نائب رئيس المجموعة والرئيس التنفيذي لمجموعة قطر للتأمين في حوار لـ الراية الاقتصادية:

كيو. ال. ام عملاق وطني بخدمات تفوق المستويات العالمية

الشركة ضمن أكبر 10 شركات تأمين طبي في العالم خلال 5 سنوات

حوار - محمود عبدالحليم:

أكد السيد سالم خلف المناعي - نائب رئيس المجموعة والرئيس التنفيذي لمجموعة قطر للتأمين أن كيو. ال. أم QLM لتأمينات الحياة والتأمين الصحي عملاق وطني بخدمات تفوق المستويات العالمية. مشيراً إلى التطورات الكبيرة بالشركة، حيث تسعى لتكون ضمن أكبر 10 شركات تأمين طبي خلال السنوات الخمس القادمة. وقال سالم المناعي في حوار لـ **الراية** الاقتصادية: إن الشركة تتصدّر القطاع بأكبر قاعدة عملاء محلية وإقليمية، مشيراً إلى أن الشركة لديها أكثر من نصف مليون عميل.

وأشار إلى أن الشركة حققت نقلة نوعية، موضحاً أن قائمة العملاء للشركة تشمل عملاء حيويين بمنطقة الخليج في قطاع الطيران والبنوك وقطاع النفط والغاز.

وقال: إن شركة كيو. ال. أم تركز على التطور وتوفير أفضل الخدمات، منوهاً بأننا نتتبع نهج حضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني أمير البلاد المفدى بأن قطر تستحق الأفضل. وأوضح في هذا لصدد أن الشركة تواكب التطور في عالم التكنولوجيا للتسهيل على العملاء، ونمتلك حصرياً برنامج اكتتاب وتعويضات يتفوّق وينافس برامج كبرى الشركات العالمية. بالإضافة إلى مكاتب تمثيلية منتشرة داخل كبرى المستشفيات في قطر، علاوة على الموافقة الطبيّة المُسبقة في أقل من 30 ثانية. كما أنها الشركة الوطنية الوحيدة التي لديها إدارة تشغيل داخلية كاملة. وقال: إن الشركة تضخ أقساطها التأمينية المحلية والإقليمية داخل الاقتصاد الوطني. كما تنافس الشركات العالمية في أسواقها وتصدّر علامتها التجارية إلى السوق العالمية. وأكد أن القطاع الخاص قادر على إدارة نظام التأمين الصحي الوطني. منوهاً بأننا نترقب مساهمة إيجابية من مشروع التأمين الصحي للمواطنين.

هنا تفاصيل الحوار:

المصداقية والشفافية تجاه العملاء هما سر نجاح الشركة

العميل أولاً

في البداية ورداً على سؤال حول تطورات الشركة وأولوياتها أكد سالم المناعي أن شركة كيو. ال. ام QLM تضع العميل دائماً على رأس قائمة أولوياتها، ومن هنا استثمرت الكثير في استخدام التقنيات الحديثة للتسهيل على العملاء والحرص على توفير الخدمات بالسرعة والجودة العالية. وأضاف أن المنافسة ليست فقط في تحفيز الشركات أو المؤسسات بتوفير وثيقة تأمين طبي للعاملين لديها، وأنما في نوعية التقنيات والخدمات التكنولوجية التي توفرها شركات التأمين الطبي للعميل وإنجاز معاملاته في أسرع وقت وبأعلى مستوى من الجودة في الخدمات. وأشار المناعي إلى أن الشركة حققت نقلة نوعية وهو ما ينعكس في حجم قاعدة عملائها على الصعيد المحلي أو على الصعيد الإقليمي حيث قامت بإضافة العديد من العملاء. وتشمل قائمة العملاء للشركة عملاء حيويين بمنطقة الخليج في قطاع الطيران والبنوك وقطاع النفط والغاز، ونذكر منها على سبيل المثال، قطر للبترول والطيران العماني وشركة النفط العمانية للاستكشاف والإنتاج والبنك الوطني العماني وشركة تنمية نفط عمان المحدودة وراديو وتلفزيون السلطنة وشركة أبراج لخدمات الطاقة وبنك الكويت الصناعي وبنك وربة وشركة أسمنت بورتلاند الكويت. ويتم التعامل بعلامة QLM مباشرة في الأسواق الخارجية، وتشهد الشركة توسعاً كبيراً في سلطنة عُمان والكويت من خلال علامتها التجارية وحصولها على أعمال جديدة بسبب ما تقدّمه الشركة من خدمات مبتكرة ومختلفة كلياً عن مثيلاتها، وهذا ما انعكس على حجم قاعدة عملائها بامتلاكها أكثر من نصف مليون عميل.

مقر شركة كيو. ال. ام

التأمين الطبي

من جانبه قال السيد/ سالم المناعي، لدينا أكبر شبكة من مزودي الخدمات داخل دولة قطر ما يتيح لعملائنا الحرّية التامة في التعامل مع أقرب مركز علاج، ونتميز بوجود مكاتب تمثيلية وصالات خاصة داخل كبرى المستشفيات لضمان أعلى مستوى من خدمات الرعاية الصحية المقدّمة من قبل مزودي الخدمات لعملائنا، هذا بالإضافة إلى شبكة فروعنا المنتشرة حول العالم.

وأضاف المناعي: إن الشركة تعتمد على التقنيات الحديثة في توفير خدماتها فهي تمتلك «مركز اتصال» يعمل على مدار الساعة والذي يتيح التواصل من خارج البلاد وداخلها للحصول على الخدمة من أماكن تواجد العملاء. كما أن المركز يعمل به موظفون يتحدّثون لغات مختلفة لتسهيل التعامل مع جميع عملاء الشركة سواء كانوا مواطنين أو مقيمين. ويُعد فريق عمل الموافقات الطبيّة المُسبقة من أفضل الكوادر المتوفرة لدينا حيث إن عمليات الموافقة لأي خدمة طبية داخل شبكتنا بالنسبة للعيادات الخارجية لا تتعدى 30 ثانية حيث إن عملنا قائم على الربط المباشر مع مزود الخدمة لتسهيل عملية الموافقات وضمان مستوى الخدمة المستحقة لعملاء QLM.

تشغيل ورقابة داخلية

ورداً على سؤال حول ما تقدّمه الشركة مقارنة بالشركات الأخرى قال سالم المناعي: إن شركة كيو.ال.إم QLM لتأمينات الحياة والتأمين الصحي تتميّز وبشكل حصري عن الشركات الأخرى في مجال التأمين الطبي بأنها الشركة الوطنية الوحيدة التي تمتلك إدارة تشغيل ورقابة داخلية ذات خبرة وكفاءة عالية يتم فيها مراجعة المطالبات وإعطاء الموافقات اللازمة على الخدمات المطلوبة، وبالتالي فهي أكثر دراية ومعرفة بالمعلومات التفصيلية التي تمنحها القدرة على التعامل مع أفضل مراكز تقديم الخدمة الطبية داخل قطر وخارجها، في حين أن شركات التأمين الأخرى في قطر لديها «وحدة إدارية فقط» تقوم بالتعاقد مع شركات أجنبية لإدارة مطالبات التأمين الصحي خاصتها Third Party Administrator بخبرات من سوق العمل الخارجي وليس المحلي وهذا ليس انتقاصاً من قدرات شركات التأمين الأخرى ولكنها السياسة التي تتبعها غالبية الشركات التي تمارس التأمين الصحي بجانب أنواع التأمين الأخرى للتقليل من أعبائها المالية والإدارية، ومن المتعارف عليه أن عمل شركات التأمين في جوهره يقوم على تحمّل مخاطر نفقات العلاج الطبي وتمويل تلك النفقات في مقابل أقساط تأمينية يدفعها المنتفعون، وتعتبر إدارة المطالبات جزءاً تكميلياً لعمل تلك الشركات تقوم به أو توكله لشركات متخصصة في إدارة المطالبات.

وأكد المناعي أن توفر إدارة التشغيل بالشركة يتيح لها ميزة وأفضلية عن بقية الشركات الأخرى حيث إنها تمتلك الخبرة والدراية التامة بالسوق المحلي والخليجي والعالمي بما يسهل تقديم الخدمة أسرع من أي شركة أخرى وبجودة عالية.

وهناك ميزة أخرى هامة تنفرد بها الشركة يجب الإشارة إليها وهي ما تميّز خدماتها عن شركات التأمين الطبي الأخرى، ألا وهي امتلاكها وبشكل حصري برنامج اكتتاب وتعويضات يتفوّق وينافس برامج كبرى الشركات العالمية، وهذا ما مكّننا من أن نكون الوحيدين القادرين على توفير الموافقة الطبية المسبقة في أقل من 30 ثانية لما يتمتع به برنامجنا من إمكانيات متطوّرة تمكننا من ذلك،

فشركة مثل كيو.ال.إم QLM لتأمينات الحياة والتأمين الصحي تمتلك رصيداً وخبرات كبيرة في جانب التأمين الصحي، وهي من أولى الشركات ليس في قطر وإنما على مستوى المنطقة في تقديم الخدمة بكوادر طبية وفنية مؤهلة ونظام متكامل وتجهيزات تقنية متطوّرة على أعلى مستوى ليس في قطر فقط وإنما في الخارج أيضاً.

أقساطنا التأمينية

وبالنظر إلى ما تقوم به شركة كيو.ال.إم QLM لتأمينات الحياة والتأمين الصحي فإن الشركة تقوم بضخ كل أقساطها التأمينية المكتتبة داخل اقتصادنا الوطني لدولة قطر دون مشاركة معيدي تأمين أو شركات تأمين أجنبية، واستثمار هذه الأقساط في مشاريعنا الوطنية التي تهدف إلى تعزيز اقتصاد البلاد، وهذا يرجع بسبب القدرة والملاءة المالية القوية التي تتمتع بها الشركة ونشاط أعمالها الممتد لأعوام عديدة والذي أهلها للوصول إلى هذه المكانة وهذا بسبب الدعم القوي الذي تحظى به شركة QLM من شركتها الأم مجموعة قطر للتأمين، الرائدة في قطاع التأمين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث تعد المجموعة أكبر شركة تأمين في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا من حيث القيمة السوقية والأرباح.

الموافقة الطبية المسبقة في أقل من 30 ثانية

سالم المناعي يشير الى شاشة متابعة عمليات كيو .ال ام اللحظية

وعلى عكس ذلك تقوم شركات التأمين الأخرى بمشاركة معيدي التأمين في جميع أنحاء العالم أي أرباح ناتجة عن أقساطها المكتتبة، وبالتالي لا يُعاد تدوير هذه الأرباح داخل الاقتصاد، وهذا مما لا شك فيه لا يساعد إطلاقاً في التنمية المحلية ولا يُعزّز أي مشاريع وطنية كان في الإمكان أن تستفيد من هذه التدفقات النقدية.

المنافسة العالمية

ورداً على سؤال حول المنافسة بقطاع التأمين الطبي أجاب سالم المناعي: تطلعاتنا تخطّت الأسواق المحلية والإقليمية حيث أصبح الطموح في الوقت الحاضر هو منافسة كبرى شركات التأمين العالمية في أسواقها من خلال تصدير علامتنا التجارية. وبالإشارة إلى وضعنا داخل هذه الأسواق العالمية فلا أخفي سراً، فبكل فخر تحتل الشركة مركزاً عالمياً متقدّماً ونعمل على أن تكون الشركة ضمن أكبر 10 شركات تأمين طبي وحياة على مستوى العالم خلال الخمسة أعوام القادمة، ويأتي هذا تزامنا مع استضافة دولة قطر لكأس العالم 2022، فمن المتوقع توافد مليون ونصف المليون زائر من جميع أنحاء العالم ، وحينئذ ستصبح علامتنا التجارية وجهة معروفة وذات ثقة عالية لدى هؤلاء الزوار.

ويرجع هذا النمو الملحوظ في محفظة أعمال الشركة وحصولها المستمر على أعمال جديدة في الأسواق التي تعمل بها إلى المصداقية والشفافية تجاه العملاء، وهما سر نجاح الشركة.

نتصدّر القطاع بأكبر قاعدة عملاء تضم أكثر من نصف مليون

الشركة تضخ أقساطها التأمينية المحلية والإقليمية في الاقتصاد الوطني

- قطر للبترول والطيران العماني والوطني العماني والنفط العمانية ضمن قاعدة العملاء
- الشركة الوطنية الوحيدة التي لديها إدارة تشغيل داخلية كاملة
- تنافس الشركات العالمية في أسواقها وتصدّر علامتها التجارية
- نمتلك حصرياً برنامج اكتتاب وتعويضات يتفوّق وينافس برامج الشركات العالمية
- مكاتب وصالات خاصة منتشرة داخل كبرى المستشفيات في قطر
- تواكب التطور التكنولوجي للتسهيل على العملاء

القطاع الخاص قادر على إدارة النظام .. سالم المناعي:

نترقب مساهمة إيجابية من مشروع التأمين الصحي الوطني

دور الجهات الحكومية الإشراف والرقابة على مقدّمي الخدمات

من المكاتب التمثيلية والصالات الخاصة لشركة كيو .ال .ام

حول رؤيته تجاه نظام التأمين الصحي المرتقب إذا تم طرحه مرة أخرى، قال سالم المناعي: إن القطاع الخاص قادر على إدارة نظام التأمين الصحي الوطني ونحن نرتقب مساهمة إيجابية من مشروع التأمين الصحي للمواطنين والذي سيعود بالنفع على تقليل نفقات وتكاليف الرعاية الصحيّة للدولة وإتاحة الفرصة كاملة أمام القطاع الخاص لتوفير هذه الخدمات التأمينية وذلك بناء على أن يكون دور الحكومة في إصدار التشريعات الرقابية والإشرافية ووجود وثيقة تأمين موحدة تلتزم بها جميع الشركات التي من الممكن أن تقدّم خدمة التأمين الصحي في السوق القطري. وتتماشى هذه الرؤية تماماً مع توجيهات حضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني . أمير البلاد المفدى . بتعزيز دور القطاع الخاص وعدم منافسته من قبل الجهات والهيئات الحكومية في أي نشاط يمكن أن يقوم به.

وقال المناعي: إنه يرى أن دور المؤسسات والجهات الحكومية يجب أن يكون الإشراف والرقابة على مقدّمي الخدمات الصحيّة والتأكد من وصول هذه الخدمات إلى المواطنين والمقيمين بالمستوى اللائق، ويكمن هنا دور القطاع الخاص في تقديم الخدمات التأمينية بصورة احترافية لما يتمتع به من خبرات متراكمة على مدى سنوات كثيرة بمنافسة حرة وعادلة، ومن ثم يتسنى للقطاع الخاص متابعة مساهمته كشريك رئيسي في تنمية البلاد.

استخدام أفضل المعايير التكنولوجية

بطاقة الهوية بديلاً عن بطاقات التأمين الطبي

بالحديث عن مواكبة التطور في عالم التكنولوجيا للتسهيل على العملاء أشار سالم المناعي إلى أن الشركة تعمل باستمرار على تطوير أنظمتها وتطبيق أفضل المعايير التكنولوجية وذلك بهدف التسهيل على العملاء، ويأتي إطلاق خدمة استخدام بطاقة الهوية القطرية بديلاً عن بطاقات التأمين الطبي ضمن سياق إستراتيجية الابتكار والتطوير التي تنتهجها الشركة والتي تهدف إلى تعزيز مكانتها في قطاع التأمين الصحي على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.

إن الدور الذي تقوم به الشركة الآن في عملية دمج بطاقات التأمين الصحي لعملائها ببطاقات هويتهم يُعد خطوة هامة نحو تنفيذ رؤيتنا في بناء نظام تأمين صحي متقدّم وعلى مستوى عالٍ من التنظيم يُصاحبه تطبيق أنظمةً ذات فاعلية، الأمر الذي سيكون له الأثر الإيجابي الأكبر في مجال التأمين الصحي وخدماته، وهذه الخدمة ستساهم في تحسين النظام الصحي في الدولة وهي خدمة فريدة تطرح لأول مرة من قبل القطاع الخاص في دولة قطر.

> **دفع نفقات العلاج بالخارج مباشرة لمقدّم الخدمة**

وأكد المناعي أنه من خلال بطاقة الهوية يستطيع المؤمّن عليهم الحصول على العلاج والاكتفاء بإبرازها لدى مزوّد الخدمة الطبية المعتمد وأنه لن يكون هناك حاجة للكشف عن بطاقة التأمين الطبي، وأكد إمكان المؤمّن عليهم استخدام بطاقة الهوية القطرية لدى جميع الجهات الطبيّة ضمن شبكة مزودي الخدمات الطبية المعتمدة لدى الشركة.

كما أشار سالم المناعي إلى أن شركة كيو.ال.إم QLM لتأمينات الحياة والتأمين الصحي توفر خدمات العلاج بالخارج في جميع أنحاء العالم، وقد استحدثت الشركة نظاماً كان الأول من نوعه في الشرق الأوسط، حيث تقوم الشركة بدفع نفقات العلاج الطبي خارج دولة قطر في جميع أنحاء العالم مباشرة لمقدم الخدمة بناءً على اختيار العميل لمكان تلقي العلاج.

المسؤولية الاجتماعية ركيزة التنمية المستدامة

أكد سالم المناعي أن التزام شركة كيو.ال.إم QLM لتأمينات الحياة والتأمين الصحي بالمسؤولية الاجتماعية يعني التزامها بتحقيق تأثير ملموس وقابل للقياس على المجتمع والبيئة والأفراد. وكغيرها من الشركات، تعتبر الشركة المسؤولية الاجتماعية بمثابة حجر الزاوية بالنسبة للتنمية المستدامة للمجتمع. وهي لا تدخّر جهداً في الوفاء بمهامها تجاه المسؤولية الاجتماعية، فصميم عمل الشركة هو تقديم تغطية تأمينية لنفقات العلاج الطبي. وليتجلى بوضوح التزام الشركة الدائم نحو إنجاز مهمتها المجتمعية تقوم الشركة بتوفير فعاليات توعوية صحيّة لجميع عملائها وبدون أي تكاليف إضافية بحيث تشمل هذه الأنشطة ندوات عن كيفية الحفاظ على حياة صحيّة والقيام ببعض الاختبارات التي تتضمّن تحليلات تكوين الجسم، قياس نسبة الدهون، الأملاح المعدنية بالجسم، كتلة الهيكل العظمي، نقاط اللياقة البدنية وأيضاً القيام بعمل التحليلات اللازمة للعناية بالبشرة وقياس قدرة التحمّل.

وتتبنى الشركة نشر ثقافة أن «صحة الإنسان تبدأ من الوقاية» ويأتي هذا اتباعاً لنهج حضرة صاحب السمو الشيخ تميم بن حمد آل ثاني . أمير البلاد المفدى - بأن قطر تستحق الأفضل. ولهذا قامت الشركة بتقديم فحوصات طبية مجانية بالتعاون مع بعض مقدّمي الخدمة المعتمدين لدينا لجميع مواطني ومقيمي دولة قطر دون التقيّد إذا كانوا من منتفعي التأمين الطبي لدى الشركة أم لا، تزامناً مع اليوم العالمي للصحة وانطلاقاً من مكانة الشركة الرائدة في قطاع التأمين الطبي، فقد اتخذت هذه المبادرة كحجر أساس للاحتفال السنوي باليوم العالمي للصحة.

أول تطبيق للجوال خاص بالعملاء

على صعيد الريادة في تقديم أحدث التقنيات الحديثة قال سالم المناعي: إن شركة كيو.ال.إم QLM أطلقت أول تطبيق للجوّال وهو الفريد والوحيد من نوعه من حيث الخصائص ليس فقط على مستوى دولة قطر ولكن على مستوى دول مجلس التعاون والشرق الأوسط، حيث يمكن للعميل عن طريق ضغطة واحدة باستخدام هذا التطبيق تقديم ومتابعة مطالباته، فكل ما عليه فعله هو أن يحمل صور الفواتير والمستندات اللازمة ثم يقوم بإرسالها مباشرة إلى الشركة عبر التطبيق وسوف يتم إيداع التعويض في حسابه خلال 48 ساعة.

وأكد المناعي أنه يمكن للعميل أن يُصدر شهادة التأمين الطبي الخاصة به ومن ثم طباعتها ليتسنى له استخدامها للحصول على تأشيرة شنجن للدول الأوروبية، ليس هذا وحسب بل يمكن للعميل عرض جدول المنافع الخاص به.

وقال المناعي: إنه عن طريق استخدام العميل جي بي إس المزوّد بتطبيق الجوال يتم إرشاده أينما كان إلى أقرب مقدّم خدمة (مستشفيات ومراكز طبية وعيادات) في جميع أنحاء العالم مع كافة التفاصيل اللازمة. كما يساعد تطبيق الجوال في متابعة تناول الدواء حيث يمكن ببساطة ضبط المنبه لتذكير العميل بتناول الدواء في أوقاته.

أما حول نوعية الخدمات التي يوفرها استخدام التكنولوجيا بالتطبيق قال سالم المناعي: إن التطبيق يتميّز بوجود خاصية المحادثة الفورية بحيث يمكنك محادثة فريق QLM في أي وقت أو من أي مكان من الأرصدة المتبقية لمنافع الوثيقة أو من سداد المطالبات أو وضع الموافقة المسبقة، موعد مُسبق لزيارة مستشفى أو مركز طبي عبر إرسال رسالة نصيّة عبر التطبيق. كما يمكنك التأكد من أحقيتك في الحصول على الخدمة أو من تفاصيل تغطيتك التأمينية أو من الأرصدة المتبقية لمنافع الوثيقة أو حجز موعد مع الطبيب الخاص بك أو حجز

وبذلك يتمكن عملاء QLM من الحصول على جميع خدماتهم بكل سهولة.

ويمكن للعميل الآن عمل سجلات صحيّة شخصية شاملة لتفاصيل الزيارات وملاحظات الأطباء، وتقارير الفحوصات والوصفات الطبية والاطلاع عليها في أي وقت. وقد أصبح التواصل مع فريق QLM في غاية السهولة، ففي غضون ثوان معدودة يمكنك تسجيل رسالة صوتية وإرسالها لفريق عمل QLM وذلك للاستفسار أو تقديم شكوى أو الإبلاغ عن إساءة استخدام الخدمة أو لحجز موعد مع مقدّم الرعاية الصحية المفضّل لديك.

هذا بالإضافة إلى مساعدة العميل في الحفاظ على نمط حياة صحيّ من الناحية البدنية والنفسية عن طريق النصائح الصحية الهامة المتوفرة في التطبيق لتزيد من توعية العميل إلى الكثير من الأمور الصحيّة ويتم أيضًا حساب كتلة الجسم بكل بساطة عبر إدخال بعض البيانات.

ليس هذا فحسب بل إن جميع عملاء QLM يتمتعون بمزايا نادي الامتياز والخصومات للشركة، فبجانب العروض الحصريّة يمكن لعملاء الشركة الحصول على أسعار خاصة على تأميناتهم الشخصية مثل تأمين السيارة والمنزل والسفر. كل هذه المزايا متوفرة أيضاً عبر البوابة الإلكترونية الخاصة بعملاء الشركة www.qlm-online.com