

## تقرير مناقشة الإدارة وتحليلها

### مقدمة

استمرت 2017 كونها سنة التحدي للبلدان في منطقة دول مجلس التعاون الخليجي. كما أن التأثير الاقتصادي لانخفاض أسعار النفط المستمر في السنوات السابقة قد أحدث أثراً ضاراً بالنمو الاقتصادي العام، وبذلك فقد ألقى بظلاله السلبية على صناعة التأمين أيضاً.

### الاقتصاد العُماني

سجل الناتج المحلي الإجمالي الاسمي نمواً بنسبة 10.1 % في نهاية الربع السنوي الثالث لعام 2017 مقارنةً بنفس الفترة في العام الماضي - طبقاً للمركز الوطني للإحصاء والمعلومات - مدعوماً بزيادة في سعر النفط. وقد بلغ معدل التضخم (الرقم القياسي لأسعار المستهلك) 1.7 % في 2017.

ومن المتوقع أن ينمو الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي (التضخم المعدل) في 2018 مدفوعاً بانتعاش في سعر النفط وبسبب جهود الحكومة الرامية إلى تحقيق التنوع الاقتصادي. ويتوقع صندوق النقد الدولي تحقيق نمو بنسبة 3.7 % في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي في 2018.

وتشمل ميزانية الدولة لعام 2018 إيراداً بقيمة 9.5 مليار ريال عُماني (بينما بلغت ميزانية 2017 مبلغاً قدره 8.7 مليار ريال عُماني) ونفقات بقيمة 12.5 مليار ريال عُماني مما يفضي إلى وجود عجز بقيمة 3 مليار ريال عُماني (بينما بلغ العجز التقديري لعام 2017 3.5 مليار ريال عُماني وبلغ 5.8 مليار ريال عُماني في 2016). وتفترض ميزانية الدولة أن يبلغ متوسط سعر النفط 50 دولاراً للبرميل مقابل السعر الحالي الذي يبلغ تقريباً 65 دولاراً للبرميل في بداية 2018.

### قطاع التأمين

زادت إجمالي أقساط التأمين المباشرة الذي بلغ 358 مليون ريال عُماني فيما يتعلق بثلاثة أرباع سنوية من عام 2017 بنسبة 0.3% عن نفس المدة في العام المنصرم مدفوعاً بزيادة في التأمين الصحي والتأمين على الحياة الجماعي (المصدر: الهيئة العامة لسوق المال). وقد شهدت قطاعات أخرى، بما فيها قطاع التأمين على السيارات انخفاضاً. وتعد معاملات تسجيل السيارات الجديدة من بداية العام حتى نوفمبر 2017 أقل من نفس المدة في العام المنصرم بواقع 18% بالإضافة إلى حدوث انخفاض بنسبة 32% طوال السنتين الماضيتين مما أسفر عن وجود سوق تأمين المركبات القديمة ومخاطر أقل. وفي عام 2016 حقق قطاع السيارات 35% بينما حقق قطاع الصحة 26% من إجمالي أقساط التأمين المباشرة

### الأداء التشغيلي

تتمثل بعض المظاهر البارزة الأساسية ذات الصلة بالأداء التشغيلي فيما يلي:



- استمر عام 2017 في تحقيق أداء مالي مهم وقوي فيما بعد الاستحواذ على الأهلية. وقد كان الربح بعد الضريبة المعلن في عام 2017 بقيمة 3.69 مليون ريال عُُماني أفضل من الربح بعد الضريبة في العام المنصرم بمبلغ 2.07 مليون ريال عُُماني بواقع 79 %.
- فيما يتعلق بالإيراد، وفي حين أن إجمالي الأقساط المكتتبة البالغة قيمته 25.5 مليون ريال عُُماني يبقى أقل من العام المنصرم بمبلغ 2.5 مليون ريال عُُماني، فقد زاد الإبقاء على مستويات المخاطر لدينا والمنعكس في صافي الأقساط المكتتبة بنسبة 1 % تقريباً إلى 22.45 مليون ريال عُُماني.
- تحسن دخل الاستثمار بمبلغ 0.36 مليون ريال عُُماني مقارنةً بالعام السابق وذلك أساساً نظراً إلى تأثير إعادة هيكلة المحافظ الذي حدث في 2016 وإعادة الهيكلة الأخرى التي حدثت في 2017.
- تحسنت ربحية السهم لدى الشركة بنسبة 79 % مقارنةً بالعام المنصرم.

#### قائمة الدخل الشامل كما في 31 ديسمبر 2017

قائمة الدخل الشامل المدققة		
2016 (مدققة)	2017 (مدققة)	
ريال عُُماني	ريال عُُماني	
28.430.113	25.921.387	إيراد أقساط التأمين
(4.221.528)	(3.445.273)	أقساط التأمين المتنازل عنها لشركات إعادة التأمين
24.208.585	22.476.114	صافي إيراد أقساط التأمين
735.046	545.453	العمولة المستلمة على وثائق إعادة التأمين المتنازل عنها
(15.568.539)	(12.805.679)	المطالبات
673.606	641.385	حصة شركات إعادة التأمين من المطالبات
(2.392.115)	(2.138.174)	العمولة المدفوعة
(226.946)	49.129	تكلفة الاستحواذ الموقعة
7.429.637	8.768.228	صافي نتائج الاكتتاب
(6.044.510)	(6.121.011)	المصروفات العمومية والإدارية
1.216.785	1.572.924	دخل الاستثمارات (صافي)
15.675	22.316	مصروفات أخرى/ الدخل - صافي
2.617.587	4.242.457	الربح/ الخسارة قبل الضريبة

ضريبة الدخل	(550.000)	(550.000)
الربح والدخل الشامل الآخر للمدة	2.067.587	3.692.457
ربحية السهم الأساسية والمخفضة	0.021	0.037

#### الاستثمارات:

ظل مناخ الاستثمار في 2017 ضعيفاً للغاية. ونظراً لانكماش الاقتصاد الكلي، كانت حالة السيولة في السوق متأزمة للغاية. ولدى البنوك أموال فائضة، غير أن فرص التوزيع القادمة محدودة للغاية. وقد ظلت أسعار فائدة الودائع الثابتة مستقرة في النصف الأول من 2017 ثم انخفضت في النصف الثاني من 2017. وواصل البنك المركزي العُماني على نحو دوري إصدار السندات المضمونة من حكومة عُمان طوال العام بقصد أن يسد أرقام العجز في الميزانية ويسد القروض القديمة.

وقد كانت الشركة قادرة على تسجيل زيادة بواقع 4.45% تقريباً في قيمة المحافظ، مقارنةً بالعام المنصرم، حيث سجل دخل المحافظ نمواً بواقع 29.44%، مقارنةً بالعام الماضي. وشاركت الشركة بنجاح في مزادات سندات التنمية الحكومية التي عقدها البنك المركزي العُماني وحصلت على تعرض في السندات الحكومية بلغ في مجمله 2.1 مليون ريال عُماني في محفظتها. وتولي الشركة الأهمية الواجبة لمبدأ المطابقة بين الأصول والالتزامات وتؤخذ، بناءً على ذلك، مخاطر المحافظ وفتراتها.

#### المطالبات

شهدت عُمان هبوطاً في معدل الحوادث الذي قد قارب 18% من بداية العام حتى تاريخه، مقارنةً بالعام المنصرم، وانخفاضاً في معدل الوفيات الناجمة عن الحوادث بنسبة 5.8% لنفس الفترة. وقد أفضت الجهود الحثيثة لشرطة عُمان السلطانية إلى انخفاض الحوادث والوفيات على الطرق، مما ساعد، بدوره، في تحسين أداء المطالبات. كما بذلت الشركة أيضاً جهوداً ملموسة على المستوى الداخلي لتحسين معدل المطالبات بالتركيز على الأنشطة التالية:

(أ) تحسين أداء المساحين

(ب) مفاوضات الإصابات

(ج) مراقبة الاحتيال

(د) رصد سلسلة التوريدات

ولقد ساعدتنا هذه الجهود في تحقيق هدف مزدوج مفاده الحفاظ على تكلفة المطالبات تحت السيطرة وتحسين رضا العملاء على نحو إضافي.



### الموارد البشرية والقوى العاملة

من الأهداف الرئيسية للشركة أن تكون "جهة العمل المفضلة" بين الموظفين الموجودين في سوق العمل. وقد ابتكر فريق الموارد البشرية آليات لتعزيز عمليات إدارة الأداء. وتركز تدخلات التعلم والتطوير - باعتبار ذلك التزاماً بتحسين مجموعة مهارات الموظفين - على إطار الكفاءات الذي يقدم نهجاً مركزاً وشاملاً لتطوير الموظفين وتحسين الميزة التنافسية للشركة. وقد بلغت نسبة التعمين 67.3 % كما في 2017/12/31.

### خدمات تقنية المعلومات

زادت شركة الأهلية من تقنية المعلومات في أعمالها على نحو مبكر، كما أنها تواصل الاستثمار في ذلك المجال على نحو استراتيجي كل عام. وفي استراتيجية الأعمال الخمسية للشركة عُرفت تقنية المعلومات بوصفها أحد العوامل الرئيسية المساعدة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية في مجال خدمة العملاء بكفاءة. وتتمثل بعض المظاهر البارزة الرئيسية فيما يلي:

- قدمت الأهلية موقعاً إلكترونياً لبيع وثائق تأمين السيارات والسفريتسم بالبساطة وسهولة الاستخدام والتجاوب التام وذلك باستخدام أي جهاز داخل المنزل أو المكتب. ويساعد العميل أيضاً - إذا لزم الأمر - وكيل مركز الاتصال الذي يقدم خيار الدفع باستخدام نظام استجابة صوتية تفاعلية متكامل وآمن. وقد تم ربطه بنظام شرطة عمان السلطانية لتحسين تجربة العملاء على نحو إضافي وذلك بدمج خدمات بيانات شرطة عمان السلطانية داخل إجراءات البيع لديه.
- ساهمت الأهلية على نحو مستمر في تحسين نظام كايزن لديها باستخدام أحدث تقنية تزود فرعها ووسطائها ووكلائها وتجار السيارات الرئيسيين لديها بمنصة سهلة الاستخدام ومتطورة لتلبية متطلبات العملاء بكفاءة. وقد أدارت أيضاً خطة طموحة لتقديم إمكانات الخدمة الذاتية لعملائها لشراء وثائق تأمين السيارات قصيرة الأجل عبر الأكشاك.
- رفعت شركة الأهلية مستوى التقنية بقصد أن تزود فروعها ووسطائها الرئيسيين بنظام إصدار عروض الأسعار على الإنترنت لخطوط العمل التجارية في قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة. وتتمثل المنتجات في التأمين على أسطول السيارات ومعدات المقاولين وآلاتهم وتعويض العمال. كما أنها تخطط لطرح المزيد من العروض هذا العام. وقد حسن هذا النظام معدل الأسعار وشهد زيادة مطردة في أعمال هذا القطاع.
- في حين تنتشر أنظمة الأعمال المحورية لشركة الأهلية على نسخة قوية وحديثة من قاعدة بيانات أوراكل فقد شرعت في تنفيذ خطة طموحة لتحسين خوادمها ونظام عملها الأساسي، ميسيسيبي، على أحدث تقنية لمنصة قابلة للتطوير وفعالة من حيث التكلفة وسهلة الاستخدام.

- بينما نعلن فلسفتنا الجديدة للعلامات التي تمكن العملاء من البقاء "متقدمين خطوة للأمام"، فإننا نحقق تقدماً مطرداً في إجراءات تمكين المطالبات الإلكترونية ونقدم أتمتة سير العمل المتكاملة على نحو تام وحلاً تصورياً لتحسين خدمة العملاء بكفاءة.

### التدقيق والامتثال الداخلي

شكل مجلس الإدارة لجنة التدقيق والمخاطر لدعم المجلس في الاضطلاع بمسؤولياته فيما يخص الإشراف على عمليات إعداد التقارير المالية للشركة وتقييم مدى كفاية ترتيبات التدقيق لدى الشركة وفعاليتها والإشراف على أنشطة إدارة المخاطرة لدى الشركة عند التأكد من أن القدرة على تقبل المخاطر ملائمة وأن المخاطر الأساسية يجري تحديدها والتعامل معها.

وقد استعرضت لجنة التدقيق والمخاطر نظام الحوكمة العام للشركة وكذلك نطاق رصد الإدارة المستمر للمخاطر وجودته وأداء مهام التدقيق الداخلي والخارجي والامتثال لديها بقصد التأكيد على قدرة الشركة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وقد أجرى المدققون الداخليون والخارجيون أيضاً استعراضات خلال عام 2017 ونظرت لجنة التدقيق والمخاطر في النتائج عند تكوين رأي بشأن مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية للشركة.

وبناءً على ما ذكر أعلاه، فقد اطمأنت لجنة التدقيق إلى الاستعراضات التي جرت وخلصت إلى أنه ليس هناك أي نقاط ضعف مادية في الرقابة مما يمكن أن يُعتبر خطيراً وقد يسفر عن نتائج أو أحداث طارئة غير متوقعة مما أحدث، أو كان يمكن أن يُحدث، أو قد يحدث في المستقبل تأثيراً مادياً على الأداء أو الأوضاع المالية للشركة.

والشركة لديها مدقق داخلي كما أنها تستعين بمهام التدقيق الداخلي لدى آريس أيه جروب. ويجري المدقق الداخلي أعمال التدقيق الداخلي حسب الإرشادات التوجيهية لدى آريس أيه جروب بشأن المهام المتعددة للمؤسسة وفقاً لخطة التدقيق المعتمدة من لجنة التدقيق. وقد كان التدقيق الداخلي الذي جرى خلال 2017 على النحو التالي:

- تدقيق تأمين السيارات التجاري
- تدقيق حوكمة التمويل وإعداد التقارير والتدفق النقدي والحرو وإدارة الذمم المدينة
- تدقيق إدارة إعادة التأمين
- تدقيق الامتثال للجهات الرقابية
- تدقيق تقنية المعلومات وأمن البيانات

### نظرة مستقبلية

أوجدت الزيادة الأخيرة في أسعار الطاقة بعض الآراء الإيجابية، غير أننا يجب أن نرى الاستقرار في أسعار الطاقة على المستوى الحالي قبل أن يكون من الممكن تحليل تأثيره على الاقتصاد. وتستمر السيولة كونها تشكل تحدياً في 2018. وهذا سيحدث تأثيراً على التأمين على الممتلكات والحوادث من حيث بطء النمو في المقام الأول. ويتمثل المفتاح

الرئيسي للحفاظ على ربحية التأمين في الاستمرار في تحسين النظام الفني وكفاءة التشغيل والوصول إلى الحد الأمثل للمصروفات.



لويديست  
العضو المنتدب والرئيس التنفيذي

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

P1802V142  
05 Feb. 2018



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