



جيلبير تقلا

(مدير عام شركة LA NATIONALE لوساطة التأمين)؛

ضرورة تحول الوسطاء من بائعين الى تقنيين وحرفيين يقدمون الاستشارة الصحيحة

نادى مدير عام شركة LA NATIONALE لوساطة التأمين جيلبير تقلا بإدخال المزيد من التحسينات على مستوى عدد الوسطاء العاملين في السوق اللبنانية، وضرورة انتقالهم من بائعين الى تقنيين وحرفيين يقدمون الاستشارة الصحيحة للعميل، ملاحظاً تغيراً ونظوراً مستمرين بمتطلبات الزبائن نتيجة وعيهم التأميني، معتبراً أن التطور التكنولوجي على صعيد استخدام التطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية في توفير خدمات التأمين لا يلغي دور الوسيط لتقنيته وخبرته، مؤكداً العمل على تطوير المحفظة وتثبيت استراتيجية النمو مواكبة لأسواق المنطقة.

نعمل على تطوير محفظتنا وتثبيت استراتيجية نموها مواكبة لأسواق المنطقة

مواكبة التكنولوجيا ومن اهم القرارات التي اتخذناها لعام ٢٠١٩ تطوير النظام التكنولوجي في شركتنا لكي نقدم لزبائنا احسن وأفضل الخدمات. ■ كيف تتوقعون ان تكون نتائجكم خلال العام ٢٠١٨ وهل لديكم أي خطط للعام المقبل؟

– في الوقت الحالي نركز بصورة أكبر على العام ٢٠١٩ في ما خص كيفية المحافظة على محفظتنا التأمينية وتطويرها بشكل متواز وتثبيت استراتيجية النمو المعتمدة على مستوى أسواق المنطقة كما نستطيع القول انه بالرغم من كل التحديات التي واجهناها حققنا في العام ٢٠١٨ جميع اهدافنا. ■

■ كيف تقيّمون وضع قطاعي التأمين والوساطة في لبنان في ظل الظروف التي نشهدها؟

– يشهد قطاعا التأمين والوساطة تطوراً ملحوظاً حيث باتت السوق أكثر تنظيماً مقارنة بالسابق. ولكن لا تزال المسيرة طويلة والمطلوب المزيد من التحسينات على مستوى وعدد الوسطاء العاملين في السوق وطريقة ممارستهم لأعمالهم، حيث لا يزال هناك الكثير من هؤلاء يفتقدون للكفاءة المطلوبة للعمل بحرفية، وبالتالي بات من الضروري التحول من بائعين تأمين الى حرفي وتقني يقدم الاستشارة الصحيحة للعميل بطريقة تتناسب مع التطور الحاصل في قطاعات التأمين في العالم ولبنان.

التطور التكنولوجي لا يلغي دور الوسيط

■ بعد تسلمكم إدارة الشركة، ما هي الخطة الموضوعية لتطويرها؟

– تأسست شركة LA NATIONALE في أوائل السبعينات على يد السيد سامي شديد الذي يعتبر اليوم من أقدم الشخصيات في عالم التأمين والأكثر خبرة. ومنذ أول يوم عينت في هذا المنصب، اعلم مع فريق العمل على وضع استراتيجية نمو وتطوير لكي نجعل من شركة وطنية رائدة لآعاباً إقليمياً في القريب العاجل. لكي نتوصل الى هذه المرتبة والى دور إقليمي اتخذنا القرارات اللازمة لتقوية الموارد البشرية وبنوع خاص الاختصاصيين في مجالات التأمين. أهم تطور نسعى اليه هو تموضع شركتنا من وسيط تأمين الى إستشاري تأمين لإعطاء الزبائن أدق الإستشارات والدفاع عن حقوقه كما نريد ان نكون جسر الثقة بين الزبائن وشركات التأمين.

■ في رأيكم، هل تبدلت متطلبات الزبائن؟

– بالتأكيد، فمتطلبات الزبائن في تغير وتطور مستمرين نتيجة زيادة وعي العملاء للتطورات والمستجدات، التي من واجبنا مواكبتها على مستوى تقديم التطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية التي تتيح للعميل مواكبة المطالبات، ومهما يكن فهذا التطور لا يلغي دور الوسيط إنما هو بمثابة استكمال لدوره كونه يمتلك المعرفة التقنية والخبرة.

تطوير المحفظة

■ ما هي أبرز التحديات التي تواجهونها في الوقت الحالي؟

– نعاني تحديات كثيرة، من بينها صعوبة تحصيل المستحقات بسبب الأوضاع الاقتصادية الصعبة والدقيقة، ما يزيد من الأعباء التي نواجهها.

■ هل تمكنتم من التأقلم مع التطور التكنولوجي؟

– نسعى باستمرار لإدخال التطورات والتقنيات الجديدة ونعمل على