

CONNECT

Al Madina Takaful المدينة تكافل

تواصل

نشرة إخبارية | يوليو ٢٠١٦



قيم إيجابية من أجل النمو والإزدهار

كلمة عضو مجلس الإدارة



الزملاء الأعزاء

بادئ ذي بدء أود أن أبارك لكم حلول شهر رمضان المبارك أعاده الله علينا وعليكم بالخير واليمن والبركات.

ها قد مضى النصف الأول من العام والذي تحقق فيه من إنجازات كبيرة تملأنا فخراً واعتزازاً كشركة رائدة. فقد استطعنا أن نرسي قواعد جديدة من خلال الجائزتين المرموقتين التي حصدهما وهما لقب شركة تأمين السلطنة لهذا العام ضمن حفل توزيع جوائز قطاع التأمين MENAIR لعام ٢٠١٦، ولقب شركة التكافل العام لسنة ٢٠١٥ ضمن حفل توزيع الجوائز الثاني لقطاع التأمين في الشرق الأوسط لعام ٢٠١٥.

وما هذه الإنجازات إلا انعكاساً لإلتزامنا وروح العمل الجماعي الذي يسمو بشركتنا ويدفع بعجلة التقدم من أجل تقديم أفضل الخدمات والمنتجات وتحفيز العقل بالإثراء الإبداعي الذي بدوره يساهم في إنتاج فكري مبتكر. ويقف تطبيق الهاتف النقال للخدمات التأمينية " mInsurance " شاهداً على تلك الإنجازات التي حققناها وهو التطبيق الهاتفي الأول من نوعه في السلطنة الذي يُسهل لعملائنا مهمة إنجاز معاملات التأمين. كما أن مركز الاتصالات لدينا يعمل بكامل طاقته لتلبية احتياجات عملائنا وتقديم المساعدة لهم. كل هذا يؤكد لنا المقاربة المرتكزة على العملاء والتي سئسهم في تحقيق نتائج هائلة إذا ما واصلنا العمل بروح الفريق الواحد. لذا دعونا خلال هذه الفترة نُجدد إلتزامنا بالعمل الجاد والسمو بشركتنا عالياً.

وأخيراً ونحن على مشارف عيد الفطر يسعدني أن أهنيئكم وأسرتكم الكريمة بالعيد السعيد داعياً المولى القدير أن يتقبل صيامكم وقيامكم، وكل عام وأنتم بخير.

سعادة الشيخ عبد الرحمن بن محمد بن جبر بن محمد آل ثاني

عضو مجلس الإدارة

” دعونا نُجدد إلتزامنا
بالعمل الجاد والسمو
بشركتنا عالياً “

المقدمة

يسر الهيئة العامة لسوق المال أن تقدم التقرير السنوي لمؤشرات قطاع التأمين في سلطنة عمان لعام ٢٠١٥م حيث تعكس المؤشرات درجة التطور الذي حققه سوق التأمين بالسلطنة خلال العام المنصرم. ويبرز دور قطاع التأمين في السلطنة وأهميته على الاقتصاد الوطني لضخامة الأموال المستثمرة في هذا القطاع، والتي بلغت في نهاية عام ٢٠١٥م ما قيمته (٥٠٣) مليون ريال عماني، كما بلغ حجم الأقساط المباشرة لسوق التأمين العماني ما قيمته (٤٤٢) مليون ريال. ويهدف هذا التقرير إلى التعرف على الجوانب المختلفة لسوق التأمين بالسلطنة وتحقيق الأهداف المرجوة الذي أعدت من أجله.

الوضع الاقتصادي وانعكاسه على نشاط التأمين في السلطنة

إن التطور الاقتصادي الذي شهدته السلطنة خلال الخمس سنوات الماضية انعكس إيجاباً على مستوى أداء قطاع التأمين، حيث يلاحظ ارتفاع حجم قطاع التأمين بنسبة ١١٪ خلال العام ٢٠١٥م مقارنة بالعام ٢٠١٤م، إذ بلغ حجم قطاع التأمين المتمثل في حجم أقساط التأمين المباشرة حوالي ٤٤٢ مليون ريال في العام ٢٠١٥م وفقاً للبيانات المالية المدققة، وبلغ معدل النمو السنوي خلال الخمس سنوات الماضية حوالي ١٢٪ متأثراً بنشاط الأنواع المختلفة لمنتجات التأمين. حيث شهد قطاع التأمين خلال العام ٢٠١٥م نمواً ملحوظاً، ويرجع ذلك إلى النمو الاقتصادي الذي شهدته السلطنة خلال الفترة الماضية، كما أن المؤشرات تعكس مدى ارتفاع الوعي التأميني لدى أفراد المجتمع العماني. ولعل من أهم وأبرز المؤشرات التي تعكس تطور أداء قطاع صناعة التأمين هو معرفة عمق قطاع التأمين والذي يتجلى من خلال نسبة مساهمة القطاع في إجمالي الناتج المحلي للسلطنة.

إنجازات الهيئة العامة لسوق المال لعام ٢٠١٥م

١. التشريع والتطوير:

قامت المديرية العامة للإشراف على التأمين لعام ٢٠١٥م بإنجاز مجموعة من المهام الخاصة بجانب التشريع والتطوير، حيث تم تنفيذ مجموعة من المشاريع المتعلقة بالقوانين والأنظمة بناء على الأسس والمعايير الدولية والخبرات السابقة. منها تعديل وثيقة التأمين الموحدة على المركبات ولائحة صندوق طوارئ التأمين وضوابط وثائق الحياة المرتبطة بالاستثمار ولائحة تنظيم صندوق ضمان مساعدة المصابين في حوادث المركبات واعتماد مجلس الإدارة لائحة تنظيم أعمال سماسة التأمين ووضع الأسس والمعايير المتبعة لدراسة ومراجعة طلبات تسويق منتجات التأمين العام والحياة، وكذلك لائحة تنظيم متطلبات ترخيص وكلاء التأمين.

٢. التدقيق الميداني:

قامت المديرية العامة للإشراف على التأمين بتنفيذ خطتها لعام ٢٠١٥م حيث قامت بالتدقيق على ٣ شركات تأمين، كما تمت متابعة فحص ٥ شركات تأمين و١٠ شركات سماسة في التأمين، وقد لوحظ خلال عمليات الفحص بعض جوانب القصور وعدم الالتزام، حيث تم إحالة بعضها للمعنيين بدائرة التحقيق والنفاد، وبعض الشركات تم إعطاؤها مهلة محددة لتعديل الأوضاع. ومن ناحية تطوير أعمال التدقيق الميداني بعد الاتفاق مع الخبير الاكتواري للهيئة، تم زيارة عدد (٤) شركات تأمين ومتابعة نتائج التدقيق على هذه الشركات.

٣. التدقيق المكتبي:

تم التدقيق المكتبي والفحص الفني على الحسابات الختامية المدققة لشركات التأمين وسماسة التأمين، حيث تم مراجعة الحسابات وإعداد التقارير اللازمة لحسابات الملاءة المالية و حساب الأموال الدائنة والمدينة لدى شركات وسماسة التأمين. كما تم تحديث الأموال المحجوزة لصالح الهيئة سواء أكانت ودائع بنكية أو أسهم أو سندات وعقارات أو صناديق استثمار من قبل شركات التأمين في النظام الإلكتروني. أما بالنسبة للتقارير فقد تم إعداد تقرير خاص لمحفظه استثمار شركات التأمين وتحليل أدائها وتقرير إحصائي مفصل بشأن تعميم تأمين المركبات التجارية ذات الاستخدام الخاص وإعداد تقرير حول الخسائر التي تكبدتها شركات التأمين جراء الأمطار التي هطلت في شهر سبتمبر ٢٠١٥م.

٤. التدريب:

إن الهيئة العامة لسوق المال تسعى جاهدة إلى تحقيق الدور المناط بها في الإشراف والرقابة على قطاع التأمين في السلطنة من خلال العمل على تطوير مختلف جوانب القطاع، فإلى جانب تركيزها على خلق بيئة عمل منظمة بتشريعات وقوانين تتماشى مع المعايير الدولية، فإنها كذلك وضعت نصب أعينها ضرورة التركيز على تطوير رأس المال البشري في القطاع من خلال تكثيف التدريب والتأهيل للكوادر الوطنية العاملة في القطاع، وتقديم الدعم لهم وتشجيعهم بالرغبة في تطوير قدراتهم التأمينية والمهنية، واتخاذ خطوات جادة لجذب الكفاءات للقطاع، وبأتي ذلك إيماناً منها بأن النهوض بالقطاع لا يتأتى إلا بوجود كوادر وطنية مؤهلة. عليه فإن لجنة التدريب على أعمال التأمين قد لعبت دوراً مكملاً مع الشركات العاملة في قطاع التأمين في استقطاب وتنمية وتمكين الكوادر الوطنية.

وقد حققت لجنة التدريب على أعمال التأمين في خطتها التدريبية لعام ٢٠١٥ نتائج مشرفة حيث تم تنفيذ ١٥ برنامج تدريبي يهدف إلى تنمية المهارات الفنية المتعلقة بالقطاع إضافة إلى تنمية المهارات القيادية والإدارية والتي نجمها في برامج الاكتتاب والمطالبات وإعادة التأمين وتأمين السيارات وبرنامج القيادة والموارد البشرية، إضافة إلى ذلك فقد تم التعاقد مع معاهد ومراكز تدريبية معتمدة من داخل وخارج السلطنة لتحقيق الجودة في البرامج التدريبية. وتم تدريب عدد ٤٠٠ موظف من مختلف المستويات الإدارية وبنسبة ٢٦٪ من إجمالي الموظفين العاملين في شركات وسماسة التأمين.

قاعدة البيانات:

قامت المديرية العامة للإشراف على التأمين بالتعاون مع دائرة تقنية المعلومات بالهيئة بتصميم وبرمجة قاعدة بيانات خاصة تعنى بالمؤسسات العاملة في قطاع التأمين حيث تعتبر هذه القاعدة بمثابة وسيلة توفر البيئة المعلوماتية الخصبة لاحتياجات القطاع من البيانات المالية والفنية والإدارية وذلك لعمل سيطرة مركزية على حفظ البيانات واستخدامها بصورة أسرع بكثير مقارنة بالأسلوب القديم (نظام الملفات) وأيضاً توفير الجهد وتسهيل عملية إيجاد البيانات واستخراجها سواء للهيئة العامة لسوق المال أو للشركات العاملة في قطاع التأمين. وتقوم الهيئة حالياً على استكمال القاعدة بالتعاون مع مؤسسات التأمين وذلك من أجل خلق بيئة تواصل إلكترونية مرنة وفق أحدث الممارسات العالمية المعمول بها، إضافة لتسهيل انتقال البيانات والمعلومات من وإلى الهيئة.

كلمة القائم بأعمال الرئيس التنفيذي

الزملاء الأعزاء،

ونحن نعيش شهر رمضان المبارك بروحانيته وأثره المنشود في سلوكنا، أجدنا فرصة سانحة لمراجعة موضوع القيم في نفوسنا والمؤسسة، خاصة أن الشركة قامت لتحيي قيمة تكافل المجتمع في مواجهة أقدار مؤسفة.

والقيم سواء كانت على صعيد الفرد أو المؤسسة تنعكس تماما على نهضة هذا الفرد أو هذه المؤسسة، ويقوم كيان الفرد والمؤسسة على مجموعة من القيم مترابطة بعضها ببعض.

”دعوة لنا جميعاً لوقفه
تساؤل: ما هي قيمتي؟“



وقيم العمل هي مجموعة المبادئ والتعاليم والضوابط الأخلاقية والمهنية التي تحدد سلوك الموظف الإداري، وترسم له الطريق السليم الذي يقوده إلى أداء واجبه الوظيفي ودوره في المنظومة الإنتاجية التي ينتمي إليها، وهي إلى جانب ذلك السياج المنيغ الذي يحميه من الخطأ والزلل، ويحول بينه وبين ارتكاب أي عمل يخالف ضميره، أو يتنافى مع مبادئه.

فما هي القيم التي تحتاج إليها المؤسسة أو تحتاج إلى تعزيز وجوده لخلق بيئة عمل صحية وحديقة والحفاظ على جو عمل يضمن التركيز على الإنتاجية والتحسين المستمر في جودة عطاها.

انقل لكم بعضاً من ميراث النبوة في القيم ذات العلاقة بالعمل،

((إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)) .. وهو يحث على الاتقان

((من غشنا فليس منا)).. وهو يحث على النزاهة

((من حسن إسلام المرء تركه ما لا يعنيه)) .. وهو يحث على ضبط
الفضول،

وغيرها الكثير الذي لا يتسع المقام لذكرها ولكن المراد التنويه
عنها فحسب،

وهذه دعوة لنا جميعاً لوقفه تسأول : ما هي قيمتي؟

تحياتي،

أسامة البرواني

القائم بأعمال الرئيس التنفيذي

كما ونرفع أسمى آيات التهاني والتبريكات لمولانا

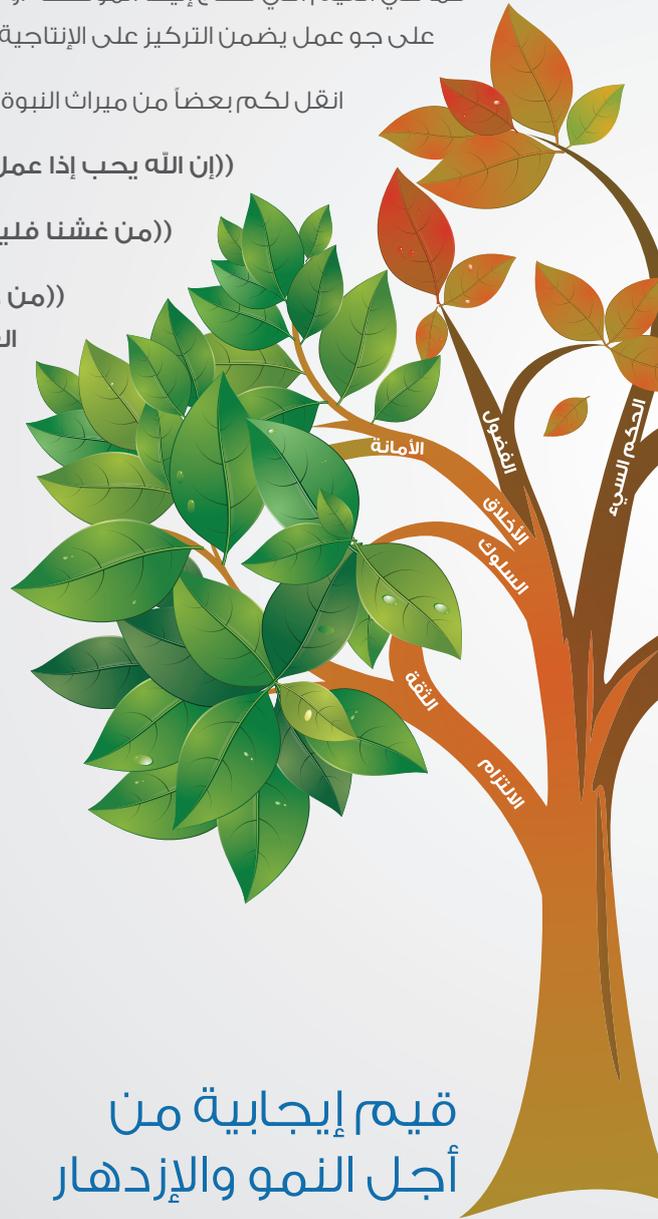
حضرة صاحب الجلالة

السلطان قابوس بن سعيد المعظم

حفظه الله ورعاه والشعب العماني الأبني

بمناسبة العيد الوطني الـ ٤٦ المجيد.

قيم إيجابية من
أجل النمو والإزدهار



كلمة الرئيس التنفيذي للعمليات

الزملاء الأعزاء،

قطاع التأمين وإدارة المخاطر المؤسسية

في عالم الشركات والأعمال، هناك سؤال يتراود دائماً إلى أذهاننا، وهو ما يجعل من مشروع تجاري ما مشروعاً ناجحاً؟ هل هو رأس المال أم إستراتيجية الأعمال المتبناة، أم هو بفضل القوى العاملة أو التقنيات المتبعة في إنجاز الأعمال؟

لطالما رأينا كثيراً من الأمثلة لشركات رسمة قد انهارت بالرغم من اعتمادها لأفضل التقنيات وإملاكها لموارد بشرية هائلة، إلى جانب إتباعها لإستراتيجية أعمال تتلائم

مع أعمالها. فعلى سبيل المثال نجد أن ليمان براذرز قد اكتسب خمس مؤسسات إقراض للرهن العقاري، وقد ساهم ذلك بدايةً في تحقيق نجاح باهر لقطاع الرهن العقاري وتصدر ذلك النجاح العناوين الرئيسية. إلا أن أمراً واحداً لم تضعه ليمان براذرز في الحساب ألا وهو أن اثنين من المقرضين قد منحوا قروضاً دون توثيق متكامل. عندما اندلعت أزمة الرهن العقاري في عام ٢٠٠٧، أصبح خبر سقوط ليمان براذرز واحداً من أكبر الأمثلة على فشل الإستراتيجية المتبعة لسير أعمال شركة ما.

إن الدرس الحقيقي الذي تعلمناه من هذه

” إن الفائدة من وجود نظام لإدارة المخاطر يُساعد شركة التأمين على الموازنة بين إمكانية السيطرة على المخاطر واستراتيجية الشركة “



وتحليل وتقييم ومعالجة المخاطر التي قد تؤثر على المؤسسة.

الخطر هو حدث يمكن أن يؤثر على قدرة الشركة لتحقيق أهدافها، في حين يُعرف مصطلح الضوابط على أنه مجموعة من الأنظمة والعمليات أو التقنيات التي تُعتمد لإدارة المخاطر أو التخفيف منها. ويمكن أن تصنف المخاطر على نطاق واسع إلى مخاطر التأمين والمخاطر الائتمانية ومخاطر السوق والمخاطر التشغيلية. ولقياس هذه المخاطر، يتطلب من الشركة أن تعتمد إطاراً للرقابة الداخلية يمكنها من خلاله تحديد وتصنيف المخاطر والنظر في نسبيتها وأثارها المحتملة. وبذلك ينبغي تطبيق مؤشرات ضوابط رئيسية، وقياس احتمالية حدوث مخاطر وتأثيرها على الشركة.

إن اعتماد خطة لإدارة المخاطر في مؤسسة ما لا يُعطي ضماناً كافياً بعدم تأثرها بالمخاطر، إلا أن خطة إدارة المخاطر المؤسسية تُحسن من عملية مواجهة المخاطر والقدرة على تمييزها والتحكم بالحالات الناشئة عنها، والأهم من ذلك كله أنها تُقلل من الخسائر والأمور التشغيلية غير المتوقعة حدوثها. لذا فإن الفائدة من وجود نظام لإدارة المخاطر يُساعد شركة التأمين على الموازنة بين إمكانية السيطرة على المخاطر واستراتيجية الشركة، فهو بالتالي يربط بين النمو والمخاطر والعوائد.

أجاي سريفاستا

الرئيس التنفيذي للعمليات

الصدمة هو أن هناك مخاطر كامنة في كل عمل تقوم به الشركات، إلا أنه من المهم أن تكون الشركة قادرة على تحديد تلك المخاطر وقياسها وبالتالي التخفيف منها. فهذا هو باختصار مفهوم إدارة المخاطر وبمعنى أوسع "إدارة المخاطر المؤسسية".

غالباً ما يتشابه مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين مع عملها الأساسي المتمثل في التأمين وإدارة المخاطر. حيث يكمن الفرق هنا في أنه عندما تقوم شركة تأمين بتولي مهام التأمين فهي بذلك تُدير مخاطر الآخرين، أما بالنسبة لمفهوم إدارة المخاطر المؤسسية فهي تعني إدارة المخاطر المتعلقة بالشركة.

تاريخياً، يكمن ظهور خطة "إدارة المخاطر المؤسسية" بسبب الكوارث الطبيعية والكوارث التي يفعل الإنسان، إلى جانب وقوع الشركات في أزمات بسبب تسعيرها لأوراق مالية بأقل من قيمتها السوقية أو وضعها لأسعار أقل من تلك التي تحتفظ بها، وكذلك الأزمات المالية. أدت هذه الأحداث "منخفضة الربحية وعالية الخطورة" لوقوع مخاطر منتظمة لقطاع التأمين. وبسبب ذلك فقد ارتأينا أن قطاع التأمين لا يحتاج زيادةً في رأس المال فقط ولكن يحتاج أيضاً إلى نهج أكثر كفاءة وفعالية لإدارة المخاطر، ومن هنا كانت بداية خطة إدارة المخاطر في قطاع التأمين.

إن الهدف من اعتماد خطة لـ "إدارة المخاطر" هو الاستباقية في وضع برامج وعمليات تدعم أهداف الأعمال إلى جانب حماية أصول المؤسسة من الخسارة أو أي ضرر ألا وهي: الموظفين والممتلكات والدخل والسمعة، وذلك بأقل تكلفة ممكنة. وتتطلب خطة إدارة المخاطر في المؤسسة التطوير والمحافظة على تنفيذ عمليات مستمرة تُمكن من تحديد



المدينة تكافل تُشارك في مؤتمر وحلقة نقاش "أخبار التمويل الإسلامي" بسلطنة عمان.

النقاش الحصرية إلى جانب عدد من المنظمين المحليين والعاملين في هذا القطاع وممن يلعبون دوراً رئيسياً في القطاع.

أشار الفاضل أسامة البرواني، القائم بأعمال الرئيس التنفيذي للمدينة تكافل، قائلاً: "يُعتبر المؤتمر من أهم المؤتمرات التي تطرح الرؤى المستقبلية ووجهات النظر حول الفرص والتحديات التي تواجه هذا القطاع. وإنه من الرائع أن تكون المدينة تكافل جزءاً من هذا المنبر باعتبارها من الشركات الرائدة في هذا القطاع، كما أنها فرصة للشركة أن تُشارك بأفكارها وخبراتها وتُعزز أواصر التعاون نحو تطوير خارطة طريق للمستقبل".

”مساهمة شركة المدينة تكافل في تعزيز الوعي بالمنتجات والخدمات بالفعالية، إلى جانب إتاحة الفرصة لتعريف المشاركين بها“

شاركت المدينة تكافل، أول شركة تأمين تكافلي في سلطنة عمان، في مؤتمر وحلقة نقاش "أخبار التمويل الإسلامي" والذي تستضيفه RED money وأخبار التمويل الإسلامي، وهو عبارة عن فعالية لمدة يوم واحد تستهدف كل من المجتمعات المحلية والدولية، وتوفر لهم منصة للتواصل ولتعميق أواصر التعاون والمساعدة في مواصلة تطوير أسواق التمويل الإسلامي في سلطنة عمان.

ساهم إقامة ركن خاص بالمدينة تكافل بالمؤتمر في تعزيز الوعي بالمنتجات والخدمات بالفعالية، إلى جانب إتاحة الفرصة لتعريف المشاركين بالمنتجات والخدمات التي تقدمها المدينة تكافل. وقد تم خلال الجلسات المغلقة مناقشة الفرص المتاحة في السوق العماني لكل من زيادة المال والاستثمار في المجالات المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. كما تم طرح سلسلة من الخطابات الرئيسية، والعروض المرئية، وطلاقات النقاش والدراسات التي سلطت الضوء على المزايا والفرص الحالية المتاحة في السلطنة.

و كان الفاضل / جاوتم داتا من المدينة تكافل ضمن النخبة المشاركة من الخبراء في هذا القطاع، حيث شارك في حلقة

حملة أخرى ناجحة للتأمين الطبي في مزرعة الصفاء



للمجموعة" للحضور، ولاقى ذلك تقديراً كبيراً من قبل
موظفي الصفاء للأغذية.

قام الفاضل رانجانانن شاكرباني، رئيس قسم – إستراتيجيات
العمل والتأمين الطبي والحياة، بتثقيف الحضور حول منتج
التأمين الطبي، وأكد على الخدمات الممتازة ما بعد البيع التي
تقدمها المدينة للتأمين، حيث تم تقديم خدمات الدعم من
قبل الفاضل – بالاكريشنان ناير – مدير فرع صلالة.

قامت المدينة تكافل بتنظيم جولة ترويجية في الحادي
عشر من شهر أبريل ٢٠١٦ في مبنى شركة الصفاء للأغذية
ش.ع.م.ع.

تأسست شركة الصفاء للأغذية ش.ع.م.ع. التي تقع في
ولاية ثمريت، جنوب محافظة ظفار في عام ٢٠٠١، وتعد أكبر
مشروع متكامل للدواجن والتصنيع الغذائي المتكامل
في سلطنة عمان. وتنتج شركة الصفاء سنوياً ٢١ مليون من
الدواجن التي تتغذى على أعلاف طبيعية ١٠٠٪ والمذبوحة يدوياً
وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية. كما تقدم الصفاء للأغذية
مجموعة من الخضروات والفواكه المجمدة، ولب الفواكه
والأغذية البحرية المصنعة المجمدة.

كانت الجلسة تفاعلية وملهمة وهدفت إلى نشر الوعي
بالعلامة التجارية وبمنتجات الشركة لموظفي الصفاء
للأغذية. وقد قام الفاضل أحمد برها، مساعد المدير
بتوضيح السمات البارزة وشرح فوائد منتج "التأمين الطبي



رحلة تقنية المعلومات في المدينة تكافل

في يوليو عام ٢٠٠٦، انضمت إلى شركة المدينة للتأمين لإنشاء وإدارة البنية التحتية لقسم تقنية المعلومات أي ما يقارب ١٠ سنوات. ومنذ ذلك الحين وحتى يومنا هذا، أصبحت التكنولوجيا إحدى العناصر الأساسية التي تُساهم في دعم فريق العمل وتوجيهه وتمكينه وكذلك سير عمل الشركة وعملياتها.

وكتشغيل أولي، قمنا باستخدام الخوادم والتطبيقات المقدمة من البحرين، إلا أن تلك النماذج لم تكن ناجحة بشكل كافٍ للتعامل مع متطلبات عملائنا الفعالة وخدمة التوجه. لقد واجهنا صعوبات في تقديم الوثائق، خدمة العملاء وإنجاز المستندات اللازمة في الوقت المناسب، ولمعالجة الوضع قمنا في عام ٢٠٠٨ بإنشاء مركز خادم قاعدة وتطبيقات خاص بنا في سلطنة عمان.

وقد كانت الإدارة حريصة جداً على بناء شبكة إنترنت فريدة من نوعها للمبيعات والخدمات الفورية. ففي عام ٢٠١٠، أطلقنا تطبيقاً مساعداً يحمل علامة الشركة التجارية ألا وهو "تأمين نت" وتم حينها إصدار وثائق التأمين الفورية في السلطنة.

أدركت الإدارة أهمية التطبيق وتفردته، وجرت العديد من

” بما أن التقنية لا تزال تُشكل
عنصراً هاماً في نجاح المدينة
للتأمين، فسوف تُصبح عاملاً
أساسياً من أجل تمكين مصادر
جديدة للدخل وتحقيق رضا
الموظفين.“



يقومون بتسجيل دخولهم إلى النظام باستخدام معرف الإنترنت الخاص بهم لتسجيل دخولهم من أي مكان وفي أي وقت.

طريقة تفكير مبتكرة لإيجاد حلول جديدة

نحرص على تحقيق مكانة مرموقة بأن نَصَح شركة مولدة للأرباح عوضاً عن تسخير تقنيات باهضة التكاليف لتحقيق نفس الهدف. حيث يُساهم هذا التوجه في مساعدة جميع أقسام الشركة من أجل تحسين الناتج العملي من خلال تمكين استخدام تقنيات مبتكرة للتواصل مع الفئة المستهدفة بطرق جديدة ومثيرة.

الإنجازات

- إصدار وثيقة تأمين المركبات في وقتٍ أقل من الوقت المحدد حوالي ٣ دقائق.
- يمكن للعملاء شراء وثائق التأمين عبر الإنترنت والحصول على الخدمات المقدمة لها في جميع أنحاء السلطنة.
- تقديم المنتجات وإنهاء إجراءات المطالبات بشكل فوري للعملاء من قطاع الأعمال.

الاستثمارات حوله، إلى أن أصبح الآن العلامة التجارية للشركة التي تتضمن مقياساً لتحديد مواصفات المنتج، والتعرفة، وإدارة وثائق التأمين، وتقديم الخدمات، والتبليغ بالمطالبات، ومكتب العمليات المساندة، والبحث، ومتابعة سير العمل، والتحقق الائتماني والتحكم به، وتنفيذ المعاملات عبر الإنترنت، والتنبيهات، وإستخبارات الأعمال أو ذكاء الأعمال، وإدارة الوثائق وغيرها الكثير. ويتسم التطبيق بدمج فوري مع جميع التطبيقات الأخرى مثل التأمين الرئيسي ومركز الاتصالات... إلخ.

في مارس ٢٠١٥، قررت شركة المدينة للتأمين عرض منتجاتها بالتجزئة على نموذج B2C، وقامت بتدشين قنوات عبر الموقع الإلكتروني، تطبيق الهاتف النقال وفروع تفاعلية لتقديم عروض أكثر إبتكاراً. إن النموذج مدمج كلياً مع بوابة الدفع الآمنة.

تتصل جميع الفروع وأكشاك الخدمة مركزياً وتُشكل شبكة الشركة عبر الإنترنت. تُقدم جميع الخدمات وتؤمن بمساعدة اتفاقيات مستوى الخدمة من قبل مقدمي الخدمات. وقد قمنا بإطلاق تطبيق "تأمين نت" خصيصاً للوسطاء الذين



فريق عملنا، قوتنا الدافعة

إن همة الموظفين وعزمهم في إنجاز أعمالهم هو المفتاح وراء كل نجاح. يتكون فريقنا من ثمانية أفراد منسجمين محفزين ذاتياً يتولون جميع تطبيقات الأعمال وشبكة المشاريع.

الوضع الحالي

جرت العديد من المبادرات المبتكرة خلال هذه السنوات والتي ساهمت في:

- تحقيق نمو هائل في المبيعات والتوزيع عبر الإنترنت.
- تقديم خدمات ذات جودة عالية
- ايجاد التوقعات والتحليلات اللازمة
- مع ذلك، إذا نظرنا عن كثب فسوف نجد أنه لا زال هناك مجالاً للمساعدات المبتكرة التي تتطلع إليها الشركة مثل:
- التعامل مع بيئة العمل الديناميكية
- علاقات زبائن محددين
- آلية العمل
- التوفر
- اتخاذ القرارات الدقيقة

• إندماج الأنظمة مع الأطراف الخارجية وتوافقها مع المتطلبات التنظيمية.

• إتاحة لوحات معلومات ذكاء الأعمال ونظم الاكتوارية عبر الإنترنت.

• الخطط والموازنة التقديرية مقابل تطبيقها على أرض الواقع يساهم في سرعة إتخاذ القرارات.

• اتخاذ جميع التدابير اللازمة للتحكم بالمخاطر المادية و تسرب البيانات.. الخ.

• تحول متكامل من التأمين التقليدي إلى التكامل (عام ٢٠١٤) بدون تسجيل أي وقت ضائع للأعمال.

التحديات اليومية

إن الإستحداث سريع النمو للتطبيقات الجديدة ومستمرة التطور للهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية وغيرها من أجهزة تمكين خدمة الواي فاي في مواقع العمل، تعمل على خلق بحر من التغيير في طريقة إنجاز العمل. وبما أن الموظفين يقضون وقتاً كبيراً من يومهم وهم يستخدمون أجهزةهم النقالة لإنجاز كل أمور حياتهم بدءاً من التواصل مع الآخرين ووصولاً إلى دفع فواتيرهم، فإنهم كذلك بحاجة إلى مزاولة أعمالهم عبر نفس تلك الأجهزة وبنفس الحرية الذي يحصلون عليها باستخدامهم لأجهزة الكمبيوتر أو أجهزة الكمبيوتر المحمولة التي تسمح بها الشركة.



تجري تحسينات مستمرة للعمليات التجارية المختلفة التي تستهدف إنجاز الأعمال حسب الخطة ووضعها موضع التنفيذ والإنتاج. وتعتبر عملية تطوير التطبيق الأساسي التي هي في طور التنفيذ لتحقيق "إنجاز هائل"، و"إكمال المهمة في الوقت المناسب" دون تسجيل وقت ضائع" من الأهداف الرئيسية.

خط مستقبلي

ستكون آلية التنفيذ باستخدام الذكاء الاصطناعي المُغير لقواعد اللعبة من حيث كفاءة العملية في عالم الأعمال وخاصة لقطاع التأمين. فلم يعد أمراً غريباً أن ترى وكيل تأمين ألي يقوم بمساعدتك لملء استمارات العروض، أو تذكيرك بتجديد الاستثمارات والعناية بإجراءات مطالباتك، بنفس الطريقة التي يقوم بها وكيل تأمين بشري.

بما أن التقنية لا تزال تُشكل عنصراً هاماً في نجاح المدينة للتأمين، فسوف تُصبح عاملاً أساسياً من أجل تمكين مصادر جديدة للدخل وتحقيق رضا الموظفين.

جيريش جوبيناث

مدير أول – قسم تقنية المعلومات



المدينة تكافل تُدشن فرعين جديدين للتواصل مع عملائها

البوابة رقم ٤، تم تجهيز كلا الفرعين لمساعدة العملاء وتوجيههم لاختيار التغطية التأمينية الأنسب والتعرف على عروض المنتجات المختلفة، ويُعتبر توسيع شبكة المدينة تكافل جزءاً من خطة عملها لتتواجد حيث يتواجد عملائها.

تسعى المدينة تكافل باستمرار إلى توسيع محفظة منتجاتها وخدماتها وإيجاد طرق جديدة ومميزة للتواصل مع عملائها. لذا قامت بافتتاح فرعين جديدين الأول في الممشى (الموج) ويقع في الدور الأول بالقرب من سبينس، والفرع الثاني في بانوراما مول في الدور الأرضي بمدخل



رانجانانن شاكرباني

رئيس قسم – إستراتيجيات العمل
والتأمين الطبي والحياة

إنه لمن دواعي سروري أن أعتنم هذه الفرصة للتحدث مع أسرة المدينة تكافل عبر هذه النشرة والمشاركة ببعض من خبراتي في الشركة. إنني أؤمن إيماناً راسخاً أن كل تجربة سواء كانت جيدة أو سيئة تُعد تجربة قيّمة تُعلمنا دروساً، وأعتز بالتجربة الرائعة التي احظى بها كوني جزءاً من المدينة تكافل.

انضمت إلى الشركة عام ٢٠٠٧، حيث بدأنا حينها عملياتنا. ولم يكن من السهل أبداً الدخول في ساحة مليئة بشركات تأمين مرموقة ومنافسة. إلا أننا وبالرغم من ذلك تمكنا من النهوض بشركتنا حتى في الأوقات العصيبة التي واجهت القطاع وذلك بالتكيف مع أوضاع السوق، وبتوجيه إستراتيجيتنا نحو مسيرة تقدمنا وازدهارنا.

تمثلت بدائتي في الشركة كرئيس للمبيعات، كما توليت مسؤولية إدارة قسم الحياة والتأمين الطبي لتوجيه مسار الشركة بأن تصبح واحدة من أكبر الشركات الرائدة في مجالها. وقد كنت جزءاً من فريق العمل الذي قام بصياغة جميع عمليات وإجراءات قسم الحياة والتأمين الطبي بالشركة والتي أصبحت معياراً لهذه الصناعة.

دون أدنى شك أقر بأن المدينة هي واحدة من الشركات القليلة في البلاد التي تتمتع بإدارة ذات خبرة وبعملات احترافية. فمن خلال تبني أفضل الممارسات في السوق من جميع أنحاء العالم، وتوظيف أفضل الموارد، إلى جانب التمتع بسجل حافل بالإنجازات في مجال التأمين، تُعتبر المدينة قوة هائلة يُحسب لها حساب وتوضع في الاعتبار عندما يتعلق الأمر بأعمال التأمين في البلاد.

من أجل توفير مستويات الخدمة المثلى للإكتتاب والمطالبات، قمنا بالتعامل مع أكثر شركات إعادة التأمين المرموقة في السوق العالمي، وذلك بدوره ساهم في تمكيننا لتقديم خدماتنا بكفاءة عالية. كما أن الدعم الذي توفره لنا شركات إعادة التأمين تمنحنا وعملائنا الحماية من أي كوارث غير متوقعة.

أتوقع للمدينة تكافل الوصول إلى آفاق جديدة والإستمرار في رفع معايير مستوى الخدمات للشركة ولنظرائها في قطاع التأمين. وسنواصل نشاطنا القوي في إنجاز عملياتنا وفي تقديم حلول تأمينية مبتكرة لعملائنا الأوفياء. إن تميزنا هو نتاج السعي الدائم بأن نُصبح الأفضل، و أؤكد لكم أننا سنعمل جاهدين للتحقق ذلك.

شكراً لكم جميعاً

قصة موظف

الطريق إلى النجاح

قاسم علي خلفان الغافري



بعد قطاع التأمين من القطاعات الحيوية والواسعة بما تحتويه مجالاته المتعددة، فقد أظهر قطاع التأمين في سلطنة عمان نمواً ملحوظاً خلال السنوات الماضية. ويعد مجال التأمين من المجالات المتصدرة في سوق العمل حيث أن الفرصة متاحة لكل شخص شغوف للعمل بهذا القطاع لضمان مستقبل مشرق ومتميز.

ومن هنا حرص الغاضل / قاسم علي خلفان الغافري على تطوير قدراته و توسيع خبراته في وقت مبكر، وعمل من خلالها على تنويع مهاراته منذ بداية مسيرته المهنية. حيث بدأ قاسم العمل في مجال التأمين في عام ٢٠٠٩ في وظيفة كاتب تأمين، ثم إلتحق في العديد من الدورات التدريبية التي تخدم مجال عمله، وتصل مهاراته، حيث تمكن من الحصول على شهادة الزمالة المهنية في التأمين. كما عمل على تحديد أهدافه المستقبلية ليضعها نصب عينيه حتى أصبحت الآن واقع، وها هو اليوم أصبح أحد مدراء الفروع الجديرين بالثقة، حيث نجح في مجال التسويق والإدارة في منصبه الجديد.

ويعول قاسم الفضل إلى زملائه ومسؤوليه في العمل، إلى وصوله لهذه المرحلة المتقدمة في مجال العمل وذلك من خلال دعمهم وتشجيعهم الدائم له.