

WARBA INSURANCE
وربة للتأمين



ANNUAL REPORT
2012

التقرير السنوي ٢٠١٢

الفهرس

لائحة بفروع الشركة	٢
الإدارة العامة التنفيذية	٣
رؤية الشركة	٤
رسالة الشركة	
أهداف الشركة	
مجلس الإدارة كما في ٢٠١٢/١٢/٣١	٥
تقرير مجلس الإدارة	٦

أولاً: الملخص التنفيذي

ثانياً: ملحة عن أعمال الشركة

أ_ عمليات التأمين

ملحة عامة

أهم الإنجازات

التأمين البحري والطيران

التأمين الحريق

التأمين الحوادث العامة

تأمين الحياة

ب_ عمليات مساندة

الموارد البشرية

الخدمات القانونية

إعتمادات الجودة

تقنية المعلومات

التسويق

ثالثاً: البيانات المالية الموحدة وتقرير مدقق الحسابات



الشيخ / نواف الأحمد الجابر الصباح
حضرة صاحب السمو ولي العهد الأمين



الشيخ / صباح الأحمد الجابر الصباح
حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى

لائحة بفرع الشركة

الفرع الرئيسي:

شرق - ١٤ شارع أحمد الجابر - برج وربة للتأمين
هـ: ١٨٠٨١٨١
ف:
ب: hq@warbaonline.com

فرع شرق:

ش. أحمد الجابر - برج عماد التجاري - الدور الأرضي
هـ: ٢٢٩١٤٥٤٥ / ١٨٠٨١٨١
ف: ٢٢٩١٤٥٤١
ب: sharq@warbaonline.com

فرع حولي

ش. تونس - مجمع المدار للاستثمار - عمارة ٣ - الميزانين - مكتب ٢+١
هـ: ٢٢٦٥٥٠٨٤ / ١٨٠٨١٨١
ف: ٢٢٦٥٥٠٧٢
ب: hawally@warbaonline.com

فرع الفاحيل

ش. مكة - مجمع العنود - الدور الثاني - مكتب ٢٢٢
هـ: ٢٣٩١٢٩٩ / ١٨٠٨١٨١
ف: ٢٣٩٢٩٣٨٢
ب: fahaheel@warbaonline.com

فرع القرين

غرب أبو فطيرة - مجمع أسواق القرين - مجمع ٤ - الدور الأرضي، مبنى ٢٩، مكتب ٩
هـ: ٢٥٤٧٠٠٩١ / ١٨٠٨١٨١
ف: ٢٥٤٧٠٠٩٣
ب: qurain@warbaonline.com

فرع الفروانية

ش. حبيب مناور - مجمع الملتقى - الميزانين، مكتب ١
هـ: ٢٢٩١٤٦١٠ / ١٨٠٨١٨١
ف: ٢٥٤٧٠٠٩٣
ب: farwaniya@warbaonline.com

رؤية واحدة - هوية واحدة

في مطلع عام ٢٠١٢ م بدأت شركة وربة للتأمين وبطريقة ممنهجة تم التخطيط لها بعناية فائقة عملية إطلاق الهوية المؤسسية الجديدة في السوق الكويتي، وقد نالت الهوية الجديدة إعجاب كافة المتعاملين مع شركة وربة للتأمين، ووجدت ترحيبا واسعا من كافة الأسواق الاقليمية، بصورة أكدت المكانة المرموقة التي يتمتع بها اسم وربة للتأمين، ومدى التميز الذي تتمتع به كمؤسسة تأمين تعمل في مختلف الأسواق لها فلسفتها المتميزة وثقافة مؤسسية تجعلها دوما في طليعة المؤسسات المالية الكويتية العاملة على مستوى العالم.

إن الهوية الموحدة لشركة وربة للتأمين نابعة من نظرتنا الى عمقنا وإنعكاساً لإمتدادنا، فخلق التناغم بين قيم صناعة التأمين و قيم المجتمع الكويتي لتصبح هويتنا « صدى لقيمنا» وهي ليست مجرد تغيير تجميلي في شكل الشعار أو مجرد الوان متناسقة، ولكنها محاولة لربط البعد الفلسفي الذي تقوم عليه الخدمات التأمينية ممثلا في قاعدة المشاركة في التغطية وقت الحاجة وفي توفير العائد الآمن على حد سواء وتقديم الهوية الجديدة وما تمثله بشكل عصري، إننا ننظر إلى عملية تدشين الهوية الجديدة باعتبارها اللبنة الأساسية في طريق العمل من خلال رؤية واحدة موحدة وفي إطار من التعاون والشراكة البناءة بين كافة مكونات المجتمع.

لقد عززت الهوية الجديدة جهد الشركة لتقديم الأولوية لقيمها وطموحاتها ورفعها إلى ما هو أكثر من مجرد بلوغ زيادة في حجم الشركة أو مجموعة المنتجات أو سرعة التسليم، وبدلا من ذلك، فإننا نعتقد بأننا ومن خلال بناء علاقاتنا مع عملائنا على أساس روح الشراكة الحقيقية، فإن نماءنا جميعا سيكون النتيجة الطبيعية لشراكتنا.

انطلاقاً من واقع قيمة التأمين في النشاط الاقتصادي وأهمية الدور الذي يؤديه في حماية المصالح الأفراد والمؤسسات، ولأننا من العاملين في هذا المجال، فإننا ندرك جسامة المسؤولية الملقاة على عاتقنا، بإعتبارنا قائمين على مصالح عملائنا بتوفير الحماية التأمينية المناسبة، ولكي نكون جديرين بهذه المسؤولية، فإننا نسترشد بقيمنا التي جبلنا عليها، ونجعل منها النبراس الذي يبين لنا كيفية المساهمة في نجاحات عملائنا، والمساهمة بالتالي في نماء عائلاتهم وأعمالهم بل ونماء ورخاء المجتمع ككل، إن الشراكة تعني أن نجاحنا ونجاح عملائنا أمران متلازمان كتشابك مصالحنا المشتركة، والجهد الذي يبذله الطرفان يجني ثماره الطرفان.

رؤية رسالة أهداف

رؤية الشركة

استمرار التحفظ تجاه المخاطر والعوائد من خلال اتباع سياسة حذرة لاكتساب المخاطر، والإستمرار في نفس التوجه المحافظ تجاه استثمار عائدات أقساط التأمين.

استغلال الحلول التقنية المالية لدعم أولويات المعلومات المستخدمة في العمل من خلال تحسين كفاءة أدائها والاستفادة من إمكانيات استخراج التقارير من تطبيقات الأعمال المستخدمة على نطاق واسع بالشركة والتي تؤدي إلى تدعيم قدرات العمل.

الدفع لأداء متميز في بيئة العمليات بالشركة من خلال بناء إدارة فاعلة للمخاطر والعمليات التشغيلية، وتطوير بيئة الامتثال للرقابة الداخلية وتحسين إدارة التكاليف داخل الشركة من خلال التركيز المستمر والحفاظ على استمرار الرقابة المسبقة على التكاليف.

تعزيز التركيز على إحتياجات العملاء زيادة المعرفة ومتطلباتهم من خلال الرصد المتواصل لمستوى رضاهم، والتركيز على معدلات الاحتفاظ بهم وتكرار واستدامة العمل من العملاء الحاليين.

وضع نظام متفوق للموارد البشرية لضمان تعزيز فاعلية الموظفين.

- إن الرؤية التي تعمل وربة للتأمين على تنفيذها تشمل صياغة وتنفيذ سياسات فعالة، وتوفير حلول مبتكرة في مجال التأمين تناسب جميع العملاء و تتجاوز توقعاتهم مع الحفاظ على سياسة اكتساب حذرة.

رسالة الشركة

أن نقدم حلول تأمينية و إدارة فعالة للمخاطر تحقق الحاجات المتنامية للعملاء.

أهداف الشركة

- الاحتفاظ بمكانة رائدة في قطاع التأمين في الكويت من خلال الاستمرار في الحفاظ على النمو القوي لأقساط التأمين في المحافظ المختلفة، وتوسيع حجم سوق التأمين من خلال الحملات التسويقية المتخصصة لكل أنواع التأمين كمفهوم - وللشركة كموفر لحلول وخدمات التأمين من خلال إنشاء ثقافة الابتكار داخل المؤسسة، وأخيرا جذب والاحتفاظ ورفع مستوى المهارات الأساسية للعاملين لدعم نمو الأعمال.
- الاستفادة من كفاءة نموذج التشغيل الحالي من خلال الاستمرار في هيكلة المنتجات القائمة على الاكتتاب، حيث يتم تنظيم المطالبات ضمن فئات مختلفة من التأمين، والحفاظ على مفهوم مركز الربح لكل قطاع، حيث أن لكل قطاع محفظة أهداف قائمة على الربحية.

مجلس الإدارة كما في ٣١ / ١٢ / ٢٠١٢



السيد/ حمد محمد عبدالعزيز الزمان
عضو



السيد/ توفيق شملان البحر
العضو المنتدب



الشيخ/ محمد الجراح الصباح
نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد/ أنور جواد يوحسين
رئيس مجلس الإدارة



السيد/ صالح ناصر الصالح
عضو



السيد/ أحمد إبراهيم العصفور
عضو



السيدة/ نجاة حمد السويدي
عضو

تقرير مجلس الإدارة

الإدارة العامة التنفيذية

السيد / توفيق شملان الحر	العضو المنتدب
نواب المدير العام	
السيد/محمدالعلبان	نائب المدير العام - الحريق والحوادث العامة
السيد/حسين الشمري	نائب المدير العام - السيارات
السيد/أنور الساج	نائب المدير العام - تأمينات الحياة والصحي والبحري
مساعد في المدير العام	
السيد / وائل منصور	مساعد المدير العام - الحريق والحوادث العامة
السيد / جوفيندر جان راجاشيكار	مساعد المدير العام - التأمين والأبحاث
السيد / مصطفى طاهر	مساعد المدير العام - الشؤون المالية

المدرء

السيد/أسامة الوزان	مدير أول - إدارة تأمين الحياة والصحي
السيد/ خلف حمادة	مدير أول - إدارة السيارات
السيد/ آجاي سبجاراوال	مدير أول - البحري
السيد/ كريشنا ناجاراجان	مدير - إدارة تأمين الحياة الفردي
السيد/ عبدالرؤوف الوزان	مدير - إدارة نظم المعلومات وإدارة التسويق
السيد/سعيددشتي	مدير - الموارد البشرية والشؤون الإدارية وسكرتير مجلس الإدارة
السيد / أحمد عبده صالح	مدير - الإدارة القانونية

مدققو الحسابات

ديوليوت آند توش - الوزان وشركاه - الكويت
آر. أس. أم. - بدر البريع وشركاه - الكويت

الملخص التنفيذي

حضرات السادة المساهمين الكرام

يطيب لمجلس إدارة شركتكم أن يستعرض نتائج عام جديد من التطور والنجاح ويسعدنا أن نقدم لكم تقريرنا السنوي الرابع والثلاثون لشركة وربة للتأمين متضمناً الميزانية العمومية و الحسابات الختامية عن السنة المالية المنتهية في ٣١ ديسمبر ٢٠١٢.

لقد كان أداء شركتكم في عام ٢٠١٢ مميّزاً حيث بلغت حقوق المساهمين وموجودات الشركة والأقساط المكتتبة أعلى مستويات لها على الإطلاق كما تمكنت الشركة من تحقيق أرباح مقدارها ١,٠٢٠,٥٥٧ دينار كويتي، مقابل ٦١١,٣٥١ دينار كويتي لعام ٢٠١١ أي بزيادة نسبتها ٦٦,٩٪.

ونبرز فيما يلي أهم النتائج والمؤشرات المالية التي حققتها الشركة لعام ٢٠١٢:

- زيادة الأقساط المكتتبة بنسبة ٢,٥ ٪ لتصل الى ٢٦,٢٦٩,٦٦٧ د.ك.
- زيادة حقوق المساهمين بنسبة ٣,٢ ٪ لتصل الى ٤٧,٤٢٧,٠٧٧ د.ك.
- زيادة موجودات الشركة بنسبة ١١,٦ ٪ لتصل الى ٩٧,٣٢٢,٧٩١ د.ك.
- زيادة الإستثمارات والنقدية بنسبة ٢,١ ٪ لتصل الى ٣٦,٥٨٥,٧٨٣ د.ك.
- زيادة إيرادات الشركة بنسبة ٣٣,٧ ٪ لتصل الى ١١,٢٥٤,٧٣٣ د.ك.

وإن كان لمجلس الإدارة أن يفخر بما وصلت اليه الشركة فإن ذلك تأكيداً وشهادة لحسن السياسة

الحكيمة التي رسمها والتي طابعها الحيطة و الحذر، هذا و تدعيماً للمركز المالي للشركة فقد قرر مجلس الإدارة أن يستمر في سياسته الخاصة بالإحتياطيات الفنية والرأسمالية بالمحافظة عليها وتدعيمها بشكل مستمر لكي تكون حصناً واقياً لكافة حقوق المساهمين وقد بلغت الإحتياطيات الفنية ٣٢,٦٨٢,٣٠٧ دينار كويتي أما الإحتياطيات الرأسمالية فقد بلغت ٢١,٧١١,٤٩٨ دينار كويتي وهي تعادل نسبة تفوق ١٢٥,٦٪ من رأس المال المدفوع والبالغ ١٧,٢٧٨,٨٧٤ دينار كويتي.

وفي مجال إعادة التأمين فقد تمكنت الشركة هذا العام من تجديد جميع اتفاقيات إعادة التأمين بنجاح كبير بالرغم من صعوبة ذلك حيث أن سوق إعادة التأمين لم يكن بالليونة المعهودة.

هذا ولقد تمكنت شركة وربة للتأمين من تحقيق إجمالي أقساط تأمين مكتتبة بلغت ٢٦,٢٦٩,٦٦٧ دينار كويتي في نهاية عام ٢٠١٢ مقارنة بمبلغ ٢٥,٦٣٠,٢٢٩ دينار كويتي لعام ٢٠١١.

حقوق المساهمين



إجمالي الأقساط



ثانياً: حقوق المساهمين

لقد ارتفعت حقوق المساهمين من ٤٥,٩٦١,٧٦٥ دينار كويتي في عام ٢٠١١ إلى ٤٧,٤٢٧,٠٧٧ دينار كويتي في عام ٢٠١٢ أي بزيادة مقدارها ١,٤٦٥,٣١٢ دينار كويتي و بنسبة ٣,٢٪، ويعود ذلك إلى زيادة أرباح الشركة بالإضافة إلى تحسن أسعار بعض أسهم الشركات التي تساهم فيها الشركة، والتي كان لها أثر إيجابي على المحفظة الاستثمارية، ما أدى إلى زيادة إحتياطي التغير في القيمة العادلة والمدرج ضمن حقوق الملكية.

أولاً: التأمينات العامة

يظهر الجدول التالي الأقساط وأرباح التأمين خلال عام ٢٠١٢ مقارنة بعام ٢٠١١:

الملخص التنفيذي

ونبرز فيما يلي بعض الإحصائيات التي تعبر عن نشاط الشركة خلال العام ٢٠١٢ مقارنة بعام ٢٠١١.

أرباح التأمين (د.ك.)		الأقساط (د.ك.)		
31/12/2011	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2012	
150,800	(145,874)	2,921,723	2,474,491	البحري والطيران
(77,351)	(185,612)	3,018,493	3,720,464	الحريق
1,091,813	646,640	16,640,629	16,364,003	الحوادث العامة
403,741	550,856	3,049,384	3,710,709	الحياة
1,569,003	866,010	25,630,229	26,269,667	

الإحتياطيات الفنية



إجمالي الموجودات



رابعاً: الإستثمارات

لقد إزدادت الأصول الإستثمارية في شركة وربة للتأمين من ٢٩,٨٠٧,٧٦٩ دينار كويتي في عام ٢٠١١ إلى ٢٩,٨٦٠,٣٦٣ دينار كويتي في عام ٢٠١٢ ، كما سجل صافي دخل الاستثمار والإيرادات الأخرى عائد ممتاز قيمته ١,١٤٣,٤٥٠ دينار كويتي ، وقد جاءت هذه النتيجة المرضية للاستثمار بشكل رئيسي بسبب الإرتفاع في أرباح التداول التجاري، والإدارة السليمة للأصول.

ثالثاً: الموجودات

لقد زادت موجودات الشركة من ٨٧,١٧٢,٦٧٨ دينار كويتي في نهاية عام ٢٠١١ الى ٩٧,٣٢٢,٧٩١ دينار كويتي في نهاية ٢٠١٢ أي بزيادة بنسبة ١١,٦%.

الإقتصاد العالمي والأسواق الماليّة

صافي ربح السنة



الإقتصاد العالمي والأسواق الماليّة

الاقتصادات الكبرى في العالم على أعتاب الخروج من الركود الاقتصادي، وكان النمو في معظم البلدان المتطورة معتدلاً، ويبقى معدّل البطالة مرتفعاً في عدّة بلدان متطورة كما يبقى القطاع المصرفي ضعيفاً. لقد كان النمو في الأسواق الناشئة سليماً وكذلك كانت التطلّعات الاجتماعيّة في البعض من هذه البلدان.

إقتصاد دول مجلس التعاون الخليجي

بسبب ارتفاع أسعار النفط، فإنّ الإمكانيّات الاقتصاديّة للدول الست الأعضاء في مجلس التعاون الخليجي - البحرين، الكويت، عمان، قطر، المملكة العربيّة السعوديّة، والإمارات العربيّة المتّحدة - قد اكتسبت زخماً في العام ٢٠١٢. لكنّ الارتفاع البطيء في إئتمان المصارف المحليّة للقطاع الخاصّ المشهود في المنطقة حجب هذه النظرة الإيجابية، ولقد بقي نمو الائتمان في مجلس التعاون الخليجي بطيئاً خلال العام ٢٠١٢.

الإقتصاد العالميّ

لقد شهد العام ٢٠١٢ مؤشرات لبداية انتعاش اقتصادي عالمي، وبينما يبقى مستوى النشاط الاقتصادي العالميّ ضعيفاً وينعكس ذلك في نسب البطالة المرتفعة - يبقى الانتعاش سليماً، ولقد هدأت بشكل كبير المخاوف من حصول ركود مزدوج في الاقتصاديات المتطورة التي نشأت منتصف العام الماضي. قد وصل نموّ الناتج المحليّ العالمي إلى حوالي ٥% في العام ٢٠١٢، مدفوعاً بالاقتصادات الناشئة، مع أنّ النموّ في معظم بلدان العالم المتطور كان أقل من المتوقّع وبدأت البعض من الدول الأوروبيّة بمواجهة مشاكل اقتصاديّة وبنويّة.

خامساً: الأرباح والتوصيات

لقد بلغ ربح السنة ١,٠٧١,٠٦٤ دينار كويتي وبإضافة الأرباح المرحلة من عام ٢٠١١ والبالغة ٢,٤٢١,٠٩٦ دينار كويتي و بعد خصم حقوق الأقلية والبالغة ٢,٦٧٨ دينار كويتي وبعد خصم التوزيعات المستحقة للمساهمين لعام ٢٠١١ والبالغة ٨٦٢,٨٦٦ دينار كويتي فإن إجمالي الأرباح القابلة للتوزيع تبلغ ٢,٦٢٦,٦١٦ دينار كويتي.

البيان	د.ك.
١٠% احتياطي اختياري	106,839
٥% من رأس المال للتوزيع نقداً على المساهمين	862,866
حصة مؤسسة الكويت للتقدم العلمي	8,726
ضريبة دعم العمالة الوطنية	21,829
الزكاة	6,774
مكافأة أعضاء مجلس الإدارة	10,500
أرباح مرحلة للعام القادم	1,609,082
	2,626,616



قطاع التأمين

وخلال العام ٢٠١٢ قامت كل من حكومات المملكة العربية السعودية والعمان والبحرين و الإمارات بالبدء في تطبيق اللوائح الجديدة الخاصة بإدارة عمليات شركات التأمين وإعادة التأمين، ومن المتوقع أن تقوم كل من حكومتي الكويت وقطر بتطبيق قواعد جديدة لإدارة مرفق التأمين في كلا البلدين قريباً، والهدف من ذلك هو حماية حقوق حاملي الوثائق خاصة مع توسع نطاق خدمات التأمين في هذه الدول.

وزيادة في مستوى التوعية، والوعي الصحي، والمبادرات التي تأخذها حكومات الدول المختلفة في المنطقة.

إن مستوى التأمين الإلزامي على الصحة والسيارات إلى جانب إمكانات كبيرة للنمو في التأمين على الحياة، سواء كانت تقليدية أو تكافلية في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والمملكة العربية السعودية، وقطر، والكويت، سيزيد إنتاج أعمال التأمين الشخصي.

لقد برز قطاع التأمين السعودي بين دول مجلس التعاون الخليجي المذكورة، بالتحديد كواحد من قطاعات التأمين الأسرع نموًا في العالم. وبينما ضربت الأزمة الاقتصادية العالمية بقوة قطاعات صناعية أخرى، حصل قطاع التأمين على معدل نمو سنوي بلغ ٣٣٪ بسبب التأمين الإلزامي بشكل رئيسي. إضافةً إلى قطاع الحماية والإدخار، فإن قطاع التأمين الصحي ينمو أيضًا بنمط سريع جدًا وكان يشكل العامل الأساسي وراء غالبية سوق التأمين الإجمالي بحلول نهاية العام ٢٠١٢، ويُتوقع أن ينمو قطاع التأمين الصحي بشكل أكبر بسبب برامج التأمين الإلزامية، وقد أظهر قطاع التأمين العام أيضًا نموًا مهمًا على الرغم من أنه تعرّض لضربة قوية جراء الأزمة المالية. وبين هذه القطاعات، يُتوقع أن يتفوق قطاعي العقارات والتأمين على الطيران كونهما التأمين العام الأسرع نموًا خلال السنوات القادمة، في حين أن التأمين التكافلي، وصناديق معاشات التقاعد الخاصة، وإعادة التأمين، والتأمين المصري سيمهدون أيضًا الطريق أمام نمو سوق التأمين في المملكة العربية السعودية خلال الفترة القادمة.

في السنوات الأخيرة، كانت شركات التأمين المتعددة الجنسية تجري إعادة هيكلة أساسية مع تقدّم عمليات دمج واستحواذ لتحسين الفرص في الأسواق المتوسّعة في مناطق آسيا والمحيط الهادئ وأمريكا اللاتينية. هذا بالإضافة إلى تبسيط الهياكل التنظيمية كجزء من إجراءات تخفيض التكلفة.

وفي خلال العام ٢٠١٢، تأثرت نتائج التأمين بعدد من الكوارث الكبرى والكوارث الطبيعية، بما فيها الزلازل في هايتي، والتشيلي، ونيوزيلاندا، والفيضانات في تايلند والولايات المتحدة، وحرائق الغابات في أستراليا وروسيا والولايات المتحدة، في الإجمال فقد تكبدت في العام ٢٠١٢ شركات التأمين وشركات إعادة التأمين ما قيمته ٧٢ مليار دولار من الخسائر بسبب الأحداث الكارثية.

إن سوق التأمين العربي مازال يشهد نموًا متواصلًا ومراجعة في التشريعات، بيد أنه مازالت نسبة إسهام التأمين بالناتج الإجمالي المحلي متدنية بالقياس إلى المعدل العالمي، وتظل فرص التوسع قائمة رهنًا بالتحوّل في الهياكل الاقتصادية من نمط الاقتصاد المركزي إلى نمط اقتصاد السوق، ويُتوقع أن تنمو الأقساط بنسبة مجمّعة تزيد عن ٢٠٪ في المستقبل المتوسط و البعيد، ويُعزى ذلك إلى سوقها التي لم يكن يتم استغلاله بشكل كبير، وأعداد السكّان والمداخيل المتزايدة، وأنظمة أكثر صرامة وتطوّرًا،

بينما يعلن معيدي التأمين العالميون عن نتائج العام ٢٠١٢، هناك تفاوت في التوقعات. وبينما أعلن بعض الضامنون عن وجود نمو قوي مقارنة بالعام ٢٠١١، فقد بذل ضامنون دوليون آخرون جهداً كبيراً لخلق نمو في دخل الأسواق التي شهدت ظروف تجارية صعبة.

وعلى العموم فقد أظهرت الأوضاع الاقتصادية في العام ٢٠١٢ وجود إشارات كثيرة على الانتعاش العالمي بعد الأزمة المالية في ٢٠٠٨، الأمر الذي أغرق بعض الاقتصادات الرائدة في العالم في أسوأ ركود منذ عقود. ومع ذلك، كان الحافز وراء العودة إلى النمو هو "التخفيف الكمي" إذ أن الحكومات قامت بضخ أموال في الاقتصاد لإنشاء تحسينات في الإنتاجية. وقد عادت شركات عدّة في القطاع المالي إلى الربحية وسمحت بإعادة تسديد قروض الإنقاذ التي تؤمّنها الحكومات الوطنية. وكانت قد مُنحت هذه القروض لمنع انهيار الشركات بعد الخسائر الهائلة التي حدثت بسبب فشل في قطاع الرهن العقاري الثانوي. وبعد الإنقاذ، تمكّنت أسهم في عدّة شركات في القطاع المالي التي تقوم بالتبادل في البورصات العالمية من التحسّن بشكل مقبول.

ومع ذلك، بدأت إشارات قلق تظهر في أواخر العام ٢٠١١ حيث أجبرت الاقتصادات الوطنية في بعض دول النصف الغربي للكرة الأرضية - لاسيما اليونان، وإيرلندا والبرتغال وأسبانيا- على تطبيق تدابير تقشّف حرجة لمنع حصول انهيار مالي. ومع ذلك، كانت الأسواق الناشئة في آسيا وأمريكا اللاتينية تتمتع بنمو سريع مع اقتصادات الدول ذات الثقل في منطقة كلّ منها (الصين، والهند في آسيا، والبرازيل في أمريكا اللاتينية)؛ لقد وصل النمو في هذه المناطق إلى مستويات كبيرة.

توقعات العام ٢٠١٣ وما بعده

تتقدّم شركة وربة للتأمين نحو المستقبل بشكل أقوى وأكثر توازناً. وفي قطاع التأمين ما زلنا نشهد (للأسف) انخفاضاً متواصلًا في أسعار بعض منتجات التأمين في السوق المحلي، كما ان تراجع أداء سوق المال ومعدل سعر الفائدة على الودائع أثر في خفض عوائد الاستثمار وعلى أقساط التأمين، وستبقى شركة وربة للتأمين ملتزمة بسياسة رفع الأرباح التقنيّة الصافية المتعلقة بأعمال التأمين الأساسيّة ومع ذلك تواصل شركة وربة للتأمين في تحقيق عوائد تشغيلية مجزية وذلك باعتماد سياسة إكتتاب سليمة وغو منظم وإنتقائي لأقساط التأمين.

وإزاء تزايد الإجراءات التنظيمية واتجاه الخسارة والمتغيرات في قطاع التأمين، فإننا نبقى ملتزمين باتباع سياسة اكتتاب آمنة وبالتركيز بشكل كبير على خدمة العملاء عن طريق تقديم قيمة مضافة والتي هي السبب الرئيسي وراء إخلاصهم لشركتنا.

سوف نستمرّ بدراسة فرص توسع جديدة، مركّزين بشكل خاص على تطوير خدمة التأمينات الشخصية الأكثر توازناً، و نسعى حالياً لإدارة مطالبات التأمين الطبي وتحسينها عبر شركائنا الخارجيين، ونحن ندرس جدّيًا تأسيس إمكانيات ذاتية لمواجهة التحديات المستقبلية في قطاع التأمين الصحي المتنامي.

ويبقى رأسمالنا البشري الركيزة الأساسية لرؤيتنا الخاصة بالمحافظة على قوة الشركة وسلامة بنيانها لتحتل مركزاً رياديًا في سوق التأمين المحلي، و لن ندخر أي جهد أو وسيلة للاستمرار في تطوير موظفينا وتحسين الخبرة والجودة التقنية على كل المستويات، وذلك لضمان ثقافة تتسم بالقيمة المضافة موجهة نحو العميل في خدماتنا المقدمة إلى قاعدة العملاء الخاصة بشركتنا.

ونحن قد دخلنا خلال العام ٢٠١٢ في عمليّة تصنيف تفاعليّة مع وكالة تصنيف عالمية كبرى وهي مؤسسة ستاندرد آند بورز للتصنيف الإئتماني . حيث مثلت هذه الخطوة إنجازاً كبيراً بالنسبة لشركة وربة للتأمين، وقد صنفت المؤسسة الشركة على مستوى

BBB مع نظرة مستقرة وهو ما يعتبر تطور طبيعي للتصنيف الأخير الذي منح عام ٢٠١٠ و يزيد عن المستوى المستهدف للعام ٢٠١٣.

لا يسعنا قبل ختام هذا التقرير الموجز عن نشاط شركتكم إلا أن نتقدم بإسمنا وإسمكم جميعاً بخالص الشكر وعظيم الإمتنان لمقام حضرة صاحب السمو أمير البلاد المفدى الشيخ/ صباح الأحمد الجابر الصباح و الى مقام سمو ولي عهده الأمين الشيخ/ نواف الأحمد الجابر الصباح حفظهما لله وأبقاهم ذخرًا لوطننا الحبيب، كما نتوجه بالشكر لوزارة التجارة والصناعة لتفهمها العميق لصناعة التأمين والعمل على تطويرها، كما نشيد باستمرار التعاون بين شركات التأمين الوطنية لخدمة صناعة التأمين.

كما نشكر عملائنا الكرام لثقتهم الغالية بنا والتي نرجو أن تكون دوماً عند حسن ظنهم وحافزاً للمزيد في خدمتهم على الوجه الأكمل.

وفي النهاية، نشكر أعضاء مجلس الإدارة والمدراء على جهودهم المخلصة لتحقيق نتائج جيدة للشركة، في خضمّ الأجواء الصعبة والمنافسة الحادة التي شهدتها سوق التأمين خلال العام المنصرم.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والإحترام،

أنور جواد بوخمسين
رئيس مجلس الإدارة

عمليات التأمين العامة

لمحة عامة

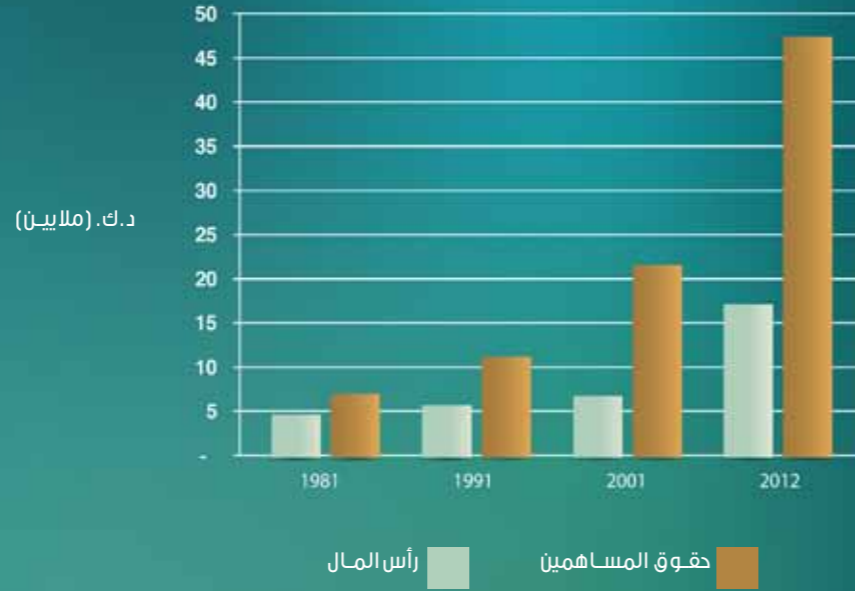
كان عام ٢٠١٢ عاماً آخر من النجاح من حيث ربحية الإكتتاب لوربة، على الرغم من الانخفاض الطفيف في النتائج الفنية مقارنة بالعام السابق. لقد ارتفع إجمالي الأقساط نتيجة زيادة الإنتاج في جميع دوائر التأمين تقريباً، على الرغم من مرور سنة صعبة، بقيت إدارة التأمين على السيارات مربحة على نحو كاف، وإن كان بمعدل أقل من العام الماضي، بالإضافة إلى الزيادة المستمرة في انتاج باقي الدوائر التي تهدف الى تحسين التنوع في محفظة التأمين، وكما كنا نشددّ خلال السنوات الماضية، سنظل نسعى جاهدين لدفع وتعزيز استراتيجيتنا المعتمدة التي سوف تستمر بالتركيز على الربحية الفنية كمصدر أساسي من مجموع أرباحنا، في حين اعتبار دخل الاستثمار مصدراً إضافياً للربح، إن وربة للتأمين مصممة على اتباع هذه الإستراتيجية من خلال التركيز على نشاطها الأساسي في اعمال التأمين، وخصوصاً في خضمّ التداعيات المستمرة للأزمة المالية التي حدثت مؤخراً في العالم. لقد تمكنا في ٢٠١٢ من استصدار حماية لمجمل عمليات التأمين بمعاهدات إعادة تأمين شاملة تغطي كل العمليات التي تعمل فيها الشركة، وبالتالي حصلنا على شروط إعادة تأمين مميزة وإمكانيات ائتمانية أفضل وأوسع، وكالعادة، فإن اتفاقيات إعادة التأمين مدعومة من قبل أبرز معيدي التأمين، مما يزودها بالسيولة اللازمة والحماية من المخاطر، وبالتالي يعزز ملائمتها وقدرتها على الإكتتاب.

بشكل عام، واصل انخفاض الأسعار في المنطقة العربية في تشكيل ضعفاً وخطراً في ممارسة الإكتتاب، حيث يزداد سوق التأمين العربي لينا سوا من حيث الشروط أو الأسعار.

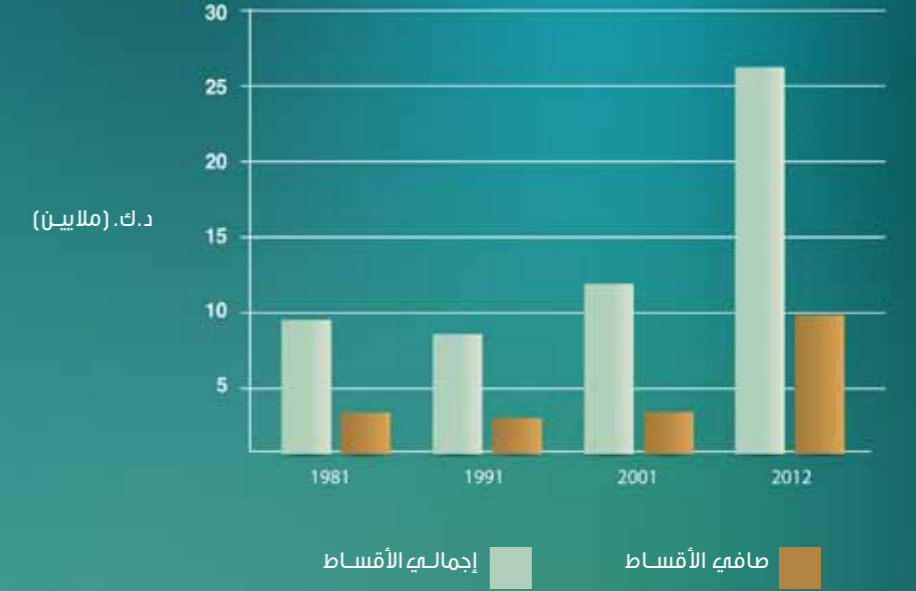
بقيت وربة للتأمين ملتزمة باعتماد منهج متوازن للاكتتاب، ومع ذلك فقد إنخفض دخل اقساطها الإجمالي المتصل بكافة الدوائر بنسبة ٤٤,٨ ٪، من -/١,٥٦٩,٠٠٣ دينار كويتي في العام ٢٠١١ إلى -/٨٦٦,٠١٠ دينار كويتي عام ٢٠١٢، من فعل تأثير الأزمة المالية التي إستمرت آثارها حتى الآن.

كما سجل اجمالي الدخل الصافي لكافة دوائر التأمين، باستثناء دخل الاستثمار، كما ذكرنا، تراجعاً طفيفاً بلغ -/١,٥٦٩,٠٠٣ دينار كويتي في العام ٢٠١١ مقارنة بـ -/٨٦٦,٠١٠ دينار كويتي في العام ٢٠١١، أي بانخفاض بنسبة ٤٤ ٪ وكان ذلك نتيجة لبعض العوامل التي توضحها تحليلات الإدارات أدناه.

رأس المال و حقوق المساهمين ١٩٨١ - ٢٠١٢



إجمالي و صافي الأقساط ١٩٨١ - ٢٠١٢



أهم الإنجازات

تأمين الحوادث العامة

إنخفض الدخل الصافي انخفاضاً بنسبة ٤٠,٨% من ١,٠٩١,٨١٩ دينار كويتي في العام ٢٠١١ إلى ٦٤٦,٦٤٠ دينار كويتي في العام ٢٠١٢، حيث إنخفض إجمالي أقساط التأمين بنسبة ١,٧% من ١٦,٦٤٠,٦٢٩ دينار كويتي في العام ٢٠١١ إلى ١٦,٣٦٤,٠٠٩ دينار كويتي في العام ٢٠١٢، ويعود هذا الانخفاض أساساً إلى التأثير السلبي للركود الأخير في التأمين على المشاريع والمقاولات.

إدارة الحياة

أظهرت نتائج هذه الإدارة إرتفاعاً بنسبة ٣٦,٤% من ٤٠٣,٧٤١ دينار كويتي في ٢٠١١ إلى ٥٥٠,٨٥٦ دينار كويتي في ٢٠١٢، وكانت إجراءات المتابعة المستمرة والتي تم إدخالها خلال ٢٠١٢ عاملاً رئيسياً في هذا النمو الواسع النطاق، كما استمر فريق خدمة ما بعد البيع في فروع الشركة، مدعوماً من الفريق الإداري في المركز الرئيسي، بتأمين الخدمة والدعم للعملاء ولفريق التسويق بتفان واحتراف، وقد أثمرت تلك الجهود الرامية للمحافظة على محفظة الحياة، عبر متابعة تحصيلات أقساط التجديد بشكل جدي ومنظم عن تسجيل زيادة في مجموع أقساط التجديد المكتتبة.

أهم الإنجازات

التأمين البحري والطيران

ارتفع إجمالي أقساط التأمين البحري بنسبة ١٥,٣%، من ٢,٩٢ مليون دينار كويتي في العام ٢٠١١ إلى ٢,٤٧ مليون دينار كويتي في العام ٢٠١٢ وانخفضت الأرباح الصافية بنسبة ٢٠,٣%، من ١٥٠,٨٠٠ دينار كويتي في العام ٢٠١١ إلى (١٤٥,٨٧٤) دينار كويتي في العام ٢٠١٢، ويعود ذلك لمطالبة واحدة فقط تمت خلال العام ٢٠١٢.

تأمين الحريق

تراجعت الأرباح الصافية كما ذكرنا في المقدمة، بنسبة ١٤١%، من (٧٧,٣٥١) دينار كويتي في العام ٢٠١١ إلى (١٨٥,٦١٢) دينار كويتي في العام ٢٠١٢، وذلك بسبب صعوبة العام ٢٠١٢ من حيث ارتفاع وتيرة المطالبات.



إدارة الموارد البشرية والإدارية

وظلت صحة العاملين عنصراً رئيسياً من مبادرات الموارد البشرية لعام ٢٠١٢، وعقدت عدة مبادرات صحية واجتماعية لتوفير استراحة ترفيهية للموظفين والعاملين لتعزيز بناء روح الفريق والصداقة الحميمة بين العاملين، وبالمثل أجريت عدداً من الأنشطة الصحية والطبية بالتعاون مع جمعية الهلال الأحمر الكويتي لغرس المسؤولية الاجتماعية للشركات والعمل التطوعي في العاملين، وقد شارك موظفو وربة للتأمين في المشروع السنوي للتبرع بالدم بالتعاون مع جمعية الهلال الأحمر الكويتي وبنك الدم المركزي لصالح الأطفال والمرضى.

هذا وما زالت استراتيجية إدارة الموارد البشرية والإدارية في التوظيف هي استقطاب والحفاظ على الشباب الجامعيين ذوي المستوى التعليمي العالي، ففي نهاية ٢٠١٢ أدت هذه الإستراتيجية إلى الحفاظ على نسبة عالية من الموظفين الجامعيين بلغت ٥٦% على مستوى الشركة ككل.

إن تطوير ومشاركة موظفينا تبقى في صلب استراتيجية الشركة. خلال العام ٢٠١٢ اشترك ٧٨% من إجمالي موظفي الشركة في ٢٧ محاضرة ودورة علمية مختلفة مقارنةً بـ ٧٢% خلال العام ٢٠١١

وبناء عليه، كان أحد المحاور الرئيسية في مبادرات التنمية والتعلم لتوفير الدعم في مجال التدريب لتنفيذ برنامج ومشروع تجديد شهادة ISO ٢٠٠٨/٩٠٠١، وتم على تدريب أساسي على أنظمة الإنتاجية والمفاهيم والأدوات إلى أكثر من ٢٠٠ مشارك وأعضاء فريق الـ ISO الأساسي، وقد شمل برنامج دعم تجديد الشهادة محاضرات عن محاور الشهادة ومفهوم الجودة، وأنظمة العمل المتكاملة المتتالية ومحاضرات عن كيفية إدارة وحدات الدورة المستندية، وشمل التدريب أيضاً عدد من البرامج الداخلية لتحسين أداء العاملين في مجال خدمة العملاء، أعمال الشركة الأساسية وإدارة الأفراد خلال العام.

وفي مجال التدريب الخارجي واصلت وربة للتأمين المشاركة في برامج إقليمية أجراها كل من اتحاد شركات التأمين (UIC) ومعهد الكويت للدراسات المصرفية وغرفة تجارة وصناعة الكويت، وتقوم الشركة بتحديد احتياجاتها التدريبية بدقة بحيث تعطي الأولوية لتنفيذ برامج التدريب التي تعود عمل عاملها بالفائدة، وقد قامت الإدارة القانونية بشركة وربة للتأمين بتنفيذ برنامج تدريبي قانوني لأوائل خريجي الدفاتر الجامعية المحلية الذين يطمحون للعمل في التدقيق البنكي أو إدارة المخاطر.

واستراتيجي مساهم في نمو الشركة المستمر ونجاحها. وهي تشترك مع باقي دوائر الشركة ووحدات العمل فيها لتحقيق أهدافنا الإستراتيجية المشتركة من خلال التركيز على برامج التدريب وتطوير مهارات الموظفين وتعزيز ولاءهم المؤسسي، واستقطاب موظفين ذو كفاءة وملتزمين و خلاقين ومنتجين على كافة مستويات المؤسسة، من بين القيم التي نروج لها في الشركة الصراحة والالتزام والعمل الجماعي والتواصل والشفافية والمسؤولية.

وقد اتخذت الشركة عدد من المبادرات لدعم برنامج تحسين بيئة العمل تماشياً مع توجهاتها لتوفير أفضل الخدمات للعملاء، بالإضافة إلى تجديد شهادة لايزو ISO ٢٠٠٨/٩٠٠١ لعمليات الشركة، وقد جشنت البرنامج لتشجيع العاملين على المبادرة وتطوير وتنفيذ المشاريع لمعالجة المعوقات التي تعترض أعمالهم.

وفي هذا الإطار شارك كل أفراد طاقم العمل البالغ عددهم ٢٦٠ موظف في دعم عملية التدقيق المصاحبة لعملية تجديد الحصول على شركة وربة للتأمين شهادة الجودة المتكاملة ISO ٢٠٠٨/٩٠٠١.

ومع إجراء الشركة عملية تجديد شهادة الأيزو في نظام الجودة المتكامل، إعادة وربة للتأمين العمل برنامج تحسين بيئة العمل والهادفة إلى تشجيع القوى العاملة لمشاركة أفكارهم حول كيفية تعزيز الكفاءة والإنتاجية وتطوير المبادرة والانضباط والابتكار، وقد شاركت كل إدارات الشركة في البرنامج، حيث نظمت الإدارات فرق عمل لمعالجة التحديات التي تم تحديدها في مجالات عملهم.



إدارة العمليات: الإدارة القانونية

كما تقدم الإدارة القانونية الخدمات الاستشارية لكافة الدوائر وتعمل على إعداد دورات لرفع الوعي القانوني لكافة الدوائر لتعزيز قدراتهم الإحترافية، وتحرص الإدارة على تطوير وتأهيل قدرات موظفيها فنياً لممارسة كافة خدمات الشركة القانونية لتكون مصدر ربح دائم مع غيرها من الدوائر الفنية، كما تشارك في نشر الوعي القانوني بالسوق التأميني مع كافة العاملين في دوائر الشركة الفنية.

الخدمات القانونية هو جزء من أدوات العمل الداخلية للشركة، التي تعد واحدة من أكبر الإدارات القانونية المتخصصة على مستوى كافة الشركات العاملة في القطاع بالكويت.

وتختص الإدارة بتقديم خدمات الحماية القانونية لمختلف عمليات الشركة منذ إنشائها في عام ١٩٩٦، وتعمل مبدئياً في توفير مجموعة واسعة من الاستشارات قبل التعاقد ومن ثم التوسع في الحماية القانونية بعد الحدث، مما يبوئها موقعاً ريادياً في الإختصاص القانوني الحر في.

تقدم الإدارة القانونية مجموعة من الخدمات للجهات التجارية والأفراد لتقديم الحماية القانونية من خلال محاميها المتمكنين وكذلك من خلال برامج متخصصة بالتعاون مع مكاتب الاستشاريين والمحامين.

في قلب خدمات الإدارة القانونية هو العميل، ونحن نفخر في أن تكون هذه الإدارة قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة لشركاء الأعمال لدينا محددة لاحتياجات العملاء الخاصة بهم، أدت هذه الإستراتيجية إلى الحفاظ على نسبة عالية من الموظفين المحترفين المؤهلين قانونياً بلغت ١٠٠٪ على مستوى الشركة.

إن تطوير ومشاركة موظفينا تبقى في صلب استراتيجية الشركة، خلال العام ٢٠١٢ شارك موظفي الإدارة في ١٠٠٪ من إجمالي المواجهات القانونية للشركة سواء في المحاكم أو في مقرات إدارة الخبراء بوزارة العدل بمستوى ثابت مستمر من العام ٢٠١١.



إدارة العمليات: شهادة ISO 9001/2008

يقلل من الآثار المقلقة لآلية العمل حالة التحول أو تغير إدارة الموظفين.

ويشهد حصول شركة وربة للتأمين على التجديد الخاص بشهادة نظام إدارة الجودة أن الشركة تنفذ أفضل الممارسات المعتمدة دولياً، بل هو دليل على التزام المؤسسة على توفير أعلى معايير الخدمة المتماشية مع التوجهات العملية في هذا المجال.

شهادة الأيزو «ISO 2008/9001» لأنظمة الجودة التكاملة في الإدارة

تواصل شركة وربة للتأمين تحسين وتبسيط عملياتها تماشياً مع هدفها المتمثل في أن تصبح مؤسسة عالمية المستوى في مجال التأمين. في عام ٢٠١٢، جددت الشركة اعتمادها لنظام إدارة الجودة (QMS) التي تتوافق مع متطلبات ISO 2008/9001 المعايير. منحت أصلاً نظام إصدار الشهادات المرموقة ISO 2008/9001 لنظام إدارة الجودة على ٢٩ ديسمبر ٢٠٠٩.

وقد حصلت على شهادة ISO بعد اجتيازها بنجاح عملية التدقيق على مرحلتين من طرف هيئة ثالثة وذلك من دون ظهور أي نتائج عدم مطابقة.

ومن المسلم به أن شهادة ISO هي اعتماد دولي لتأكيد الجودة والاعتمادية في المؤسسات والشركات، وتقود المنظمة الدولية للتوحيد القياسي عملية اعتماد شهادات الأيزو وهي أكبر مؤسسة توحيد معايير في العالم كما أنها ناشر للمعايير الدولية للحكومة وقطاع الأعمال وجهات المجتمع المدني، هي عبارة عن شبكة من معاهد المعايير الوطنية في ١٦٣ دولة ومقرها في جنيف، سويسرا، وقد حصلت وربة للتأمين على شهادة ISO 2008/9001 لنظام إدارة الجودة من خلال مؤسسة TURKAK، ومقرها في اسطنبول تركيا، وTURKAK هي أول هيئة تصديق معتمدة من قبل مكتب المعايير الدولي في تركيا.

وتعتبر الأيزو هي الأداة التي توحد طريقة إدارة الشركات، حيث تتم كتابة وتوثيق العمليات والوثائق والسجلات ويتم تنظيم وظائف بطريقة مبسطة، مما



العمليات: تقنية المعلومات

سوف تستمر وربة للتأمين في السنوات المقبلة على مسارها لتطوير استراتيجية متكاملة لمحفظتها، بحيث ترتب أولويات التطوير بالشركة و الأهداف المالية للمساهمين على رأس أولوياتها عبر توفير خدمات ومنتجات بأفضل قالب ممكن، حيث سيتم تطوير نظام التأمين الرئيسي بإمكانات أحدث كما سيتم ربطه بنظام إدارة وتخطيط الموارد عبر منصة تطبيقات مهيكلية للأنظمة المختلفة مؤسسة على برمجيات مايكروسوفت Biztalk والتي ستعمل كقناة موحدة لدمج البرمجيات والتطبيقات الحالية والمستقبلية جميعاً في هيكلية عمل مميكنة، وسوف يستمر دمج الأنظمة المؤسسية في هذا النظام الرئيسي، كما سيستكمل نظام موحد للإتصال لدمج قوة العمل بكافة عناصرها في هذه الشبكة الموحدة لتقديم خدمات تطبيق الإتصال والدعم بطريقة أكثر اعتمادية.

والمنصة التي تم توفيرها من قبل شركة IBM العالمية والمعروفة بإسم كوجنوس تقدم نطاق كامل من وظائف استقصاء معلومات الشركات على منصة واحدة، تتميز بسهولة التنفيذ والاستخدام، وفي عام ٢٠١٢، قامت الشركة بتجهيز بيانات التأمين على الحياة والبيانات الصحية للمنصة بحيث يتوفر حالياً حوالي ٩٠٪ من جميع عقود العملاء ومطالباتهم للتقييم المركزي على منصة والتي يمكن لها توفير تقارير موحدة بسرعة وسهولة لإتجاهات العملاء ومتطلباتهم.

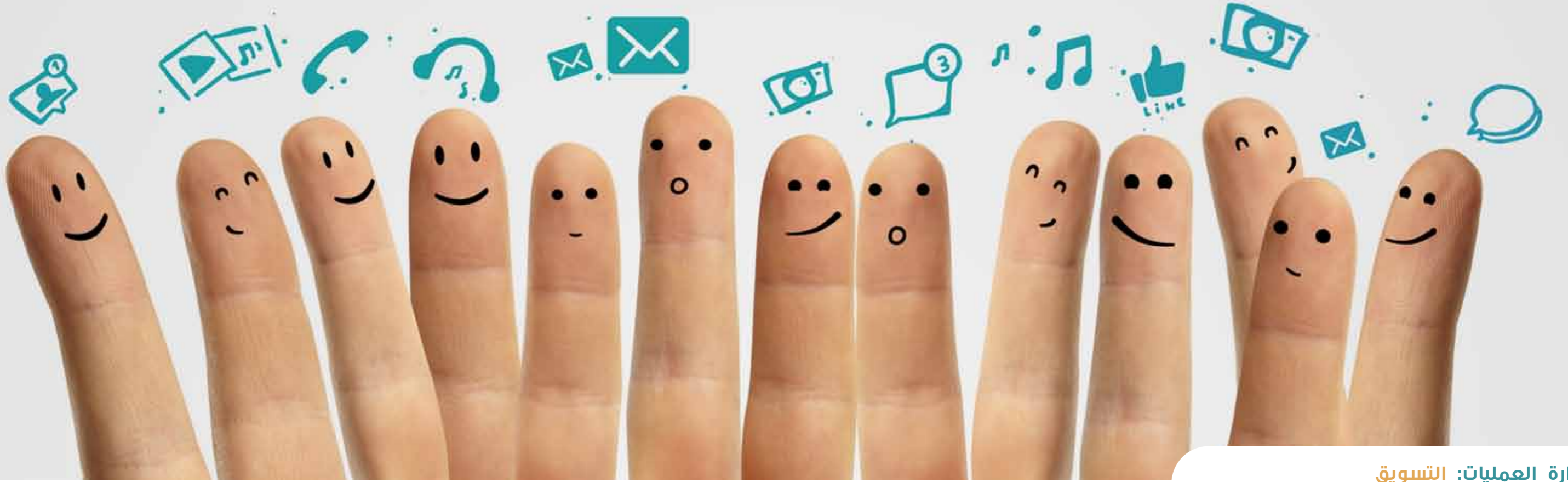
كانت إحدى القضايا الأساسية في عام ٢٠١٢ دمج وحدات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتبعاً تم بالفعل دمج مراكز المعلومات حيث كانت الملقمات بالفعل موحدة إلى حد كبير في مركز البيانات الرئيسي في برج وربة، ومن ضمن المبادرات الإستراتيجية للشركة في تقنية المعلومات تطوير البنية التحتية وتعزيز أمن المعلومات والإتصالات وضمان استمرارية الخدمات التقنية وتطوير الموارد البشرية القادرة على تقديم الدعم اللازم بجوده عالية لجميع المستخدمين وإدارة المنظومة التقنية كاملةً بشكل احترافي يرتقي لمتطلبات الشركة الحالية والمستقبلية، وكذلك تم تدريب مستخدمي هذه الأنظمة حرصاً من الشركة على الأستخدام الأمثل لهذه التقنيات والاستفادة القصوى منها، و كللت هذه الجهود بإعتماد أنظمة الأمن الرقابة الداخلية على أنظمة وتقنيات المعلومات من قبل المدقق الخاص بالأنظمة التقنية المعتمد عالمياً RSM.

يضمن نموذج التشغيل لوربة للتأمين توجه كافة الخدمات لجهة خدمات للعملاء، وعلى ذلك تم تطوير نظام التأمين الرئيسي لتسهيل إدارة العمليات التأمينية المتعددة التخصصات على منصة مشتركة واحدة، هذا النظام نتاج شركة NDFS - وهي مطور لحلول وتطبيقات التأمين تعمل مع أكثر من ١٠٠ شركة تأمين في آسيا وأستراليا وأوروبا - (وإحدى الشركات التابعة لشركة NTT Data وهي من أكبر شركات حلول تكنولوجية في العالم)؛ ويتميز هذا النظم بتوفير الدعم المتكامل لجميع عمليات التأمين من إدارة إبرام العقود لتجهيز المطالبات، كما يوفر للعملاء سهولة أكبر للوصول إلى نقاط الاتصال المتنوعة مع الشركة، وفي خلال العام المنصرم تم إدخال وحدة التأمين على الحياة للنظام الجديد عبر تطبيق First Life، في حين تم إدخال تطبيق First Gen لإدارة أنشطة تأمين أخرى غير الحياة مثل تأمين الحياة والصحي الجماعي و تأمين المركبات وغيرها من المنتجات، ومنذ تشغيل النظام لوحظت زيادة كبيرة في تحويل المعاملات للتنفيذ الآلي مقارنة مع النظام القديم.

ولمنصة وربة للتأمين لإستقصاء بيانات الأعمال أساساً موحداً لجميع متطلبات الإستدلال والتحليل وتقييم العملاء للشركة،

الشركة والخطط الموضوعية بهذا الصدد تم البدء باستخدام الأنظمة الجديدة بنجاح خلال النصف الأول من العام ٢٠١٢ وذلك بشكل تدريجي حسب خطة العمل بإتباع منهجية إدارة المشاريع المعتمدة لإنجاز مجموعة مشاريع ومبادرات الشركة القائمة على الإستخدام الأمثل لتقنية المعلومات كداعم رئيسي لتوجه الشركة الإستراتيجي والعملي، وذلك بتوفير أحدث وأنسب التقنيات والأنظمة والتطبيقات المتطورة لتحقيق الأهداف الإستراتيجية المرجوة لدعم جميع قطاعات وإدارات الشركة المختلفة لمواكبة النمو الرقمي ومستوى الخدمات المقدمة وقدراتها التنافسية.

من أهم تلك المشاريع مشروع تطبيق نظام موحد لإدارة وتخطيط موارد الشركة المالية والبشرية بالإضافة إلى تطبيقات تحسين خدمة و علاقات العملاء ((ERP MS AX Dynamics الذي يعتمد تطبيق أفضل الممارسات والطرق المعمول بها والمتبعة عالمياً كما يدعم إمكانية قياس وتحديد مؤشرات أداء الشركة KPIs مع توفير مجموعة من التقارير اللازمة للمساعدة في اتخاذ القرار. والجدير بالذكر أنه قبل البدء في تطبيق هذه الأنظمة تم عمل إعادة هندسة الإجراءات المتبعة وذلك لتحسينها وضمان سلامتها ومواكبتها للأنظمة الجديدة المطبقة بما يتناسب مع طبيعة عمل الشركة، كما يؤدي إلى تسهيل إعداد ومراقبة الميزانية السنوية مع توفير التقارير الضرورية لمتابعة المصاريف والإيرادات حسب الميزانية المعتمدة ، كما يوفر هذا النظام التقارير المالية الموحدة لقائمة المركز المالي وقائمة الدخل وقائمة التدفقات النقدية وغيرها من التقارير المالية الأخرى.



إدارة العمليات: التسويق

كما شهد ٢٠١٢ استمرار جهودنا لبناء علامة تجارية مميزة من خلال زيادة التعرض للإعلان المباشر والتي شملت حملة ذات تأثير كبير عبر قنوات الإعلان الخارجية وحملة الإعلان الإلكتروني المباشر التي تعكس صورة علامتنا التجارية وتنقل أفضل ما في عروض الشركة للعملاء، وقد شمل المزيج الإعلاني زيادة في الحملات الإعلانية عبر شبكة الإنترنت خاصة وسائل التواصل الاجتماعي التي تهدف إلى إشراك العملاء وجذبهم لاستكشاف مزيد من خيارات التأمين والمنتجات في فروعنا وعبر نافذتنا عبر شبكة الإنترنت warbaonline.com وهو الموقع الذي أصبح نقطة محورية في الجهود التسويقية لوربة للتأمين.

ومن أبرز جهود التسويق للعلامة التجارية الجديدة في العام الماضي هي الحملات المتنوعة عبر وسائل الاعلام الاجتماعي و التي تستهدف ترويج المنتجات والعلامة التجارية الجديدة داخل الفراغ الرقمي على حد سواء، وقد استفادت وربة للتأمين من كل الاحداث المحلية والدولية لتسليط الضوء على الدور الذي يمكن أن يضطلع به التأمين في الحياة اليومية، وشملت حملات توعية بالمسؤولية الاجتماعية، وحملات توعية بالصحة، القيادة والسلامة - وبلغت هذه الأنشطة ذروتها عبر مبادرة تعليمية ترفيهية للأطفال بالتعاون مع مؤسسة رائدة عالمياً في مجال الترفيه سوف تعلن عنها قريباً.

والمطالبات بدفع من توجه التسويق الجديد لتصبح تكنولوجيا يقودها الطلب المتنامي على الوصول الى الخدمات التأمينية من أجل خلق مجال لاستيعاب ابداعات المحتوى والتطبيقات والخدمات والشبكات الاجتماعية والترفيه والاتصالات والمعلومات والمعاملات المالية وغيرها الكثير. وعلى هذا الأساس قامت الشركة بإنشاء إدارة مستقلة للتسويق مكلفة بإعادة هيكلة مواردها في إدارة الرسالة التسويقية مختلف مساراتها، وكنتيجه لذلك، قامت بتهيئة البنى التحتية الخاصة بالتسويق، بما يتماشى مع نماذج العمل الجديدة بالشركة وتدعم ديناميكيات السوق والمتطلبات المتلاحقة باستمرار.

وكانت عملية إطلاق الهوية المؤسسية الجديدة للشركة في ربيع السنة المالية ٢٠١٢ قد أنشئت نظرة عصرية جديدة وشخصية متفردة لوربة للتأمين، حيث أتسمت ردود الفعل التي وردت من كل من عملاء الأفرع والشركات من خلال رسائل البريد الإلكتروني المكالمات والكتب والتعليقات إيجابية للغاية، وقد قاد فريق التسويق هذا المسعى خلال السنة، وسيواصل قيادة جهوده المستمرة لتوفير السوق المحلية بالتأمين وفوائده.

صناعة التأمين هي واحدة من أسرع الصناعات نمواً على مستوى العالم، وهي الصناعة التي شهدت نمواً محلياً مضطرباً خلال العام الماضي، لكنها واجهت طوال العقد الماضي تحديات تمثلت في المنافسة المتنامية بالإضافة إلى التغيير السريع في متطلبات المستهلكين، وهو الأمر الذي أدى بدوره إلى إحداث تحول في مستقبل ووجه التأمين الذي تحول من مجرد تعاقدات تقليدية لتصبح الآن في طريقها إلى مستقبل تقاربي وتجربة جديدة تماماً من خلال التشارك في الوسائط المتعددة بالإضافة إلى التواصل الاجتماعي من خلال تلك الوسائط.

إن أبناء الجيل الجديد من المستهلكين الواعين بالتقنيات الرقمية باتوا يتعاملون الآن مع شبكات التواصل الاجتماعي والإنترنت باعتبارهما المصدر الأساسي للاتصال، ويكتسب

هذا التوجه زخماً متزايداً بفضل انتشار الهواتف الذكية (أجهزة الوسائط المتعددة القادرة على الوصول إلى الإنترنت) التي تصبح أسعارها في المتناول بشكل متزايد، بالإضافة إلى القبول المتزايد لشبكات التواصل الاجتماعي.

ومن هذا المنطلق، أعتمدت وربة للتأمين نماذج التسويق المعتمدة على الإنترنت والتي إن كانت تمثل التحدي الأكبر إلا أنها في طريقها لتصبح الأكثر انتشاراً في قطاعها، وقد أدى هذا بدوره إلى إحداث تحول في تكنولوجيا إدارة التعاقدات

البيانات المالية السنوية المجمعة
و تقرير مراقبي الحسابات
المستقلين ٣١ ديسمبر ٢٠١٢

