باتريسيا عطالله

وسّعنا نطاق خدماتنا ووجودنا في الأسواق الناشئة وعزّزنا حضورنا في لندن وأسسنا مكتباً في DIFC

تَجمع شركة «شديد كابيتال» للتأمين بين الابتكار والشراكات الاستراتيجية والتوسع الجغرافي، لتطوير الكفاءة التشغيلية، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق. ولا تتوقف الشركة عن إحراز مزيد من التقدم في أعمالها والتوسع جغرافياً، وحيث شهدت العام الماضي، كما أعلنت المديرة الرئيسية في شركة شديد كابيتال السيدة باتريسيا عطالله في مقابلة مع «البيان الاقتصادية»، تطورات إيجابية على صعيد توسيع نطاق خدماتها وتعزيز وجودها في الأسواق الناشئة.

وشدّدت على أن الريادة في قطاع وساطة إعادة التأمين، تعتمد على الابتكار المستمر وتعزيز الكفاءة لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة.

■ ما هي التحديات المستجدة التي تواجهها شركات وساطة إعادة التأمين؟

– تواجه شركات وساطة إعادة التأمين مجموعة من التحديات التي تشمل ضغوط التسعير المتزايدة، نتيجة ارتفاع تكاليف إعادة التأمين بسبب الكوارث الطبيعية والتضخم والتقلبات الاقتصادية. كما يؤدي تشدد السوق إلى شروط أقل تفضيلاً وصعوبة في التفاوض لصالح العملاء.

إلى جانب ذلك، هناك تحديات تتعلق بالتكنولوجيا، حيث يجب على الشركات الاستثمار في التحوّل الرقمي واعتماد الأنظمة التقنية الحديثة لتعزيز الكفاءة ومواكبة تطورات القطاع. كما أن التعقيد المتزايد لتأمين المخاطر السيبرانية يمثّل تحدياً كبيراً، إذ يتطلب فهماً عميقاً لطبيعة هذه المخاطر ووضع حلول تأمينية مبتكرة ومناسبة للعملاء.

وإلى ذلك، تواجه الشركات تهديدات سيبرانية مباشرة، مثل الهجمات الإلكترونية على أنظمتها، ما يتطلب تعزيز البنية التحتية الأمنية لحماية بيانات العملاء والحفاظ على سمعتها.

كما هناك تحديات تتعلق بانخفاض السعة لبعض القطاعات ذات المخاطر العالية، مثل تغطية الكوارث الطبيعية، وتغيّر المناخ، وتعقيدات الامتثال للأنظمة المتغيّرة.

علاوة على ذلك، تلعب العوامل الجيوسياسية والاقتصادية دوراً مهماً في تشكيل بيئة السوق. فحالة عدم اليقين الاقتصادي الناتجة عن التضخم، وارتفاع أسعار الفائدة، والصراعات الجيوسياسية، تؤثر بشكل كبير على تسعير التغطيات وشروطها. كما أن الشركات العاملة في الأسواق الناشئة، تواجه تحديات إضافية تتمثل في الاستقرار السياسي والاقتصادي، ما يجعل عملية تأمين التغطيات أو إيجاد حلول موثوقة أكثر تعقيداً.

ومع ذلك، نعمل جاهدين على التكيّف مع هذه التحديات من خلال الابتكار والشراكات الاستراتيجية لتعزيز القيمة المقدمة لعملائنا، وهي الأساس الذي من خلاله بَنيْنا علاقة الثقة التي تجمعنا.

تقديم حلول متخصصة تلبي احتياجات قطاعات محددة

■ مع التشدّد القائم وارتفاع عدد شركات وساطة إعادة التأمين، أين تكمن الفرص لتحقيق نمو في إيرادات الشركة؟

– تكمن الفرص في تقديم حلول متخصصة تلبي احتياجات قطاعات محددة، مثل التأمين السيبراني وخدمات إدارة المخاطر المعقدة. كما نركز على الأسواق الناشئة حيث المنافسة أقل وإمكانات النمو أكبر. إضافة إلى ذلك، نولي اهتماماً متزايداً لتعزيز خدمات إدارة المخاطر التي تساعد العملاء على تقليل خسائرهم المحتملة، ما يساهم في خفض أقساط التأمين وتعزيز ولاء العملاء. هذا النهج لا يعزّز فقط قيمة شركتنا كشريك استراتيجي، بل يضعنا أيضاً في موقع المستشار الموثوق بدلاً من مجرد وسيط إعادة تأمين.

كما نركّز على تحسين إدارة المطالبات عبر تبنّي تقنيات متقدمة، مثل أنظمة تسوية المطالبات الذكية والخدمات الاستباقية لمنع الخسائر. وهذا من شأنه تحسين تجربة العملاء، خفض معدلات الخسائر، وزيادة رضى العملاء، ما يعزّز فرص النمو الطويل الأمد.

وأخيراً، نسعى إلى الجمع بين الابتكار والشراكات الاستراتيجية والتوسع الجغرافي لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق ميزة تنافسية في سوق شديدة التنافسية.

الحفاظ على قيم ومبادئ واضحة توجه جميع قراراتنا

■ كيف توازنون بين الحاجة إلى الابتكار وضرورة الحفاظ على الاستقرار في صناعة منظمة بشكل جيد؟

– نوازن بين الابتكار والاستقرار من خلال الحفاظ على قيم ومبادئ واضحة توجه جميع قراراتنا. نركز على الابتكار التدريجي، الذي يعزز الكفاءة ويخدم احتياجات العملاء من دون التأثير على العمليات الأساسية. كما نعمل على التواصل المستمر مع فرق العمل، لضمان تنفيذ التغييرات بسلاسة ووضوح، مع الالتزام بمعايير الجودة والاستدامة التي تعزز استقرار الشركة.

الريادة تعتمد على الابتكار المستمر وتعزيز الكفاءة

■ كيف تساهم شركتكم في قيادة قطاع وساطة إعادة التأمين نحو مستقبل مستدام ومبتكر؟

– نؤمن بأن الريادة في قطاع وساطة إعادة التأمين، تعتمد على الابتكار المستمر وتعزيز الكفاءة لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة. ولتحقيق ذلك، نركّز على الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتحسين العمليات التشغيلية وتقديم حلول قائمة على التحليل والبيانات المتقدمة. ونواصل الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة على تقديم حلول مخصصة، تلبي احتياجات العملاء المتغيّرة. كما أن استخدام أدوات التحليل المتقدمة والذكاء الاصطناعي يساعدنا في اتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين عملية إدارة المخاطر.

نعمل أيضاً على بناء شراكات قوية مع شركات إعادة التأمين العالمية والجهات المحلية، لتعزيز قدرتنا على تقديم حلول مبتكرة وشاملة تلبي تطلعات السوق. والأهم هنا، هو التزامنا بتطوير المواهب داخل شركتنا من خلال برامج تدريب مستمرة تركز على الابتكار والاستدامة، ما يضمن تزويد عملائنا بخبرات عالية المستوى. كما أننا نعمل على تقوية أعمال معهد الحوكمة وإدارة المخاطر CRMI التابع للمجموعة، والذي يلعب دوراً مهماً في هذا المجال في كل الاسواق التي نعمل فيها.

من ناحية أخرى ومكملة، ندرك أهمية دورنا في دعم المجتمعات المحلية وتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة، ما يعزّز مكانتنا كشريك ملتزم بتحقيق تأثير إيجابي يتجاوز نطاق العمل التقليدي.

من خلال هذه الاستراتيجيات، نطمح إلى أن نظلّ رواداً في قيادة التغيير في قطاع وساطة إعادة التأمين، وتحقيق قيمة طويلة الأمد لشركائنا وعملائنا.

تطورات إيجابية

■ ما هي آخر المستجدات التي طرأت على أوضاع شركتكم؟

– لقد شهدنا تطورات إيجابية خلال العام الماضي، بما في ذلك توسيع نطاق خدماتنا، وتعزيز وجودنا في الأسواق الناشئة في أفريقيا وآسيا وأميركا اللاتينية، إلى جانب تزايد وتقوية وجودنا في أسواق لندن وإضافة مكتب في دبي وهو في DIFC. كما استثمرنا في تقنيات متطورة لتحسين الكفاءة التشغيلية وخدمة العملاء. هذه المبادرات تعكس التزامنا بالابتكار وتعزيز القيمة المقدمة لعملائنا وشركائنا. ■