



## تقرير مناقشة وتحليل الإدارة

### المقدمة

لقد شهد العام ٢٠١٧ العديد من التحديات بالنسبة إلى أقطار منطقة الخليج العربي. لقد ظلت الحالة الاقتصادية التي سادت المنطقة جراء التراجع المضطرب في أسعار النفط سنة ٢٠١٤-٢٠١٦ تلقي بظلالها وأثارتها على دول المنطقة. لقد أفضى التعافي والانتعاش الذي طال الجزء الأخير من السنة إلى إحداث بعض الارتدادات في مؤشرات السوق بيد أن آثارها لا تزال ضئيلة وجاعت متأخرة في تلك السنة. لقد شهدت مبيعات صناعة السيارات تراجع للعام الثاني على التوالي مما أثر على المبيعات التأمينية في قطاع السيارات. سعت شركات الأعمال والمؤسسات التجارية جاهدة للبحث عن خيارات لتقليص أو الحد من نفقاتها بسبب التراجع في مؤشرات الأسهم. من ناحية أخرى، كانت هناك نفقات زائدة في سوق إعادة التأمين الأمر الذي أدى إلى حدوث انخفاض كبير في الاقساط التأمينية بسلطنة عمان.

ورغم كل هذه التحديات التي سلف بيانها، تابعت شركة المدينة للتأمين تسجيل أداء متسق وإيجابياً في جميع قطاعات عملياتها التأمينية - من حيث إجمالي أقساط التأمين وصافي الإيرادات وعائدات الاكتتاب التأميني ومؤشرات الخسارة ومؤشرات التشغيل الموحدة. لقد تحققت هذه المنجزات جراء التدابير التأمينية الصارمة التي تبنتها وانتهجتها الشركة علاوة على فعالية إدارة المطالبات وإدارة النفقات بعناية وحرص وكذلك استراتيجية المبيعات المركزة.

لقد كانت هناك أنشطة كبيرة جراء التشريعات واللوائح الجديدة ومرد ذلك نتيجة صدور قانون وسطاء التأمين ولائحته التشغيلية وكذلك صدور مسودة لائحة تكافل وتنفيذ الحد الأدنى من المتطلبات الرأسمالية بالنسبة إلى شركات التأمين وكذلك المداولات التي جرت عن كتب على أعلى المستويات فيما يتصل بموضوع التأمين الصحي الإجباري. سيكون لزاماً على شركات التأمين إعادة ترتيب هيكله وأنشطة أعمالها وذلك للاستجابة لهذه التغيرات الكبيرة فيما يتصل بأداء أنشطتها التأمينية في سلطنة عمان. إن شركة المدينة على أتم الاستعداد للاستجابة للتغيرات التنظيمية الناشئة.



## الأداء التشغيلي

مؤشر	المؤشر		التكافل عام	التكافل العائلي	المساهمون	(القيمة بألف ريال عماني)
	٢٠١٦ م	٢٠١٧ م				
إجمالي الإستراكات المكتتبة	٢٧,١٩١	٢٩,٩١٥	٢٦,٢٧٣	٣,٦٤٢	-	
صافي الإستراكات المحتجزة	١٤,١٩٠	١٥,٦١٤	١٤,٥٥٤	١,٠٦٠	-	
صافي الإستراكات المكتسبة	١٣,٧٠٨	١٥,٠٣٧	١٤,٠٠٩	١,٠٢٨	-	
صافي المطالبات المتكبدة	(٨,٣٩١)	(٩,٢٠٤)	(٨,٨٧٨)	(٣٢٦)		
مخصص انخفاض قيمة الذمم المدينة	(٢٩٧)	(٩٠)	(٨٠)	(١٠)	-	
فائض من عمليات تكافل	٤,٣٠٢	٤,٣٦٩	٣,٨٦٣	٥٠٦	-	
دخل الاستثمار - صافي	٧٧١	٣٣٤	١١١	٣٠	١٩٣	
رسوم الوكالة	-	-	(٣,٦٥٠)	(٥١٠)	٤,١٦٠	
حصة المضاربة	-	-	(٦١)	(١٦)	٧٧	
إيرادات أخرى	٥	١	-	-	١	
مصرفات عامة وإدارية	(٤,٢٩١)	(٤,٠٢٢)	-	-	(٤,٠٢٢)	
فائض / (عجز) حاملة الوثائق	(١,٠٤٣)	٢٧٣	٢٦٣	١٠	-	
الربح قبل الضريبة	١,٨٣٠	٤٠٩	-	-	٤٠٩	
الضريبة	(٢٠٥)	(١٢)	-	-	(١٢)	
الربح بعد الضريبة	١,٦٢٥	٣٩٧	-	-	٣٩٧	
أرباح السهم الواحد (بيسة)	٠,٠٠٩	٠,٠٠٢	-	-	٠,٠٠٢	
القيمة الدفترية للسهم (بيسة)	٠,١٣٧	٠,١٣٣	-	-	٠,١٣٣	

ملحوظة: تشمل العوائد الاستثمارية على معدل تننى في القيمة المسجل باستثمار الشركة في الشركة الوطنية للتكافل (الوطنية).



## أنشطة الأعمال

لقد ظلت الحالة الاقتصادية السائدة في سلطنة عمان وكذلك أقطار دول مجلس التعاون الخليجي على ما هي عليه في العام ٢٠١٧. لقد أدى توافر القدرات القصوى في سوق إعادة التأمين والتطورات والزيادات التنظيمية والتشريعية في رأسمال شركة التأمين بقيمة بلغت ١٠ مليون ريال عماني وكذلك الضغط الحاصل على الهوامش بين الشركات كل ذلك أفضى إلى تراجع غير مسبوق في أسعار ومعدلات التأمين مع نشوء مخاطر تراجع الاقساط التأمينية بشكل كبير في العام ٢٠١٧. لقد ظلت أسعار أقساط التأمين واقعة تحت ضغط هائل في قطاعات البيع بالتجزئة والتأمين الشخصي علاوة على الشركات والقطاعات التخصصية الأخرى.

وعلى الرغم من الظروف التي سادت السوق خلال هذه السنة، فإن شركة المدينة للتأمين قد تمكنت من تحقيق معدل نمو قدره ١٠% في إجمالي الأقساط وصافي الأقساط المكتتبة سنة ٢٠١٧. ازداد العائد التأميني لشركة المدينة ليصل إلى ٤,٣٦ مليون ريال عماني في سنة ٢٠١٧. ومن ناحية أخرى، فإن مصروفات إدارة الشركة قد تراجعت بنسبة ٦%. الأثر الموحد للعائد التأميني العالي وانخفاض المصروفات الإدارية كل ذلك أفضى إلى تمكن الشركة من تحقيق ربح كبير قدره ٣٤٨,٠٠٠ ريال عماني من عملياتها التي تمت خلال السنة ٢٠١٧ مقارنة بقيمة قدرها ٢٢,٠٠٠ ريال عماني عن العام ٢٠١٦.

لقد فازت الشركة بالعديد من العقود التأمينية الكبيرة وقد عززت موقعها بوصفها شركة تأمين مرموقة وهامة في سلطنة عمان وكذلك في سوق إعادة التأمين على الصعيد الدولي.

وعلى الرغم من الموقف الهش للسوق وتحديات الموقف الاقتصادي السائدة في دول مجلس التعاون الخليجي، فإن معدلات القوة الاقتصادية لشركة المدينة قد بقيت عند نفس المستوى المحقق في العام الماضي ذلك وفق تصنيف مؤشر مؤسسة موديز للتصنيف بمعدل مالي قدره بي ايه ١ (Ba1) (مستقر وثابت في المستقبل المنظور).

لقد اطلقت شركة المدينة منصة تكنولوجيا المعلومات المطورة الخاصة بها وذلك لتطبيقاتها الأساسية وكذلك برنامج الواجهة الأمامية للمستخدم لديها (تأمينات). ومن المتوقع أن تعمل هذه المنصة وتلك الحلول على تحسين منجزات وخدمات الشركة وتعزيز خبرات العملاء.

## المطالبات

لقد أظهرت شركة المدينة أسس تشغيلية قوية ومصادقية في برامج إعادة التأمين وذلك عن طريق دعوى تقاضي أنجزت بشكل عاجل وفعال بوصفها دعوى اقتصادية عالية المستوى في سلطنة عمان وقعت في سنة ٢٠١٧ وانطوت على العديد من شركات إعادة التأمين وجهات الإقراض على الصعيد العالمي وعلى الرغم من ضخامة حجم هذه المطالبة المتكبدة من قبل الشركة خلال هذه السنة المالية، فإن معدل إجمالي خسارة شركة المدينة ظل



على ما هو عليه من حيث المستوى مقارنة بالعام المنصرم بينما ازدادت الأرباح من العمليات التأمينية التي حققتها الشركة خلال العام ٢٠١٧ مقارنة بالعام ٢٠١٦.

كما تبنت الشركة العديد من مبادرات خدمة العملاء خلال هذه السنة. لقد شرعت الشركة في عملية تحويل مصرفية مباشرة فيما يتعلق بمطالبات التعويضات الطبية لمعظم كبار العملاء كما أطلقت الشركة العديد من الحملات التوعوية في مجال الصحة وذلك فيما يتعلق بحملة وثائق التأمين الصحي بالشركات وكذلك أجرت اتصالات عادية وذلك لإشعار العملاء حول توافر خدمات وتسهيلات رعاية صحية مداره بشكل أفضل وخصوصاً توفر خدمات العلاج خارج سلطنة عمان. لقد تحسنت شبكة "الورش" الخاصة بصيانة المركبات والسيارات بشكل كبير في العام ٢٠١٧ وذلك كجزء من السياسة التي تنتهجها الشركة لتعزيز الكفاءة والفعالية في إدارة سلسلة الإمدادات. لقد أطلقت الشركة نظام الإشعار بخدمة الرسائل النصية القصيرة خلال هذه السنة وذلك لتحديث وإشعار العملاء حيال حالة مطالباتهم.

إن شركة المدينة ملتزمة باتباع وانتاج أفضل الممارسات في المجال التأميني وتحقيقاً لهذه الغاية، فإن احتياطات مطالبات الشركة فيما يتعلق بجميع خطوط الأعمال قد تم اعتمادها اكتوارياً خلال السنة ٢٠١٧.

## الاستثمارات

لقد تأثر الأداء الاستثماري للشركة خلال العام ٢٠١٧ ومرد ذلك للسببين التاليين:

١/ تحقيق تراجع بنسبة ١٨% بمؤشر سوق مسقط للأوراق المالية المتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية في سنة ٢٠١٧ مما أدى إلى تراجع في أداء محفظة الأسهم الخاصة بالشركة.

٢/ حدوث انخفاض في القيمة قدره ٤٣٥,٠٠٠ ريال عماني مسجل في بيان الدخل في سنة ٢٠١٧ جراء انخفاض سعر سهم الشركة في الشركة الوطنية للتكافل (التي تحتفظ فيها الشركة باستثمار استراتيجي).

تتوقع إدارة الشركة تحقيق أداء أفضل في سنة ٢٠١٨ من الشركات التي تشكل جزء من مؤشر سوق مسقط للأوراق المالية المتوافق مع مبادئ الشريعة الأمر الذي من شأنه أن يفضي إلى تحسن في أداء المؤشر ذاته. إن خسارة تدني القيمة وقدره ٤٣٥,٠٠ ريال عماني الذي اضطرت الشركة إلى قيده في ٢٠١٧ كان مرده إلى تراجع في سعر سهم الشركة في الشركة الوطنية للتكافل (المدرجة بسوق أبوظبي للأوراق المالية). لقد أظهر أداء الشركة الوطنية للتكافل تحسناً مشجعاً على مدار العامين الأخيرين وإننا نعتقد أن هذا التحسن في الأداء من شأنه أن يفضي إلى تحسن في سعر سهم هذه الشركة مع مرور الوقت. وبالتالي، فإننا نعتقد أن هذه الخسارة وقدرها ٤٣٥,٠٠ ريال عماني واقعة لمرة واحدة ، ولن تتكرر.



لقد شهد الربع الأخير من سنة ٢٠١٧ تحسناً في أسعار النفط والذي إذا استمر خلال العام ٢٠١٨ سيجزم إلى تحسن في أداء أسواق الأسهم الإقليمية. لقد جاءت نتيجة الاستراتيجية التي تبنتها الشركة (منذ عام ٢٠١٦) وغايتها زيادة معدل التعرض للأصول المولدة للدخل الثابت إيجابياً على الرغم من الأداء السلبي المشهود بأسواق الأسهم وتراجع القيم الإيجارية ومعدلات ومستويات التشغيل في قطاع الاستثمار العقاري بسلطنة عمان على مدار الأعوام الثلاثة الماضية، لقد تمكنت الشركة من تحقيق عوائد استثمارية مستهدفة (باستثناء حالة الخسارة جراء تدني القيمة المسجلة في قائمة الدخل للعام ٢٠١٧).

### الموارد البشرية والقوى العاملة

لقد عمدت شركة المدينة إلى تنفيذ سلسلة من التدابير التي غايتها تحسين الكفاءات والفعاليات التشغيلية. لقد عمل فريق الموارد البشرية والشئون الإدارية خلال هذه السنة في مبادرات تحسين الأداء على رأس العمل حيث جرى فيها تشجيع الموظفين على تحمل مستويات أعلى وذلك بتخصيص مهام محددة. وستستمر هذه المبادرة في السنة المالية المقبلة ونعتقد أن هذا سيعمل على المدى البعيد على تحسين الكفاءات العامة. حققت الشركة نسبة تعمين قدرها ٦٨,٣١% خلال السنة المالية ٢٠١٧.

### خدمات تكنولوجيا المعلومات

تؤمن الشركة بقوة وتبنى مفهوم ضرورة توافر بيئة تحتية قوية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات التي تمثل حافزاً ودافعاً لنمو الأعمال ولضمان تحقيق رضا العميل. وكجزء من خطتنا الاستراتيجية، لقد عمدنا إلى تطوير تطبيق التأمين الأساسي بريميا في العام ٢٠١٧. يشمل النظام الجديد جميع قطاعات العمليات التأمينية ويوسع هذا النظام الجديد تحسين العمليات وتسهيل خدمة العميل.

لقد تم تحديث تطبيق "تأمينات" المتميز والمطور من قبل الشركة وإطلاقه على المنصة الجديدة مع العديد من الوظائف واضعين في الحسبان غاية مفادها خدمة العميل بصورة أكثر فعالية وكفاءة وكذلك المساعدة على تحقيق أهداف وغايات الأعمال.

كجزء من خارطة الطريق التي تتبناها الشركة للوصول إلى الرضا التام للعميل، فإن شركة المدينة بصدد تعزيز بوابتها في التعاملات الإلكترونية التي يتمكن العملاء من شراء الوثائق التأمين من خلال هذه البوابة وكذلك توفير العديد من الخدمات الأخرى على شبكة الإنترنت. إن المشروع قيد التنفيذ حسب ما هو مخطط له وسينجز بحلول منتصف العام ٢٠١٨م.



## التدقيق الداخلي والالتزام

ظلت الشركة تولي اهتماماً بالغاً بأعمال إدارة التدقيق الداخلي وذلك بأن عمدت إلى ما يلي:

❖ دعم وتطوير وظائف التدقيق الداخلي التي تتبناها الشركة وذلك عن طريق الوقوف على المخاطر العملية والمالية والإدارية التي تعترى الشركة.

❖ دعم وتطوير وظيفة الإلتزام التي تتبناها الشركة وذلك عن طريق المتابعة الحثيثة لعمليات وأعمال الشركة وذلك بضمان اتساقها مع اللوائح والقواعد الحاكمة والمرعية في سلطنة عمان.

❖ مراجعة وتقييم التزام جميع إدارات ودوائر الشركة بالقرارات والتعليمات الصادرة من قبل لجنة الرقابة الشرعية فيما يتعلق بجميع الأنشطة العملية والمالية والإدارية التي تضطلع بها الشركة.

❖ دعم وتطوير دورات تدريب مستمرة لفرق العمل بجميع إدارات ودوائر الشركة ومن ثم تشجيعهم على الحصول على شهادات تخصصية وذلك لتعزيز معدل الإنجاز والتطور الذي تحققه الشركة.

## رؤى وتطلعات الشركة المستقبلية

مع التحسن الملموس في أسعار النفط المشهود مؤخراً، فإن صناعة التأمين في عمان يبدو أنها ماضية قدماً صوب الثبات والاستقرار والشركة يحدها كل الأمل بتحقيق نتائج إيجابية. من المتوقع أن ينمو إجمالي الناتج المحلي وستؤدي الزيادة المحققة في الأنشطة التجارية والاقتصادية جراء ذلك إلى زيادة في فرص التوظيف ومن ثم إعطاء دفعة قوية للطلب على خدمات التأمين.

ومع ضعف الإقبال نسبياً في قطاع التأمين وعلى وجه الخصوص في خدمات تكافل الحياة والعائلي، فإنه يتوفر هناك فرصة لنمو هذا القطاع وعلى وجه التحديد في مجال المنتجات المرتبطة بالاستثمار وكذلك خطط حماية الأسرة طويلة الأجل. من المتوقع كذلك أن تسهم خدمات التأمين الصحي الإجبارية في المساهمة بنمو عوائد التأمين وكذلك المنتجات غير التقليدية مثل وثائق التأمين في قطاع الزراعة والثروة الحيوانية.

ومع ذلك، فإن سوق إعادة التأمين من المتوقع أن يشهد بعض التراجع في القدرات وتصحيحات السعر المحتملة جراء مطالبات لوقوع حوادث كارثية في العديد من المناطق. ومن المتوقع أن تظهر تداعياتها وتنبؤ على هيئة معاهدات يتم إبرامها أو تجديدها في العام ٢٠١٨.



من المتوقع أن تستمر شركة المدينة على هذا النهج المتسق من حيث الأداء المحقق خلال السنتين الماضيتين ومن ثم تحقيق فوائض تأمينية وتشغيلية إيجابية خلال العام ٢٠١٨. إن عمليات التطوير التي طالت حلول تكنولوجيا المعلومات وكذلك أتمتة العمليات والتحسينات والتعزيزات التي جرت كل ذلك من شأنه أن يفضي إلى توفير منصة عمل ضرورية للتفاعل الإيجابي مع العملاء ومن ثم توفير خدمة متميزة للعملاء. ستعتمد شركة المدينة إلى تبني أفضل الممارسات في قطاع التأمين وكذلك في مجال محاسبات احتياطات أقساط التأمين غير المكتسبة على الرغم من أنه سيكون لها آثار على الأداء العملياتي للشركة خلال العام ٢٠١٨.

إننا نتوقع أن تتمكن الشركة من تحقيق دخل استثماري أفضل خلال العام ٢٠١٨ جراء المناخ الإيجابي المدعوم بالتحسن الذي تشهده أسعار النفط الأمر الذي من شأنه أن يدعم ويعزز فرص تطور الأسواق الرأسمالية الإقليمية. ستؤدي معدلات التعرض العالية للأصول المولدة للدخل الثابت مثل الصكوك والودائع والأداء الأفضل لاستثمارات الشركة الاستراتيجية إلى تحقيق دخل استثماري أعلى وأفضل.

تؤمن شركتكم بأنه على الرغم من أن السنة ٢٠١٨ لن تكون أقل تحدياً من سابقتها، إلا أنه هناك في الأفق آمال لتحقيق نمو ثابت في مجال الأعمال والفائض التأميني والدخل الاستثماري وذلك بانتهاج سياسة تأمينية صارمة وتعزيز كفاءة وفعالية العمليات وإدارة النفقات وتخطيط المبيعات الموجه.

✓