوال لدرء الضرر عن أي حادث قد يقع لهذه المشاريع وان هذا شيء لا يقبله لا عقل ولا منطق، وهنا أتساءل أين الرقابة على هذه الشركات؟». وحول القانون الجديد، أشار الحربي الى ان «المتحدة» شاركت في إبداء الرأي فيه، وترى ان زيادة حجم الرقابة على شركات التأمين يعني الالتزام بضوابط الجهات الرقابية وينظم عمل السوق ويضمن عدم التلاعب بالعملاء. وأضاف ان هناك العديد من الايجابيات والمميزات للقانون منها إلزام شركات التأمين بتغطية الأقساط المكتتبة وهذا أفضل ضامن لحملة الوثائق، كما سيحل كثيرا من مشاكل العملاء مع شركات التأمين في حال تمنع شركات التأمين عن دفع مستحقات العملاء، كما انه من الضروري ان يرقى اداء هذا القانون لدرجة يمنع شركات التأمين المحلية من توزيع المشروع على او عرضه على الاسواق الخارجية وحرمان الشركات الزميلة والوطنية خصوصا من الاكتتاب بحدود قدرتها الاكتتابية في مثل هذه العمليات التأمينة والتي هي الاولى بها، وفيما يلي تفاصيل اللقاء:

كتب: أحمد يوسف

رئيس مجلس إدارة "المتحدة للتأمين" في حوار مع "الأنباء" أكد أن تشديد الرقابة على شركات التأمين سينظم عمل القطاع

الحربي: قصور كبير يشوب عمل اتحاد شركات التأمين بسبب الروتين والقيود المفروضة عليه

ما جديد «المتحدة للتأمين» في السوق المحلي؟

● **لدينا مجموعة متكاملة من البرامج التأمينية التي تناسب الأفراد، وقمنا مؤخراً بتوقيع اتفاقية لطرح منتجات تأمين جديدة خلال رمضان المقبل احدهما منتج يختص بالتأمين على الممتلكات الشخصية وكل ما له قيمة بدءا من ساعة اليد أو الموبايل وانتهاء بسيارة او منزل، وهو منتج فريد من نوعه محليا ويمتناول اليد للأفراد، ومنتج آخر عبارة عن بوليصة جديدة تفيد الوافدين، ففي حال خسر الفرد عمله وخلال الوقت الذي يقضيه لايجاد وظيفة اخرى فستكون هذه البوليصة بمنزلة حل إنقاذ للفرد لتؤمن له مصروفاته خلال هذه الفترة، وهذه الخطوة انجزناها بالتعاقد مع شركة سويسرية عملاقة مشهود لها بسمعتها الطيبة عالميا. وجميع منتجاتنا التي نقوم بطرحها تأتي بعد دراسة جيدة ومتأنية وعلى أسس تأمينية صحيحة، حيث يشارك في إعدادها مجموعة من خبراء التأمين الاكتواريين، وهذا يؤكد سياسة ومنهج الشركة التي تعتمده في رضاء العمل قبل الربح، فالعميل هو الهدف الأول للشركة.**

وهنا أود ان اشير الى ان بعض الشركات تقوم بمساومة العملاء على حقوقهم المستحقة، وهذا مناف للقانون، لكن الوثيقة او بوليصة التأمين الذي وقع عليها العميل قد تشتمل على بعض الثغرات التي تستند اليها هذه الشركات مستغلة ضعف الوعي التأميني لدى عامة الناس وثقتهم.

إذن، في هذا الوضع ماذا يفعل العميل؟

● **إذا كان اكتتاب العميل وفق قانون التأمين والضوابط المعمول بها في وزارة التجارة والصناعة، فإن العميل سيأخذ حقه كاملا، واذا كانت الوثيقة لا تلتزم بنص القانون او ضوابط وزارة التجارة، فإن الخلاف والمساومة، وعادة ما يرضخ العميل للمساومة لإنهاء معاملاته مع الشركة، وهذا يؤكد الجهل بالقانون، وعدم وجود ثقافة ووعي تأميني في السوق المحلي.**

وماذا يجب على العميل حتى لا يقع في مثل هذه الأخطاء او المساومات؟ وكيف يعرف حقوقه؟

● **نحن كشركة «المتحدة للتأمين» نطلع العميل على نص القانون وعلى تعليمات ضوابط وزارة التجارة وعلى التغطيات الممنوحة له والشروط الواجب عليها الالتزام بها وهي ضمن اي وثيقة يقوم باختيارها، وبذلك نعمل على نشر الوعي التأميني ونعطي الحرية للعميل ليختار بين المنتجات التأمينية المختلفة، ويجب على العميل قراءة هذه التعليمات والضوابط حتى يعرف ماله وما عليه.**

في اعتقادك، ما الأسباب التي أدت الى ذلك؟

● **اعتقد ان احد أهم الأسباب هي غياب الوعي التأميني عن مجتمعاتنا العربية، وأكاد اجزم بأن الثقافة التأمينية في الكويت تحتاج الى بذل المزيد من العمل والجهد المشترك بين الحكومة وبين شركات التأمين معا.**

اذن، هل هناك دور لشركات التأمين او لاتحاد شركات التأمين في نشر الوعي والثقافة التأمينية؟

● **سؤال جيد، ففي آخر اجتماع لاتحاد شركات التأمين، تقدمت «المتحدة للتأمين» بمقترح حملة توعوية تشارك فيه جميع شركات التأمين، لنعمل على نشر الثقافة والوعي التأميني، وقد لاقي هذا المقترح إشادة كبيرة من قبل الحضور، وتم ادارجه على جدول الأعمال، وسنعمل عليه خلال الفترة المقبلة.**

هل تم اعتماد ميزانية لهذه الحملة، وما حجمها؟

● **لا، لم يتم اعتماد ميزانية حتى الآن، لكن اعتقد ان المقترح سيتم تنفيذه، خصوصا ان جميع الشركات تعاني من انعدام الثقافة التأمينية في السوق المحلي، وهذا يؤثر بشكل كبير على المنتجات التأمينية الموجودة او التي يتم التفكير في طرحها.**

هل «المتحدة» راضية عن الدور الذي يقوم به اتحاد شركات التأمين؟

● **الى حد ما.**

لماذا؟

● **هناك قصور كبير يشوب عمل الاتحاد، واشعر بأنه مكبل ببعض القيود والروتين، وهذا يجعل الدور الذي يقوم به ضعيفا، وليس كالدور الذي يقوم به اتحاد شركات التأمين في دول الجوار، أضف الى ذلك عدم توزيع كوتة التأمين على الشركات وفقا لرأسمال كل شركة وحصتها الاكتتابية في السوق، وقد نادت كثير من الشركات بهذا المقترح، ولكن دون جدوى، والأكثر من ذلك هناك احتكار لبعض انواع المنتجات التأمينية مثل البطاقة البرتقالية، حيث بعض شركات التأمين فقط هي من تصدر بطاقة تأمين الحدود والبطاقة البرتقالية، والاتحاد دوره سلبي في مثل هذا الموضوع، في حين ان دوره يجب ان يكون اكثر فاعلية لأن هذا من صميم عمل الاتحاد. وإذا كان الاتحاد هو واجهة شركات التأمين خارجيا، فإننا كشركات للتأمين لم نر ولم نشعر له بدور قوي يدعم ويحرص على المصالح الخارجية للشركات الأعضاء.**

هل انتم ترفضون وجود الاتحاد؟

● **لا، بل على العكس نحن من انطلاقتنا كنا اول الداعمين له من كل النواحي ونحن نرى ان هناك قصوراً، ونرى ضرورة معالجة هذا القصور الذي يقيده، فالقائمون على امر «الاتحاد» لا بأس بهم فهم من القطاع ويعلمون حجم التحديات التي تواجه الشركات العاملة فيه، ولكن التوجه نحو الإصلاحات وحل مشاكل القطاع ضرورة تصب في صالح الجميع.**

إذن، ماذا تطلب من اتحاد شركات التأمين؟

● **اطلب منه توزيع عادل لكوتة التأمين، وهذا أمر منطقي، بالإضافة الى العمل على وجود هيئة للتأمين يكون لها جميع الصلاحيات وتعمل على تنشيط السوق وحل مشاكل القطاع وهناك الكثير من الاعمال والمهام التي يجب عليه ان يعملها.**

بنظرة عامة على قطاع التأمين، كيف ترى أداء شركات التأمين في السوق المحلي خلال العام الحالي؟

● **اعتقد ان شركات التأمين في 2013 ستكون أفضل حالا من 2012، ويرجع ذلك الى دوران عجلة المشاريع المدرجة في خطة التنمية، ولو نظرنا الى إجمالي الأقساط المكتتبة لشركات التأمين في 2012 والتي بلغت اكثر من مائتين مليون دينار، ومن توقعات إطلاق مزيد من المشاريع خلال العام الحالي، فيمكن ان تصل إجمالي الأقساط المكتتبة في 2013 الى اكثر من العام السابق 2012، والذي سيساعد على تحسن أحوال شركات التأمين خلال العام الحالي، كما ان الزيادة المتوقعة في توزيعات البنوك المحلية، كل ذلك سيدفع نشاط التأمين الى الامام اكثر.**

ما أهم ملاحظاتكم على قانون التأمين الجديد؟

● **تتلخص ملاحظاتنا على قانون التأمين الجديد في زيادة حجم الرقابة على شركات التأمين، وهذا يعني الالتزام بضوابط الجهات الرقابية، وينظم عمل السوق، ويضمن عدم التلاعب، واعتقد ان سحب وزارة التجارة والصناعة ترخيص احدى شركات التأمين يعد سابقة ومبادرة جيدة من الوزارة، لضمان أموال المكتتبين، وأيضا يرسخ الأسس والضوابط التي ينبغي ان تعمل عليها شركات التأمين.**

كما ان القانون الجديد يلزم شركات التأمين بتغطية الأقساط المكتتبة، وهذا أفضل ضامن لحقوق المكتتبين في الشركة، كما سيحل كثير من مشاكل العملاء مع شركات التأمين في حال تمنع شركات التأمين عن دفع مستحقات العملاء، بالإضافة الى تحديد نسبة ملكية شركات التأمين في القطاع العقاري وأيضا استثمار فوائضها المالية في سوق الكويت للأوراق المالية، حيث ان خسائر شركات التأمين خلال الثلاثة أعوام الماضية ترجع الى انخفاض استثماراتها في البورصة.

كثر الحديث مؤخرا عن تخارج 4 شركات من سوق التأمين لكن لم يعلن شيء عن هذا التخارج، لماذا؟

● **بالفعل هناك حديث عن تجميد نشاط أربع شركات للتأمين في السوق المحلي، وحديث آخر عن احتمالات للاندماج فيما بينها للخروج بكيان واحد، وهذا يرجع الى ان نشاط هذه الشركات في الوقت الراهن يعتمد فقط على محافظ كبار العملاء، وان هذه الشركات ليست نشطة او لها منتجات وأقساط بالسوق، وإنما الداعم لها هم الملاك الإستراتيجيون عبر محافظهم الاستثمارية.**

هناك اتهام موجهة لشركات التأمين بحرق الأسعار وتكسير العظام للبعض الآخر، هل ترى ذلك؟

● **حقيقي، هناك كثير من الشركات العاملة في سوق التأمين تقوم بحرب شرسة وضروس من اجل توفير الكاش سواء بصورة مشروعة او غير مشروعة، ولك ان تتخيل ان من الأساليب حرب الأسعار او تكسير عظام للشركات الأخرى وصل بهم الأمر الى التأمين على ابراج ومشاريع قيمتها تتعدى عشرات الملايين من الدنانير بأقساط يخجل ان تذكر ولم تبن على أي اساس فني ولا تفي بالالتزام للتعويض عن ابسط حادث قد يقع، فما بالك اذا كان الحادث جسيما؟ والاكثر من ذلك ان هناك بعض الشركات الزميلة ليست لديها اتفاقيات اعادة تأمين وتقدم عروضا تأمينية لمثل هذه التغطيات التأمينية، وهذا شيء لا يقبله لا عقل ولا منطق، وهنا أتسائل أين الرقابة على هذه الشركات؟**

هل تعتقد ان عدد شركات التأمين العاملة في السوق كبيرة نسبيا على حجم السوق؟

● **هناك قاعدة تقول «البقاء للأصلح»، وأعتقد ان العدد ليس كبيرا قياسا على حجم السوق، وان الشركات التي تستطيع ان تعمل وسط معطيات تأمينية جيدة وتقدم في السوق منتجات جديدة ومدروسة يقبل عليها العملاء ستستمر، بل وتنمو وتحقق حصة بالسوق لا بأس بها، اما العمل في السوق بطريقة عشوائية وغير مدروسة والبعد عن النشاط التأميني واللجوء الى تكسير العظام فإن هذه الشركات ستدفع الثمن مضاعفا خلال عامين فقط، وهذا ما تؤكده قواعد التأمين، وأجمع عليه خبراء التأمين في العالم.**

إذن، في رأيك لماذا تلجأ الشركات الى حرب تكسير العظام وتحطيم الأسعار؟

● **سؤال جيد، فمعظم شركات التأمين تنافس على الحصول على اكبر قدر ممكن من الأقساط التأمينية، حيث انها توفر «كاش» ولو باستمرار، ومن ثم فإن مندوب التأمين ومكاتب التأمين بالعمولة تحصل في بعض الاحيان على نسبة 30٪ من اجمالي الأقساط المحصلة، لذلك، فهي تلجأ أيضا الى حرق الأسعار في سبيل الحصول على أكبر أقساط توفر لها الكاش.**

وهنا اضرب مثالا، فإن التأمين الإجباري على السيارات تصل قيمته الى 19 دينارا، ولك أنت تتخيل ان بعض شركات التأمين تبيع هذه الوثيقة لمكاتب التأمين بـ 10 دنانير فقط من اجل الحصول على نسبة كاش سريعة.

وقمنا في «المتحدة للتأمين» بتوجيه أسئلة الى خبراء تأمينين عالميين حول مدى المخاطرة التي يمكن ان نقع فيها كشركة تأمين اذا لجأنا الى هذا النوع من حرق الأسعار، وكانت الإجابة ان هذه الشركات فنيا لا يمكن ان تستمر في السوق ولا يمكن لها ان تعيد تلك العمليات التأمينية لدى شركات التأمين العالمية والتي وعيت لهذه الظاهرة في السوق وبدأت بتغيير قيودها وتشديد شروطها للحد من هذه الظاهرة، لذلك فإني انصح تلك الشركات ان تعيد النظر والتدقيق فيما يتم الاكتتاب فيه فنيا قبل أي شيء آخر إذا أرادات ان تستمر.

أضف الى ذلك ان الكويت تعتبر اقل دولة خليجية للتأمين الإجباري على السيارات، حيث يبلغ متوسط التأمين الإجباري في دول الخليج نحو 45 دينارا مقابل 19 دينارا في الكويت اي اقل من 50٪ من التسعيرة المعتمدة كمتوسط لدول الخليج.

وبناء على ما تقدم، فإن الخسائر المحتملة من التأمين الإجباري على السيارات تعتبر أكبر من الأرباح التي يمكن تحقيقها، خصوصا إذا علمنا أن سوق التعويضات مفتوح لدى هيئة المحكمة الكويتية وان القانون هنا لا يلتزم بسقف للتعويضات، ففي إحدى قضايا التامين الإجباري ألزم القاضي شركة التأمين بدفع 400 ألف دينار كتعويض عن حادث سيارة جسيم ، أما في السعودية على سبيل المثال فان سقف الدية الشرعية هناك محدود بما يعادل 25 ألف دينار، وهنا يظهر الفرق.

ولماذا لا تطالبون بتغيير السقف المفتوح خصوصا ان هناك قانونا جديدا وأبديتم وشركات التأمين مقترحات لتغييره في القانون الجديد؟

● **لقد طالبنا بذلك وقلنا ان التعويض يجب ان يحدد له سقف اعلى وان يكون القسط التأميني متناسبا مع هذا التعويض، وقيل لنا ان تغيير هذا النص لا بد ان يكون بمرسوم اميري، ولتعلم ان المنافسة الشرسة جعلت شركات التأمين تقول شيئا وتفعل شيئا آخر، بمعنى ان حرصها على توفير الكاش جعلها تزيد من عمولات مكاتب ومندوبي التأمين، وهذا مخالف للقانون لكن لا احد يستطيع ان يثبت ذلك.**

هل تعتقد ان شركات التأمين تعتمد إدارات للمخاطر؟

● **إدارة للمخاطر مكلفة لأي شركة تأمين، اعتقد ان الشركات العريقة في السوق لديها إدارات حقيقية للمخاطر ويسمع لها، اما باقي الشركات فهي مسميات فقط، واذا كانت لديها إدارات للمخاطر فهل تنفذ قراراتها، وهنا السؤال؟ لذلك كان اول ما بنيناه في شركتنا هو دائرة ادارة المخاطر.**

إذن هناك كثير من الشركات لا تعتمد إدارات للمخاطر؟

● **نعم، رغم ان هناك قرارا من وزير التجارة بضرورة وجود إدارات للمخاطر في شركات التأمين الا ان الالتزام به ورقي وشكلي لا يرتقي للإدارات للمخاطر كما هو الحال في الشركات العريقة التي نمت فيها هذه الصناعة وذات الخبرة مع الوقت، واستعانت بخبراء اكتواريين ومتخصصين في مجال التأمين.**

هل تؤيدون تسويق البنوك لمنتجات التأمين؟

● **لا.**

لماذا؟

● **لأن منتج التأمين شديد التخصص والدقة و يجب الا يباع كأي سلعة اخرى، ويحتاج الى شرح وإقناع العميل لأهمية المنتج، وأما ان تقوم البنوك بعملية الترويج والتسويق، فهذا غير منطقي في مجتمعاتنا.**

ولماذا تقوم البنوك في الدول الأوروبية بالترويج لمنتجات التأمين؟

● **الثقافة والوعي التاميني في الدول الأوروبية غير الموجودة في مجتمعاتنا، كذلك طبيعة المنتجات التي يطلقونها قد لا تجد صدى في مجتمعاتنا الإسلامية.**

عودة الى الشركة، ما المنتجات التي تعملون على إطلاقها خلال 2013؟

● **حاليا نحن نكثف نشاطنا في «المتحدة للتأمين» على تأمين الحياة والصحي، وقمنا بتوقيع اتفاقية مع شركة «اكسا» وهي اكبر شركة بالعالم للتامين الصحي، وبهذه الاتفاقية سنصبح وكيلا للشركة في منطقة الشرق الأوسط وبعض الدول الأخرى، بالإضافة الى ذلك وقعنا اتفاقية مع شركة متخصصة بهدف تقديم منتج جديد يتيح للعملاء التأمين على الأشياء الثمينة والأجهزة التكنولوجية والساعات وأجهزة الهاتف النقال، ونعمل على طرح هذه الوثيقة خلال شهر رمضان الكريم.**

ألا تعتقد أنكم ستواجهون صعوبة في تسويق المنتج في ظل توفير الحكومة للرعاية الصحية للطلبة؟

● **اعتقد ان هذا المنتج سيجذب عميله الخاص، اي ان كل طالب يطمح الى الحصول على الرعاية الصحية السليمة بأفضل واسهل السبل سيتجه للحصول على منتجنا الجديد. هذا النوع من المنتجات سيساهم في تغيير نمط الحياة والتفكير لدى الافراد بايجابية والبدء للتطلع لاهمية التأمين في حياتنا، ليس على مستوى الطلبة فحسب وانما لافراد العائلة ككل ومراعاة الاهتمام للتأمين على حياتهم وصحتهم اينما تواجدوا.**

لماذا وقع اختيار «اكسا» العالمية على المتحدة للتأمين وليس غيرها؟

● **في الحقيقة قامت «اكسا» بالتركيز على السوق الخليجي مؤخرا وجاءت المتحدة للتأمين من بين 4 شركات تم التفاوض معها للعمل معها وان الشركات الثلاث الاخرى تعد من الشركات المؤسسة وذات الخبرة الطويلة العاملة في قطاع التأمين. وقد طرحت هذا السؤال على المسؤولين لدى «اكسا» عقب توقيع الاتفاقية واجابوا قائلين انهم استطاعوا لمس «الثقة» والمهنية التي تتمتع بها المتحدة للتأمين خصوصا عقب الاطلاع على مسيرة وتاريخ الشركة اللذين لا يزالان قصيرين الامد الذي سيجعل من «اكسا» اولى الشركات العالمية التي ستشارك المتحدة مسيرتها بحيث سننمو معا ونكون بمنزلة المكملين لبعضنا خاصة على مستوى منطقة الخليج، على عكس الآخرين. وتعاقدنا مع «اكسا» يعد خطوة ايجابية جدا وانطلاقة سريعة نحو التقدم فالتغطية التأمينية الناتجة عن هذا التعاون متميزة جدا وستوفر لعملائنا ارقى مستوى من الخدمات الصحية على مدى 24 ساعة على صعيد المنطقة واوروبا والعالم، حيث انها تمتد لتشمل دولتين بارزتين هما كندا والولايات المتحدة وهذا غير موجود في السوق الكويتي لدى شركات اخرى ونحن المنفردين بهذه الشمولية للتغطية.**

وماذا عن فروع الشركة؟

● **حاليا يصل عدد فروع الشركة الى 10 افرع، ونعمل على زيادتها خلال العام الحالي الى نحو 16 فرعا لتخدم معظم مناطق الكويت، وهذا التوسع مدروس بعناية توفيرا للجهد على العملاء، حيث نرغب لنكون في متناول أيديهم، ودون عناء.**

رئيس مجلس الإدارة لشركة المتحدة للتأمين يوسف الحربي

أطالب بتوزيع "كوتة" عادلة لشركات التأمين وفقاً لرأس المال وهذا أمر منطقي

أكاد أجزم بأن الثقافة التأمينية في الكويت تكاد تكون منعدمة

هناك قاعدة "البقاء للأصلح" ستطبق على شركات التأمين وخروج بعض الشركات أمر وارد

على العميل التأكد من شروط الوثيقة طبقاً لاشتراطات "التجارة" حتى لا تضيع حقوقه

يوسف الحربي متحدثا للزميل أحمد يوسف (هاني عبدالله)