

تقرير مناقشة وتحليل الإدارة

المقدمة

لقد تسببت الجائحة في تحديات لصناعة التأمين واستمرت هذه التحديات في عام 2021م أيضاً. ومع ذلك ، كان أداء الشركة متوافقاً مع توقعاتنا. وتمكنت الشركة من تسجيل نمواً ملحوظاً بنسبة 11٪ في إجمالي المساهمات المكتتبة ، على الرغم من تحديات السوق ولقد واجهنا موقفاً صارماً في سوق إعادة التأمين كما أن السوق المحلي ظل ضعيفاً أيضاً. استمرت سلطنة عمان في التأثر بالكوارث الطبيعية مثل إعصار "شاهين" والعواصف المدارية. من ناحية أخرى، أعطت زيادة أسعار النفط الخام في النصف الثاني من عام 2021م دفعة التي كان الاقتصاد في أمس الحاجة إليها ودعمت إستثمارات البنية التحتية وصناعة السياحة.

على الرغم من ظروف السوق الصعبة، فقد وصلت شركة المدينة إلى مرحلة جديدة بتحقيق إجمالي مساهمات مكتتبة بمبلغ 44 مليون ريال عماني واحتفظت بمركزها كثالث أكبر شركة تأمين في سلطنة عمان (تجمع بين التأمين التكافلي والتأمين التقليدي).

لقد أدى استثمار شركة المدينة في التوجه نحو تنفيذ العمليات آلياً إلى التوجه نحو تنفيذ العمليات بشكل أكثر سلاسة وكفاءة مع الحد الأدنى من التأثير على الأعمال وخدمة العملاء. وفي الوقت نفسه، تم إحراز تقدم كبير في تنفيذ شروط المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم (17) الجديد وفقاً لمتطلبات الهيئة الرقابية كما تم تنفيذ لوائح التأمين التكافلي الصادرة حديثاً بشكل كامل خلال العام 2021م بشكل كامل.

تعكس النتائج المالية لعام 2021م التي قدمتها الشركة عزم الشركة على تحقيق فائض ثابت من عمليات التأمين بحيث يتم الحفاظ على مصلحة حملة الوثائق بينما تواصل الشركة دفع المكافآت للمساهمين. في عام 2021م ، تم تقديم هبة من حساب المساهمين بقيمة 3.1 مليون ريال عماني لدعم صندوق حملة الوثائق (أعمال التكافل العام 2.5 مليون ريال عماني وأعمال التكافل العائلي 0.6 مليون ريال عماني). وقد تم ذلك في المقام الأول من أجل الحد من العجز في حساب حملة الوثائق وبما يتفق مع أنظمة التكافل الجديدة.

كما ساهمت الشركة خلال السنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر 2021م ، بمبلغ وقدره 90.000 ريال عماني (تسعون ألف ريال عماني) لدعم المتضررين من الإعصار المداري "شاهين".

تطلب تطبيق ضريبة القيمة المضافة في أبريل 2021م من الشركة إجراء تغييرات في نظام تكنولوجيا المعلومات الخاص بها والتركيز بشكل خاص على تحصيل ضريبة القيمة المضافة على الوثائق في تاريخ التنفيذ. أدت التغييرات التنظيمية البارزة بما في ذلك ترخيص شركات إدارة تأمين مطالبات التأمين الصحي ومنصة ضمانات التأمين الصحي، وتنفيذ التدقيق الاكتواري النصف سنوي لتسعير المركبات وما إلى ذلك ، قد أدت إلى تنظيم سوق التأمين إلى حد كبير.

الأداء المالي

بآلاف ريال عماني	المساهمين	التكافل العام	التكافل العائلي	وحد
				2021
إجمالي المساهمات المكتتبة	-	41,306	2,818	44,124
صافي المساهمات المحتجزة	-	14,238	597	14,835
صافي المساهمات المكتسبة	-	13,726	615	14,341
صافي المطالبات المتكبدة	-	(6,976)-	(443)-	(7,419)-
مخصص انخفاض قيمة الذمم المدينة	-	(449)-	(10)-	(459)-
الفائض من عمليات التكافل قبل دخل الاستثمار وحصة المضارب ورسوم الوكالة	-	5,885	110	5995
صافي دخل الاستثمار	977	342	32	1,351
رسوم الوكالة	8825	(8.261)-	(564) -	-
حصة المضارب	206	(188)-	(18)-	-
هبة ممنوحة من المساهمين لحملة الوثائق	(3,100)	2500	600	-
المصاريف العمومية والإدارية والعمولات	(5,760)	-	-	(5,760)-
فائض حملة الوثائق	-	278	160	438
أرباح المساهمين قبل الضريبة	1148	-	-	1,148
تحصيل الضرائب	(193)	-	-	(193)
أرباح المساهمين بعد الضريبة	955	-	-	955

إجمالي ربح السنة بعد الضريبة	-	-	-	1,393
ربحية السهم (بالريال العماني)	0.005	-	-	0.005
القيمة الدفترية للسهم (بالريال العماني)	0.130	-	-	0.130

الأعمال

كان التحدي في عام 2021م هو الاحتفاظ بالمحفظة الحالية والنمو على قدم المساواة مع نمو السوق دون المساس بمعايير أمان الربحية وإعادة التأمين. لقد واجهت الشركة تحديات خلال تجديد الإتفاقية بسبب إتخاذ معيدي التأمين لمواقف أكثر صرامة وتغير توجهات إعادة التأمين بالنسبة للسوق العماني. ومع ذلك، تمكنت الشركة بفضل قوتها الفنية في مجال الإكتتاب من تجديد إتفاقيات إعادة التأمين بنجاح على الرغم من الموقف الأكثر صرامة المتخذ من قبل سوق إعادة التأمين.

حققت شركة المدينة إجمالي مساهمات مكتتبة بلغت 44 مليون ريال عماني وأظهرت نمواً مبهراً بنسبة 11٪ مقارنة بالعام السابق وهو ما يعتبر أعلى معدل في قطاع التكافل. ونتيجة لذلك، تمكنت الشركة من الحفاظ على مركزها في السوق كونها ثالث أكبر شركة تأمين في سلطنة عمان من حيث إجمالي المساهمات المكتتبة وهذا ما يعكس أيضاً قوة المدينة كأفضل مزود لخدمات التأمين التكافلي في سلطنة عمان.

وفي عام 2021م ، تم تحقيق نمواً في فئات التأمين الهندسي وتأمين المركبات على الرغم من أن خطوط الأعمال الأخرى بما في ذلك التأمين على الحياة والتأمين الصحي حافظت على نفس المستوى من إجمالي المساهمات المكتتبة. ولقد حققت الشركة نمواً أكبر في قطاع الطاقة وبرزت كلاعب رئيسي للتأمين ضد المخاطر التخصصية الكبرى في سلطنة عمان. وتحفظ الشركة بمحفظة متوازنة حيث تساهم جميع خطوط الأعمال بشكل إيجابي في فائض الإكتتاب وهو ما يعكس مستوى الخبرة الفنية للشركة والتوجه السليم في عمليات الإكتتاب.

وقد واصلت شركة المدينة تلبية التزاماتها تجاه عملائها ومساهميها من خلال توفير خدمات متميزة وأداء متسق. وتعمل منصاتنا على توفير خدمات رقمية لعملائها وهو ما يؤدي إلى خدمات سلسلة في جميع الأنشطة المتعلقة بالتأمين، سواء كانت إصدار الوثائق أو تسوية المطالبات أو المعاملات المالية.

وتركز شركة المدينة على زيادة حصتها في السوق من الأعمال المربحة مع أقصى قدر من الاحتفاظ بالأقساط كما عملت

على تعزيز فريق المبيعات المباشر لديها من خلال توظيف الكوادر العمانية الموهوبة وأنشأت مركزاً للمبيعات المباشرة مدعوماً بشكل سليم من قبل تطبيقات الأجهزة المحمولة B2C و B2B الحديثة للشركة فضلاً عن وموقع الويب التفاعلي وبوابات الدفع الآمنة. هذا وينصب تركيز الشركة على توسيع محفظة البيع المربحة للزبائن من الأفراد من خلال تقديم الدعم لفريق المبيعات المباشرة وتحسين منصات تكنولوجيا المعلومات. ولقد تم تعزيز فريق المبيعات بشكل أكبر من خلال زيادة عدد الموظفين في المواقع الإستراتيجية مما أدى إلى نمو قطاع البيع للأفراد في مجال تأمين المركبات.

المطالبات

تمكنت شركة المدينة من معالجة تحديات فيروس كورونا (كوفيد -19) بكفاءة من خلال تحويل معاملات تسوية المطالبات إلى الشكل الآلي بالكامل بدءاً من الإبلاغ عن المطالبة إلى التسوية النهائية وأخيراً صرف التعويض الفعلي. استمرت حملة الخدمات الرقمية لعام 2021م والتي عززت رضا العملاء وعززت نهج الشركة المتمحور حول العملاء. وكان من بين المبادرات البارزة هي وحدة المرآب ووحدة مناقصة الإنقاذ. ولقد شجعنا تقدير جهودنا من العديد من العملاء والمؤسسات على المضي قدماً في عام 2021م. كما استخدمت الشركة فرق المطالبات الداخلية لتسوية المطالبات على وجه السرعة. ولقد كان القسم قادراً على النجاح في تحويل مسار المطالبات إلى النهج السريع مما أدى إلى تعزيز رضا العملاء. يتم التحقق من صحة إحتياطي مطالبات الشركة وكفاية مستوى التسعيرة من قبل خبير اكتواري خارجي ، وقد أثبت أنها كافية.

اتخذت الشركة خطوات لتعزيز شبكة سلسلة التوريد الخاصة بها فيما يتعلق بمطالبات المركبات ومطالبات التأمين الصحي وقد تم إنجاز المزيد من عمليات الربط والمفاوضات للحصول على خصومات من المستشفيات ومزودي الخدمات الخارجيين ومن التجار. ولقد أدى ذلك إلى فرض ضوابط صارمة على مزودي الخدمة الخارجيين والموردين واختصار مدة معالجة المطالبات ولقد ساهمت الجهود المشتركة في نحو المعالجة الآلية للمطالبات ومختلف مبادرات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق كفاءة واضحة كما ساهمت بشكل إيجابي في الأداء التشغيلي للشركة.

أكدت الشركة أن جميع مطالبات إعصار "شاهين" قد تمت معالجتها في الوقت المناسب وبفضل المركز القوي للسيولة فلقد تمكنت الشركة من الوفاء بالتزاماتها تجاه حملة وثائق التأمين عن طريق التسوية السريعة لمطالباتهم.

الإستثمار

كان عام 2021م أيضاً مليئاً بالتحديات بشكل لا يُصدق للأسواق المالية وظل مناخ الإستثمار متقلباً للغاية ولا يمكن التنبؤ به. وعلى الرغم من الضغوط العامة على الاقتصاد فقد سجلت إيرادات إستثمارات المدينة نمواً مذهلاً بلغت نسبته 28% مقارنة بالعام السابق على الرغم من تسجيل إنخفاض في القيمة بلغ قدره 366 ألف ريال عماني فيما يتعلق ببعض

الأسهم والتقييمات العقارية.

تمكنت الشركة من زيادة دخل الإستثمار (المساهمين وحملة الوثائق) للسنة المالية 2021م إلى 1.35 مليون ريال عماني مقارنة بمبلغ 1.06 مليون ريال عماني كما في ديسمبر 2020. وقد كان ذلك ممكناً بسبب إستراتيجية الإستثمار الحكيمة التي اعتمدتها الشركة على مدار العامين الماضيين. ولا تزال المحفظة الإستثمارية للشركة متنوعة بشكل جيد مع مصادر عوائد متنوعة عبر فئات الأصول المختلفة التي تشمل ودائع الوكالة والصكوك والعقارات والأسهم.

كما تعتزم الشركة التركيز على إستراتيجية مخصصات الأصول الدفاعية مع زيادة التعرض للصكوك ذات العائد الثابت وودائع الوكالة. أما بالنسبة لحقوق الملكية فسوف نتبنى نهجاً تصاعدياً مع التركيز على الأسهم المتوافقة مع الشريعة الإسلامية مع التدفقات النقدية القوية والميزانية العمومية غير المدعومة وعائدات الأرباح المرتفعة.

من ناحية أخرى، ستتأثر إيرادات الإيجارات وتقييمات العقارات بسوق العقارات المرن. ومع ذلك ، ستواصل شركة المدينة التركيز على الإستثمارات منخفضة القلب والحفاظ على محفظة متنوعة حسب المنطقة الجغرافية وفئة الأصول لتحقيق العوائد المستهدفة من الإستثمار لمساهميها وحملة وثائقها.

الموارد البشرية والقوى العاملة

أجرى فريق والإدارة والموارد البشرية في شركة المدينة برامج تدريب داخلية عبر الإنترنت للموظفين لأول مرة في تاريخ الشركة. كما شهد العام أيضاً عمل الموظفين من المنزل ومن المكتب حيث قام فريق إدارة الموارد البشرية بالتنسيق مع الدوائر لتنفيذ خطة ضمان إستمرارية الأعمال كالمعتاد دون تغيير ودون التأثير على خدمة العملاء. ولقد واصلت الدائرة التركيز على ابتكار وتنفيذ برامج لتعزيز مستويات المعرفة وفهم العمليات واستخدام التكنولوجيا.

بلغت نسبة التعمين 76.92% في عام 2021م وتلتزم الشركة ببناء قدرات المهنيين العمانيين الموهوبين والمدربين خاصة في المجالات الفنية. ولقد بدأت برنامج إرشادي مصحوباً بتدريب شامل على المستويات الدولية لإعداد المديرين العمانيين المستقبليين للشركة.

تكنولوجيا المعلومات

تحرك الشركة قُدماً نحو التنفيذ الآلي لعمليات المبيعات وخدمات التأمين حيث تركز الإستراتيجية الرقمية للشركة على استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء الأعمال عن طريق إجراء التغييرات ذات الصلة على المنتجات والعمليات الحالية،

وتمكن التحويل الآلي للعمليات وتحسين تجربة العملاء وما إلى ذلك.

أقامت الشركة العديد من مشاريع تكنولوجيا المعلومات لتحقيق المزيد من الكفاءة ، وقد تضمن ذلك إطلاق برنامج (BI Tool) وبرنامج (CRM) وكانت هناك مشاريع أخرى مثل وحدة مناقصة الإنقاذ في المرحلة النهائية من الإطلاق مما سيحسن الكفاءة والشفافية في عملية قيام الشركة ببيع مستندات المطالبات.

أكملت المدينة إنشاء مرفق التعافي من الكوارث الكامل لضمان استمرارية الأعمال وحماية الأصول التجارية الهامة من التهديدات السيبرانية.

نظراً لأن المعلومات هي أحد الأصول التجارية المهمة ، فقد أعطت الشركة دائماً مستوى مهماً من الأهمية لحماية المعلومات الحساسة للشركة. نحن بصدد تحديث سياسات وإجراءات تكنولوجيا المعلومات الحالية لدينا بما يتماشى مع إرشادات الهيئة العامة لسوق المال للحماية من أي هجمات إلكترونية. كما أن الشركة في طور التقييم والإنتهاء من وضع حلول تكنولوجيا المعلومات المناسب بمساعدة استشاري متخصص في هذا المجال وهو ما سيتزامن مع برامج تكنولوجيا المعلومات الحالية ويلبي المتطلبات التنظيمية للمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم (17) الجديد.

دائرة الالتزام

واصلت شركة المدينة للتأمين التركيز على الالتزام بالمتطلبات التنظيمية من خلال دعم وتطوير دائرة الالتزام في الشركة والتي تعمل على إجراء مراجعة متسقة لعمليات الشركة وفقاً للقواعد واللوائح المنصوص عليها من قبل الهيئة الرقابية المشرعة (الهيئة العامة لسوق المال) والهيئات الحكومية الأخرى.

التوقعات

أدت الموجة الثالثة من الجائحة الأكثر عدوى ولكن الأقل فتكاً إلى توقع المجتمع الطبي بأن يكون هذا هو نهاية الجائحة وبالتالي إنتهاء الضغوط الإقتصادية. نتوقع إستقرار السوق والنمو بحلول النصف الثاني من عام 2022م. ستعطي زيادة أسعار النفط دفعة للإقتصاد وتزيل الضغط على حالة التدفق النقدي التي يواجهها السوق.

سيكون تركيزنا على الإستقرار والنمو المستدام مع الحفاظ على التركيز على خدمة العملاء وإطلاق منتجات جديدة والإبتكارات التكنولوجية وسيكون للتغييرات التي تحدثها الهيئات الرقابية دوراً كبيراً في هذا الأمر.

أدى استمرار تراجع السوق إلى إستنفاد ربحية العديد من شركات التأمين في سلطنة عمان، ونحن ونأمل أن يؤدي ذلك إلى تصحيح الأسعار الذي تشتد الحاجة إليه. ستركز شركة المدينة على أعمال التأمين المصرفي وقطاع الشركات

الصغيرة والمتوسطة حيث يمكننا أن ننمو أكثر في ذلك القطاع المربح.

سيستمر سوق إعادة التأمين في التعزيز في الفترة القادمة بسبب سحب السعة ومطالبات الكوارث الطبيعية المتكررة في سلطنة عمان. ستظل مشكلة انتمان السوق والتدفقات النقدية تشكل مصدر قلق كبير لمعظم الصناعات. وعلى الصعيد العالمي، سيستغرق تعافي قطاع الطيران والسياحة بعض الوقت الإضافي مما قد يعيق توقعات الإيرادات غير النفطية. نهدف أيضاً إلى تعزيز الإنتاجية والقدرة التنافسية لمركز المبيعات من خلال إعادة هيكلة فريق المبيعات.

نتوقع الحفاظ على مكانتنا في السوق مع النمو المستقر لإجمالي المساهمات المكتتبه للشركة جنباً إلى جنب مع أساسيات الإكتتاب القوية وتعزيز قنوات التوزيع والتوريد. وعلى الرغم من أن الأعمال المتخصصة في شركة المدينة ستعرض لضغوط من المنافسين ، إلا أنه من المتوقع أن إطلاق التأمين الصحي الإلزامي في عام 2022م سيقدم دفعة لسوق التأمين الصحي. استوفت والله الحمد شركة المدينة متطلبات الترخيص وتنتظر المزيد من التعليمات من الهيئة العامة لسوق المال. تم بالفعل تنفيذ جزء من التأمين الصحي الإلزامي لخدم المنازل، كما أن الخدمات الطبية الفردية للجمهور في المرحلة النهائية من التنفيذ. وقد أصبحت منصة ضمانية لإدارة مطالبات التأمين الصحي جاهزة للتشغيل. وتم بالفعل الإنتهاء من وضع ضوابط ترخيص مزودي الخدمة الخارجيين وهناك أربع شركات ستعمل كمزودي خدمة

خارجيين مصرح لهم بإدارة وثائق التأمين الصحي. تخطط شركة المدينة لتطوير نظام إدارة مطالبات التأمين الصحي الخاص بها في عام 2022م لدمج نفسها مع منصة ضمانية.

تواصل الشركة مراقبة محفظة استثماراتها جيداً مع ضمان التنوع الجيد لجميع استثماراتها وبأنها ستظل متوافقةً مع أحكام الشريعة الإسلامية لتوليد عائد ثابت على محفظة الإستثمار وتحقيق العوائد المستهدفة من الإستثمار للمساهمين وحملة الوثائق.

شركة المدينة متفائلة بأنها ستواصل قصة نجاحها في عام 2022م من خلال إستراتيجية النمو المخطط لها جيداً والحد من النفقات والمزيج المناسب من المنتجات وتوفير الخبرات الفنية لتحقيق نمو مستقر وربح من العمليات من خلال الإكتتاب المنضبط والتخطيط المركز على المبيعات وخدمة عملاء متميزة.