



المدينة تكافل  
Al Madina Takaful

## تقرير مناقشة وتحليل الإدارة

### مقدمة

كان عام ٢٠١٩ عاماً زacherاً بالتحديات والفرص والقيود وواجه فيه سوق إعادة التأمين صعوبات شديدة إلا أننا واصلنا العمل لتخفيف هذه الصعوبات على مستوى السوق المحلي. وبعد الأضرار التي تعرضت لها سلطنة عُمان كنتيجة ميكانو ولبان في عام ٢٠١٨، استمر تعرض السلطنة للكوارث الطبيعية ومنها أعاصير هيكافايو وكيار في عام ٢٠١٩ مما أثر على إقبال شركات التأمين على تأمين المخاطر في السلطنة، وزاد المسألة سوءاً أننا شهدنا إغلاق شركات تأمين لعملياتها في منطقة الشرق الأوسط مما أثر على سعة إعادة التأمين التكافلي العائلي والعام في السوق.

تزامن ذلك مع تطبيق بعض التغييرات التنظيمية المحددة في عام ٢٠١٩ مثل المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم ١٧ (IFRS 17) (تحليل الفجوة وإنشاء مركز عمان للمعلومات الائتمانية والمالية من خلال "ملاءة" وتمثل الغرض من إنشاؤنا الحصول على قاعدة بيانات مشتركة للجدارة الائتمانية لكل من الأفراد والشركات وحسابات الملاءة المالية القائمة على المخاطر، كما صدرت اللوائح النهائية للتأمين التكافلي في الأسبوع الأخير من ديسمبر ٢٠١٩.

على الرغم من ظروف السوق الصعبة، وصلت شركة المدينة إلى أفاق جديدة حيث أصبحت ثالث أكبر شركة تأمين (تجمع بين كل من عمليات التأمين التقليدي والتكافلي) في سلطنة عمان مع إجمالي مساهمات أفساط تأمين بلغت ما قدره ٣٩ مليون ريال عماني. حققت الشركة نمواً ملحوظاً في الأرباح التشغيلية والأعمال التجارية المباشرة مع انخفاض ملحوظ في نسبة الخسارة، وذلك من خلال الانضباط التام في إدارة الاكتتاب وإدارة المطالبات الفعالة والإدارة الحكيمة للنفقات والإستراتيجية المركزة للمبيعات.

### الأداء التشغيلي:

ألف ريال عماني		المساهمون	التكافل العام	التكافل العائلي	موحد
					٢٠١٩      ٢٠١٨
إجمالي الإستراكات الاكتتابية		-	٣٦,٣٩٧	٢,٥١٥	٣٠,٤٧٤      ٣٨,٩١٢
صافي الإستراكات المحتجرة		-	١٤,٠٧٥	٦٢٢	١٦,١٤٣      ١٤,٦٩٧
صافي الإستراكات المكتسبة		-	١٤,٦٢٧	٦٣٠	١٥,٧٩٠      ١٥,٢٥٧
صافي المطالبات المكتبة		-	(٨,٧٥٨)	(١٩٩)	(٩,٥٥٩)      (٨,٩٥٧)
مخصص إنخفاض قيمة الذمم المدينة		-	(١١٠)	(١٠)	(١٢٠)      (١٢٠)



## المدينة تكافل Al Madina Takaful

٤,٣٤٠	٤,٦٢١	٢٩٠	٤,٣٣١	-	الفائض من عمليات التكافل قبل دخل الاستثمار وحصة المضاربة ورسوم الوكالة
٩٠٠	١,٠١٢	٤٨	٢٣٩	٧٢٥	دخل استثمار - صافي
-	-	(٢٨٩)	(٤,١٨٦)	٤,٤٧٥	رسوم الوكالة
-	-	(٢٧)	(١٣١)	١٥٨	حصة المضاربة
-	١٤	-	-	١٤	إيرادات أخرى
(٤,١٠١)	(٤,٢٢٠)	-	-	(٤,٢٢٠)	المصروفات العامة والإدارة
١٨٧	٢٧٥	٢٢	٢٥٣	-	فائض حامل وثيقة التأمين
٩٥٢	١,١٥٢	-	-	١,١٥٢	الربح قبل الضريبة
(٢٣٢)	(٢٣٩)	-	-	(٢٣٩)	الضريبة
٧٢٠	٩١٣	-	-	٩١٣	الربح بعد الضريبة
٠,٠٠٤	٠,٠٠٥	-	-	٠,٠٠٥	الأرباح للسهم (ريال عماني)
٠,١٣٤	٠,١٣٥	-	-	٠,١٣٥	القيمة الدفترية للسهم (ريال عماني)

### أنشطة الأعمال

تمثل التحدي في عام ٢٠١٩ في الاحتفاظ بالمحفظة الحالية والنمو على قدم المساواة مع نمو السوق دون التضحية بمعايير الأمان للربحية وإعادة التأمين. واجهنا تحديات خلال تجديد الاتفاقية نتيجة للصعوبات التي يواجهها سوق إعادة التأمين والتغير الذي أصاب إقبال إعادة التأمين على السوق العماني. ومع ذلك، تمكنا من تجديد برنامجنا للاتفاقية دون تأثير ملحوظ على الرغم من الصعوبات التي يواجهها سوق إعادة التأمين.

تحول تركيز الحكومة من الاقتصاد القائم على النفط إلى الاقتصاد غير النفطي مما أدى إلى انخفاض العجز الحكومي. كما بدأ أكبر مشروع من نوعه في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وهو مشروع مصفاة الدقم والذي بدأ في عام ٢٠١٩ وأسهم في تعزيز قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عُمان.

أظهرت الشركة نمواً ملحوظاً في إجمالي مساهمات الأقساط التأمينية والتي بلغت ٣٩ مليون ريال عماني حيث أصبحت ثالث أكبر شركة تأمين فيما يتعلق بإجمالي مساهمات الأقساط التأمينية. كما أظهرت الأرباح التشغيلية أيضاً نمواً كبيراً في عام ٢٠١٩ ليصل إلى ٤٠١ ألف ريال عماني على الرغم من الزيادة في النفقات وعلى الرغم من الأحداث الطبيعية المأساوية التي وقعت خلال عام ٢٠١٩ وأظهرت أعلى صافي أرباح في السنوات الأربع الماضية.



## المدينة تكافل Al Madina Takaful

واليوم، تمتلك شركة المدينة تكافل للتأمين واحدة من أكثر محافظ التأمين توازناً مع مساهمة كافة خطوط الأعمال مساهمة إيجابية في تحقيق فائض من الاكتتاب. والآن، تعتبر الشركة واحدة من شركات التأمين الرئيسة للطاقة في سلطنة عمان وذلك في دولة يعتمد فيها الاقتصاد على المواد الهيدروكربونية اعتماداً كبيراً. كما أنها ومن خلال علاقة العملاء القوية بسوق إعادة التأمين الدولي والسوق المحلي، لا تزال تمارس دوراً رئيساً في البرامج التأمينية لمخاطر البنية التحتية وبرامج التأمين الصحي.

وسعت الشركة من انتشارها حيث قامت بافتتاح فرع جديد لها في بركاء وتحسين قناة توزيع مبيعات التجزئة من خلال إفتتاح مركز مبيعات التجزئة في القرم. مسقط. علاوة على ذلك، أطلقت الشركة مؤخراً برنامجها على جوال الأعمال للعميل والذي يتمتع بخصائص ملائمة للعملاء مثل التحويل المباشر والتلقائي على نظام شرطة عمان السلطانية. وكمبادرة خاصة للشركة، يتم الدفع المباشر لحساب المصرفي للعضو المؤمن عليه لسداد المطالبات الطبية.

واصلت الشركة مهمتها الرامية إلى تقديم خدمة العملاء الممتازة من خلال العديد من الاستراتيجيات القائمة على الابتكار والاستراتيجيات المتمركزة حول المستهلك.

تركز الشركة على زيادة حصتها في السوق في قطاع تجارة التجزئة المربح مع الحد الأقصى للاحتفاظ بالأقساط، كما يتم التحقق على أساس ربع سنوي من احتياجات المطالبة عن طريق خبير اكتواري خارجي ويتم إجراء التحليل الاكتواري بشأن كفاية التسعير على أساس سنوي، وأثمرت هذه الجهود عن إعادة التأكيد على تقييم الشركة بي إيه ١ (Ba1)(نظرة مستقبلية مستقرة) من وكالة موديز ("Moody's") على الرغم من البيئة الاقتصادية الكلية الزاخرة بالتحديات.

### المطالبات

خلال الخسائر الناتجة عن الأعاصير، أظهرت الشركة قدراتها القوية في إدارة المطالبات حيث تعاملت معها بكفاءة وبسرعة بحيث تمكنت من تسوية وإكمال عدد كبير من المطالبات في وقت سريع ودون أي شكاوى من العملاء. استخدمت الشركة فريقها الخاص بالمطالبات لسرعة تسويتها وعدالة التسوية. كما تحسنت النسبة الكلية لخسارة الشركة مقارنة بالعام الماضي.

من ناحية أخرى، تمكنت الشركة من تحسين شبكة سلسلة التوريد في كل من مطالبات المركبات والمطالبات الطبية وفرضت ضوابط صارمة على مسنولي وموردي الطرف الثالث. واستمرت الشركة في طرح العديد من مبادرات خدمة العملاء ذات الصلة. كما تم أتمتة جزء كبير من عملية مطالبات المركبات وسيتواصل العمل لتحقيق المزيد من أتمتة العمليات في عام ٢٠٢٠. حققت الجهود المشتركة في أتمتة المطالبة والمبادرات العديدة نتائج وكفاءة ملحوظة.



## المدينة تكافل Al Madina Takaful

تلتزم الشركة بالعمل وفق أفضل الممارسات الصناعية وتماشياً مع ذلك، تم أيضاً اعتماد احتياطات مطالبة الشركة إكتوارياً لكافة خطوط العمل في عام ٢٠١٩.

### الاستثمار

كان العام زاخراً بالتحديات بالنسبة للأسواق المالية وظل مناخ الاستثمار ضعيفاً إلى حد ما. إلا أنه وعلى الرغم من الظروف الصعبة، نمت إيرادات الشركة الاستثمارية (المساهمين وحاملي الوثائق) للسنة المالية ٢٠١٩ بنسبة ١٣٪ لتصل إلى ١,٠١ مليون ريال عماني مقارنة بما قدره ٩٠٠ ألف ريال عماني في ديسمبر ٢٠١٨.

على مدى العامين الماضيين، ساعدت إستراتيجية الشركة للحد من الاستثمار في الأسهم وزيادة الاستثمار في الأصول الثابتة المدرة للدخل على تحقيق نمو إيجابي في دخل الاستثمار مقارنة بالعام السابق على الرغم من الأداء السلبي لأسواق الأسهم وانخفاض الإيجارات وانخفاض مستويات نسبة الإشغال في القطاع العقاري العماني.

تتنوع محفظة الاستثمار عبر فئات الأصول التي تشمل ودائع الوكالة والصكوك والعقارات والأسهم. سوف نستمر في التركيز على سياسة تخصيص الأصول المتحفظة للودائع المصرفية/ الصكوك ذات العائد الثابت ونواصل سياستنا الانتقائية لانتخاب الأسهم الإقليمية التي يتم تداولها بتقييمات رخيصة. مع الانتقال السلس في السلطنة، نحافظ على رؤيتنا الإيجابية ونستبق تطورات هيكلية بعد تقديم قوانين تشجيع الاستثمار الأجنبي، والشراكة بين القطاعين العام والخاص، والإفلاس، والخصخصة لنحافظ على الاستفادة على المدى المتوسط. على وجه الخصوص، فإن سلطنة عمان التي ابتعدت عن أسواق دول مجلس التعاون الخليجي والأسواق العالمية خلال العام الماضي، قد تشهد اتجاهاً للانتعاش خلال العام الجديد مع وجود محفزات للنمو وارتفاع أسعار النفط وزيادة الإنفاق في الموازنة.

من ناحية أخرى، تظل أسعار النفط المنخفضة متسببة في زيادة العجز المالي ومستويات الديون في سلطنة عمان وتظل السيولة الكلية للقطاع المصرفي محدودة. يأتي ذلك في سبيل تحقيق عوائد أعلى في ودائع عملاء البنوك المحلية. وتستمر إستراتيجية الشركة الاستثمارية في التركيز على الحفاظ على محفظة استثمارية متنوعة وسائلة لتحقيق العوائد المستهدفة للاستثمار.

### الموارد البشرية والقوى العاملة

يواصل فريق الموارد البشرية في الشركة على العمل المتواصل والمستمر بالتعاون مع وحدات الأعمال والدعم لتنفيذ المبادرات التي تركز على تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة التكاليف على نحو أفضل. تم تصميم برامج للتعليم والتطوير داخل الشركة وتركز على



## المدينة تكافل Al Madina Takaful

تحسين المعرفة والعمليات والتقنية. لتمكين الموظفين من تنفيذ التعلم على الفور في مكان العمل الخاص بهم مما يؤدي إلى تحسين كفاءة الفريق وإنتاجيته.

كما تحافظ الشركة على تركيزها على تعمين القوى العاملة لديها، وفي هذا الشأن ونهاية عام ٢٠١٩، بلغت نسبة التعمين ٧٢,٦٪.

### تقنية المعلومات

شجعت الشركة على رقمنة مبيعات التأمين وخدماته وتم استخدام تقنية المعلومات كعامل تمكين للأعمال. قمنا بتمكين نظام أساسي متكامل عبر الإنترنت على موقع الشركة على شبكة الإنترنت وتطبيقات جوال في كل من نظامي أندرويد ("Android") وأي أو إس ("iOS"). تركز الشركة على طرح مختلف المنتجات عبر الإنترنت كجزء من سياسة الشركة التي ستمكن العميل من إكمال عملية الشراء ببضع نقرات من خلال تطبيق الهاتف المحمول الجديد وموقع الشركة على شبكة الإنترنت.

لقد مكنت الشركة عملية الأتمتة المتعددة في تطبيق الشركة المعروف باسم (ERP)، ونحن في أتم ثقة من أن كافة الجهود التي بذلت في هذا الشأن من شأنها أن تساهم مساهمة فاعلة في تحسين كفاءة العملية وتحسين خدمة العملاء. ونرى أيضاً أن هذا سيؤدي إلى توفير الموارد وتحرير الموارد للقيام بأعمال أخرى.

أكملت الشركة العديد من المشاريع الداخلية مثل نظام تقييم الموظفين (PMS)، ونموذج وحدة الموازنة، ونظام مركز المبيعات وما إلى ذلك كجزء من مبادرات تقنية المعلومات المخطط لها للشركة.

كما، طرحت الشركة مشروعاً لتطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات ولتوفير الأمان المتطور لحماية أصول الشركة وبياناتها. وفي هذا الشأن، قمنا بالتوقيع على إتفاقية مع أحد كبار مزودي الخدمات السحابية في سلطنة عمان لاستضافة خدماتنا من أجل مصداقية التطبيق وقابلية التوسع لتلبية كافة احتياجات أعمالنا المستقبلية.

لقد شرعنا أيضاً في إنشاء موقع التعافي من الكوارث المتكامل لضمان استمرارية العمل وحماية الأصول التجارية الهامة من التهديدات السبرانية. ومن المتوقع الانتهاء من هذا المشروع بحلول الربع الثالث من عام ٢٠٢٠.

### إدارة الالتزام

واصلت شركة المدينة للتأمين التركيز على إدارة الالتزام من خلال دعم وتطوير وظيفة الالتزام بالشركة والمتابعة المستمرة لعمليات الشركة لضمان التزامها للقواعد واللوائح المعمول بها في سلطنة عمان.



المدينة تكافل  
Al Madina Takaful

## النظرة المستقبلية

تري الشركة أن التحديات ستزيد خلال العام ٢٠٢٠ وذلك على الرغم من أن السوق قد شهد المزيد من الاستقرار في أسعار النفط. تستعد صناعة التأمين في سلطنة عمان لفترة من النمو المستقر ويبدو أن النظرة العامة المستقبلية إيجابية لكنها ستظل تعتمد على الإنفاق العام والاستثمار الأجنبي. تظل مشكلة السوق الائتمانية والتدفق النقدي مصدر قلق لمعظم القطاعات، كما يمكن أن يؤثر التوتر السياسي في المنطقة على الاقتصاد الإقليمي مما قد يؤثر بدوره على نحو غير مباشر على النمو في المنطقة.

بمجرد سريان تنفيذ التأمين الصحي، من المتوقع أن يوفر التأمين الصحي الإلزامي قوة دفع لسوق التأمين الصحي. نظراً لأن التأمين يمثل ما يقل عن ٢٪ من إجمالي الناتج المحلي للسلطنة. فإن فرص النمو هائلة نظراً لانخفاض انتشار التأمين في سلطنة عمان. ترى الشركة أيضاً فرصة للنمو، حيث تستفيد سلطنة عمان من موقعها الجغرافي لتصبح مركزاً عالمياً للخدمات اللوجستية. في الوقت نفسه، من المرجح أن تثمر جهود التنوع عن استحداث فرص في مجالات الخدمات اللوجستية والسياحة والتعدين والتصنيع.

إن الصعوبات التي يواجهها سوق إعادة التأمين سوف تؤثر في تسعير وثائق التأمين التي ستحتاج إلى دعم من سوق إعادة التأمين العالمي، ولكن تظل السياسات المحلية الحالية معرضة للضغط ومن المتوقع مواصلة انخفاض الأسعار.

نتوقع أن نحافظ على مكانتنا في السوق مع استمرار النمو في مساهمات الأقساط التأمينية الإجمالية. سينصب التركيز بدرجة أكبر على زيادة الأعمال الأساسية ويتوقع أن يظهر نمواً وربحاً مستدامين في عام ٢٠٢٠. ومن المتوقع أن توفر ترقيات تقنية المعلومات المستمرة وأتمتة العمليات ورقمنة عمليات التأمين المنصة الضرورية لمشاركة إيجابية مع العملاء والنمو على أساس خدمة عملاء متفوقة. نعتزم زيادة قوة مبيعات التجزئة لدينا لزيادة مدى وصولنا ووضوح الرؤية في جميع أنحاء السلطنة.

كما نتوقع زيادة الدخل من الاستثمار في عام ٢٠٢٠ وذلك مع إعادة هيكلة دفتر الاستثمار الخاص بنا عن طريق الحد من الاستثمار في أسواق الأسهم وزيادة استثماراتنا في أدوات الدخل الثابت لتحقيق عوائد مستقرة لحملة الوثائق والمساهمين.

بفضل إستراتيجية الشركة للنمو جيدة التخطيط، تستقر الشركة في وضع جيد لتحقيق نمو ثابت وأرباح تشغيلية وإيرادات استثمار أعلى في عام ٢٠١٩ من خلال الاكتتاب المنضبط وكفاءة العمليات وإدارة النفقات وتخطيط المبيعات المركزة.

