

“Underwriting results are not satisfactory”

Luc-Edmond Metevier, CEO of Methaq Takaful Insurance Company in a candid conversation with INSURE Editor-in-Chief Abdulrahman Abdullah in Dubai recently. Excerpts:



Tell me about Methaq.

Methaq Takaful is a general Insurance Company listed on the Abu Dhabi Securities Exchange in May, 2008. The IPO was oversubscribed 43 times and in the following few months its stock price shot up seven times because the Takaful industry is viewed positively in general and Methaq Takaful is in particular considered to have an excellent potential. Methaq Takaful base capital is AED 150 million which is more than adequate to manage our business for the next five years in terms of solvency margin.

Despite the financial crisis which has eroded the capital of some players on the market, we have managed its investments carefully and profitably, as shown by our last Q3 results. Actually, the current world financial crisis shows how relevant are the Islamic tenets in terms of investments and finance, when implemented in the right spirit, as they foster more security than in the conventional sector.

Our Board and Management have elaborated a unique strategy, and we are now fully involved in its disciplined execution. Our business model, processes and underwriting are very clear and well structured. They result from the large and deep experiences our Management Team gained in markets such as Saudi Arabia, Egypt, Gulf countries and also in Europe. This helps us better compare, analyze and understand business opportunities and what are the best practices to deal with them.

Did you face any challenges in hiring technically sound insurance manpower?

I know this answer might be surprising, but not at all. Actually, after 20 years of experience, in different countries and in 3 multinational Companies, we had the chance to work with a number of colleagues, in all fields, and we do know who can really support our business model and deliver. As a number of excellent companies and people in the US, Europe, etc are facing difficulties in the current financial crisis; many talents are open to come in growth markets like the GCC and especially the UAE where Abu Dhabi and Dubai gained recognition.

Besides, since ours is a new company (per definition clean from all the financial

crisis's problems), which develops a unique business model, supported by high tech and ethics as a competitive advantage, Methaq Takaful is attractive for all stakeholders, candidates, but also business partners and of course customers.

All the managers – technicians – employees we are recruiting are known to us for many years. We do not recruit from the market through the standard process. We have not so far directly approached future employees, as they have raised their hands first. We have, therefore, recruited quite easily our Underwriting, IT, and Operations Teams, as well as our Engineering and Integration Engineer.

This is the first time, we hear about an insurance company hiring an engineer...

Actually, developing a business processes scientifically, including of course the tasks performed inside the Company (across Departments) as well as integrating the ones performed outside (outsourced) in a single – streamlined – efficient business process, requires the brains and methods used by engineers, like in the automotive industry. Thinking in a structured way, using analytical methods and models, to optimize processes is actually a must.

What is the difference between launching a Takaful Company and a Conventional Company?

A conventional Company is simpler than a Takaful company. I have launched a Mutual company (Tawuniya) in Saudi Arabia and worked for/with Mutual Companies in Europe in the past years. If you can manage a Mutual Company, you can handle a Takaful Operator, as they are quite similar. Takaful has a few more specificities that make it unique as a business model.

There are 57 companies, amongst which 27 national players including yours. Do we really need that many players?

The market is definitely too small to deserve that many companies. The market is also still quite young and consolidation will happen... Up to 2007, some of these companies showed profitable thanks the investment side (which is more difficult these days), but not really on the technical side.

Unfortunately, a number of companies compete well too much on the price and underwriting results are therefore not satisfactory. This can't but affect quality of service ultimately. Methaq Takaful believes in disciplined underwriting and excellent services are the two sides of the same coin. The market will consolidate and if opportunities arise, we should study them, based on their own merits.

After Abu Dhabi and Dubai, where are you heading?

We have to service distribution partners wherever their business is. Our next step will, therefore, be to develop a branch and service platform to support business partners in the Northern Emirates.

How do you see the growth of Takaful Insurance in UAE?

Takaful is growing faster than conventional, but not moving as fast as it should. The number of Takaful Company is growing from 3 to 7, but this is still "marginal" compared with the 47 conventional Companies. Also, Takaful Companies with 3-4 years experience are very few. Overall, the Takaful business model is still young and for sure will blossom and mature with time, despite this will be fast compared with conventional companies. In 5 years time, I would not be surprised if Takaful Companies have a 30% market share and well above 50% in less than 10 years, as some conventional players will convert into Takaful.

Takaful companies we understand are transferring some risks to conventional reinsurers due to the shortage of Takaful reinsurance. What's your take on this?

Takaful is a true concept and business model which deserves to be implemented in "good faith". As a Takaful Company, Methaq has to find the right balance between good reinsurance securities, meaning with a rating of A and above, good capacity and good technical support. All this is becoming more and more available within the Retakaful operators. At Methaq Takaful, reinsurance will largely be Retakaful, and most probably with an excellent Retakaful treaty leader.

How bancassurance fits with your business model?

The business model of our company is mainly what we call “business to business”. This means that we specialise in tailor making products, services and business processes, largely through the web, to support our business partners like banks and financial institutions. Most of us at Methaq Takaful gained a large experience in the banking and financial sectors and specialized in insurance (Life and Non Life). Nowadays in the UAE market, bancassurance is considered as the distribution of the insurance Company’s standard products, by the sales channels of a bank.

Sometimes, the insurance Company adjusts these products to the characteristics of the Banks (customization). However, these adjustments remain at the level of the product and their marketing. Most of the time, the business process is not, or only partially, integrated between the insurance Company and the bank, and a number of manual operations still have to be performed like documents handling, mailing between the insurance Company and the bank, signing off the application by the customer, issuance of the policy by insurance Company, the bank debiting the client and ultimately the policy being delivered. All this can’t but affect turn around time and quality of service.

As former bankers - bancassurance experts - insurance executives specialized in business processes – and above all as demanding customers we, at Methaq Takaful, design products that are fully adjusted to the banks or financial institutions we partner with. Besides, we completely integrate the bank’s business process to ours (or vice versa) in order to achieve only one streamlined process, using a full suite of web services thanks to very advanced and flexible IT. Our Team has already done this in Europe with more than 20 banks, as well as in Egypt and Saudi Arabia, at different levels, and is now extending this know – how in the UAE and in the future in the GCC countries where we could expand.

Methaq Takaful is a Non-life Company. When are you going to launch a life Company?

We have already started 2 months ago to work on the strategy, business model, and general organization, and finalized



the Life Business Plan a few days ago. We have already started presenting to potential partners, the exclusive services the family Takaful Company would be offering and the feedback we have received is above expectations. We are therefore very confident in the launch of Methaq’s sister Family Takaful Company.

A formal licensing request to the Insurance Authorities will be introduced very soon. This way, we will be able to offer our business partners a complete range of non-life and life services,

designed for specific customer segments (individuals, as well as for SMEs and large Corporations) in a Shariah compliant manner. What customers and distribution partners want is to find responses to their needs, they are not interested in knowing if a Personal Accident Policy is a life or non life product, they simply look for easy – understandable - fast solutions to cover themselves - families – assets – liabilities – and businesses against the dire consequences some “unexpected” events can have.

The Emirates Insurance Authority is acting as regulator recently. What is the first thing the authority should do to the market?

I guess what I will say is common sense. Of course regulators, like insurance Companies, need to analyze the best practices in the world and adjust them to the specificities of the UAE. The insurance Companies also need to tell the Authorities about what they need to better operate and develop the best possible standards to service customers and other stakeholders. This is what made a country like Luxembourg for example such a great place from where performing insurance all across the European Community.

It is essential for the regulator to ensure that companies are solvent at all times to protect the customers. The mater of some regulatory framework specific to the Takaful market should and will probably be discussed soon, as there are different models currently in place. Regular interaction with authorities will help the market to grow and structure strongly.

During the current financial crisis, many large and sometimes multinational Companies have been seriously affected, and some had to recapitalize, be bailed out, etc. Will insurance Companies in the region be affected?

The important lesson is that some (cleverer) regulation is needed. My concern is that the pendulum will move from one excess (excessive deregulation) to the other (excessive regulation). We don't actually need more regulation, but of course we need better regulation, including all aspects, such as hedge funds, the use of derivative, etc. Only a few months ago, some ultra liberals in some countries were considering other countries as "too conservative, over regulated, backward, etc". Now in the midst of the crisis, the same critics are asking the governments and regulators to bail them out and to pass laws for that... People should be more open to discussion, and listening to others' experiences. The truth is always in the middle, in a balanced approach...

This would help bridge the regulation gaps between countries, as ultimately all are interdependent. Insurance is supposed to protect people, not to expose them to



extra risks, and especially risks which were not disclosed to them. It goes without saying that Insurance is first and foremost INSURANCE and our primary (if not only) duty is to deliver our promise to ENSURE. We must be there after the storm, and we can't be part of the wind or rain. We are supposed be the shelter!

Unfortunately, a number of insurance Companies in search for always higher profits (as these can't always come from insurance itself, which is somewhat cyclical) moved to banking and asset management (for the assets held to match their liabilities) and then to third party asset management, in all classes of assets (equities, bonds, money market, in all sectors and regions, and also launch so called "structured products"). Some Companies also developed in hedge funds, starting to enjoy derivatives and complex financial products... Some others moved also to leasing (cars, equipment, etc, and even cargos, boats, to end up with aircrafts).

Piling up new activities, diversifying from insurance into the whole financial sector, might improve profitability of a Group, but it also increases its complexity and reduced its controllability, as side effects can't always be identified, evaluated, and mitigated. The Ilya Prigogine "butterfly effect" – the domino effect and systemic risks might

hide somewhere... In such "financial conglomerates", sometimes "marginal" activity can deeply affect the core activity. Simpler, more focussed, clearer, more sustainable and socially responsible business models, like Takaful Insurance, should definitely emerge stronger from the crisis, for Muslims and non Muslims...

How do you see the awareness of insurance in the region, especially when you consider spending for insurance to GDP, and how we can improve it?

We should not compare Europe with our region, it's not fair. In Europe, it took 150 years to reach where they are. In the Gulf, insurance is just three decades old. The awareness will grow as the economy develops and diversifies. Takaful Companies were the "missing link" in the evolution of the financial sector in the GCC, Arab, and Muslim world. Takaful Companies are bound to innovate with new products and services, not simply "takafulizing" conventional products. This is simply not enough. Takaful Insurance, can refer to its ethical principles to invent really new products, based on different pricing and technical mechanisms. Takaful insurance will close the gap with conventional within 10 years thanks to its better cultural and ethical approach to the mater of insurance in our regions.

الضروري أن نضمن أن الشركات قادرة على حماية أصول العميل وثانياً، نحن بحاجة إلى وجود إطار تنظيمي خاص بسوق الإمارات لأن هناك أنماط كثيرة يتم إتباعها، كذلك فإن وجود قنوات اتصال مباشرة وحوار مستمر سيساعد السوق على النمو في غضون أربع إلى خمس سنوات مع وجود الإطار التنظيمي. يجب علينا أن لا نتقل من الأسواق الأخرى بل نطور الإطار الذي يناسب السوق هنا.

خلال الأزمة المالية الحالية تعرضت شركة AIG للانهايار، فهل سيؤثر ذلك على شركات التأمين في المنطقة؟

الدرس الذي تعلمناه من هذه الأزمة أننا بحاجة إلى وجود نظام، وقبل ثلاثة سنوات كان الأمريكيان يسخرون من نظرائهم الأوروبيين ولكن التجربة القاسية جعلتهم يستمعون لهم بشغف فالتأمين من المفترض أن يحمي مصالح الناس والعملاء وانظر ماذا حدث: تم نقل الأصول من التأمين إلى إدارة الأصول ومن إدارة الأصول إلى التمويل والعديد من الأمور الأخرى حتى أصبحت مشتركة في المشتقات الائتمانية، وقد أدى النشاط الثانوي إلى جعل المجموعة كلها تسقط وفي النهاية خرجت من نشاط التأمين.

الشئ المفيد في معاملات تكافل والمصارف الإسلامية هو أنه ليس بإمكانك التعامل في المشتقات ولذلك فإن ذلك يعد أكبر ضمان للعميل ونحن لا نستطيع القيام بذلك حتى ولو كان ذلك سهلاً، ولذلك فإننا أرى أن شروط التكافل والمصارف الإسلامية أقوى مقارنة بالمنتجات التقليدية. ولأن (AIG) ستقوم بتجزئة أصولها وتبيعها لتسديد ديونها ولذلك هناك فرصة أمام الآخرين للشراء.

كيف ترى مستوى الوعي التأميني في المنطقة خاصة عندما تنظر إلى الإنفاق على التأمين كنسبة من إجمالي الناتج المحلي وكيف يمكن تحسين هذا الأمر؟

يجب علينا أن لا نقارن بين أوروبا والمنطقة لأن هذه المقارنة غير عادلة فلقد استغرق الأمر في أوروبا 150 سنة حتى وصلت إلى ما وصلت إليه الآن وفي الخليج فإن التأمين تعتبر صناعة حديثة لم تتجاوز ثلاثة عقود. كما أن عمل مقارنة بين الإنفاق كنسبة من الناتج المحلي ليس صحيحاً أيضاً، فتحن بحاجة للتفكير فيما نحتاج إليه من أجل الحماية، والشئ الذي لا شك فيه أن الوعي سيزداد حتماً، وكلما زادت شركات التأمين من خدماتها ومنتجاتها المبتكرة كلما زاد حجم السوق وسوف تقوم شركات التكافل برتق الهوة وبالتالي زيادة الوعي بأهمية التأمين.



البنك مع العميل احتياجاته فإنه لا يعرف ما هو الفارق بين التأمين على الحياة وغير الحياة ولكن الشئ الذي لا شك فيه أنهم بحاجة إلى هذه الخدمات.

تعتبر هيئة التأمين الإماراتية الجهة المسؤولة عن تنظيم سوق التأمين في الإمارات في الوقت الحالي، فما هي المهام الملقاة على عاتقها في السوق؟

يجب على الهيئة أن تناقش أجندتها مع الشركات ويجب على هذه الشركات إبلاغ الهيئة بما تريده ويجب على الهيئة أن تستمع لهم. ومن

طريق شبكة البنك. هذا هو ما نقوم به وقمنا به فعلاً في مصر والسعودية.

أنتم تعملون في نشاط التأمين على غير الحياة فمتى ستبدؤون نشاط التأمين على الحياة؟

لدينا خطط، وقد بدأنا خطتنا إلى مجلس الإدارة قبل شهور قليلة ووافق المجلس عليه وسنقوم بالاتصال بالجهات المعنية لتأسيس شركة تكافل عائلية، وربما يتم ذلك في غضون سنة ونصف ونحن نريد أن نقدم خدمات تأمين على الحياة وغير الحياة عن طريق البنوك والشركاء الآخرين والشبكة. عندما يناقش

سيكون غالي إلى حد ما.

كنت قد أشرت بأن رأس مال الشركة يزيد حتى عن حاجتها، لماذا تم الاكتتاب لرأس المال دفعة واحدة؟

الذي قصدته هو أننا لسنا بحاجة إلى المزيد من رأس المال للقيام بالعمل الآن. في المستقبل سنحتاج بالتأكيد للحصول على رأس مال جديد ويعتمد كل شئ في هذا الأمر على إستراتيجية التوسع لدى الشركة.

تقوم بعض شركات التكافل بتحويل بعض نشاطها إلى شركات إعادة التأمين التقليدية بسبب عدم توفر القدرة الاكتتابية من شركات إعادة التأمين التكافلي. فما هو رأيك في هذا الأمر؟

نحن نحاول أن نجد مستوى الجودة التي نبحث عنها وعندما نقول بأن التصنيف لا بد أن يكون جيد فهذا يعني أن التصنيف الائتماني للشركة لا بد أن يكون A+ وأنا أقوم بذلك من أجل حماية مصالح العملاء لأنه ليس هناك الدعم الفني الكافي في مجال إعادة التأمين على منتجات التكافل.

كيف يمكن للتأمين المصري أن يساعد على الوصول إلى مناطق لم يكن باستطاعتكم الوصول إليها؟

نموذج العمل الذي تقوم به الشركة هو ما يطلق عليه أعمال تستهدف الأعمال وليس أعمال تستهدف العملاء وهذا يعني أننا متخصصون في تقديم الحلول والخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجات الشركات المختلفة مثل البنوك والمؤسسات المالية، والكثير منا في شركة ميثاق له خبرة سابقة في مجال البنوك وعمل بها وكذلك في صناديق التقاعد ويجب أن نضع في اعتبارنا أن البنوك لا تقوم ببيع المنتج الخاص بشركة التأمين. على المستوى الثاني فإن الشركة تعمل على تصميم المنتج الذي يلبي احتياجات العميل والذي يحدث فيما يتعلق بتوفير خدمات التأمين في المصارف هو أنه بدلا من أن يتم بيع المنتج يقوم العميل بملء الاستمارة ووضعها في ظرف لتقوم الشركة بإعداد الوثيقة.

الذي نقوم به لإحداث تكامل بين هذه الأنظمة هو أن البنك يلتقي بالعملاء ويتحدث إليهم ويحفزهم ونحن لا نقوم ببيع المنتج ولكن نبيع الخدمة ويوضحون للعميل المعايير. هذا هو ما نقوم به فعلا فنحن متخصصون في إصدار الخدمات بالتعاون مع البنك عن

الاكتتاب بالأقساط يحتاج إلى خبرة محلية.

ماهو الفرق بين العمل على تأسيس شركة للتكافل وأخرى تقليدية؟

الشركة التقليدية بسيطة جداً بالمقارنة بشركة التكافل، وقد قمت بتأسيس شركة تعاونية في أوروبا العام الماضي. الشركة التعاونية هي شركة تكافل وكلاهما يؤدي نفس الغرض ولكن الفرق أن تأسيس شركات التكافل يركز بشكل كبير على التفاصيل.

هناك 57 شركة تأمين عاملة في الإمارات، هل السوق بحاجة إلى هذا العدد؟

للأسف السوق لا يزال صغيراً ولا يحتاج إلى كل هذا العدد من الشركات وسوف تظهر اندماجات في وقت ما، ولذلك هناك بعض الشركات تحقق أرباح من الناحية الاستثمارية ولكنها لا تؤدي بشكل جيد على الجانب الفني. هل هذا جيد؟ نحن نشعر بالمسؤولية تجاه المساهمين في الشركة الذين يقومون بمتابعة نشاطنا.

إذا سنحت لنا الفرصة فإننا نقوم بالتحليل والدراسة ولسنا في عجلة من شئ وأنا لا أقول بأننا لا نركز على الاستثمار ولكن إذا كانت المنافسة في السعر والخدمات فإن هذا أمر جيد، نقوم بتقييم القيمة الخاصة بشئ ما بناء على الجودة وعلى ما تقدمه والسعر الذي يعتمد في المقام الأول على الجودة.

هناك حرب أسعار بين الشركات وذلك لأن الخدمة المقدمة لا ترقى إلى المستوى ولكن بالنسبة لنا فإن تركيزنا هو على الخدمة، وسوف يكون لدينا سعر جيد لأنه يجب أن نتفق مع السوق على الخدمات المقدمة ونحن نسعى بشكل كبير إلى عمل نوع من التوازن بين الجودة والسعر.

بعد أن تواجدت الشركة في كل من دبي وأبوظبي حيث المقر الرئيسي، ما هي وجهتكم القادمة؟

نحن نذهب إلى أي مكان فيه عمل وسوف تكون وجهتنا القادمة إلى الإمارات الشمالية.

كيف ترى نمو صناعة التكافل في الإمارات؟

تشهد صناعة التكافل نمو ملحوظ وبمعدل أسرع من التأمين التقليدي ولكن لم يصل معدل النمو إلى ما هو مطلوب، فالشركات التي تعمل منذ 3-4 سنوات لا تزال صغيرة وبحاجة إلى وقت حتى تقوم بتطوير خدماتها، وعندما تحسن من خدماتها فإن ذلك يخدم مصالح الجميع على الرغم أن السعر المطروح

الأعمال وليس أعمال تستهدف العملاء كما أنها تعمل على تصميم المنتج الذي يلبي احتياجات العميل، «إنشور» طرحت بعض المحاور على المدير التنفيذي لشركة ميثاق وإليك التفاصيل.

هل لك أن تحدثنا عن ميثاق؟

شركة ميثاق هي واحدة من الشركات المدرجة في بورصة أبو ظبي للأوراق المالية، وهي تعمل بشكل جيد حيث وصل سعر سهمها إلى ثمانية أضعاف بسبب النظرة الإيجابية لنظام التأمين التكافلي. كذلك فإن ميثاق لديها إمكانيات جيدة ويبلغ رأس مال الشركة 150 مليون درهم وهو مبلغ مناسب لإدارة عملياتنا بشكل جيد على مدى الخمس سنوات القادمة، وإذا قمنا باحتساب المعايير الائتمانية حتى عام 2015 فلسنا بحاجة إلى أي رأس مال إضافي. على عكس الشركات الأخرى التي واجهت أزمة بسبب تاكل رأسمالها فإن موقفنا كان قويا وصلبا ويرجع الفضل في ذلك إلى الأصول الممتازة. علاوة على ذلك فإننا ملتزمون بشكل كامل بمبادئ الشريعة الإسلامية فيما يتعلق بحساب المخاطر، وفي هذا الصدد فإن منتجاتنا تقدم تأمين أفضل من أنواع التأمين الأخرى التقليدية.

كذلك فإننا نختار عملائنا بعناية ولا بد أن يكون العميل موجود في السوق منذ أكثر من عشر سنوات ويعمل في أسواق مثل أوروبا والشرق الأوسط والسعودية ومصر.. الخ، ربما نكون بطيئين في اتخاذ القرار بقبول عميل ولكن هذه هي أفضل طريقة للتحرك للامام، ولا نستطيع التحرك خطوة واحدة إلا إذا كانت هذه الخدمة مدروسة ومؤمنة من حيث العواقب، نسعى لأن نكون نموذج يُحتذى به بوجود عامل الثقة وهذه العملية تأخذ وقتا. العاملين لدينا من أكفأ العناصر ونحن نكرر هنا تجربة النجاح التي حققناها في العديد من الأسواق الأخرى.

هل تجدون أي صعوبة في إيجاد الكفاءات والكوادر البشرية المؤهلة في مجال التأمين؟

نعم نحن نواجه مشاكل وتقدم شبكتنا الكفاءات التي نحتاج إليها وبما أن مجال عملنا محدد فإنه يجذب إلينا الشركاء والعملاء وفوق هذا كله نحن ملتزمون بأخلاقيات العمل، وهذا الشئ مهم جدا بالنسبة لنا وملتزمون كذلك بالعمل فوق أحكام الشريعة الإسلامية، على الرغم أن الكفاءات بإمكانها أن تؤدي بشكل جيد في أي مكان إلا أن عملية

المدير التنفيذي لشركة ميثاق لوك إديموند لـ «إنشور»..

السوق لا يحتاج إلى كل هذا العدد من الشركات

توافر قنوات الاتصال بين الهيئة وشركات التأمين سيعزز نمو القطاع



عمل نوع من التوازن بين الجودة والسعر». مشيراً إلى أن ميثاق تختار عملائها بعناية «ربما نكون بطيئين في اتخاذ القرار بقبول عميل ولكن هذه هي أفضل طريقة للتحرك للامام، ولا نستطيع التحرك خطوة واحدة إلا إذا كانت هذه الخدمة مدروسة ومؤمنة من حيث العواقب».

وأكد لوك أن نموذج العمل الذي تقوم به الشركة هو ما يطلق عليه أعمال تستهدف

يتم إتباعها»، وأشار إلى أن التأمين التكافلي يشهد نموا ملحوظا وبمعدل أسرع من التأمين التقليدي لكن معدلات النمو لم تصل إلى المطلوب، فالشركات التي تعمل منذ 3-4 سنوات لا تزال صغيرة وبحاجة إلى وقت حتى تقوم بتطوير خدماتها.

وأضاف قائلًا «هناك حرب أسعار بين الشركات وذلك لأن الخدمة المقدمة لا ترقى إلى المستوى.. ونحن نسعى بشكل كبير إلى

أكد المدير التنفيذي لشركة ميثاق لوك إديموند (Luc-Edmond Metevier) أن وجود قنوات اتصال مباشرة وحوار مستمر بين هيئة التأمين الإماراتية وشركات التأمين سيساعد على عملية النمو في السوق الذي لا يزال صغيراً ولا يحتاج إلى كل هذا العدد من الشركات، وأضاف في حوار مع مجلة «إنشور» قائلًا «نحن بحاجة إلي وجود إطار تنظيمي خاص بسوق الإمارات لأن هناك أنماط كثيرة