

نبيل حدوش (المدير العام لشركة TALA Assurances):



إنجازاتها تدعم استراتيجيتنا المستقبلية المبنية على النمو

توفر شركة TALA Assurances، حلولاً لتأمين كل لحظة من حياتك، وللشركة شبكة مكاتب وفروع في عدة ولايات جزائرية لتسهيل الوصول إلى خدماتها. يوضح السيد نبيل حدوش المدير العام للشركة في حديث لمجلة «البيان الاقتصادية» عن إنجازات بارزة في تطوير أدائها التقني والمالي والحوكمة ورفع جودة المحفظة وابتكار منتجات وتوسيع شبكة التوزيع. مشيداً بموقع تفاوضي مريح يسمح لها بتجديد اتفاقيات الإعادة بشروط متوازنة تضمن الاستفادة المالية وحماية حقوق المؤمنین. وألقى الضوء على استراتيجيتها الاستباقية ونقوم على التحليل المستمر لتطورات سوق التأمين على الأشخاص، مع التركيز على المخاطر الديموغرافية والتحويلات المالية والاقتصادية والتنظيمية.

■ ■ ■ نواكب التحول الرقمي عبر رقمنة مسار الزبون من الاككتاب وصولاً إلى تسوية التعويضات ■ ■ ■

استغلال البيانات وتحليلها

■ مع تغير توقعات العملاء نحو الخدمات الرقمية والمنتجات المصممة خصيصاً، كيف تستخدم تأمين لايف الجزائر التكنولوجيا والبيانات لتحسين تجربة العميل؟
- تواكب تأمين لايف الجزائر تطور توقعات العملاء من خلال تسريع وتيرة التحول الرقمي، عبر رقمنة مسار الزبون بدءاً من الاككتاب وصولاً إلى تسوية التعويضات. وتعتمد المؤسسة على استغلال البيانات وتحليلها لفهم احتياجات العملاء وسلوكهم بشكل أدق، ما يسمح بتصميم منتجات تأمين على الأشخاص أكثر مرونة وملاءمة. كما تسعى إلى تبسيط الإجراءات وتقليص آجال المعالجة، مع ضمان الشفافية وحماية المعطيات الشخصية. وفي هذا المجال، أنشأت المؤسسة مركز حفظ البيانات على مستوى مقر المديرية العامة لسماع تجميع البيانات والسهر على حمايتها، ويهدف هذا التوجه إلى تحسين تجربة العميل وتعزيز الثقة وبناء علاقة طويلة الأمد قائمة على الجودة والقيمة المضافة.

استغلال البيانات وتحليلها

■ ما أبرز إنجازات تأمين لايف الجزائر خلال العام الماضي، وكيف تدعم استراتيجيتكم للنمو والتوسع؟

- شهدت تأمين لايف الجزائر خلال العام الماضي تحقيق عدة إنجازات مهمة، من أبرزها تحسين الأداء التقني والمالي، وتعزيز جودة محفظة تأمين الأشخاص، وتطوير منتجات جديدة تستجيب لمتطلبات السوق. كما تم توسيع شبكة التوزيع وتعزيز الامتثال والحوكمة الداخلية، بما يرسخ الثقة لدى الشركاء والعملاء. وتشكل هذه الإنجازات قاعدة صلبة لدعم استراتيجية المؤسسة المستقبلية، التي تركز على النمو المدروس، توسيع الحصة السوقية، وتعزيز الابتكار، بما يسمح بترسيخ مكانة تأمين لايف الجزائر كفاعل رئيسي وموثوق في سوق التأمين على الأشخاص بالجزائر، كما تعمل المؤسسة حالياً على تطبيق خريطة طريق بهدف نيل شهادة نظام إدارة الجودة (ISO 9001)، التي تسمح للمؤسسة للعمل وفق معايير الجودة المعمول بها وتعزيز الثقة مع مختلف الشركاء والمؤمن عليهم. ■

■ كيف تقوم مؤسسة تأمين لايف الجزائر بتطوير استراتيجيتها للتعامل بشكل استباقي مع التحديات الناشئة والاستفادة من الفرص المتاحة؟

- تعتمد مؤسسة تأمين لايف الجزائر في تطوير استراتيجيتها على مقاربة استباقية تقوم أساساً على التحليل المستمر لتطورات سوق تأمين على الأشخاص، سواء من حيث المخاطر الديموغرافية أو التحويلات المالية، الاقتصادية والتنظيمية. كما تولي المؤسسة أهمية كبيرة لتعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر، وتحسين جودة الاككتاب، وتنوع المنتجات التأمينية بما يتماشى مع احتياجات الأفراد والمؤسسات. إضافة إلى ذلك، تستثمر المؤسسة في تنمية الموارد البشرية وتحديث أنظمة العمل عن طريق إطلاق مشاريع رقمنة جميع التعاملات على مستوى المؤسسة، بما يسمح لها بالتكيف السريع مع مختلف التحديات وتحويلها إلى فرص حقيقية للنمو المستدام وتعزيز تنافسيتها في السوق الوطنية.

تعزيز الثقة بين الحرفاء

■ حققت شركات إعادة التأمين العالمية معدلات ربحية مرتفعة خلال ٢٠٢٥، كيف تتوقعون أن ينعكس ذلك على تجديد اتفاقيات إعادة التأمين؟

- من المتوقع أن ينعكس تحسن ربحية شركات إعادة التأمين العالمية خلال سنة ٢٠٢٥ إيجاباً على موسم تجديد اتفاقيات إعادة التأمين، لا سيما من حيث استقرار الأسعار وتعزيز الثقة بين الحرفاء وشركات التأمين التي تعمل دائماً على تحسين جودة خدماتها التعويضية وتعزيز ملاءمتها المالية. وفي هذا السياق، تتوقع تأمين لايف الجزائر أن تعرف مفاوضات التجديد مرونة أكبر، مع استمرار تركيز معيدي التأمين على جودة المحافظ واحترام معايير الاككتاب. وبفضل تحسن مؤشرات الأداء الفني والالتزام بسياسات إدارة المخاطر، تتمتع المؤسسة بموقع تفاوضي مريح يسمح لها بتجديد اتفاقيات إعادة التأمين بشروط متوازنة تضمن الاستفادة المالية وحماية حقوق المؤمن لهم.