

CONNECT

تواصل



المدينة تكافل
Al Madina Takaful
في تناغم تام
Everything in harmony



مستقبل التأمين

كيف تعمل اتجاهات تكنولوجيا شركات
التأمين الجديدة على تغيير معالم الصناعة؟
صفحة ٣

تحسين الكفاءة المهنية، تعزيز لحاضر عُمان
ومستقبلها.
صفحة ٩

www.almadinatakaful.com

نشرة إخبارية | يونيو ٢٠٢١ م

مرحبًا بكم في أحدث نشرة إخبارية للمدينة تكافل "تواصل".

وهي الفرصة التي سنغطي فيها ليس فقط الكلمات الحكيمة لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية بل أخبار الصناعة والتأمين والاتجاهات والرؤى القادمة بشكل عام، كما نعتبرها أداة مهمة تبقى موظفينا على الإطلاع الدائم بسياسات الشركة وأنشطتها وخدماتها وأحداثها الاجتماعية وأخبار الشركة الأخرى.

في هذا الإصدار من النشرة الإخبارية، يُطلعنا مجلس إدارتنا على كيفية استخدام شركات التأمين لاتجاهات التكنولوجيا الحديثة، وأيضاً الكتب التي يوصي الرئيس التنفيذي للشركة بقراءتها لتحسين قدراتنا الإدارية ومهارات القيادة والأفكار الحياتية، كما يركز مقال رئيس العمليات في هذا العدد على الغرض والتحديات المتوقعة في سوق التأمين العُماني.

ومواءمة لمنطلقات رؤية عُمان ٢٠٤٠ وتحقيقاً لأهدافها في تسريع خطوات التحول الرقمي والوصول إلى الحكومة الذكية، دشنت الهيئة العامة لسوق المال نظام شراء وثائق التأمين على المركبات إلكترونياً "e-Tameen".

وباستخدام إستراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي، زادت المدينة تكافل بشكل كبير مستوى تعرف الجمهور والعامّة على علامتها التجارية من خلال منصات الفيسبوك والانستجرام ولينكدإن.

وفي الختام، فإننا نقدر معاناة الأشخاص المتضررين، ونؤمن عالياً جهود جميع العاملين في الخطوط الأمامية الذين يعملون على مدار الساعة. ولكم الشكر والتقدير على ما فعلونه لمساعدة شركتنا ومجتمعنا وبلدنا الحبيب على تخطي عثرة الوباء والخروج أقوى من أي وقت مضى.

ابقوا آمنين وابقوا على تواصل!



لنبق على تواصل!

محرر النشرة الإخبارية "تواصل":
زيانة بنت سعود المظفر
نائب المدير - الاتصالات المؤسسية

المحتويات

- ٣ كلمة مجلس الإدارة
- ٤ كلمة الرئيس التنفيذي
- ٦ كلمة الرئيس التنفيذي للعمليات
- ٧ الترحيب بانضمام الدكتور وائل بن سيف الحراصي
- خطوة نحو التحول الرقمي:
٨ الهيئة العامة لسوق المال تدشن نظام E-TAMEEN
- ٩ تحسين الكفاءة المهنية: تعزيز لحاضر عُمان ومستقبلها
- ١٠ مفهوم التدقيق الداخلي ودوره بالمؤسسات
- الدور الفعال لوسائل التواصل الاجتماعي
في تسهيل خدمة العملاء
- ١٣ نافذة على خدمة العملاء
- ١٤ تحقيق النجاح من خلال المثابرة والجهد



للمجلة الإلكترونية، قم بمسح
رمز الاستجابة السريعة

كلمة الرئيس التنفيذي

قوة الكتب

أسامة البرواني
الرئيس التنفيذي



من المعلوم أن هذه الأوقات التي نعيشها هي أوقات غير مسبوقه للجميع، إلا أن الحلول لبعض من المشاكل التي نواجهها كمدراء تنفيذيين وقادة موجودة الآن بالفعل - نعم ، وأنا في هذا المقام أتحدث عن الكتب، فهي تساعد على تشكيل مهارتنا ومعارفنا، لذلك يحتاج أي شخص مهتم بتعزيز إنتاجيته إلى قراءة كتب عن القيادة والإدارة وحتى عن كيفية تحقيق السعادة في الحياة.

من أكثر الأسباب الحيوية لقراءة الكتب التي تتناول موضوعات متخصصة هو أنه يمكنك أخذ الدروس المستفادة ثم تطبيقها على الموقف الذي أنت بصدده. بصفتك مديرًا أو شخصًا يطمح إلى أن يصبح مديرًا، فإن ترسيخ عادة القراءة هو أمر ضروري، وذلك لأنها ستغير منظورك والطريقة التي تعمل بها.

في هذا العمود، أعددت قائمة صغيرة من خمسة كتب أرى أنه يجب أن تقرأها للمساعدة في تحسين أفكارك في الإدارة والقيادة والحياة؛ وبلا شك ستساعدك في رحلتك في الحياة.



١) اللعبة اللانهائية: كيف تحقق الشركات الكبرى نجاحًا طويل الأمد تأليف سايمون سينك

يوضح لنا سايمون سينك في هذا الكتاب كيف أن الأعمال التجارية هي لعبة لا نهائية وبعطينا خمسة مبادئ محددة جيدًا للنجاح. يخبرك المؤلف في هذا الكتاب إلهام أن القادة ليسوا مسئولين عن النتائج، لكن القادة مسئولون عن الأشخاص المسئولين عن النتائج. يشرح المؤلف الأكثر مبيعًا من الكتب الشهيرة مثل إبدأ بلمماذا والقادة آخر من يأكلون ومعاً أفضل، أهمية الغرض من العمل وأخلاقياته. سيجد كل من يعتزم القيام بأعمال تجارية أو يفكر في العثور على أفضل موقف للقيام بأعمال تجارية، ويتمكن من العثور على الإجابات إذا قرأت هذا الكتاب. إذا كنت تريد أن تقود مؤسسة بالطريقة الصحيحة، فهذا الكتاب هو ما تحتاجه.

كلمة مجلس الإدارة

لقد غيرت جائحة كورونا العالمية (كوفيد-19) حياتنا بسرعة وحجم لا مثيل لهما، ودفع أجندة النمو والابتكار لكل شركة تأمين تقريبًا إلى اتجاه جديد. مع عالم كوفيد-19 الذي جعل جميع الشركات تعتمد على القنوات الرقمية للعمل والتواصل وإدارة الحياة اليومية، أصبحت التكنولوجيا متأصلة بعمق في كيفية عمل الشركات وحياتها.

مع ثورة التطور السريع لتقنيات العصر الجديد مثل الذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT)، تتقدم معالم صناعة التأمين إلى الأمام، ويقوم التنفيذيون في الصناعة بوضع سياسات لتسهيل التحول الرقمي لشركاتهم.

سابقاً يتطلب التحقق من حالة مطالبة تأمينية معينة إجراء مكالمات هاتفية متعددة أو إرسال عدة رسائل بريد إلكتروني أو حتى زيارة وكيل تأمين. اليوم، يراقب العملاء في جميع أنحاء العالم حالة طلباتهم باستخدام الأدوات الرقمية.

تعد شركات التأمين من بين تلك المنظمات الحديثة التي دمجت أحدث الابتكارات التكنولوجية لتعزيز إنتاجيتها وتجربة العملاء.

تعتمد شركة المدينة تكافل على وسائل التكنولوجيا لتحسين الخدمات وتبسيط وتسريع الأعمال - لصالح عملائنا وشركتنا. لقد قرنا عالم التكنولوجيا الرقمية بطريقة منهجية لأننا نؤمن بأهمية التطوير والابتكار ومواكبة أحدث التقنيات.

نظرًا لأننا احتضنا الابتكار التكنولوجي في عملياتنا الأساسية، فإن عملائنا اليوم قادرون على شراء وتجديد وثائق التأمين والاستمتاع بتسوية سريعة للمطالبات من منازلهم. يتيح تطبيق الهاتف النقال المتطور للغاية، والمتوافق مع أنظمة التشغيل iOS، وأندرويد، إمكانية الوصول إلى التأمين في أي وقت وفي أي مكان. يمكن للعملاء الحصول على عرض أسعار وإتمام شراء وثائقهم على الفور من خلال وسيلة الدفع الرقمية الخاصة بهم. تضمن الواجهة الرقمية سهولة الاستخدام مع دعم ثنائي اللغة باللغتين العربية والإنجليزية الحد الأدنى من المدخلات للعملاء وتوفر تجربة مستخدم سلسة. يمكن للعملاء الوصول إلى الشركة في أي وقت من خلال التطبيق، وتسجيل المطالبات وتتبعها، واستلام حالة المطالبات. يُعد التطبيق أيضًا مكانًا مناسبًا للعملاء لمعرفة المزيد عن المنتجات مثل وثائق التأمين المختلفة مثل التأمين على المركبات والتأمين الصحي أو ببساطة التواصل مع الشركة.

يقول الخبراء إن تكنولوجيا التأمين مهيأة للنمو أكثر في عام 2021. بعض الاتجاهات التقنية الأكثر انتشارًا التي تغذي صناعة التأمين هي الحوسبة السحابية وتطبيقات الأجهزة النقلة والذكاء الاصطناعي والتحليلات التنبؤية وغيرها.

كيف تعمل اتجاهات تكنولوجيا شركات التأمين الجديدة على تغيير معالم الصناعة؟

سعادة الشيخ / عبد الرحمن بن محمد جبر آل ثاني
عضو مجلس الإدارة

يجب أن تستمر شركات التأمين في شراكاتها مع شركات أخرى متخصصة لتقديم تجارب عملاء متفوقة ورائدة تتيح قدرات أقوى لطلول أسرع. كما يجب أن تكون شركات التأمين على اطلاع دائم بأحدث التطورات في تكنولوجيا التأمين. حيث سيؤدي القيام بذلك إلى تمكيننا من الحصول على ميزة تنافسية ومساعدتنا في تقديم تجارب رقمية مذهلة للعملاء.

مع كل الابتكارات المتاحة حالياً، من تقنيات "تعلم الآلة" إلى "المعلوماتية البعدية" إلى "سلسلة الكتل"، ستشهد السنوات القادمة تطورات هامة وجذرية في تكنولوجيا صناعة التأمين.



كلمة الرئيس التنفيذي للمعاملات

في ظل وجود ٢٠ شركة تأمين تتنافس للحصول على حصة في السوق، فإن قطاع التأمين العُماني يتمتع بقدرة تنافسية عالية. يُعد السوق في الغالب سوقًا لغير فئات التأمين على الحياة، وهي الفئات الأخرى التي تساهم بنسبة ٨٩٪ من إجمالي أقساط التأمين في عام ٢٠٢٠م. وقد ظل إجمالي أقساط التأمين المكتتبه في عُمان ثابتًا على مدى السنوات الخمس الماضية، حيث نما من ٤٥٠ مليون ريال في عام ٢٠١٦م إلى ٤٦٦ مليون ريال في عام ٢٠٢٠م. خلال الفترة نفسها حيث تراوح إجمالي المطالبات المدفوعة بين ٢٦٨ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٦م إلى ٢٩٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠٢٠م.

يعتبر ارتفاع نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، وحدائة سن غالبية السكان نسبيًا، والتطورات التنظيمية الإيجابية، والتوجه الحكومي نحو تنمية قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في السلطنة، من العوامل الرئيسية لنمو سوق التأمين العُماني.

يوفر انتشار التأمين المنخفض في عُمان، لا سيما في قطاع التأمين على الحياة فرصة كبيرة لشركات التأمين للنمو؛ كما يجب أن يحفز العدد الكبير جدًا من السكان المنتمين للطبقة العاملة الشبابية الطلب على منتجات التأمين في السلطنة. ينبغي لمبادرات التعميم التي تتخذها الحكومة العمانية أن تزيد من حدة متطلبات التأمين؛ ومن المحتمل أن تؤدي التطورات التنظيمية المختلفة إلى إنشاء إطار عمل موثوق لتعزيز التوظيف وتعزيز نمو الصناعة.

وبالمثل، هناك أيضًا بعض التحديات الرئيسية في مجالات التكنولوجيا الرقمية، ونقص المهارات، والمشهد التنافسي للغاية على مستوى صناعة التأمين، والوعي المنخفض نسبيًا بمزايا التأمين. بدأت شركات التأمين في عُمان مؤخرًا فقط في تبني الابتكارات التي تعتمد على التكنولوجيا في العمليات اليومية. ستساعد تحليلات البيانات الرقمية والذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا الروبوت، والتي تُستخدم على نطاق واسع في سوق التأمين المتقدم، في تصميم المنتجات المناسبة بناءً على احتياجات العملاء المحددة. نظرًا لانخفاض انتشار التأمين، ينصب التركيز بشكل أكبر على اكتساب حصة في السوق مقابل الاحتفاظ بالعملاء، مما يؤدي غالبًا إلى خدمة عملاء أقل من المرغوب فيه وبالتالي انخفاض ولاء المستهلك.

يؤدي انخفاض الوعي بمنتجات وفوائد التأمين إلى التركيز على بيع خطط التأمين المبسطة التي تفي بالمتطلبات التنظيمية. هذه الخطط عادة ما تكون ذات هامش ربحي منخفض وبالتالي تعيق النمو.

بشكل عام، من المتوقع أن يزداد قطاع التأمين في سلطنة عُمان في السنوات القادمة على خلفية العدد الكبير من السكان من فئة الشباب، والإصلاحات الاقتصادية الحكومية والبيئة التنظيمية المشجعة والصديقة للأعمال التجارية.

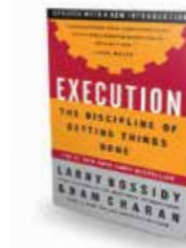
٢) العوامل الخمس لخلل العمل الجماعي: حكاية القيادة تأليف باتريك لينسيوني

يقدم المؤلف قصة قيادة مثيرة للاهتمام وغنية بالمعلومات في هذا الكتاب الأسر. ويوصي بأن يكون نجاح الفريق، وليس فقط القائد، هو الذي يؤثر على النتائج. بينما شدد على أن كل فريق يحتاج إلى قائد جيد، ويقول إنه يبدأ بالحصول على أقصى استفادة من كل عضو في الفريق. باستخدام أسلوب الحكاية، يحدد نموذجًا قويًا ويقترح خطوات قابلة للتنفيذ يمكن استخدامها للتغلب على العقبات المشتركة وبناء فريق موحد وفعال. الكتاب سهل الفهم ويحدد خمسة اختلالات وظيفية وهي - غياب الثقة، والخوف من الصراع، وعدم الالتزام، وتجنب المساءلة، والاهتمام بالنتائج. هذا الكتاب الجذاب الذي يوفر البصيرة والتعلم مما يجعله قراءة لا غنى عنها للأشخاص المنفتحين الذين يعتقدون أنهم يستطيعون حقًا تغيير الأشياء.



٣) التنفيذ: انضباط لإنجاز المهام تأليف لاري بوسيدي ورام شانان

يجتمع لاري بوسيدي، الرئيس التنفيذي الشهير لشركة هاني ويل (Honeywell International, Inc)، مع المستشار والمؤلف غزير الإنتاج رام شانان لشرح كيف أن إنجاز الأمور هو أهم وظيفة لقائد العمل. في هذا الكتاب الأكثر مبيعًا، يحلل المؤلفون بالتفصيل الطرق الرئيسية الثلاثة للتنفيذ - الأشخاص والاستراتيجية والعمليات - ويوضحون كيف ترتبط الثلاثة جميعًا. يُظهر المؤلفون أهمية المشاركة العميقة والقوية في المنظمة ولماذا تؤدي المناقشات القوية حول الأشخاص والاستراتيجية والعمليات إلى عمل تجاري قائم على الصدق الفكري والبراغماتية. يركز الكتاب على سبب أهمية أن يعرف قائد العمل كيفية التنفيذ الجيد. إنه يسلط الضوء على الأدوار الرئيسية الثلاثة التي يجب على قادة الأعمال اتباعها عندما يتعلق الأمر بالتنفيذ: اختيار الأشخاص المناسبين، وتحديد الاتجاه الاستراتيجي، وتنسيق العمليات.



٤) تحقيق السعادة: طريق إلى الربح والشغف والغرض تأليف توني هسيه

هذه سيرة ذاتية لتوني هسيه، الرئيس التنفيذي لشركة Zappos، وهي شركة عبر الإنترنت بدأت في بيع الأحذية وتفرعت الآن لبيع الملابس والنظارات والساعات. يقدم هذا الكتاب سريع الإيقاع نهجًا بديلًا لثقافة الشركات ويوضح كيف يمكن أن يكون نموذجًا قويًا لتحقيق النجاح. الموضوع السائد للكتاب هو تقديم السعادة كعمل تجاري من خلال عيش حياة مليئة بالشغف والهدف. يركز الكتاب على الفكرة البسيطة المتمثلة في جعل الناس من حولك سعداء، ومن خلال القيام بذلك، ستؤدي إلى زيادة سعادتك. يشرح المؤلف أيضًا كيف يمكن أن يؤدي التركيز على ثقافة الشركة إلى نجاح غير مسبوق. ويذكر أنه إذا حققت الشركة الفهم الصحيح لثقافة الشركة، فإن معظم الجوانب الأخرى مثل تقديم خدمة عملاء رائعة أو بناء علامة تجارية أو عمل تجاري طويل الأمد سيكون منتجًا ثانويًا طبيعيًا.



٥) تقدّمي إلى الأمام: المرأة والعمل وإرادة القيادة تأليف شيريل ساندرج

تشجع شيريل ساندرج، واحدة من أقوى النساء في مجال الأعمال بحسب تصنيفات مجلة فورتشن (Fortune)، النساء على التوقف عن التفكير فيما لا يمكنهن القيام به والبدء في اكتشاف وإثبات ما بوسعهن القيام به. تعتمد في الكتاب على تجربتها الخاصة في العمل في بعض أكثر الشركات ازدحامًا في العالم وتتنظر في ما يمكن أن تفعله النساء لمساعدة أنفسهن وإجراء تغييرات صغيرة في حياتهن يمكن أن تحدث التغيير. بالإضافة إلى تعريف المشكلات ومعالجة الجوانب المتعددة ذات الصلة، فإن هذا الكتاب مليء أيضًا بالحل العملية والعملية.



خطوة نحو التحول الرقمي: الهيئة العامة لسوق المال تدشن نظام E-TAMEEN



الترحيب بانضمام الدكتور وائل بن سيف الحراصي



د. وائل بن سيف الحراصي

يتصف الدكتور وائل بن سيف الحراصي، الذي تم تعيينه مؤخراً في لجنة الرقابة الشرعية بالمدينة تكافل بكونه رائد أعمال واستراتيجي ومبتكر ومدرّب ومتحدث أمام الجمهور.

المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة وبص للمشاريع والاستثمار، وهي شركة تدريب واستشارات واستثمار، الدكتور وائل شخصية بارزة. يشغل منصب رئيس مجلس الإدارة في الكلية الحديثة للتجارة والعلوم. عمل سابقاً كمنسق إنتاج - بحقل بيربا الكبرى في شركة تنمية نبط عمان وكمقدم إذاعي ومضيف برامج في الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون.

ومن بين المناصب الأخرى التي شغلها منصب مستشار تكنولوجيا الشركات في شركة تنمية نبط عمان. حصل على دكتوراه في الهندسة الكيميائية والمواد المتقدمة من جامعة نيوكاسل أبون تاين حيث حصل على درجة الماجستير في الهندسة الكيميائية المستخدمة. حصل على درجة البكالوريوس من جامعة شيفيلد في الهندسة الكيميائية.

تم تصنيف الدكتور وائل في مرتبة عالية لمهاراته القيادية، وهو مبتكر متعدد المؤهلات يتمتع بظرة في الإعلام والتعليم ومجالات أخرى. تشمل مهاراته المعروفة الأخرى الاستشارات التجارية، والتدريب التنفيذي، وإدارة التغيير، وتطوير القيادة، والتفاوض، والخطابة، وبناء الفريق، والتدريب المؤسسي، والتدريب على المهارات الحياتية.

يرجى الانضمام إلينا للترحيب بالعضو الجديد بأسرة الشركة: د. وائل بن سيف الحراصي.

مواصلة لمنطلقات رؤية عُمان ٢٠٤٠ وتحقيقاً لأهدافها في تسريع خطوات التحول الرقمي والوصول إلى الحكومة الذكية واستمراراً للنهج الذي تتبعه الهيئة العامة لسوق المال في رقمنة خدماتها وتقديمها للجمهور بشكل أكثر سرعة وسهولة، نظمت الهيئة حفل تدشين نظام شراء وثائق التأمين على المركبات إلكترونياً "e-Tameen"، والذي يوفر خاصية الحصول على سعر تأمين المركبة من خلال شبكة الإنترنت العالمية والهواتف الذكية (Android and iOS) والقيام بعملية شراء التغطية المناسبة.

ويأتي هذا المشروع خطوة من خطوات التحول الرقمي في قطاع التأمين ليساهم في خدمة شرائح مختلفة من عملاء شركات التأمين وخدمة المجتمع حيث يتم من خلاله تقديم مختلف الخيارات للتأمين على المركبات بكل يسر وبأفضل العروض، وعلى حامل الوثيقة قراءة وثيقة التأمين الموحدة على المركبات الموجودة في التطبيق والتي ستعرفه على حقوقه والتزاماته.

ويمكن لصحة الوثائق الدخول على النظام من خلال زيارة الموقع www.etameen.om حيث يتيح النظام للزائر مشاهدة عدة عروض من شركات التأمين والمقارنة للعروض الأنسب فيما بينها، وذلك من خلال الاطلاع على السعر والمزايا التي تقدمها الشركة ضمن العرض، وبعدها يختار حامل الوثيقة الشركة والعرض المناسب ليقوم بإدخال بياناته كاملة وفق ما يطلبه النظام، وتلقائياً ينتقل المستخدم إلى صفحة الدفع وإصدار الوثيقة، ويمكن لحامل الوثيقة إتمام هذه العملية بكل سهولة ويسر وباللغتين العربية والإنجليزية واستخدام طريقة الدفع الإلكتروني من خلال بطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الائتمانية.

هذا وتتم عملية شراء الوثائق عبر هذا النظام بعدة خطوات وبعدها تمكن حامل الوثيقة من إنشاء ملف تعريفه خاص به داخل النظام ليقوم من خلاله بإتمام كافة الخطوات والرجوع إليه متى ما أراد الاطلاع على بياناته وبيانات وثائقه التأمينية والقيام بالتجديد أو التعديل أو القيام بشراء وثيقة جديدة ويقوم حامل الوثيقة بإدخال بعض البيانات المهمة أولاً مثل الرقم المدني ورقم ورمز لوحة المركبة وتاريخ سريان ملكية المركبة ونوع التأمين الذي يريده (الطرف الثالث أو الشامل) ليقوم بعدها النظام بطلب كافة العروض المناسبة لطلبه ومن كافة شركات التأمين المتوفرة في النظام حيث يقوم حامل الوثيقة باختيار عرض الشركة المناسب.

وبعد اختياره العرض المناسب ينتقل النظام إلى الإجراءات التفصيلية لإتمام شراء الوثيقة وهو إدخال البيانات الأخرى مثل رقم رخصة القيادة وبيانات حامل الوثيقة وعنوانه وغيرها من البيانات التي تطلبها إتمام العملية، ثم يتم عرض كافة البيانات التي أدخلها حامل الوثيقة والسعر الإجمالي للموافقة والتأكيد، وبدوره يتم الانتقال إلى صفحة الدفع الإلكتروني حيث يقوم حامل الوثيقة بإدخال البيانات الخاصة ببطاقة الخصم المباشر أو البطاقة الائتمانية وذلك مثل رقم البطاقة واسم حاملها ليتم بعد ذلك إتمام عملية التوافق الأمني من خلال إدخال الرمز السري المرسل لمرة واحدة عبر الرسالة النصية أو البريد الإلكتروني ليكون بذلك قد تمت الموافقة على إصدار الوثيقة والتي يتم عرضها مباشرة لحاملها من خلال النظام وإرسالها له عبر البريد الإلكتروني مرفقة بفاتورة الإصدار.

هذا وقد تم مراعاة الجوانب الأمنية لهذا النظام في كل ما يخص بيانات الدفع والبيانات الرقمية وبيانات حملة الوثائق وملفاتهم التعريفية وذلك باستخدام أحدث السبل لذلك واتبع أفضل الأنظمة لحفظ وأمن البيانات وتوفير النسخ الاحتياطية لها ومراقبة أداء النظام وكفاءة أدواته الأمنية باستمرار ومواكبة التحديات والمتطلبات اللازمة لجعله آمناً للاستخدام.

وتتم بعد ذلك مزامنة نقل وتسجيل بيانات المركبة مع نظام شرطة عمان السلطانية والتي تمكن حامل الوثيقة من إتمام إجراءات تجديد المركبة أو تسجيلها وإصدار ملكيتها، علاوة على ذلك فإن النظام يعمل على مزامنة بياناته وطلب البيانات الخاصة بحامل الوثيقة وبيانات المركبة عبر نظام الأحوال المدنية ونظام شرطة عمان السلطانية.

مفهوم التدقيق الداخلي ودوره بالمؤسسات

كاشف إيجاز
رئيس التدقيق الداخلي



- مراجعة كفاءة وفعالية وحدات العمل المختلفة.
- تحديد مجالات المخاطر التي يحتمل أن تحدث فيها السرقة أو الاحتيال؛ و
- التحقق مما إذا كانت النتائج التشغيلية متوافقة مع الأهداف والغايات المحددة.

تنسق وظيفة التدقيق الداخلي مع الإدارات المختلفة بشأن الأمور التي تؤثر على العمليات التجارية المختلفة والتي قد يكون لها تفاعل تسلسلي. قد لا ينظر الأفراد المرتبطون بعملية معينة إلى المشكلة من وجهة نظر العمل الشاملة. من ناحية أخرى، يتم فصل المدقق الداخلي عن الأنشطة التشغيلية ويكون في وضع أفضل لتقديم التقارير إلى مجلس الإدارة والإدارة حول مختلف جوانب العمل، وبالتالي، يمكن لوظيفة التدقيق الداخلي أن تساعد في توفير المعلومات الإدارية بفعالية وكفاءة من خلال تقييم العمليات التجارية.

تحاول وظيفة التدقيق الداخلي تسليط الضوء على أوجه القصور في الأساليب الحالية ومساعدة الإدارة من خلال التوصية بطرق جديدة أفضل للتحكم في العمليات ويمكن أن تلعب دوراً مهماً لضمان التشغيل الفعال المستمر للضوابط على المعاملات.

يعني مصطلح التدقيق الداخلي نشاط تقييم يتم إنشاؤه داخل المؤسسة كخدمة لهذه المؤسسة. وتشمل وظائفها، من بين وظائف أخرى، فحص وتقييم ومراقبة مدى كفاءة وفعالية نظام المحاسبة والرقابة الداخلية، من وجهة نظري، لا يقتصر مصطلح التدقيق الداخلي على فحص المحاسبة والوثائق الداعمة الأخرى (أي التحقق من الدقة الحسابية أو الكتابية) ولكنه ينطوي على مراجعة وتقييم مدروسين وذات مغزى على أعلى مستوى تشغيلي.

الغرض الأساسي من وظيفة التدقيق الداخلي هو حماية أصول المؤسسة من خلال مراجعة تدقيق منهجية ومنظمة وشاملة لجميع عمليات وأنشطة المؤسسة، وحماية مصالح مجلس الإدارة والمساهمين. إن الإدارة مسؤولة بشكل أساسي عن حماية أصول المؤسسة، وتساعدهم وظيفة التدقيق الداخلي في تحقيق هذا الهدف.

أظهرت المدينة تكافلاً نمواً كبيراً على مدى السنوات القليلة الماضية. يستلزم الحجم المتزايد للأعمال نظام رقابة داخلي متطور يحتاج إلى مراجعة مستمرة للتأكد من كفاءته وفعاليته تشغيلية. يميل الاعتماد الكبير على أنظمة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة البيانات إلى أن التدقيق الفردي والإشراف على المعاملات قد لا يكون ممكناً. يتطلب التطور المتزايد لتقنيات الإدارة حسابات وتقارير إدارية أكثر دقة، وهذا يتطلب رقابة إضافية على السجلات المحاسبية والتشغيلية التي يمكن أن تضمنها وظيفة التدقيق الداخلي.

يتمثل دور وهدف وظيفة التدقيق الداخلي في تقديم المشورة، وبالتالي، تقديم المساعدة لجميع أعضاء الإدارة لتمكينهم من الاضطلاع بمسؤولياتهم بشكل فعال عن طريق التحليل والتقييم المنتظم لأنشطة وعمليات المؤسسة، والتوصية بالتحسينات. يتضمن ذلك تجاوز السجلات المحاسبية والمالية للحصول على فهم كامل للعمليات قيد المراجعة. تتنوع أهداف ونطاق التدقيق الداخلي بشكل كبير وستشمل بشكل أساسي واحداً أو أكثر مما يلي:

- مراجعة وتقييم ضوابط التشغيل.
- ضمان الامتثال للسياسات والإجراءات والقوانين واللوائح المعمول بها؛



تحسين الكفاءة المهنية، تعزيز لحاضر عُمان ومستقبلها.

بقلم: عزيز الجابري

نائب المدير - قسم الموارد البشرية والإدارة

يمكن أن يؤدي نقص المهارات بالقوى العاملة ذات الأهمية إلى إعاقة قدرة المؤسسة على تنفيذ الإستراتيجية وخدمة العملاء ودفع الابتكار في العمل. في الوقت نفسه، تحتاج المؤسسات إلى أن يتحلّى موظفيها بمجموعات مهارية أوسع وأكثر تكاملاً - أو بمعنى آخر، قدرات وظيفية عميقة ومفرونة بمهارات إدارة الأعمال والتخصصات ذات الصلة - لتكون قادرة على الاستجابة بسرعة للفرص الجديدة.

لهذا السبب، وتماشياً مع رؤيتنا الرامية لتدريب المواطنين العمانيين ودعمهم للانضمام إلى القوى العاملة لدينا، فقد عقدنا شراكة مع الصندوق الوطني للتدريب (FTN) ومعهد التدريب الوطني (ITN)، وهي خطوة للأمام نحو دمج الخريجين وحاملي الدبلومات الذين تخرجوا للتو من كلياتهم والبرنامج التدريبي لتطوير مهارات البيع الفعال بهدف تخريج خريجين جاهزين للعمل. بتمويل من الصندوق الوطني للتدريب، تم إجراء البرنامج التدريبي بالاشتراك مع مدرّبين من معهد التدريب الوطني وشركة المدينة تكافل. خضع المشاركون لتدريب تقني لإرساء فهم صناعة التأمين التكافلي، وتم إعطاؤهم لمحة عامة عن الشركة، وتم تعريفهم بمختلف الوظائف من الإدارات المختلفة.

ومن الجدير بالذكر هنا أنه بعد عملية انتقاء شاقة، قامت لجنة الاختيار، التي تم تشكيلها بالاشتراك بين شركة المدينة تكافل ومعهد التدريب الوطني، باختيار ١٢ مرشحاً فقط لهذه الدورة. بصرف النظر عن قضاء ٥٧٥ ساعة من الدورات التدريبية المكثفة، حصل هؤلاء المرشحون أيضاً على ٣ أشهر من التدريب على رأس العمل، بينما أتيحت لهم الفرصة للتفاعل مع الرئيس التنفيذي والمدير المالي وكبار المدربين الآخرين. باختصار، ساعد النهج المتكامل لهذا البرنامج التدريبي على أن يصبحوا أكثر تنوعاً وثراءً في المعرفة. أخيراً، وفي تاريخ ١٦ ديسمبر ٢٠٢٠م، احتفلنا بتخرج هؤلاء المرشحين، وقمنا بتعيينهم كموظفين دائمين لدينا.

إن سد فجوة المهارات هي مبادرة رئيسية للحكومة، ويلعب الصندوق الوطني للتدريب دوراً قيادياً قوياً من خلال دوره كمدرسة نهائية تدرب الخريجين العمانيين الجدد وحاملي الدبلومات على إدارة الأعمال وتزودهم بالمهارات الأساسية اللازمة لسوق العمل.

من الآن فصاعداً، خططنا لمزيد من الدورات التدريبية في المستقبل القريب، حيث يُعدّ الإبداع المشترك والتطور المعرفي ووجهات النظر المتنوعة أمراً بالغ الأهمية لنجاحنا المشترك. لتتعلم من بعضنا البعض، وننمو سوياً كمحترفين بشكل أفضل.

نافذة على خدمة العملاء

فهيمة الجهضية

مساعد مدير مسؤول علاقات العملاء وخدمة العملاء



بسم الله الرحمن الرحيم - والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

إنه لمن دواعي سروري أن أشارك بهذه المقالة لأول عدد من هذا العام ٢٠٢١م، وندعو الله أن تكون حافزاً جيداً لعطاء أكبر.

مع نمو قطاع التأمين في السلطنة وتنوع التغطيات وكثرة التحديات التي تواجه القطاع من منطلق تقديم خدمات متميزة ذات جودة. عليه، ولأهمية هذا الجانب لسير الأعمال وتنمية سوق التأمين طالبت الهيئة العامة لسوق المال جميع شركات التأمين بإستحداث قسم خاص لعلاقات وخدمة العملاء وضمان الجودة كمطلب ملح للتميز في إدارة علاقات العملاء وضمان جودة الخدمات المقدمة وذلك للإرتقاء بها.

ومن هذا المنطلق لقد نلت الثقة وتم إختياري لإدارة القسم وذلك بحكم الخبرة الطويلة في مجال التأمين التي اكتسبتها على مدى سنوات العمل في الشركة والتي بدأتها كموظفة في قسم الإستقبال والإدارة في عام ٢٠٠٨م، ومنها تدرجت في الأقسام إلى قسم الإكتتاب لغير المركبات

لمدة ٨ سنوات وخلالها سنحت لي الفرصة للإلتحاق بالبرنامج التدريبي لشهادة التأمين المقدمة من معهد لندن القانوني للتأمين بالتعاون مع معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية وتحت إشراف الهيئة العامة لسوق المال والتي شكلت نقطة التحول الكبرى في مساري المهني واكتسبت خبرة كبيرة في المجال مما أهلني للعمل في قسم إعادة التأمين في الشركة والذي يعتبر العصب الرئيسي للعمليات لأي شركة تأمين.

ومنذ تعييني في إدارة قسم علاقات وخدمة العملاء في عام ٢٠١٩م، عملت جاهدة من أجل الارتقاء بالخدمات المقدمة من الشركة وذلك بترسخ مفهوم خدمة العملاء ومدى تأثيره على أداء وعمليات الشركة ولا زلنا في طور تشكيل آلية مبتكرة لتنمية وتطوير هذا المجال في الشركة بشكل خاص والقطاع بشكل عام.



الفاضلة/ فهيمة الجهضية تستلم شهادة شكر وتقدير من الهيئة العامة لسوق المال في فبراير ٢٠٢١م

ونتاجاً لهذه الجهود فقد نلت شرف التكريم مع زملائي من قبل الهيئة العامة لسوق المال على الجهود التي بذلناها في حل الشكاوي وتسوية المطالبات بكل تميز وجدية وذلك بإيجاد الحلول السريعة بأفضل الطرق الممكنة خلال العام الإستثنائي المنصرم ٢٠٢٠م، ويأتي هذا التكريم واللغة الطيبة من قبل الهيئة كحافز للكوادر العمالية المثابرة لعطاء أكبر وللتميز في القطاع التأميني.



تابعنا على

/almadinainsurance



الدور الفعال لوسائل التواصل الإجتماعي في تسهيل خدمة العملاء

تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي، كوسيلة للتواصل الفعال والتفاعل بين الناس، كما تعتبر شريكاً طبيعياً لمساعدة الشركات على تحسين أعمالها والتواصل مع عملائها.

قبل أن تضرب جائحة كورونا، لم يفهم الكثيرون قوة منصات التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي. ومع ذلك، فقد تغير ذلك بسرعة وأصبحت جميع التفاعلات الآن رقمية، وأصبحت الشركات مثل المستهلكين تعتمد على وسائل التواصل الاجتماعي لإيقاظ المستهلكين على اطلاع دائم.

من خلال استخدام استراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي، زادت المدينة تكافل بشكل كبير من مستوى تعرف الجمهور والعامّة على علامتها التجارية وتواصلت مع جمهور عريض من المستهلكين من خلال منصات مثل الفيسبوك والإستجرام ولينكدإن.

والأهم من ذلك، كان وجود اتصال مفتوح خلال وقت يكون فيه التفاعل وجهاً لوجه ضئيلاً هو المفتاح لاستراتيجيات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمدينة تكافل في الأونة الأخيرة. استخدمت الشركة على نطاق واسع منصات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بها للتحديث عن منتجاتها مثل التأمين ضد الأمراض الحرجة، والتأمين على المركبات، والتأمين على المنازل، وخدمات الدفع السريع، والتأمين على العائلة، والتأمين على العمالة المنزلية، والتأمين على قوارب ويخوت الترفيه، وغيرها.

يعد تطوير العلاقات مع العملاء من خلال وسائل التواصل الاجتماعي وطريقة إدارة هذه المنصات عنصراً لا غنى عنه لنجاح العلامة التجارية. أثرت وسائل التواصل الاجتماعي بشكل إيجابي على مبيعات شركة المدينة تكافل وإلى حد كبير على الولاء للعلامة التجارية والتواصل.

استهدفت حملتنا الرضائية للتأمين على المركبات للعملاء الحاليين والجدد على حد سواء. ساعدت منشوراتنا على تطبيق الهواتف النقالة والعروض والخدمات الإلكترونية في توسيع نطاق وصولها للعملاء.

لقد منحنا تنفيذ إستراتيجية وسائل التواصل الاجتماعي، في نموذج خدمة العملاء لدينا، فرصة للتواصل مع المستهلكين على مستوى يضمن أنهم يشعرون بأنهم جزء من قصة نجاحنا.

لقد شعرنا بسعادة غامرة عندما كتب إلينا عميلنا المحترم الأستاذ محمد بن ناصر الوهبي قائلاً: "يسعدني أن أشكر فريق مطالبات روي بشركة المدينة تكافل - على خدمتهم المتميزة في التعامل الفعال والإكمال السريع لمعاملة المطالبة؛ أنا سعيد جداً بارتباطي مع المدينة تكافل".

ولقد شكرناه بنشر اقتباسه على الفيسبوك والإستجرام.

مع استمرار نمو المنصات الرقمية بشكل كبير، أصبحت المعتقدات الراسخة بأن وجود وسائل التواصل الاجتماعي التي يتم الحفاظ عليها جيداً أصبح أحد الأصول الأساسية لها بشكل متزايد. في حين أن الشركة ملتزمة بشدة باستخدام قنوات التواصل الاجتماعي للعلامة التجارية وخدمة العملاء، فإننا ندرك أيضاً أن تبني وسائل الإعلام عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي أمر ضروري للنمو المستقبلي.