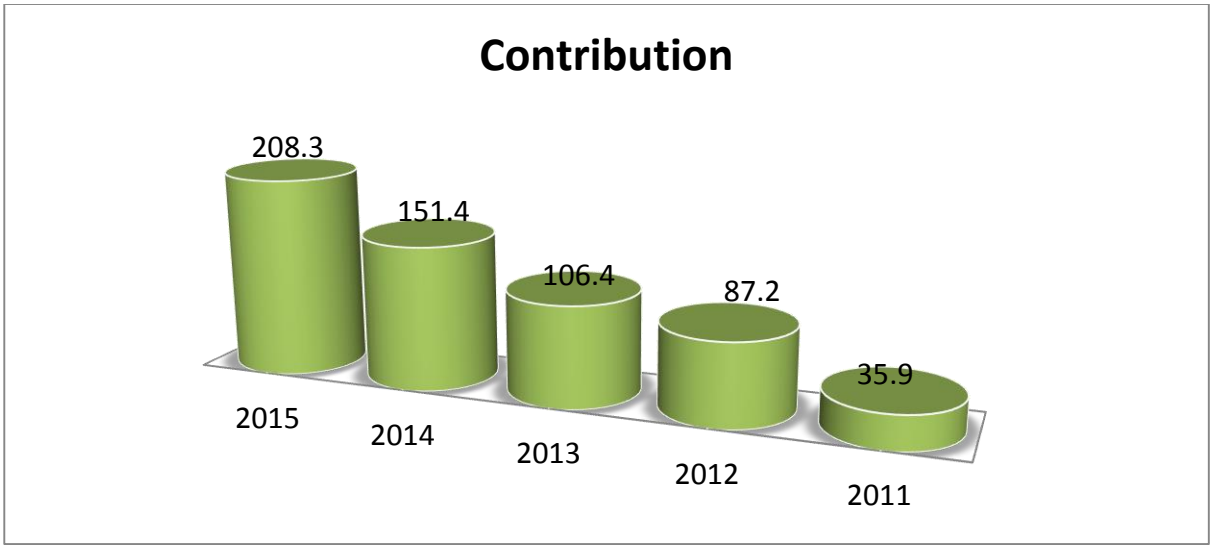
دار التكافل – الانجازات الهامة وخطة 2016

تأسست **دار التكافل** في عام 2008 ، وأصبحت اسما يحسب حسابه في سوق التكافل/ التأمين في الإمارات العربية المتحدة خلال فترة وجيزة من الزمن. فمن خلال عروض منتجاتها المبتكرة وخدمتها التي لا تضاهى ، طبعت دار التكافل اسمها في أذهان جمهور قطاع التأمين في الدولة. إلا أنه لأسباب تاريخية ، تكبدت الشركة خسائر في السنوات الآولى من عمرها ، ومع أن الشركة كانت تنمو عاما بعد آخر ، لم ينعكس ذلك في القدرة المالية للشركة. في الواقع، وبتاريخ 2016/03/31 تجاوزت الخسائر التراكمية للشركة 50% من رأسمالها المصدر مما أدى إلى ظهور بعض المخاوف حول جميع أرباع السنة .وإذا ما عدنا إلى الخلف ، حققت دار التكافل أرباحا في عام 2013(850 ألف درهم إماراتي) وكذلك في عام 2014 (4.6 مليون درهم إماراتي) ، لكن لسوء الحظ لم يتواصل نفس التوجه في عام 2015، حيث بدأت بعض الشركات الجديدة التي تم الاستحواذ عليها حوالي نهاية عام 2014 وفي عام 2015 بتكبد الخسائر ، مما جعل نتائج عام 2015 والربع الأول من عام 2016 تنتهي باللون الأحمر (أي بالخسارة).

نحاول في هذه المذكرة أن نحلل بإيجاز أدائنا في الفترة الماضية ، وبعدئذ سنقدم نظرة سريعة إلى المستقبل.

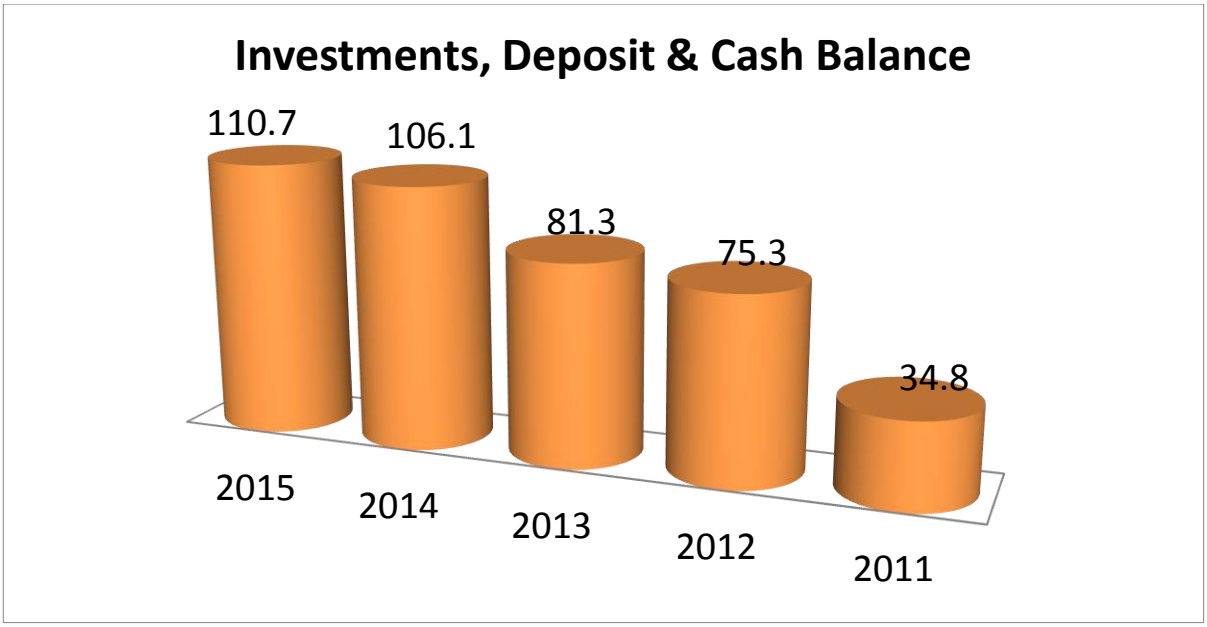
أ. الأداء خلال الفترة الماضية :

الخط العلوي المتنامي :
لقد ارتفعت مساهمتنا الإجمالية المدونة بمعدل نمو سنوي مركب قدره 42% خلال السنوات الخمس الماضية ، حيث بلغ نمو المساهمات في عام 2015 لوحدها 38% ، مما يعتبر إنجازا كبيرا مقارنة بسوق التأمين وقطاع التكافل تحديدا في الإمارات العربية المتحدة.



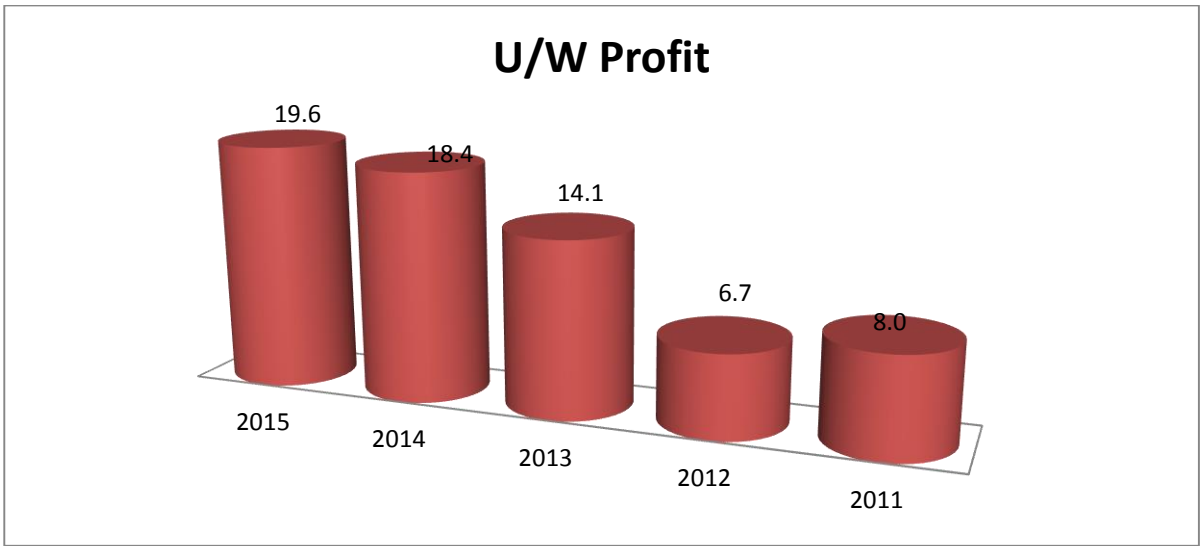
وضع السيولة والاستثمار :

لقد تحسن وضع السيولة في الشركة بشكل ملحوظ خلال السنوات القليلة الماضية. فإذا نظرنا إلى الفترة من عام 2011 حتى عام 2015 نجد ان إجمالي الاستثمارات والنقد والودائع قد تضاعف ثلاث مرات تقريبا، كما انه من الجدير بالذكر القول أن نوعية استثماراتنا وتخصيص أصولنا قد تحسن بدرجة كبيرة.



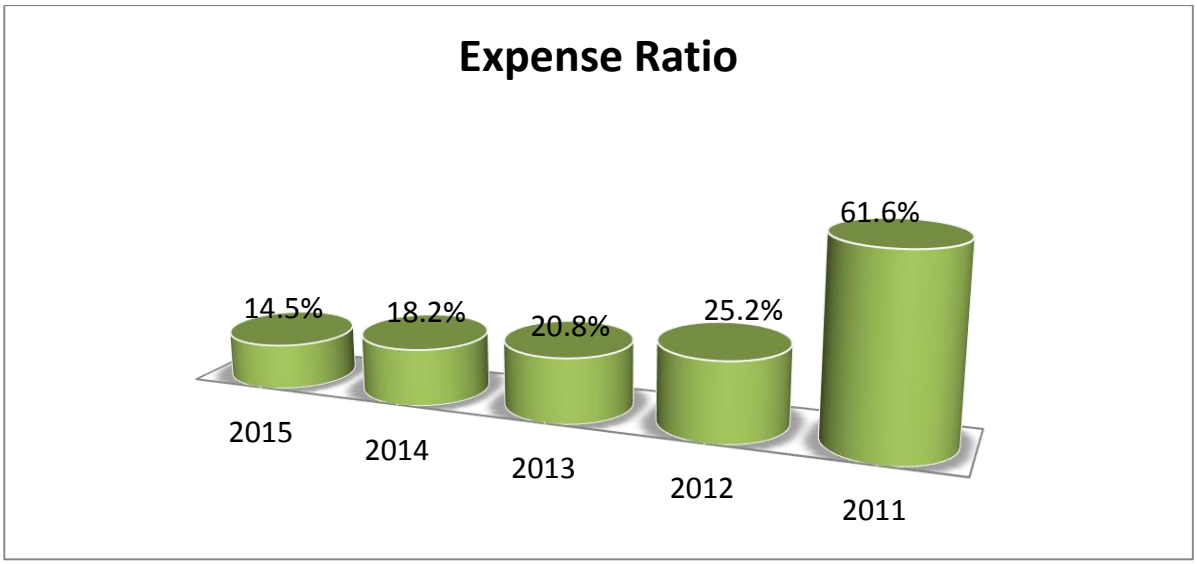
نتائج تغطية الأكتتاب

لقد أرتفعت أرباح الاكتتاب لدينا (قبل فرض رسوم الوكالة) بشكل مستمر على مدى السنين ، وكان الهدف تحقيق نسبة تشغيل مشترك صحية لغرض تحقيق فائض في حساب المشاركين.



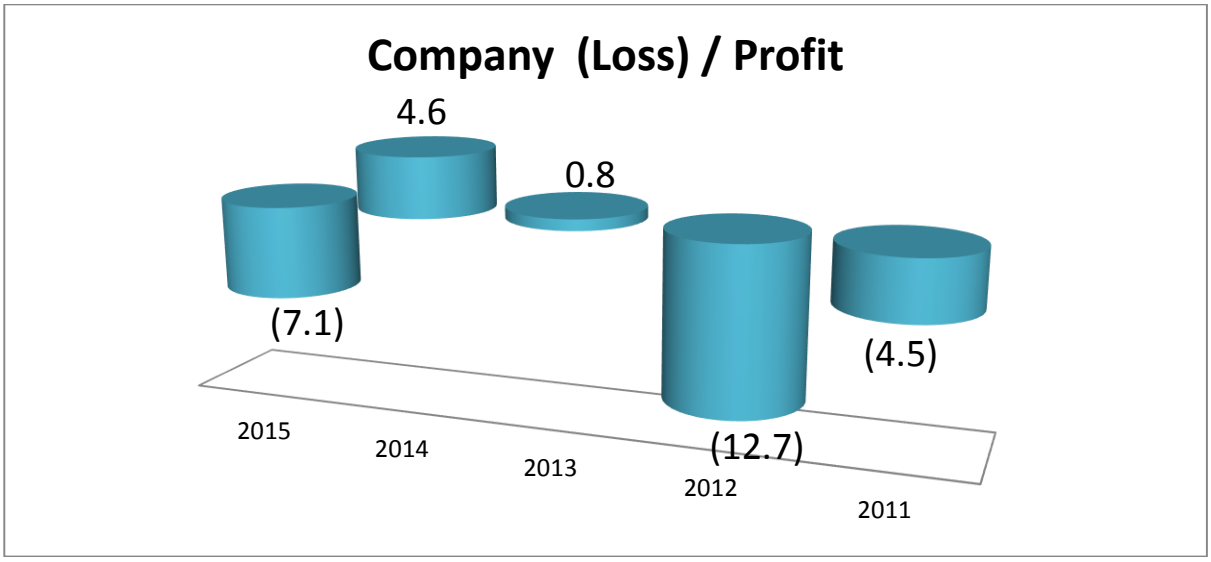
نسبة المصروفات

لقد شهدت نسبة المصروفات (المصروفات العامة والإدارية كنسبة من إجمالي المساهمة) أدنى مستوى لها في عام 2015 من بين السنوات الخمس الماضية ، حيث بلغت 14.5%. ونحن ما زلنا ملتزمون بضبط المصروفات كوسيلة لتحقيق كفاءة تشغيلية والتوصل إلى نتائج أفضل.



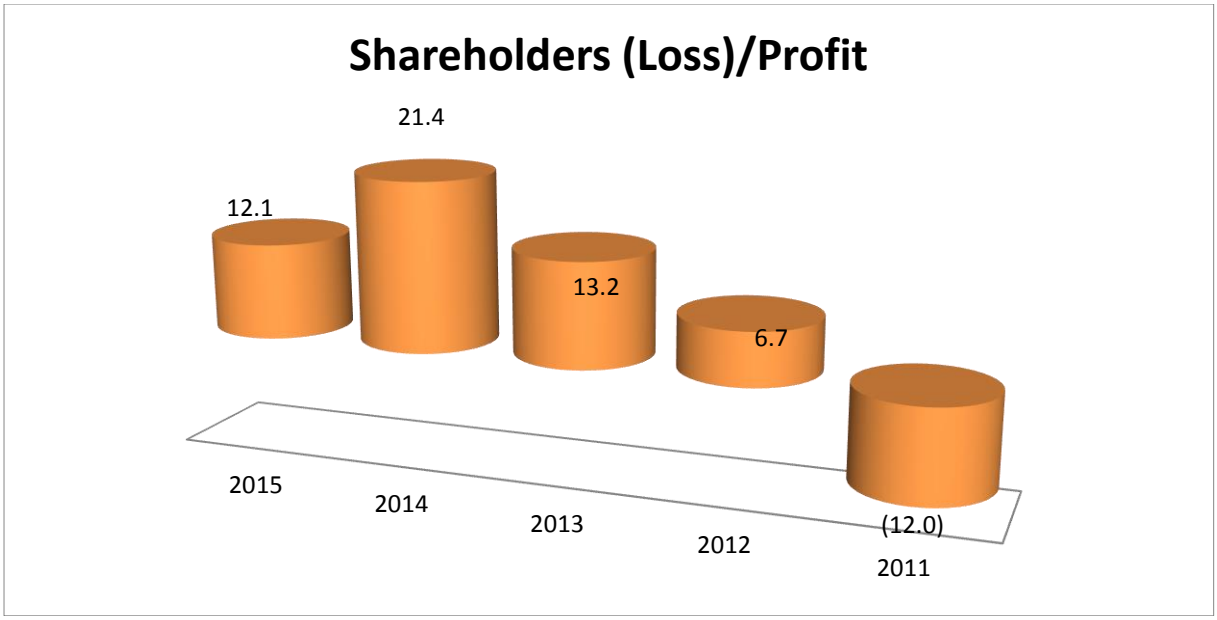
الربح (الخسارة) الكلية للشركة

من بين السنوات الخمس الماضية هناك سنتان هما 2013 و2014 حققت خلالهما الشركة أرباحا ، إلا انها لم تتمكن من مواصلة نهجها الربحي في عام 2015. لقد قمنا بتحليل أسباب هذا التراجع واتخذنا التدابير اللازمة لاحتواء الخسائر وجعل الشركة تعيد تحقيق الأرباح في نهاية هذه السنة.



أرباح المساهم

يظهر حساب المساهم باستمرار نتائج جيدة على مدار السنين ، وقد تحسن كل من عنصري رسوم الوكالة والدخل الاستثماري. وتلعب الإدارة الجيدة للمصروفات دورا بارزا في تحسين نتائج المساهم.



إعادة التكافل / إعادة التأمين

يتواصل دعم اتفاقيات إعادة التكافل / إعادة التأمين الخاصة بنا ، في الأغلبية بسندات فئة A مثل GIC RE (فرع التكافل) ، هانوفر لإعادة التكافل ، سكور SCOR لإعادة التكافل ، R+V & Trust Re ، أفريقيا لإعادة التكافل Africa Re ، ميونيخ الصحية ، ونقابات سيريوس وكيلن. مما يعتبر شهادة على الثقة التي تمنحها شركات إعادة التأمين العالمية الكبرى لشركة دار التكافل ، ولإدارتها وقدرات الاكتتاب الحكيمة التي تتمتع بها في الأعمال المتنازل عنها إلى الاتفاقيات. لقد ارتفعت حدود الاتفاقيات على بعض الفئات كالعقارات والهندسة بنسبة 20%، أي إلى 120 مليون درهم إماراتي ، وتلك الحدود لم تحظ بها حتى العديد من الشركات التي دخلت السوق قبلنا، مما يؤكد الثقة التي يوليها لنا مشغلو إعادة التأمين / إعادة التكافل.

ب. التوقعات والخطط المستقبلية

ميزانيات عام 2016

في عام 2016 تسعى الشركة لتحقيق نمو مساهمة بنسبة 22% من 208 مليون إلى 254 مليون، وسيكون من السهل تحقيق ذلك نظرا للظروف الحالية السائدة في السوق. وكما تشاهدون من عرض الميزانية ، فأننا نخطط لإظهار ربح هامشي قدره 400 ألف درهم إماراتي في عام 2016.

من المخطط أن يتم تخفيض مساهمة أعمال السيارات وزيادة مساهمة الأعمال العامة ليكون لدينا خلطة مربحة مع تدابير صارمة لضبط المصروفات.

مراجعة الحسابات التأمينية (الأكتوارية) وخطة العمل

حوالي نهاية عام 2015 قمنا بتكليف السادة ميليمان بإجراء دراسة محاسبة تأمينية (أكتوارية) حول أداء شركة دار التكافل ، حيث قاموا بإجراء تقييم مفصل وتقديم خطة عمل لخمس سنوات، كما قاموا بتفحص أعمالنا من وجهة نظر مالية وأكتوارية للتعرف على المجالات الرئيسية للتحديات واقتراح التوصيات لتحسين الأداء. وقد اشتمل ذلك على تدابير لضمان وضع آليات صارمة تعمل على تجنب

جذب الأعمال الخاسرة وأساليب موائمة الاكتتاب واختيار المخاطر المتبعة مع نسب الخسارة المستهدفة في خطة العمل لجميع خطوط الأعمال. وقد تم وضع توصيات شركة ميليمان قيد الممارسة وبدأت نتائجها الايجابية بالظهور.

ج. مبادرات / أنجازات أخرى

وضعية شركة التأمين المفضلة لدى هيئة الصحة في دبي – حظيت شركة دار التكافل بوضعية شركة التأمين المفضلة لدى هيئة الصحة في دبي في عام 2015 ، مما يعد اعترافا بقدراتها وشهادة على المستويات الممتازة لخدماتها.

الاحتياطي التأميني (الأكتواري)- طبقا لما نص عليه نظام هيئة التأمين الجديد ، قمنا بحساب الاحتياطات الفنية بالكامل طبقا للأنظمة وقمنا بتعديل دفاتر الحسابات كليا بما يتوافق مع الاحتياطات الأكتوارية المحسوبة.

منتج المشاريع الصغيرة والمتوسطة الجديد :لقد قمنا بتقديم منتج فريد من نوعه في سوق التكافل المحلي " **حماية** " ، وهو حل تأميني للمشاريع الصغيرة والمتوسطة مفصل خصيصا لستة فئات مختلفة هي : المدارس ، ورش صيانة السيارات ، صالونات التجميل ، المكاتب ، المطاعم ومحلات التجزئة. نظرا للإعتراف بالأهمية المتزايدة للشركات الصغيرة والمتوسطة في الدولة ، بدأت هذه المنتجات المكتتبة مسبقا بإحداث الحركة في السوق.

تطبيق الهاتف المتحرك (الموبايل): لجعل اتصال عملائنا بنا أكثر سهولة وسرعة ، وضعنا استثمارا كبيرا في تقنية جديدة لتطوير تطبيق موبايل متكامل ، يتوفر على أجهزة الهواتف الذكية العاملة على كلا نظامي أندرويد و أي أو إس iOS ، حيث تستخدم تقنية الموبايل للمساعدة في تقديم حلول عملية للأجهزة المتحركة ، بما في ذلك إصدار وثائق (بوالص) التأمين ، الابلاغ عن المطالبات ومعالجة الأمور الأخرى المتصلة بخدمات العملاء.

مركز الاتصال: يعتبر إحداث مركز اتصال متكامل خطوة أخرى في تحقيق الهدف النهائي لدار التكافل المتمثل بالاتصال معها على مدار الساعة 7 × 24 ، حيث يستطيع مركز الاتصال المجهز بأحدث التقنيات تلقي المكالمات الداخلية والخارجية والرد على استفسارات العملاء وشركاء العمل.

البوابة الالكترونية – لقد تم مؤخرا إضافة دار التكافل إلى " تريدشيلد " وهي منصة تأمين الشحن على الأنترنت مباشرة معدة من قبل تجارة دبي ، وهي مؤسسة هامة مقرها دبي تعمل لتسهيل التجارة عبر الحدود . تعتبر منصة " تريدشيلد " وسيلة سهلة الاستخدام وتعرض تكاملا مباشرا للتأمين البحري والشحن ، حيث يمكن الحصول على عروض الآسعار خلال بضع دقائق على الموقع الالكتروني ، إذ يستطيع العملاء مقارنة البوالص والأسعار والشروط قبل اختيار البوليصة المطلوبة ، كما يقومون باستكمال عملية شراء التامين على الانترنت من البداية إلى النهاية بما في ذلك تسديد الدفعات باستخدام " **رسوم**".

إدارة المطالبات : في سبيل تحقيق كفاءة تشغيلية وتحسين النتائج ، اتخذت إدارة المطالبات عددا من الإجراءات ، بما في ذلك تزويد الإدارة بمدير مطالبات جديد يتمتع بخبرة جيدة، ويتم حاليا إجراء مناقشات / مفاوضات متواصلة مع ورش صيانة السيارات ووكالات السيارات للحصول على أكبر الخصومات على قطع الغيار وأجور الأيدي العاملة، كما أن نظام بيع الحطام قد تم تجديده بإدخال شركات مزادات الحطام مما أدى إلى الحصول على دخل أعلى بكثير نتيجة بيع حطام السيارات. وقد تم التحقيق في المطالبات المشكوك بها بمساعدة خبراء معتمدين وإجراء المناقشات / التواصل المنتظم مع المستشارين القانونيين حول اوضاع قضايا المطالبات في المحاكم.

د. الخاتمة :

تهدف الشركة إلى النمو بما يتمشى مع نمو السوق وإن يكون التركيز على التأمين الطبي والسيارات ، ونظرا للمنافسة الشرسة وعدم وجود نظام للتسعير في السوق ، تظل الحدود الدنيا لهذين المجالين تنافسية مما يمنع الشركة من تحقيق هوامش ربح صحية. على كل حال ، فأننا نحن ، في دار التكافل ، مصممون على تحول الشركة من خلال استراتيجية محددة تتضمن المراقبة المستمرة للخسائر والتخلص من تلك الخسارة عن طريق إجراء الحسابات وتقوية وظائف الاكتتاب والمطالبات ، زيادة المحافظ غير المتعلقة بتأمين السيارات والتأمين الطبي، وضخ رأسمال إضافي التزاما بالأنظمة. ونود أن ننوه بالالتزام الذي يظهره مساهمنا الرئيسي ، السادة شركة الموارد الذين منحونا دعمهم الكامل طيلة الفترة الماضية.

يتمثل الهدف الرئيسي المباشر للشركة في العمل باتجاه تحقيق الربح في عام 2016 وما بعده. وإننا نضع الخطط لتقليص الخسائر والمصروفات ، وكما هو مبين في خطة العمل المرفقة ، نتوقع أن نتحول إلى شركة رابحة ، ولو جزئيا ، في نهاية عام 2016.

000 AED **PROFIT AND LOSS STATEMENT** ***Attributable to Participants*** **Underwriting Income**	Projected **2016**	Projected **2017**	Projected **2018**	Projected **2019**
Gross Written Premium	254,410	287,617	325,507	368,799
Movement in Unearned Contributions	(22,193)	(18,716)	(20,766)	(23,450)
Takaful Contribution Revenue	**232,216**	**268,900**	**304,741**	**345,349**
Retakaful share of contributions	(119,403)	(126,507)	(142,678)	(161,181)
Movement in unearned Retakaful Contributions	15,481	4,351	8,476	9,450
Net retakful contributions	**(103,922)**	**(122,156)**	**(134,202)**	**(151,731)**
Net Takaful Revenue	**128,295**	**146,744**	**170,539**	**193,618**
Policy and other Fee	1,208	1,286	1,499	1,748
Discount Received on Retakaful Contribution	15,721	16,560	18,581	21,316
Total Underwriting Income	**145,223**	**164,591**	**190,619**	**216,682**
Underwriting Expenses				
Claims Incurred	(169,106)	(182,309)	(200,851)	(226,612)
Reinsurance share in Claims Incurred	72,778	80,337	86,194	96,732
Net Claims Incurred	**(96,328)**	**(101,972)**	**(114,657)**	**(129,880)**
Policy Acquisition Cost	(23,946)	(25,307)	(25,914)	(27,846)
Excess of Loss Retakaful	(2,830)	(3,293)	(3,833)	(4,465)
Other Underwriting Expenses- IA Fees	(1,138)	(1,291)	(1,466)	(1,666)
Total Underwriting Expenses	**(124,242)**	**(131,863)**	**(145,869)**	**(163,857)**
Net Underwriting Income	**20,981**	**32,729**	**44,750**	**52,825**
Wakala Fees	(41,819)	(42,666)	(43,322)	(49,545)
Provision for Unearned Wakala Fee	-	-	-	-
Expenses Allocated to Participants	**(2,652)**	**(3,148)**	**(3,562)**	**(4,036)**

Net Income (Deficit) from Takaful Operations	**(23,490)**	**(13,085)**	**(2,134)**	**(757)**
Investment income	40	24	25	26
Mudarib's Fee	(20)	(12)	(12)	(13)
Other Income	2,000	2,000	2,000	2,000
Deficit for the year Attributable to Participants	(21,470)	(11,073)	(122)	1,256

Attributable to Shareholders	Projected **2016**	Projected **2017**	Projected **2018**	Projected **2019**
Income				
Wakala Fee from Participant Fund	41,819	42,666	43,322	49,545
Mudarib's Fee	20	12	12	13
Investment Income	7,403	6,918	7,239	8,507
Total Income to Shareholder Fund	**49,242**	**49,596**	**50,573**	**58,065**
	12%	12%	12%	12%
Expenses				
General and Administration Expenses	**(27,380)**	**(32,501)**	**(36,783)**	**(41,675)**
Profit for the year before Qard Hassan	21,862	17,095	13,790	16,390
Provision against Qard Hassan to participants	(21,470)	(11,073)	(122)	1,256
Profit for the year attributable to Shareholders'	392	6,022	13,668	17,646