

الموثوقية هي أكثر من المسؤولية، لا بل هي تسمو لأن تكون بمنزلة قضية!

هي مبدأ يشعُرنا بالمسؤولية الكاملة تجاه توفير الراحة لعملائنا - بدءاً من الأفراد والعائلات وصولاً إلى الشركات والأصول.

وأكثر من ذلك، لا يقع على عاتقنا الاهتمام بتلبية احتياجات عملائنا فحسب، بل العناية ببيئتنا على حدّ سواء. فبينما نستمر بالنمو كشركة ضمن مجتمع صالح، علينا أن نحترم البيئة التي نعيش فيها.

لهذا السبب، اخترنا طباعة التقرير المالي لهذا العام على ورق قابل لإعادة التدوير بالكامل، لاسيّما أننا اخترنا تصاميم خاصة واتبعنا أساليب في الطباعة من شأنها المحافظة على البيئة بأكبر قدر ممكن.

بالتالي، تشير الأرقام على الغلاف إلى المقدار الذي وفرناه على مستوى الموارد والمبالغ بفضل هذا التقرير الصديق للبيئة. فإضافة إلى حصولنا على جوائز لإنجازاتنا وخدماتنا، ونمونا على ركائز وأصول متينة، يسرّنا أن نكون الرواد في النمو المستدام كوننا نثق أن المستقبل الواعد يبدأ الآن!

ساعدوا في إبقاء هذه المبادرة مستمرة عبر إعادة تدوير هذا التقرير المالي بعد الانتهاء من قراءته.

إليكم لمحة عن الأثر الإيجابي على البيئة الناتج عن أسلوب الطباعة الصديق للبيئة الذي اخترناه. فمن خلال استخدام ألياف ورقية قابلة لإعادة التدوير بدلاً من ألياف ورقية خامّة، قمنا بتوفير 4 آلاف رطل من الورق والمزيد.

حافظنا على 19 شجرة للمستقبل
لم ننتج 25 كغم من النفايات الناجمة عن استخدام
الموارد المائية

لم نهدر 30,879 لتراً من المياه
لم ننتج 409 كغم من النفايات الصلبة
تجنبنا 806 كغم صافي من انبعاثات الغازات الدفيئة

لم نستهلك 13,602,332 وحدة حرارية
تجنبنا 1,996 كغم من انبعاثات الغازات الدفيئة
لم نستخدم 5 براميل من الوقود
أو ما يعادل ذلك، زرعنا 299 شجرة





سموّ الشيخ
محمد بن زايد آل نهيان

ولي عهد أبوظبي، نائب القائد الأعلى للقوات المسلّحة



صاحب السموّ
الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان

رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة



المغفور له بإذن الله
الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان
أول رئيس لدولة الإمارات العربية المتحدة

قائمة المحتويات

رقم الصفحة

2

التوسُّع الجغرافي

3

أعضاء مجلس الإدارة

5

كلمة رئيس مجلس الإدارة

7

كلمة الرئيس التنفيذي

11

فريق شركتنا

13

رسالتنا - رؤيتنا ومهمتنا

14

نبذة عن شركتنا

15

قيمنا الراسخة

15

ركائزنا الاستراتيجية

16

تقديرنا العالمي

17

حوكمة الشركة

21

التزامنا المؤسسي تجاه المجتمع

23

مركزنا المالي القوي

28

تقريرنا المالي

76

عناوين مواقع مكاتب الشركة

أعضاء مجلس إدارة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

معالي خليفة الكندي
رئيس مجلس الإدارة



الشيخ محمد بن سيف آل نهيان
نائب الرئيس



الشيخ ذياب بن طحنون آل نهيان
عضو



سعادة أحمد علي الصايغ
عضو



سعادة سلطان راشد الظاهري
عضو



السيد غانم علي حمودة الظاهري
عضو



السيد محمد عبدالعزيز المهيري
عضو



السيد خليفة سلطان السويدي
عضو



السيد عبدالله خلف العتيبة
عضو



كلمة رئيس مجلس الإدارة

خليفة محمد الكندي
رئيس مجلس الإدارة



نيابة عن مجلس إدارة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين، يسرنا أن نقدم التقرير السنوي الواحد والأربعين مصحوباً بتقرير أعضاء مجلس الإدارة والبيانات المالية عن السنة المالية المنتهية بتاريخ 2013/12/31.

لقد نما إجمالي أصول الشركة إلى 4.8 مليار درهم مع الحفاظ على مستويات ربحية وسيولة ورسملة قوية.

على الصعيدين التشغيلي والمالي، أقرت الوكالات العالمية بخطط الشركة الاستراتيجية والممارسات التجارية، من خلال محافظتها على شهادة الأيزو 9001:2008، وتصنيفها المالي (A-) قوي من ستاندرد آند بورز و (A) ممتاز من وكالة أي إم بست. تبقى الشركة بين أفضل نخبة من مؤسسات الخدمات المالية التي حافظت على التصنيف المالي A في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

كما تبقى الشركة ملتزمة وبشكل تام بمبادرات حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة لتحسين حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية والتوطين.

تلتزم الشركة التزاماً تاماً بسياسة التوطين وغيرها من المساهمات المؤثرة في اقتصاد الدولة. وكجزء من هذه الجهود، شاركت الشركة وبفخر في مبادرة أبشر، التي أطلقتها وزارة شؤون الرئاسة، بتوجيه من صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان (حفظه الله)، رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة، من أجل مصلحة مواطني الدولة العاملين في القطاع الخاص. وقد كانت الشركة من أوائل المشاركين في هذا البرنامج. وفي عام 2013، كانت الشركة واحدة من بين خمس شركات كوفئت من قبل وزارة شؤون الرئاسة ووزارة العمل لتقديم أهم الخدمات لأعضاء «أبشر».

في عام 2013 قدمت الشركة مساهمة جديدة في «البيت متوحد»، وقد انطلقت هذه المبادرة والحملة من قبل موظفي ديوان ولي العهد للاحتفال بوحدة الدولة وتعزيز التلاحم والتضامن عبر مجتمع دولة الإمارات. تتألف الحملة من سبع

مبادرات عالية التأثير يتم تنفيذها في جميع أنحاء الإمارات السبع. وتركز كل مبادرة على موضوع مختلف (التعليم في أبوظبي، البيئة في دبي، دعم ذوي الاحتياجات الخاصة في الشارقة، الزراعة في عجمان، دعم الأسرة في أم القيوين، دعم المسنين في رأس الخيمة والصيد في الفجيرة).

يوصل مجلس إدارة الشركة دعمه لخطط الإدارة نحو التوسع والانتشار في دولة الإمارات ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. كوننا من أقدم شركات الخدمات المالية في الدولة، نتطلع إلى الفرص المتوفرة في مناطق جديدة، مع الاستمرار في تحقيق التفوق في مجال التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة.

نود أن ننتهز هذه الفرصة لتهنئة حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة، وإمارة دبي، والمواطنين والمقيمين في الدولة على فوزهم بإكسبو 2020. ومن المتوقع أن يكون لهذا الحدث أثر اقتصادي عظيم وإيجابي مباشر وغير مباشر على دولة الإمارات العربية المتحدة والمنطقة. ونفتخر في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بالمساهمة في إنجاح إكسبو 2020.

يعتبر مجلس الإدارة، نيابة عن مساهمي وإدارة الشركة، عن خالص تقديره وامتنانه لصاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان (حفظه الله)، رئيس دولة الإمارات العربية المتحدة وحاكم أبوظبي، وإلى سمو ولي عهده الأمين الشيخ محمد بن زايد آل نهيان على دعمهما المتواصل للشركة خاصة وقطاع الأعمال بشكل عام.

كما وأن مجلس الإدارة يعتبر أيضاً عن تقديره وشكره لكافة الهيئات بالدولة، ولمساهمي وعملاء الشركة ولكافة شركائنا في العمل على ثقتهم ودعمهم المتواصلين، ولإدارة الشركة وموظفيها في مسيرتهم نحو التميز الدائم وحرصهم على أن تبقى شركة أبوظبي الوطنية للتأمين دائماً هي «تأمين تعتمد عليه».

خليفة محمد الكندي
رئيس مجلس الإدارة

كلمة الرئيس التنفيذي

يسرني أن أطلعكم على ملخص عن عملياتنا والنتائج المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2013.

بيئة العمل

يواصل قطاع التأمين في المنطقة التركيز على ربحية أعماله الجوهرية المتمثلة في اكتتاب المخاطر ضمن بيئة عمل ذات أنظمة متطورة بشكل حيوي.

لقد شهدنا تطورات مثيرة للاهتمام في الآونة الأخيرة. على صعيد أعمال التأمينات الشخصية، نرحب بقانون التأمين الصحي في دبي الذي طال انتظاره والذي تمت الموافقة عليه في أواخر العام 2013 وسيتم تطبيقه على مراحل. إن القاعدة الأساسية للقانون هي ضمان أن يكون لكل مواطن، مقيم وزائر في دبي، التغطية التأمينية الصحية والحصول على الخدمات الصحية الأساسية. ويستند قانون التأمين الصحي على ركيزتين تتمثلان في تزويد المقيمين بإمكانية الحصول على الرعاية الصحية الأساسية وتطوير نظام التمويل الصحي بشكل فعال ومستدام. بالتالي، نحن نعمل بشكل وثيق مع هيئة الصحة في دبي من أجل إنجاح هذا النظام الجديد.

على الصعيد التجاري، واصلت حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة التركيز على زيادة الاستثمار في قطاعات النفط والغاز والطاقة البديلة والتكنولوجيا والطيران والفضاء، مما يوفر الفرص لقطاع التأمين. لقد شهدنا أيضاً المزيد من الوعي والاهتمام في منتجات المسؤولية العامة والأنشطة المالية.

لقد أسعد الفوز بإكسبو 2020 أصحاب العمل والموظفين، سواء في القطاع العام أو الخاص. وسيكون لإكسبو تأثير إيجابي على جميع القطاعات. ومن هنا، ستساهم الشركة وبفخر في مسيرة إكسبو 2020.

وليد صيداني
الرئيس التنفيذي



عمليات التأمين

إننا نحرص على الابتكار لنتميز باستمرار عن منافسينا، وذلك مع ازدياد المنافسة في مجالنا. ويمكن رؤية هذا التميّز من خلال التقدّم المحقق في التركيز على عملائنا، بالإضافة إلى تقديم الحلول المبسّطة لمجموعة منتجاتنا المصنّفة حسب فئة اللون كبادرة حلول على صعيد أعمال التأمينات الشخصية.

و بفضل جهودنا المتبعة نحو سياسة اكتتاب حكيمة لمحفظه متوازنة ومربعة، تظهر نتائج عمليات التأمين المحققة لعام 2013 كما يلي:

- نمو الأقساط:** ارتفع إجمالي الأقساط المكتتبة بنسبة 5% ليلبلغ 2.406 مليون درهم مقابل 2.299 مليون درهم في عام 2012. وقد نتج ذلك عن النمو القوي لقطاع أعمال التأمين التجارية لدينا، وخاصة في قطاعات النفط والغاز. كما وأن محفظة أعمال التأمينات الشخصية لا تزال إيجابية، حيث أصبحت الشركة أكثر انتقائية للاكتتاب بحكمة ولأعمال أكثر ربحية في قطاع التأمين الصحي.

- سياسة تقبل المخاطر:** شهد عام 2013 ارتفاعاً بنسبة 1% في الأقساط المحتفظ بها من خلال استراتيجيتنا الحكيمة في إعادة التأمين، بما يتماشى مع سياسة الشركة في تقبل المخاطر. وقد أدى ذلك إلى زيادة في صافي الأقساط المكتسبة بنسبة 21%، ويعزى ذلك في الأغلب لقطاع أعمال التأمينات التجارية.

- صافي معدل المطالبات المتكبدة:** لا يزال صافي معدل المطالبات المتكبدة للشركة ثابتاً بنسبة 77%، حيث انخفض صافي معدل المطالبات المتكبدة في قطاع أعمال التأمينات الشخصية نتيجة لاتباع وسائل أفضل وتعزيز الضوابط على شبكة مزوّدي الخدمة. بينما ارتفع صافي معدل المطالبات المتكبدة في قطاع أعمال التأمينات التجارية في عام 2013 نظراً لبعض المطالبات ذات القيمة العالية.

الربحية المستدامة

لقد حققت الشركة نتائج إيجابية ونمواً قوياً في الأرباح والذي نتج عن أرباح اكتتاب جيدة بالإضافة إلى إدارة فعالة للتكاليف والاستثمار. البنود المؤثرة على صافي الربح مبينة أدناه:

- صافي إيرادات الاكتتاب:** كما ذكر سابقاً، كان أداء أعمال التأمين جيداً لعام 2013، حيث ارتفع صافي إيرادات الاكتتاب بنسبة 4% ليلبلغ 290.6 مليون درهم مقابل 279.2 مليون درهم لعام 2012 نتيجة لسياسة الاكتتاب الحكيمة مع التركيز على الربحية وتعزيز إدارة المطالبات.
- الأرباح الفنية:** ارتفعت الأرباح الفنية بنسبة 28% لتبلغ 81.3 مليون درهم مقابل 63.7 مليون درهم في 2012، كنتيجة لصافي إيرادات الاكتتاب، وانخفاض المصاريف الإدارية والعمومية بنسبة 3% في عام 2013، نتيجة لانخفاض مصاريف الديون المشكوك في تحصيلها والتي بلغت 8.9 مليون درهم في 2013 مقابل 35 مليون درهم في 2012.

صافي أرباح الاستثمار:

- ارتفعت إيرادات الاستثمارات من خلال بيان الدخل بنسبة 23% لتبلغ 99.6 مليون درهم. وقد ارتفعت إيرادات توزيعات الأرباح من خلال الاستثمارات في الأسهم المدرجة والأسهم الخاصة لتبلغ 27.4 مليون درهم أي بنسبة نمو 38% عن 2012. كما واصلنا تطوير محفظة السندات المصرفية لزيادة التنوّع في محفظة الاستثمار لدينا الذي نتج عنه ارتفاع صافي الدخل من السندات في 2013. ولقد شهدت أسواق الأسهم في دولة الإمارات العربية المتحدة والأسواق الإقليمية ارتفاعاً ملحوظاً خلال عام 2013. وقد بلغ إجمالي التغيير في القيمة العادلة من خلال الإيرادات الشاملة الأخرى 168.9 مليون درهم مقابل 57.6 مليون درهم في عام 2012.
- إن أحدث إضافة لمحفظتنا العقارية هي المبنى السكني أمواج 1 في شاطئ الراحة. أما بالنسبة للعقار الآخر في شاطئ الراحة - أمواج 2 - فمن المتوقع أن يصبح متاحاً للتأجير في أواخر العام 2014. وسنواصل تجديد عقاراتنا وتحديثها مما يؤدي إلى زيادة عائدات الإيجار. كنتيجة لانتعاش سوق العقارات في دولة الإمارات وتحقيق مستويات إشغال عالية في عقاراتنا، ارتفعت القيمة العادلة لمحفظة الاستثمارات العقارية بمبلغ 28.2 مليون درهم.

صافي الربح وإجمالي الدخل الشامل لعام 2013:

- صافي الربح:** كنتيجة للعناصر المذكورة أعلاه ، ارتفع صافي الربح لعام 2013 ليلبلغ 181 مليون درهم مقارنة مع 145 مليون درهم لعام 2012 أي بنسبة نمو 25%.
- إجمالي الدخل الشامل:** بلغ إجمالي الدخل الشامل في عام 2013 مبلغ 350 مليون درهم مقارنة بـ 202 مليون درهم لعام 2012، مما يعكس نمواً ملحوظاً بنسبة 73%.

مسؤولية الشركة تجاه المجتمع

في 22 نوفمبر 2013، وللسنة الثالثة على التوالي، كانت الشركة وبفخر الراعي الرسمي لحدث «أركض في ياس مع ADNIC»، والذي أجريت فعالياته في حلبة مرسى ياس في أبوظبي بحضور تخطى 6.500 شخص شاملاً 3.100 عداءٍ منهم من مختلف الأعمار وبمشاركة فعالة من شركائنا، مما جعل الحدث هذا العام الأفضل على الإطلاق.

ومن خلال حدث «أركض في ياس مع ADNIC»، قام المشاركون ورعاة الحدث بجمع التبرعات الخيرية لبسمة الإمارات، وهي منظمة دولية خيرية للأطفال الذين يعانون من عيوب خلقية، إذ توفر إجراء عمليات جراحية تصحيحية مجانية لهم. بالإضافة إلى ذلك، كانت فرصة للشركة لتعكس التزامها بتشجيع عملائها والمجتمع إلى اتباع أسلوب حياة صحي.

الأولويات الاستراتيجية

نسلط الضوء على الأولويات الاستراتيجية الرئيسية نحو مستقبل من التميّز المستمر في النقاط التالية:

- التوسّع:** بدأ تنفيذ هذه الأولوية الاستراتيجية، مع بحث الشركة في الأسواق المتخصصة لاستكمال نموذج أعمالنا وزيادة القيمة لمساهميننا. وسيتم الكشف عن مزيد من التفاصيل عن هذا التوسّع الجغرافي داخل منطقة الشرق الأوسط في الوقت المناسب.

- ابتكار المنتجات:** من خلال تبسيط منتجات التأمين الصحي عبر نظام تصنيف المنتجات إلى أربع فئات في عام 2013، تسعى الشركة لإطلاق مجموعة منتجات مصنّفة حسب فئة اللون في قطاع المنتجات الشخصية الأخرى. ونحن نؤمن أن الابتكار المستمر سيمكّننا ليس فقط من المنافسة، بل المنافسة للفوز.
- التكنولوجيا:** في حين شهد عام 2013 استفادة الشركة من تطبيق نظام أوراكل المالي وأنظمة إدارة الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات، فإننا حالياً في مرحلة تطبيق نظام التأمين الجديد الأساسي للشركة. ونتوقع أن يبدأ العمل به في عام 2014، كما نتطلع أيضاً إلى الاستمرار بإجراء المزيد من التحسينات، وذلك مع تقديم تطبيقات للهواتف النقالة لمنتجَي التأمين الصحي والتأمين على المركبات، وتجديد موقع الشركة الإلكتروني وأيضاً التركيز على التجارة الإلكترونية.

تقدير وثناء

أود أن أتوجه بجزيل الشكر لأعضاء مجلس الإدارة على دعمهم وجهودهم المتواصلة في توجيه الإدارة التنفيذية لتحديد الأولويات لتطبيق المبادرات الاستراتيجية.

أخيراً أتوجه لجميع أعضاء الإدارة التنفيذية وفريق العمل في الشركة بالشكر على جهودهم التي بذلت ومثابرتهم في عام 2013 التي انعكست من خلال النتائج المالية والتشغيلية المتميزة التي تم تحقيقها، وأنا على ثقة تامة من استمرار تفاني جميع العاملين في الشركة في عام 2014 وما بعده لضمان استمرارية تنفيذ شعارنا «تأمين تُعتمدُ عليه».



وليد صيداني

الرئيس التنفيذي

فريق شركتنا



الصف الخلفي - من اليمين إلى اليسار

مانيش ميسرا
كيسافان كانان
جورومورثي لاكشمينارايان
أناند كالاندي
حمد خان
هيما بادمانابهان
هيشم أبو الفضل
أتادا فينكاتا مورثي
ساي سويرامانيان
طارق مكرزل

نائب رئيس دائرة الموارد البشرية
مدير رئيسي - دائرة مطالبات التأمين التجاري
مدير رئيسي - دائرة اكتتاب تأمين البضائع وهياكل السفن
مدير رئيسي - دائرة اكتتاب التأمين الطبي
نائب رئيس الدائرة المالية - قسم الاستثمار والحسابات والمعلومات المتعلقة بالأسواق
رئيس الاكتتاب - قسم اكتتاب التأمين الهندسي والإنشائي
نائب رئيس قسم الخدمات - دائرة العمليات
نائب رئيس دائرة المطالبات - قسم مطالبات التأمين الفردي
مدير قسم إدارة المشاريع والتجارة الإلكترونية
مدير رئيسي - دائرة اكتتاب التأمين على الحياة والحوادث الشخصية

الصف الأمامي - من اليمين إلى اليسار

زياد صوايا
سرينيفاسان فايدياناثان
مازن البلدي
حسين سمارة
فيجاي سينج
أدريان ألكسندر
سامي خليل

مدير رئيسي - دائرة اكتتاب التأمين على المركبات والتأمين الشخصي
رئيس الاكتتاب - دائرة اكتتاب تأمين المسؤوليات والأموال
رئيس المطالبات - دائرة مطالبات قطاع التأمين الشخصي
رئيس تقنية المعلومات
رئيس المطالبات - دائرة مطالبات التأمين التجاري
نائب رئيس دائرة المطالبات - قسم مطالبات التأمين التجاري الخاص بالطاقة والتأمين غير البحري
نائب رئيس قسم الخدمات - قسم خدمات المخاطر الهندسية

غير حاضرين في الصورة

جوغال مادان
أسامة التاجر

رئيس الاكتتاب - دائرة اكتتاب التأمين على الممتلكات والطاقة
مدير رئيسي - دائرة اكتتاب تأمين الطيران والفضاء



الصف الخلفي - من اليمين إلى اليسار

بنجامين جراهام
أندرو وودوارد
رائد حدادين
عبدالله النعيمي
الأزهر شرف الدين

رئيس دائرة المخاطر
رئيس دائرة الاكتتاب للمجموعة
رئيس الدائرة القانونية والامتثال - مقرر مجلس الإدارة
رئيس دائرة التسويق والاتصال المؤسسي
رئيس دائرة إعادة التأمين

الصف الأمامي - من اليمين إلى اليسار

طارق زيتون
جلال الخالد
علاء فارس
سوراب ساران

رئيس دائرة الحسابات الاستراتيجية
رئيس دائرة الموارد البشرية
رئيس الدائرة المالية
رئيس دائرة العمليات



الصف الخلفي - من اليمين إلى اليسار

سوريش جوناتيلاكا
إيلي دكاث
جهاد فرانسيس
محمد مصطفى

مدير فرع - شارع الشيخ زايد، دبي
مدير فرع - الشارقة
نائب المدير الإقليمي - منطقة أبوظبي والمنطقة الغربية
مدير فرع - العين

الصف الأمامي - من اليمين إلى اليسار

عمر حمزة
بسام جبيلي

المدير الإقليمي - منطقة دبي والإمارات الشمالية
المدير الإقليمي - منطقة أبوظبي والمنطقة الغربية

غير حاضرين في الصورة

علياء علي التميمي

نائب مدير فرع - ديرة، دبي