

شركة الأهلية للتأمين ش.م.ع.ع

تقرير مناقشة الإدارة وتحليلها  
31 ديسمبر 2018

## تقرير تحليلات ومناقشات الإدارة

### المقدمة

بعد نجاح الاكتتاب الأولي العام سنة 2017، شهدت شركة التأمين الأهلية ش.م.ع. سنة أولى واعدة في سوق مسقط للأوراق المالية. واستمرت الشركة بتسجيل أداء مالي قوي وتجربة عملاء مميزة في فتحها إلى جانب تقديم منتجات وخدمات رائدة، على الرغم من الغموض والصعوبات السائدة في المناخ الاقتصادي والتوترات على المسرح السياسي الإقليمي وحدة المنافسة التي يشهدها السوق.

ويعزى هذا الأداء إلى العوامل التالية:

- القيادة والموظفون أصحاب الخبرة والإنجازات؛
- نموذج الأعمال المتين القائم على التميز العملي؛
- خطط النمو المحكمة لمواجهة التحديات الراهنة في السوق؛
- ثبات الربحية وتعزيزها بميزانية قوية.

### الأداء المالي

بلغ إجمالي الأقساط المكتتبة 26.03 مليون ريال عُُماني، مسجلاً ارتفاعاً بنسبة 2 في المئة عن السنة الماضية. كما ارتفعت الأرباح بعد اقتطاع الضرائب إلى 6.5% وبلغت 3.93 مليون ريال عُُماني بالمقارنة مع 3.69 مليون ريال عُُماني في السنة الماضية. وقد نجحت الشركة في خفض إجمالي التكاليف التشغيلية بنسبة 2 في المئة فوصلت إلى 19.5 مليون ريال عُُماني. في المقابل، ارتفعت عائدات السهم الواحد من 37 بيسة إلى 39 بيسة.

### الأداء الاستثماري

ارتفع الدخل من الاستثمار بنسبة 9.9 في المئة بالمقارنة مع عام 2017، ويعزى ذلك بشكل رئيسي إلى تأثير التخصيص الحذر للمحفظة الاستثمارية وإعادة هيكلتها في السنتين الماضيتين.

### قائمة الدخل الشامل

التزاماً بتعميم الهيئة العامة لسوق المال رقم خ/2016/2 والمادة 280 حول أحكام إفصاحات مصدري الأوراق المالية والتداول من الداخل، تفصح إدارة شركة التأمين الأهلية عن النتائج المدققة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2018 بالشكل المبين في الجدول أدناه:



aaic@om.rsagroup.com  
alahliarsa.com

Al Ahlia Insurance Co. SAOG  
PO Box 1463, PC 112, Ruwi, Sultanate of Oman

T +968 2476 6800  
F +968 2479 7151

CR No. 1754807

شركة التأمين الأهلية ش.م.ع.ع.  
ص.ب. ١٤٦٣، الرمز البريدي ١١٢، روي، سلطنة عمان

هاتف ٩٦٨ ٢٤٧٦ ٦٨٠٠  
فاكس ٩٦٨ ٢٤٧٩ ٧١٥١

س.ت. ١٧٥٤٨٠٧

القائمة المدققة للدخل الشامل		
2017 (مدققة)	2018 (مدققة)	
ريال عُُماني	ريال عُُماني	
25,919,076	25,805,720	عائدات أقساط التأمين
(3,442,962)	(3,401,936)	أقساط التأمين المتنازل عنها لصالح جهات إعادة التأمين
22,476,114	22,403,784	صافي عائدات أقساط التأمين
545,453	288,115	العمولة المحصلة للأقساط المتنازل عنها لصالح جهات إعادة التأمين
(12,805,679)	(19,445,296)	المطالبات
641,385	7,926,322	حصة جهات إعادة التأمين من المطالبات
(2,138,174)	(2,357,738)	العمولات المدفوعة
49,129	125,604	تكلفة الاقتناء المؤجلة
8,768,228	8,940,791	صافي نتائج الاكتتاب
(6,121,011)	(6,036,919)	المصاريف الإدارية والعامة
1,572,924	1,728,573	(صافي) الدخل من الاستثمار
22,316	(300)	صافي - (المصاريف)/المداديل الأخرى
4,242,457	4,632,145	الربح/(الخسارة) قبل اقتطاع الضرائب
(550,000)	(700,000)	ضريبة الدخل
3,692,457	3,932,145	الأرباح والدخل الشامل للفترة المعنية
0.037	0.039	الأرباح الأساسية والمخفضة للسهم الواحد

aaic@om.rsagroup.com  
alahliarsa.com

Al Ahlia Insurance Co. SAOG  
PO Box 1463, PC 112, Ruwi, Sultanate of Oman

T +968 2476 6800  
F +968 2479 7151

CR No. 1754807



شركة التأمين الأهلية ش.م.ع.  
ص.ب. ١٤٦٣، الرمز البريدي ١١٢، روي، سلطنة عمان

هاتف +٩٦٨ ٢٤٧٦ ٦٨٠٠  
فاكس +٩٦٨ ٢٤٧٩ ٧١٥١

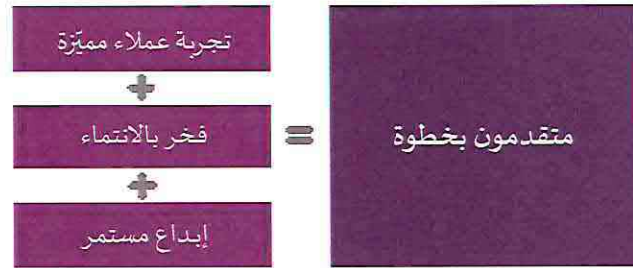
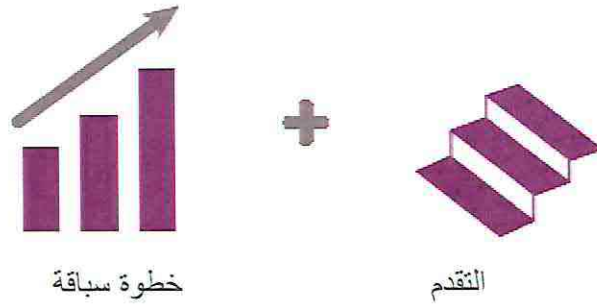
س.ت. ١٧٥٤٨٠٧

## هوية العلامة التجارية الجديدة

كشفت شركة التأمين الأهلية عن الهوية الجديدة والمميّزة لعلامتها التجارية، في مسعى لترسيخ التزامها بتحسين التواصل مع الأطراف المعنية وتوطيد العلاقات معهم.

وأتى تجديد العلامة التجارية هذا نتيجة أشهر عدّة من الأبحاث وجمع ملاحظات العملاء والتخطيط التنافسي للسوق والمناقشات المكثّفة مع الموظّفين وكافة الأطراف المعنية.

وترمز علامتنا التجارية الجديدة إلى فلسفتنا القائمة على البقاء "متقدّمين بخطوة"، وهذا ما يرسمه شعار "الخطوات" الجديد. ويبعث هذا التجديد رسالةً حول الدور الريادي الذي ستؤديه العلامة التجارية لتمكين العملاء من البقاء "متقدّمين بخطوة" وتولّي المبادرة في المستقبل بثقةٍ تامةٍ نحو المزيد من النجاح.



وسيشكّل هذا المفهوم جزءاً لا يتجزأ من مبادرات شركتنا وثقافتها الراسخة خلال رحلتها، وتتجذّر هذه الفلسفة من خلال المقاربة المطوّرة لتجربة العملاء في الفروع ومنصّة الخدمات الإلكترونية المتطوّرة والمتاحة عبر الإنترنت وتنوع باقة المنتجات ورفع المستوى الجماعي لقطاع التأمين في عُمان.

وفي حين أن منتجات الشركة وخدماتها ستبقى مطروحة تحت علامة الأهلية، لا تزال الخطوط التجارية مطروحة تحت علامة "أر إس إيه إنشورانس" التي تضفي إرث 300 عام من النجاح الذي حققته المجموعة.

aaic@om.rsagroup.com  
alahliarsa.com

Al Ahlia Insurance Co. SAOG  
PO Box 1463, PC 112, Ruwi, Sultanate of Oman

T +968 2476 6800  
F +968 2479 7151

CR No. 1754807



شركة التأمين الأهلية ش.م.ع.  
ص.ب ١٤٦٣، الرمز البريدي ١١٢، روي، سلطنة عمان

هاتف +٩٦٨ ٢٤٧٦ ٦٨٠٠  
فاكس +٩٦٨ ٢٤٧٩ ٧١٥١

س.ت. ١٧٥٤٨٠٧



### حلول جديدة للعملاء

تتميز شركة الأهليّة بكونها شركة تأمين تقدمية متكاملة الخدمات معروفة بالريادة في القطاع، وتعمل على تقديم حلول موثوقة ومناسبة وسهلة الاستخدام لقاعدة عملاء ذكية وديناميكية، بهدف مساعدتهم على البقاء "متقدمين بخطوة" طوال الوقت. ولقد قدمنا طروحات سباقية كشراء وثائق التأمين والتسجيل السهل للمطالبات عبر الإنترنت، بالإضافة إلى استحداث مركز اتصال وموقع الإلكتروني متوفرين باللغتين العربية والإنجليزية.

ونتطلع قدماً للاستفادة من آفاق المنصات الرقمية لتمكين عملائنا وتأمين خدمات أفضل لهم. علاوة على ذلك أطلقنا خدمة جديدة لشراء وثائق التأمين على المركبات وتجديدها باستخدام تطبيق التواصل الاجتماعي "واتساب" الأكثر انتشاراً في عُمان.

### تأمين المركبات

أعلنت شركة الأهليّة في مطلع عام 2018 عن ضمان المطالبات، وهو طرح مبتكر غير مسبوق في السوق مخصص لعملاء تأمين المركبات، ويهدف إلى معالجة هواجس العميل حول الموعد المتوقع لإتمام إصلاح مركبته واستعادتها من المشغل. وقد ابتكرنا هذا المنتج الجديد لمعالجة تلك المسألة، إذ يضمن إصلاح المركبة وإعادة تأهيلها ضمن مهلة 5 أيام في حالات الإصلاحات البسيطة في مشاغل معتمدة في مسقط. بالإضافة إلى ذلك، يقدم هذا المنتج تعويضاً نقدياً للعميل قدره 7 ريال عُماني عن كل يوم تأخير بعد انقضاء مهلة أيام الضمان الخمسة.

### المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

بالإضافة إلى ما تقدّم، طورنا طروحاتنا المتوفرة عبر الإنترنت بإضافة تغطية خاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتأمين أسطول المركبات وآلات المقاولين ومعداتهم وتعويض العمال. وباتت وثائق التأمين هذه تتطلب حداً أدنى من المعلومات وتؤمن 3 خيارات للتغطية (المميزة والقياسية والبسيطة) بالإضافة إلى مجموعة من خيارات الاقتطاع لتخصيص تفاصيل التغطية وشروطها بما يناسب احتياجات العميل.

وقد أحدث طرح خدمات الممتلكات للشركات الصغيرة والمتوسطة ارتفاعاً مستمراً في معدل طلبات العروض وزيادةً في النفاذ. وقد طورنا أيضاً ميزة جديدة عبر تطبيق خرائط "جوجل" ضمن بوابتنا الإلكترونية لعروض الأسعار، تتيح للعميل تحديد موقعه بدقة لكي يتمكن من تقديم أفضل شروط تنافسية له وتأمين أفضل معدل استجابة عند تقديم مطالبة.

### التكنولوجيات الجديدة وخدمات المعلوماتية

تتوافق خارطة الطريق لتكنولوجيا المعلومات التي اعتمدتها الأهليّة مع استراتيجية أعمالنا، ونتابع تركيز استثمارنا في الأهداف الاستراتيجية على خدمة العملاء وتحسين الكفاءة والسهولة في إجراء الأعمال.

بل إن التزامنا في الاستفادة من التكنولوجيا الجديدة والاستثمار فيها، يتجلى في قيامنا بتركيب آلة تأمين مأتمة في عُمان. وهذه الآلة عبارة عن نظام وصل للطرفين يتمتع بقدرة تشغيل باللغتين العربية والإنجليزية، بالإضافة إلى مزايا حديثة أخرى كشاشة التفاعل باللمس مع المستخدم وخاصية مسح البطاقات وجوازات السفر الذكية وبوابة سداد آمنة تقبل جميع الأنواع الكبرى من بطاقات الائتمان والسحب المباشر. ولا شك أن ذلك سيساهم في رفع مستوى رضا العملاء.

وتشمل المعالم الرئيسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ما يلي:

aaic@om.rsagroup.com  
alahliarsa.com

Al Ahlia Insurance Co. SAOG  
PO Box 1463, PC 112, Ruwi, Sultanate of Oman

T +968 2476 6800  
F +968 2479 7151

CR No. 1754807



شركة التأمين الأهليّة ش.م.ع.  
ص.ب. ١٤٦٣، الرمز البريدي ١١٢، روي، سلطنة عمان

هاتف +٩٦٨ ٢٤٧٦ ٦٨٠٠  
فاكس +٩٦٨ ٢٤٧٩ ٧١٥١

س.ت. ١٧٥٤٨٠٧

- تحديث نظام المركبات "كايزن" لإدخال التطورات التكنولوجية الأخيرة وتزويد شبكة فروعنا ووسطائنا وعملائنا ووكلاء السيارات الأساسيين المعتمدين بمنصة متطورة وسهلة الاستخدام لتلبية احتياجات العملاء.
  - يخضع النظام الرئيسي لدينا "ميسيبي" إلى تحديث شامل من خلال اعتماد أحدث الابتكارات التكنولوجية على منصة أوراكل. وسيتم إنهاء تحديث المنصة واستلامها بحلول أوائل عام 2020، لتشمل تحسينات للمهام وتجربة العملاء. وستكون هذه المنصة مفتوحة وقابلة للتطوير وقادرة على دمج أدوات الأطراف الثالثة ومنتجاتها، بما يجعلها حيوية وبقائها "متقدمة بخطوة".
  - وقد قطعت الأهلية شوطاً باتجاه أتمتة المطالبات وإدارة سير العمل من خلال تبسيط عملية المطالبة بين الطرفين والتحول إلى الإرسال الرقمي للمستندات مستفيدة من قدرات تسهيل سير العمل. وعلى الأرجح أن يؤدي ذلك إلى تعزيز تجربة عملائنا وتقصير الوقت اللازم لمعالجة المطالبات.
- وترسم هذه الخدمات الجديدة صورة عن السوق سريع التغير وشديد المنافسة، وتظهر التزامنا بإبقاء تحقيق تطلعات العملاء على رأس سلم أولوياتنا في العمل. ونحن على تمام الثقة أن هذه الخطوات ستتجلى في المستقبل تحسناً في أدائنا للاحتفاظ بمركزنا في طليعة السوق. ونتطلع إلى تقديم المزيد من الابتكارات السباقية لإحداث تغيير جذري في قطاع التأمين في عُمان.
- إدارة الأزمات – المطالبات**
- طوال فترة إعصار مكنون في مايو 2018، عملنا استباقياً على إبقاء عملائنا على اطلاع دائم والتخفيف من خسائرهم. وقد نشط فريق إدارة المواقع في إرسال معلومات تحذيرية مفصلة لجميع عملائنا ومندوبينا ووسطائنا، وزود العملاء بتفاصيل مفيدة وعملية حول طرق حماية أنفسهم من الإعصار الوشيك.
- واتخذت شركة التأمين الأهلية خطوة غير مسبوقه بتفعيل فرق مطالبات صغيرة طوال تلك الفترة تواصلت مع جميع العملاء لإعلامهم بتوفرنا للتعامل مع مختلف المطالبات. وقد بذلنا أقصى جهدنا لتوسيع نطاق هذه الرسالة في محافظة ظفار التي تكدت أكبر خسائر جراء الإعصار.
- الموارد البشرية والقوى العاملة**
- تضع الشركة نصب أعينها أن تصبح "جهة التوظيف المفضلة" لفريق العمل الموجود وللقوى المتوفرة في سوق العمل. لذلك وضع فريق الموارد البشرية آليات لتحسين عمليات إدارة الأداء. وفي سياق التزامنا برفع مستوى مهارات العاملين، يتم توجيه مداخلات التعليم والتطوير ضمن إطار عمل الكفاءات الذي يقدم مقاربة هادفة وشاملة لتنمية مهارات الموظفين وتعزيز الأفضلية التنافسية للشركة.
- وقد بلغت نسبة التعمين في الشركة 70 في المئة مع نهاية العام، أي بارتفاع بنسبة 3 في المئة عن عام 2017.
- التدقيق والالتزام**
- تضم الشركة مدققاً داخلياً ثابتاً وتستفيد أيضاً من مهام التدقيق الداخلي في مجموعة "أر إس إيه" للحصول على خدمات تدقيق داخلي تضمن مستويات مناسبة من الاستقلالية. ويرفع هذا المدقق الداخلي تقاريره إلى لجنة التدقيق. ونعرض في ما يلي عمليات التدقيق التي أجريت عام 2018:



- تدقيق إدارة المبيعات المباشرة (الفروع)
- تدقيق مكافحة غسيل الأموال والعقوبات
- تدقيق تحليل فجوات السياسة
- تدقيق إدارة الاستثمار والملاءة المالية
- تدقيق حوكمة تخصيص الاحتياطي التأميني
- تدقيق الاكتتاب التجاري (غير المركبات)
- تدقيق مكافحة الرشوى والفساد

درست لجنة التدقيق نتائج هذه العمليات وأخذتها في عين الاعتبار عند اتخاذ رأيها حول فعالية أنظمة الرقابة الداخلية المعتمدة في الشركة.

وبناءً على ما تقدّم، وجدت لجنة التدقيق أن المراجعات أتت مقبولة ولم تكشف عن أي نقاط ضعف جوهرية يمكن اعتبارها كبيرة أو يمكن أن تتسبب بنتائج أو حالات طوارئ غير متوقعة ألحقت تأثيراً ملحوظاً بالأداء والظروف المالية للشركة أو يمكن أن تلحقه في المستقبل.

لذلك يعتبر مجلس الإدارة أن هناك عملية مستمرة للكشف عن المخاطر الكبرى التي تهدد الشركة وتقييمها وإدارتها، وأن هذه العملية موجودة منذ عام 2018 ومستمرة حتى تاريخ اعتماد التقرير والحسابات السنوية وتخضع لمراجعة مستمرة من جانب مجلس الإدارة.

#### الجوائز

فازت شركة الأهلية بجائزة أفضل شركة التأمين في حفل جوائز التأمين لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا 2019، وذلك بفضل أدائها المتين والقيم المثبتة في علامتها التجارية التي تركز على العملاء، بالإضافة إلى أولوية الشركة في تنمية الأفراد ونجاحها في الحوكمة الفعالة.

تمنح هذه الجائزة العريقة كتقدير لأهم اللاعبين الإقليميين في قطاع التأمين والذي يثبتون امتيازهم في خدمة العملاء وتطوير المنتجات المبتكرة على مدى 12 شهر. كما تكافأ بها أيضاً الشركات التي أرست معياراً جديداً للنجاح من خلال متانة نموذج الأعمال الذي تعتمد عليه وانتشار شبكتها الواسع.

والجدير بالذكر أن الشركة حصدت هذه الجائزة المرموقة للمرة الخامسة، بعد أن نالتها في أعوام 2011 و2012 و2014 و2015. أضف إلى ذلك أن خبرات فريق عملنا وتجاربنا قد ساعدتنا على نيل جائزة "عالم الاقتصاد والأعمال" عن فئة أفضل الشركات أداءً في سوق مسقط للأوراق المالية (الفئة المتوسطة) وذلك في السنة أولى من إدراج الشركة.

وقدّمت مجلة الأعمال العربية الرائدة "عالم الاقتصاد والأعمال" هذه الجائزة في النسخة العاشرة بعد استبيان سنوي لتحديد أفضل الشركات المدرجة من حيث الأداء. وقد استند تقييم الفئة المتوسطة إلى القيمة السوقية لرأسمال الشركة في نهاية عام 2017 مع الأخذ بعين الاعتبار المؤشرات الرئيسية للأداء المالي. وقامت شركات معروفة بتقييم النتائج والتحقق منها.

aaic@om.rsagroup.com  
alahliarsa.com

Al Ahlia Insurance Co. SAOG  
PO Box 1463, PC 112, Ruwi, Sultanate of Oman

T +968 2476 6800  
F +968 2479 7151

CR No. 1754807



شركة التأمين الأهلية ش.م.ع.ج.  
ص.ب. ١٤٦٣، الرمز البريدي ١١٢، روي، سلطنة عمان

هاتف +٩٦٨ ٢٤٧٦ ٦٨٠٠  
فاكس +٩٦٨ ٢٤٧٩ ٧١٥١

س.ت. ١٧٥٤٨٠٧

## آفاق المستقبل

ننتظر أن تظهر حلول لتقلب أسعار الطاقة والتوترات التجارية المستمرة بين الولايات المتحدة والصين، لكي نصل إلى وضع اقتصادي أكثر استقرار. إذ تشكل هذه المسائل التحديات الكبرى التي يواجهها سوق التأمين المحلي والعالمي. بيد أن قطاع التأمين في عُمان يبقى قطاعاً واعداً بالنظر إلى الازدياد السكاني ومعدلات النفاذ المنخفضة والإطار التنظيمي المحكم والوعي العام المتزايد. وسنلتزم بمواصلة مسيرتنا متسلحين باستراتيجية أعمال متينة وسعي مستمر لتحسين الكفاءة التشغيلية والمالية للشركة وإدارة العلاقات مع العملاء. في موازاة ذلك، سننجز في الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية والمنصات المتاحة عبر الإنترنت لتحسين العناية بالعملاء وطرح منتجات وخدمات وحلول جذابة تساعدنا على تسطير المزيد من النجاحات.



لويد إيست  
الرئيس التنفيذي

