



# تقرير الاستدامة 2022

<b>02</b>	<b>مقدمة</b>	<b>22</b>	<b>الموارد البشرية</b>	<b>43</b>	<b>البصمة البيئية</b>
03	نبذة عن هذا التقرير	23	القوة العاملة بالأرقام	44	استهلاك الطاقة
05	رسالة الرئيس التنفيذي	25	التدريب والتطوير	44	انبعاثات الغازات الدفيئة
06	نبذة عن شركة أبوظبي الوطنية للتأمين	27	التنوع والشمول	44	إدارة المياه
		28	التوطين	44	إدارة النفايات
<b>08</b>	<b>لمحة عامة عن الشركة</b>	30	المزايا والتقدير	45	المشتريات
09	الأداء المالي	31	الصحة والرفاه		
09	الجوائز				
09	التصنيفات والاعتمادات	<b>32</b>	<b>المنتجات والعلاقات مع العملاء</b>		
<b>10</b>	<b>الحوكمة والامتثال</b>	33	نهج يركز على العملاء		
11	مجلس الإدارة ولجان الحوكمة	38	التحول الرقمي والابتكار		
15	إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال	39	الخصوصية وحماية البيانات والشفافية		
17	الامتثال	<b>40</b>	<b>الأثر المجتمعي</b>		
<b>18</b>	<b>الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين</b>	41	الأثر المجتمعي		
20	إشراك أصحاب المصلحة	42	الاحتفالات الثقافية		
21	تحليل الأهمية النسبية				



تقرير الاستدامة 2022

# مقدمة

نبذة عن هذا التقرير  
رسالة الرئيس التنفيذي  
نبذة عن شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

## نطاق التقرير وتوافقه مع المعايير:

## نبذة عن هذا التقرير

يدفعنا لإصدار هذا التقرير التزامنا منا بإيجاد قيمة مشتركة لأصحاب المصلحة، وإدارة الأعمال بدرجة عالية من المسؤولية. وقد بدأت رحلتنا على مسار تطبيق أسس الاستدامة في عام 2020 مع تحديد هدف يتمثل في قياس أداء شركتنا فيما يتعلق بالاستدامة وإدارته وتحسينه باستمرار. أما نهجنا في إعداد تقارير الاستدامة فهو محدد وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتوجيهات الصادرة عن سوق أبوظبي للأوراق المالية، والمتعلقة بقواعد الإفصاح في التقارير التي تتناول الشؤون البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وكذلك مبادئ التأمين المسؤول.

يسرنا تقديم تقريرنا الخاص بالاستدامة للسنة الثالثة على التوالي، والذي يسلط الضوء على أداء الشركة وتأثيرها في المجالات البيئية والاجتماعية وشؤون الحوكمة في عام 2022.

## التوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

أعدنا تقريرنا وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ويغطي الفترة من 1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022.



## البيانات المقارنة

تعرض الأرقام المصاحبة للإفصاحات أدائها خلال السنوات 2022 و 2021 و 2020. كما حددنا البيانات المعاد ذكرها من التقارير السابقة في الأقسام ذات الصلة.



## الضمان

اختارت شركة أبوظبي الوطنية للتأمين عدم اللجوء إلى خدمات جهات خارجية لضمان دقة ما جاء في تقرير الاستدامة هذا، واستعضنا عن ذلك بعملية ضمان جودة داخلية تضمنت قيام جميع أصحاب المصلحة المعنيين بمراجعة داخلية لكامل المحتوى الذي يتصل بإدارتهم ومن ثم اعتماده.



## الهيئات

يغطي التقرير جميع عملياتنا وشركائنا والموردين الخارجيين ضمن دولة الإمارات العربية المتحدة.



## القيم النقدية

جميع القيم النقدية في هذا التقرير مُدرجة بالدرهم الإماراتي، ما لم يُذكر خلاف ذلك.



## نطاق الأداء المالي

تغطي الأرقام المالية الواردة في هذا التقرير الأداء المالي لشركة أبوظبي الوطنية للتأمين حصراً. للاطلاع على مزيد من المعلومات حول أدائنا المالي، يُرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي.



## جهة الاتصال

يُرجى التواصل مع ESG@adnic.ae في حال وجود أي استفسارات بخصوص هذا التقرير.





## المبادئ المتصلة بجودة التقارير

### الدقة



- جُمعت البيانات المقدمة في هذا التقرير عبر إجراء عملية تضمنت مشاركة الموظفين، وباستخدام أدوات جمع البيانات لضمان الحصول على بيانات عالية الجودة، واعتماد آلية مراجعة ومصادقة دقيقة لضمان دقة البيانات.
- تم احتساب الأرقام الخاصة بالغازات الدفيئة والواردة في فصل البصمة البيئية وفقاً لإرشادات البروتوكول الخاص بالغازات الدفيئة.

### التوازن



- يلتزم التقرير نهجاً غير متحيز في عرض البيانات. وحرصاً منا على الشفافية وتحديد الجوانب التي يتعين علينا إحراز تقدم فيها، فإن التقرير يضم أيضاً البيانات التي تُظهر ضعف الأداء حيثما وُجد (مثلاً، بيانات استهلاك الطاقة في فصل البصمة البيئية).

### الوضوح



- ننشر تقاريرنا الخاصة بالاستدامة باللغتين العربية والإنجليزية، ويمكن الاطلاع عليهما عبر موقعنا الإلكتروني.
- حرصنا في التقرير على تبسيط اللغة المستخدمة، وعلى تنظيم المحتوى بطريقة مرنة وسلسة لتحسين تجربة قراءته.

### إمكانية المقارنة



- يتضمن هذا التقرير بيانات تتعلق بأدائنا في الأعوام 2020 و 2021 و 2022 وذلك لأغراض المقارنة، إلا في المواضيع التي لا تتوفر فيها تلك البيانات.

### الشمولية



- يتضمن التقرير جميع البيانات المتاحة للاستخدام، وأعدّ التقرير بالتوافق مع المعايير وأسس الإفصاح العالمية.

### سياق الاستدامة



- يسلط التقرير الضوء على تأثيرنا البيئي ومساهمتنا في المجتمع ومدى توافق أعمالنا وأنشطتنا مع أهداف التنمية المستدامة.

### جودة التوقيت

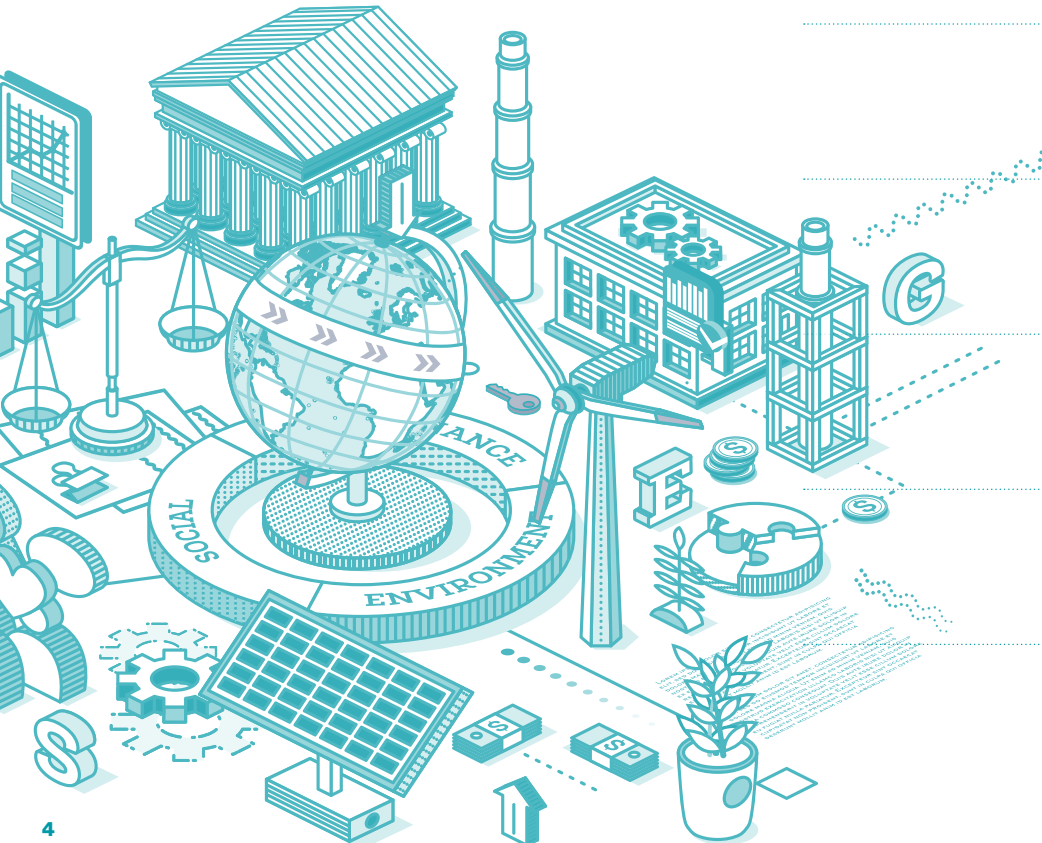


- نُصدر تقارير الاستدامة باتباع دورة سنوية في إعداد التقارير.

### إمكانية التحقق



- نعتمد على عملية دقيقة في جمع البيانات تضمن الجودة والمساءلة، وتيسر عملية ضمان الدقة.



# رسالة الرئيس التنفيذي

يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الخاص بشركة أبوظبي الوطنية للتأمين للعام 2022.

وباعتبارنا إحدى شركات التأمين الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فإننا نلتزم في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بإدارة أعمالنا وفق أعلى معايير المسؤولية والاستدامة، وباستخدام مواردنا بالشكل الأمثل لإحداث التغيير الإيجابي المنشود الذي يعود بالخير على مجتمعاتنا.

يُجسد تقرير الاستدامة هذا الالتزام، ويستعرض التقدم الذي تم إحرازه في عدد من المجالات الرئيسية. فقد قامت شركة أبوظبي الوطنية للتأمين خلال العام الماضي بإرسال 10 آلاف/كغ من النفايات الورقية إلى مركز إعادة التدوير لتتم معالجتها إلى منتجات ورقية معاد تدويرها وفي عام 2022 قامت الشركة بإرسال 13,365 كغ من النفايات الورقية، ونسير حالياً على الطريق الصحيح لتحقيق أهدافنا الطموحة لتعزيز كفاءة استهلاك الطاقة. وواصلنا كذلك الاستثمارات الكبيرة والهامة في المشاريع والمبادرات المجتمعية، بما في ذلك برامج التعليم والتدريب، وعملنا أيضاً على تعزيز وترسيخ الشراكات مع مختلف الشركاء والأطراف المعنية.

وتمتد جهودنا في الوقت الحاضر لتشمل مناطق مختلفة من الدولة والمنطقة لمعالجة العديد من القضايا الهامة مثل حماية البيئة، والتغير المناخي، والصحة، والعمل الخيري، ودعم أصحاب الهمم، وتمكين المجتمعات المحلية.

ومع استعدادات الدولة لاستضافة مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ "COP 28"، أصبح التركيز على التنمية المستدامة والتحول نحو الاقتصاد الأخضر يحظى بأولوية لدى الشركات التي تسعى إلى المساهمة في تعزيز ازدهار الدولة، وضمان بناء مستقبل راسخ لأجيالها. ونؤمن في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بأن الاستدامة ليست مجرد مسؤولية مؤسسية، بل هي فرصة قيمة لإحداث تأثير إيجابي فعال، وترسيخ النمو ومواصلة مسيرة البناء والنجاح.

وبصفتنا إحدى شركات التأمين الرائدة، لدينا فرصة هامة للمساهمة في جهود بناء مستقبل أفضل وأكثر كفاءة واستدامة من خلال مساعدة العملاء على التخفيف من المخاطر وعبر اعتماد أفضل الممارسات التي تقدم أمثلة إيجابية يمكن أن يحتذى بها الآخرون. وإن إيلاء الأولوية لمفاهيم الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا سيمنحنا من الحد من البصمة البيئية لأعمالنا وتوفير قيمة طويلة الأجل لمساهميننا وعملائنا والمجتمعات التي نعمل ضمنها.

ومن خلال جعل الاستدامة أولوية وإحداث التغيير الإيجابي على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة وخارجها، يعني أن هناك دائماً المزيد من الجهود التي يمكن بذلها على صعيد الاستدامة وممارسات المسؤولية الاجتماعية.

ختاماً، أدعوكم لقراءة تقرير الاستدامة بمجمله، والمساهمة في صنع مستقبل أكثر إشراقاً وازدهاراً واستدامة لوطننا ومجتمعنا وأجيالنا الحالية والمستقبلية.

أحمد إدريس  
الرئيس التنفيذي



## رؤيتنا

# أن نكون شركة تأمين رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

## نبذة عن شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

تأسست شركة أبوظبي الوطنية للتأمين ش.م.ع في عام 1972 في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتعد من شركات التأمين الرائدة في المنطقة، وتتمتع بخبرة طويلة في تقديم خدمات التأمين وإعادة التأمين للأفراد والشركات في جميع أنحاء الدولة ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وهي مرخصة من المصرف المركزي ومدرجة في سوق أبوظبي للأوراق المالية.

يقع المقر الرئيسي للشركة في إمارة أبوظبي، وتمتلك الشركة شبكة واسعة من الفروع فضلاً عن مراكز البيع وخدمة العملاء في جميع أنحاء الدولة. ويعمل حالياً لدى الشركة 328 موظفاً من أصحاب الكفاءة العالية والذين يملكون الشركة من تحقيق أهدافها، والتي تتمثل في "تلبية متطلبات عملائنا عبر تقديم حلول قيمة ومبتكرة إقليمية وعالمية في التأمين وإعادة التأمين".

## قيمنا الراسخة



الإنصاف



الولاء



الاهتمام بالعملاء



الابتكار



الثقة



## المساهمون الرئيسيون

**24.77%**

شركة المعمورة دايفير سيفايد  
جلوبال هولدينغ ش.م.ع

**10.11%**

سعادة/ خلف بن  
أحمد العتيبة

**6.87%**

شركة إس بي آر  
للاستثمار ذ.م.م

**5.30%**

الشيخ طحنون بن  
محمد آل نهيان

**52.95%**

آخرون

## ركائزنا الاستراتيجية

بنينا استراتيجيتنا في إدارة أعمالنا على سبع ركائز أساسية تساعدنا في الحفاظ على التزاماتنا والوفاء بوعودنا بأن نكون شريك "تأمين تعتمد عليه". وهذه الركائز هي:

تحديث منهجنا ومرافقنا وبنيتنا التحتية



توسيع مجموعة منتجاتنا وخدماتنا



توفير البيئة المثالية للموظفين في قطاع التأمين



تطوير المنتجات لضمان ابتكار الحلول التي تلبي المتطلبات المتطورة لأعمال عملائنا



توزيع منتجاتنا وخدماتنا على نطاقٍ شاملٍ وحيثما وُجد عملاؤنا



خدمة العملاء لضمان أعلى قدرٍ من الكفاءة في جميع تعاملاتنا معهم



الابتكار والتقنية لضمان تقديم الحلول على نحوٍ فعال







الأداء المالي  
الجوائز  
التصنيفات والاعتمادات

## تقرير الاستدامة 2022 لمحة عامة عن الشركة

## الجوائز

• أفضل "تأمين عام" للعام	جوائز قطاع التأمين في الشرق الأوسط (MEII) لعام 2022	
• أفضل شركة تأمين عام للعام	جوائز إنشورتك جولدن شيلد للتميز	
• التميز في التأمين الرقمي	جوائز فينوفكس	
• أفضل فريق للموارد البشرية • أفضل تطبيق للتكنولوجيا في استقطاب الموظفين	جوائز PeopleFirst للتميز في الموارد البشرية	
• أفضل مركز اتصال في القطاع (التأمين) • أفضل مركز اتصال صغير (تشغيلي/عبر القطاعات) • مدير مركز الاتصال للعام (الحجم الصغير)	جوائز إنسايتس لمراكز الاتصال في الشرق الأوسط 2022	

التصنيفات  
والاعتمادات

## جودة العمليات

## شهادة الأيزو 9001:2015

منحت لغايات نظام إدارة الجودة من شركة لويدز ريجستر لضمان الجودة، وهي شركة عالمية رائدة لإصدار الاعتمادات



## شهادة الأيزو 10002:2018

اعتماد جودة «معالجة شكاوى المتعاملين» من شركة لويدز ريجستر لضمان الجودة، وهي شركة عالمية رائدة لإصدار الاعتمادات



## شهادة الأيزو 30408:2016

اعتماد نظام إدارة الموارد البشرية من إس جي إس، وهي شركة عالمية رائدة لإصدار الاعتمادات الدولية.



## التصنيفات

## S&amp;P

مؤشر ستاندرد أند بورز: تصنيف "A"، قوي مع منظور مستقبلي مستقر



## AM BEST

أ.م. بيست: تصنيف القوة المالية "A" (ممتاز) والتصنيف الائتماني للمصدر طويل الأجل بتقييم "a" (ممتاز)



## الأداء المالي

المبالغ بآلاف الدراهم

## صافي أرباح السنة

2022	2021	2020
377,902	401,800	370,996



## الزيادة / (النقص) في الأرباح

2022	2021	2020
(23,898)	30,804	86,746



## الزيادة / (النقص) في صافي الاكتتابات

2022	2021	2020
(947)	(5,279)	104,024



## الزيادة / (النقص) في إجمالي إيرادات أقساط خدمات التأمين التجاري

2022	2021	2020
871,570	(144,857)	281,504



## الزيادة / (النقص) في إجمالي إيرادات أقساط خدمات التأمين الشخصي

2022	2021	2020
(13,465)	400,041	(24,991)



## الزيادة / (النقص) في المصاريف العمومية والإدارية \*

2022	2021	2020
28,651	(1,708)	(12,876)



\* باستثناء تكلفة الخسائر الائتمانية المتوقعة لأرصدة التأمين المدينة





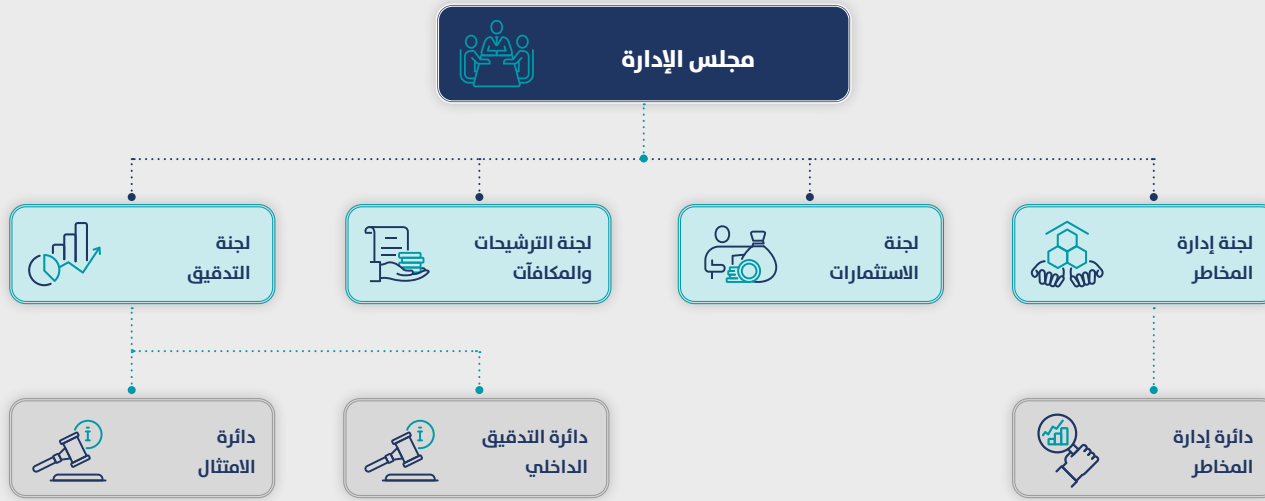
تقرير الاستدامة 2022

# الحوكمة والامتثال

مجلس الإدارة ولجان الحوكمة  
إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال  
الامتثال



## إطار حوكمة الشركة



يعين المساهمون أعضاء مجلس إدارة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين، ويُعدّ المجلس الجهة الرئيسية المسؤولة عن إدارة الشركة وعن نجاح أعمالها. ويتولى مجلس الإدارة، كجزء من مسؤولياته الاستراتيجية، مسؤولية وضع الاستراتيجيات التي تساهم في تحقيق أهداف الشركة، وضمان تنفيذ أنشطتها بأكثر الطرق فاعلية وكفاءة. يشمل ذلك الإشراف على الإدارة، والإشراف على الضوابط الداخلية والحوكمة، فضلاً عن الإشراف على الموارد البشرية اللازمة للتنفيذ الناجح لاستراتيجيات الشركة. يتولى المجلس كذلك مسؤولية المصادقة على الاستثمارات وخطط الأعمال والموازنات والقوائم المالية، وضمان حصول جميع المساهمين على المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب.

يتألف مجلس الإدارة من تسعة أعضاء غير تنفيذيين، خمسة منهم مستقلون. ويسعدنا أن نشير هنا إلى انتخاب أول سيدة عضوة في مجلس الإدارة في عام 2022، وهذا يعكس سعيًا لتعزيز مبدأ المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في المناصب القيادية.

## مجلس الإدارة ولجان الحوكمة

تدرك الشركة أن نظام حوكمة الشركات القوي والمبني على أسس راسخة يسهّل من اتخاذ القرار الفعال ويعمل على بناء علاقة قوية مع أصحاب المصلحة من خلال هيكل شفاف يدعم عمليات الإفصاح عالية الجودة.

يؤمن مجلس إدارة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بأن الحوكمة الرشيدة هي أمر بالغ الأهمية وضرورة لتحقيق الهدف الأساسي المتمثل في خلق بيئة عمل سليمة، وتحقيق أداء أفضل وقيمة مضافة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة. يمكن لإطار حوكمة الشركة المتبع تقليل المخاطر في الشركة وإدارة التغير بما يتماشى مع تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

تتبع الشركة امتثال جميع الموظفين لأفضل الممارسات من أجل الإبقاء على المساءلة والشفافية والنزاهة في جميع المعاملات التي تعزز الثقة وتحقق أعلى مستويات الامتثال لمعايير حوكمة الشركات.

تخضع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين لإطار حوكمة يحدد أطر المسؤوليات والمساءلة لكل من مجلس الإدارة ولجان مجلس الإدارة ولجنة الإدارة التنفيذية ولجان الإدارة الأخرى ودوائر الامتثال وإدارة المخاطر والتدقيق الداخلي في الشركة.

انتُخبت أول عضوة  
في مجلس إدارة  
شركة أبوظبي  
الوطنية للتأمين  
في عام  
2022





## أعضاء مجلس الإدارة

السيد عبدالله  
خلف العتيبة

عضو مجلس إدارة

غير مستقل

سعادة سلطان  
راشد الظاهري

عضو مجلس إدارة

غير مستقل

الشيخ ذياب بن  
طحنون آل نهيان

نائب رئيس مجلس الإدارة

غير مستقل

الشيخ محمد بن  
سيف آل نهيان

رئيس مجلس الإدارة

غير مستقل

السيدة فتون  
حمدان المزروعى

عضو مجلس إدارة

مستقل

السيد حمودة غانم بن  
حمودة

عضو مجلس إدارة

مستقل

السيد هزاع محمد  
ربيع المهيري

عضو مجلس إدارة

مستقل

السيد عبدالرحمن  
حمد المبارك

عضو مجلس إدارة

مستقل

السيد عمر  
لياقت

عضو مجلس إدارة

مستقل

هيكل مجلس الإدارة  
بحسب الجنسإجمالي عدد أعضاء  
مجلس الإدارة

2022 9 2021 9 2020 9

عدد أعضاء مجلس الإدارة من  
الذكور

2022 8 2021 9 2020 9

عدد أعضاء مجلس الإدارة من  
الإناث

2022 1 2021 0 2020 0

## مكافآت أعضاء مجلس الإدارة

وافق مساهمو شركة أبوظبي الوطنية للتأمين في عام 2022 على منح مكافأة إجمالية قدرها 5.8 مليون درهم إماراتي (غير شاملة لضريبة القيمة المضافة) دفعت لأعضاء مجلس الإدارة عن العام 2021. ولم تُدفع أي بدلات أو رواتب أو رسوم إضافية لأعضاء مجلس الإدارة في عام 2022.

## لجان مجلس الإدارة

تلعب لجان مجلس إدارة الشركة دوراً مهماً في عملية صنع القرار وهي تساعد وتدعم مجلس الإدارة في تنفيذ مسؤولياته. تساعد لجان مجلس الإدارة في مشاركة عبء عمل المجلس وتتيح المشاركة لأعضاء مجلس الإدارة في هذه اللجان بالاقتراب أكثر من أنشطة الشركة. تقوم لجان المجلس بتقديم توصياتها إلى مجلس الإدارة للموافقة النهائية عليها. شكل مجلس الإدارة أربع لجان تابعة له، ولكل لجنة رئيس غير تنفيذي، ويتعين على لجان المجلس أن تجتمع بشكل متكرر وفقاً لميثاق عمل كل لجنة وعند الضرورة لتحقيق أهدافها وإتاحة الوقت الكافي أمامها لمناقشة والاطلاع على وثائق الاجتماع والقرارات التي يتعين عليها اتخاذها.

### لجنة إدارة المخاطر



تساعد لجنة إدارة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، المجلس بمهام القيادة والتوجيه والإشراف فيما يتعلق بإطار قبول المخاطر. وتتضمن مسؤولياتها الرئيسية تقديم توصيات بشأن محفظة المخاطر الخاصة بالشركة إلى جانب إجراء عمليات تقييم ومراجعة متكررة لتصميم إطار إدارة المخاطر ولمدى فاعليته وتأثيره على أنشطة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين.

### لجنة الاستثمارات



تساعد لجنة الاستثمار التابعة لمجلس الإدارة المجلس في الإشراف على استثمارات الشركة ومتابعتها وتقييمها. وتدير اللجنة وتشرف على خطة الشركة واستراتيجيتها الخاصة بالاستثمار، للتأكد من أنها تخدم مصالح المساهمين.

### لجنة الترشيحات والمكافآت



يتألف دور لجنة الترشيحات والمكافآت من شقين، الأول يتعلق بـ "الترشيح" ودور اللجنة في مساعدة مجلس الإدارة ولجانه الأخرى بتقديم توصيات بالملفات الملائمة للترشيح، مع تقييم أداء أعضاء مجلس الإدارة ومراقبة استقلالية الأعضاء المستقلين. أما شق "المكافآت"، فيمكن للجنة من مساعدة المجلس في تحديد مستوى المكافآت وفي تقديم التوصية بشأنها لمجلس الإدارة والإدارة العليا بالإضافة إلى رصد تلك المكافآت. ويمتد دور اللجنة ومسؤولياتها ليشمل مراجعة سياسات شركة أبوظبي الوطنية للتأمين الخاصة بالتوظيف والاحتفاظ بالموظفين وتدريبهم وإنهاء خدماتهم.

### لجنة التدقيق



تساعد لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة، المجلس في الاضطلاع بمسؤولياته المتعلقة بإعداد التقارير المالية وإبجاز عمليات التدقيق الخارجي والتدقيق الداخلي والامتثال.



## مكافحة الرشوة والفساد

التزامنا ثابتٌ وراسخٌ بأعلى معايير الممارسات الأخلاقية فيما يتعلق بالتعاملات التجارية، وملتزم على الأخص بالامتثال في جميع الأوقات لقوانين مكافحة الرشوة والفساد المطبقة في الدول التي نعمل ضمنها. ونحن نؤمن كذلك بأنه إلى جانب المتطلبات القانونية، فإن العلاقات التجارية الناجحة طويلة الأمد تقوم على الثقة والإنصاف والشفافية واعتماد الممارسات الصارمة في الحوكمة بما يسهم في المحافظة على مستوى عالٍ من النزاهة والأخلاقيات في العمل.

تُطبّق سياستنا التي نعتمدها في مكافحة الرشوة والفساد على كامل نطاق أنشطة أعمالنا حول العالم، وترسم أطر وقواعد واضحة للموظفين وللأطراف الخارجية الذين ترتبط معهم بعلاقات تجارية تضمن الامتثال للمعايير والتوقعات الأخلاقية لشركة أبوظبي الوطنية للتأمين ولقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، أو أي قوانين أخرى قد تكون مطبقة. تُبلّغ جميع الأطراف الخارجية التي نتعامل معها بهذه السياسة، وهي أيضاً أحد عناصر التدريب الإلزامي الذي يخضع له جميع موظفينا.

## سياسة التبليغ عن الحالات المشبوهة

تماشياً مع معاييرنا الأخلاقية وجهودنا للحفاظ على مستوى عالٍ من النزاهة في أعمالنا، نوفر خطأ ساخناً متاحاً لجميع أصحاب المصلحة يمكن لأي شخص استخدامه للتبليغ عن أي حالات احتيال أو مخالفات أو تجاوزات قانونية شهدناها دون الكشف عن هويته. ثم تتولى وحدة المراجعة التشغيلية ودائرة التدقيق الداخلي بعد ذلك التعامل مع المعلومات المبلغ عنها بطريقة سرية. وتخضع سياسة التبليغ عن المخالفات كل ثلاث سنوات لمراجعة من لجنة التدقيق ومجلس الإدارة لضمان كفاءتها وفعاليتها.

## مدونة قواعد السلوك

نفخر بسعينا الجاد والدائم لضمان إنجاز موظفينا لعملهم وفق أفضل الممارسات في المساءلة والشفافية والنزاهة في جميع تعاملاتهم التجارية وتبرز تفديدهم بها، الأمر الذي يعكس التزامنا بأعلى معايير حوكمة الشركات. وتهدف سياسة قواعد السلوك التي نعتمدها في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين إلى تقديم إرشادات بشأن السلوك العام المتوقع من الموظفين من أجل الحفاظ على علاقات عمل متناغمة تنطبق على جميع الموظفين العاملين لديها. كما تستند هذه السياسة إلى ثلاثة مبادئ أخلاقية عالمية هي: الإنصاف والعدالة، واحترام الأفراد، والمسؤولية الشخصية والمهنية.

لم تُسجَل أي  
حالات فساد  
في عام  
2022





# إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

نولي أهمية كبيرة لاعتماد ممارسات قوية في إدارة المخاطر، ولإيجاد بيئة رقابة داخلية جيدة، ونعتبر ذلك ركيزة أساسية لنجاحنا المستمر والتنمية المربحة لأعمالنا. كما ندرك أن الإخفاق في إدارة المخاطر على النحو الصحيح يمكن أن يعرض الشركة إلى خسائر كبيرة وإلى الإضرار بسمعتها.

ويتمثل الهدف الأولي والأساسي لإطارنا الخاص بإدارة المخاطر المؤسسية في حماية مساهمي الشركة وحملة وثائق التأمين من أحداث قد تعيق تحقيق أهداف الأداء المالي المحددة. كما تدرك إدارة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين الأهمية البالغة لوجود أنظمة إدارة مخاطر فعالة وعالية الكفاءة. وتهدف عملية إدارة المخاطر في الشركة إلى التأكد من توافق العمليات التي يمكن أن تعرضنا لمخاطر مع استراتيجيتنا وأهداف أعمالنا وفلسفتنا بخصوص المخاطر، مع الحفاظ على التوازن الأمثل بين المخاطر والمكاسب وتعزيز القيمة المضافة لصالح جميع الأطراف المعنية.

يحدد إطارنا لإدارة رأس المال أنواع المخاطر التي يمكن التعرض لها، وحجم هذه المخاطر بالنسبة لمختلف وحدات الأعمال، وأيضاً على صعيد الشركة ككل. ونظراً لهذا المستوى من الرقابة، يساهم هذا الإطار في تأمين موارد رأسمالية كافية تضمن استدامة الأعمال على المدى الطويل. كما أن إدارة المخاطر التشغيلية يدعمها إطار الامتثال للتشريعات واللوائح الذي يحمي حقوق حملة وثائق التأمين والمساهمين. وتؤخذ مخاطر التأمين في الاعتبار أيضاً عند وضع استراتيجيات الاكتتاب وإعادة التأمين، بما يضمن تنوع المحافظ وتقليل التقلبات وضمان تعرض الشركة للحد الأدنى من المخاطر التي يمكن تحملها. تُحدد في هذا الإطار كذلك مخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر السوق والمخاطر الاستراتيجية، المعروفة منها أو المستجدة، كما يجري قياسها ورصدها وإدارتها في جميع أعمال الشركة.

يشرف مجلس الإدارة على نظام إدارة المخاطر وعلى العمليات والممارسات المتعلقة به، كما يصادق على المستوى العام المقبول للتعرض للمخاطر. وتوقع على عاتق الإدارة التنفيذية مسؤولية إجراء مراجعة لإطار إدارة المخاطر مرة واحدة سنوياً على الأقل، على أن تزيد مرات المراجعة في حال طرأت ظروف تستدعي إحداث تغيير على سياسة إدارة المخاطر. يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لمعرفة المزيد حول مختلف المخاطر التي تأخذها شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بالاعتبار وتديرها.



## إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

تعد الحوكمة الفعالة إحدى الركائز الأساسية لإطار إدارة المخاطر في الشركة. واعتماد نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" في جميع الوظائف المتصلة بإدارة المخاطر هو جزء من جهودنا لضمان مرونة أعمالنا وقدرتها على التحمل في مواجهة المخاطر، حيث يساعدنا في تحديد المسائل ذات العلاقة بالمخاطر وقياسها ورصدها وإدارتها والإبلاغ عنها.

يعد التأثير الناجم عن الأحداث ذات الصلة بالمخاطر المناخية جزءاً أساسياً من سجلنا الخاص بالمخاطر المستجدة. إذ تستطلع دائرة إدارة المخاطر المؤسسية دورياً احتمال ظهور أي مخاطر مستجدة بما يشمل اكتشاف وتقييم المخاطر المادية الناجمة عن عوامل بيئية أو اجتماعية أو تتعلق بالحوكمة، مثل تأثير التغيرات المناخية أو الاجتماعية. وتشمل مخاطر تغير المناخ وفقاً لما تحدده شركة أبوظبي الوطنية للتأمين الأثر المادية الناجمة عن تغير المناخ، كما تتضمن، دون أن تقتصر على، الأضرار التي تلحق بالأصول العقارية المملوكة والعقارات الاستثمارية، وكذلك انخفاض القيم الاستثمارية في الأصول العامة والخاصة، سواء التي تولد دخلاً ثابتاً أو غير ثابت، المرتبطة بالوقود الأحفوري والصناعات التي تولد معدلات مرتفعة من الكربون، ومخاطر التقاضي لشركة أو قطاع نستثمر فيه، إلى جانب التغيرات التنظيمية.

وفي حال وجود مشكلة بيئية تؤثر على عقار تملكه شركة أبوظبي الوطنية للتأمين، سواء سببها تغير المناخ أو غير ذلك من العوامل، فمن المحتمل أن يكون لها كذلك تأثير سلبي مالي أو يضر بسمعة الشركة. لذا فنحن حريصون على امتلاك وثائق تأمين تغطي مخاطر بيئية محددة على جميع الأصول التي نمتلكها.





## المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر حوكمة الشركات في الاستثمارات

تدرك شركة أبوظبي الوطنية للتأمين المخاطر المستجدة الناجمة عن المشاكل البيئية والاجتماعية والمتعلقة بحوكمة الشركات، والتأثير الذي يمكن أن تحدثه على عملياتنا التجارية وعلى محفظة استثمارياتنا. وفي ضوء ذلك، فقد بدأنا بأخذ المخاطر المحتملة، البيئية منها والاجتماعية وتلك المتعلقة بحوكمة الشركات، باعتبارنا في عمليات صنع القرار الاستثماري. حيث إن البحث هنا باستخدام المعلومات المتاحة على المستويين العام والخاص لا يقتصر على تقييم ربحية الاستثمار فحسب، وإنما يشمل كذلك تحديد عوامل المخاطر المحتملة، البيئية والاجتماعية والمتعلقة بالحوكمة، التي قد ينطوي عليها استثمار معين والقطاع الذي ينتمي إليه. وبمجرد تحديد إحدى المخاطر البيئية والاجتماعية والمتعلقة بحوكمة الشركات، يجري تقييم مدى احتمالية حدوثها، بالإضافة إلى حجمها، وأخذها بالاعتبار وفقاً لذلك أثناء عملية اتخاذ القرار.

وقد أسهم نهجنا هذا في إدارة المخاطر وإطارنا التنظيمي المتميز في تحقيق تحسن نوعي في عملية صنع القرارات ذات الصلة بمحفظة الاستثمارية.



## استمرارية الأعمال

نطبق برنامجاً لاستمرارية الأعمال يضمن سهولة تعافي عملياتنا التجارية بالغة الأهمية في حال طرأت مشكلة بيئية تؤثر على الموقع الذي تحدث فيه هذه العمليات. وتقيم دائرة إدارة المرافق في الشركة الآثار المحتملة للمخاطر المرتبطة بتغير المناخ، والتي تشمل الفيضانات المفاجئة والأعاصير والفيضانات الساحلية، كما تدرس سبل تحسين قدرة المباني على تحمل هذه المخاطر. وتدعم هذه التدابير سياسات وإجراءات خاصة باستمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث. هذه الخطوات، التي تنطبق على إجراءات السلامة وممارسات تكنولوجيا المعلومات والتعامل مع الموردين والشركاء، تحدد إجراءات الاستجابة الطارئة التي تؤمن استمرارية الأعمال بهدف ضمان مرونة الأعمال وقدرتها على التحمل والتعافي في مواجهة أي كارثة. ونجري سنوياً اختباراً لهذه الخطط كما نشارك نتائج هذا الاختبار والملاحظات عليه مع الإدارة العليا، مع اقتراح التحسينات المناسبة.



# الامتثال

نلتزم في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين إلتزاماً تاماً بالامتثال لإرشادات الحوكمة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تماشياً مع ذلك، ولضمان التطبيق الفعلي لالتزامنا هذا، تتولى دائرة الامتثال في الشركة مسؤولية وضع برامج الامتثال الملائمة وتنفيذها والمداومة عليها، بما يشمل السياسات والإجراءات المحدثة والكافية لضمان امتثال الشركة للالتزامات التنظيمية. وسعياً لتحقيق أهدافها هذه، تنفذ دائرة الامتثال العديد من الأنشطة التي تؤمن حسن سير العمل والامتثال، ويتضمن ذلك ما يلي:

مواكبة التطورات في القوانين والأنظمة واللوائح المتعلقة بعمل الشركة.

الحرص على الفهم السليم للقوانين والأنظمة واللوائح المعمول بها.

إجراء اختبارات كافية تبين الدرجة الفعلية للامتثال.

إجراء تحقيقات في أي انتهاكات محتملة لسياسة وإجراءات الامتثال.

الإفصاح عن نتائج التحقيقات ورفع تقرير عن ذلك إلى الإدارة العليا ولجنة التدقيق.

التعاون مع الدوائر الأخرى، مثل دائرة إدارة المخاطر ودائرة التدقيق الداخلي.

إجراء تدريبات كافية ومصممة خصيصاً عن الامتثال لجميع الموظفين باستمرار.

مواكبة الموارد والمؤهلات التي يتطلبها إنجاز مهامها ومسؤولياتها على النحو الأمثل.



## التدقيق الداخلي

نجري عمليات تدقيق لتقييم أدائنا من ناحية مدى توافقه مع معايير الامتثال ذات الصلة. ويعد التدقيق الداخلي خط الدفاع الثالث في نموذج «خطوط الدفاع الثلاثة»، حيث يقدم ضماناً مستقلاً بشأن الأنشطة والسياسات داخل الشركة. وتتضمن عمليات التدقيق الداخلي في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين تحديد المخاطر بالنسبة لمختلف الدوائر، والتخطيط لكيفية إدارتها، وتنفيذ عمليات التدقيق هذه دائرة التدقيق الداخلي بإشراف من لجنة التدقيق.

تضمن دائرة التدقيق الداخلي في الشركة إجراء جميع عمليات التدقيق وفقاً لخطة التدقيق المعتمدة ودليل إجراءات التدقيق الداخلي الذي يوضح بالتفصيل الإجراءات والامتثال في عمليات التدقيق الداخلي للدوائر مثل تعيين رؤساء الدوائر، ومناقشة الغرض من التدقيق وتوقيته وكيفية إجرائه، وقنوات الاتصال والعمل الميداني المطلوب وعملية صياغة التقرير الناتج عنه. وتغطي إجراءات التدقيق المخاطر المتوقعة المتصلة بمدى فاعلية الضوابط ودرجة الامتثال أو الحوكمة داخل الشركة، ومخاطر الاحتيال المحتملة، والتعامل مع غير ذلك من المخالفات. ويوجد لدينا في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين مدققون داخليون وخارجيون يضطلعون بفحص وثائق الأعمال والبيانات المالية دورياً للتأكد من امتثالها لمعايير إعداد التقارير المالية.

لم تُسجَّل أي  
حالة عدم امتثال  
في عام  
2022





تقرير الاستدامة 2022

# الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

إشراك أصحاب المصلحة  
تحليل الأهمية النسبية



# شبكة غرفة دبي للاستدامة

نحن فخورون بأننا أعضاء في شبكة غرفة دبي للاستدامة منذ عام 2019، وهي منصة تجمع الشركات الكبرى في دبي وتساعدنا في مشاركة الفرص والتحديات التي تواجهها في مجال الاستدامة. ونواصل من جهتنا، بصفتنا أحد أعضاء هذه الشبكة، الاستثمار في مشاركة الموظفين عبر فعاليات شبكة الاستدامة بما يعكس اهتمامنا المتزايد بالقضايا المتعلقة بالتنمية المستدامة.

## مساهمة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين تحقيق أهداف التنمية المستدامة

- انتخاب سيدة كعضو في مجلس الإدارة
- التدريب وتطوير الكفاءات للموظفات
- زيادة معدل توظيف الموظفات
- زيادة نسبة الموظفات في القوة العاملة



5 GENDER  
EQUALITY

- مجموعة شاملة من فرص التعلم والتطوير للموظفين تشمل المهارات السلوكية والقيادية والتقنية.



4 QUALITY  
EDUCATION

- توفير فرص عمل
- تعزيز توظيف المواهب المحلية باعتماد ممارساتٍ من شأنها استقطاب الكفاءات المحلية والاحتفاظ بها.



8 DECENT WORK AND  
ECONOMIC GROWTH

- دعم أنشطة جمعية الإمارات لمتلازمة داون بتقديم مساعداتٍ مالية.
- دعم أنشطة جمعية الإمارات للسرطان بتقديم مساعداتٍ مالية.
- دعم علاج أربعة أطفال مصابين بالتوحد بالتعاون مع مركز الطارق للتأهيل والتوحد.



3 GOOD HEALTH  
AND WELL-BEING



# إشراك أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة هم المجموعات والجهات التي تتأثر بعملياتنا أو أنها تؤثر بها، ويشمل هؤلاء المستثمرين والمساهمين والموظفين والعملاء والهيئات الحكومية والموردين والمنظمات المجتمعية أو غير الحكومية. ونحن من جهتنا ندرك مدى أهمية التفاعل مع أصحاب المصلحة، وإبقائهم على اطلاع بالمستجدات، وتصميم خطط مناسبة تستقطب مشاركتهم من أجل تحديد احتياجاتهم المختلفة وتلبيةها، إذ يؤدي أصحاب المصلحة، ضمن مجال الاستدامة، دوراً مهماً في تحفيز التقدم في تنفيذ أجندتنا للاستدامة. ويوضح الجدول أدناه مختلف مجموعات أصحاب المصلحة وكيفية إدارتها.

مجموعة أصحاب المصلحة	نهج المشاركة	شؤون الاستدامة المثيرة للقلق	إجراءات شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>مراجعة الأداء</li> <li>الحوار والتفاعل المنتظم مع الموظفين</li> <li>البرامج التدريبية والتعليمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الرضا الوظيفي</li> <li>التعويض العادل</li> <li>نظام التقييم المتسم بالعدالة والشفافية</li> <li>مشاركة الموظفين</li> <li>التدريب والتقدم في المسيرة المهنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أتمتة الموارد البشرية</li> <li>فعاليات لإشراك الموظفين</li> <li>فرص التعلم والتطوير الوظيفي</li> <li>تعويضات غير تمييزية</li> </ul>
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>مراكز الاتصال</li> <li>الموقع الإلكتروني للشركة</li> <li>شبكة واسعة من الشركاء</li> <li>وسائل الإعلام وقنوات التواصل الاجتماعي</li> <li>التقرير السنوي وتقرير الاستدامة</li> <li>منشورات أخرى، بما في ذلك العروض التقديمية من المستثمرين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أمن المعلومات</li> <li>خدمة عملاء فعالة</li> <li>منتجات وخدمات مبتكرة ومريحة</li> <li>تعزيز توظيف التكنولوجيا وتحسين إمكانية الوصول إلى خدمات التأمين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ضمان سلامة بيانات العملاء بتطبيق إجراءات تتعلق بالأمن السبراني والنسخ الاحتياطي للبيانات</li> <li>خدمة عملاء مخصصة</li> <li>شكاوى العملاء وقنوات الاتصال</li> <li>رقمنة الخدمات والابتكار استناداً إلى أبحاث السوق</li> <li>سجلات التعامل مع شكاوى العملاء</li> </ul>
الحكومة	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستثمار في الاقتصاد الوطني</li> <li>دعم المبادرات ذات الأهمية الوطنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المساهمة في الاقتصاد الوطني</li> <li>التوافق مع رؤية دولة الإمارات والتوجهات الوطنية</li> <li>الامتثال التنظيمي والشفافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التقرير السنوي</li> <li>تقرير الحوكمة المؤسسية</li> <li>تقرير الاستدامة</li> <li>مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات</li> </ul>
الشركاء والموردون	<ul style="list-style-type: none"> <li>الموقع الإلكتروني للشركة</li> <li>الاتصالات الداخلية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نمو الأعمال التجارية</li> <li>الاختيار العادل للموردين</li> <li>إيجاد قيمة مشتركة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة العلاقات الداخلية</li> </ul>
المساهمون/ المستثمرون	<ul style="list-style-type: none"> <li>فريق العلاقات مع المستثمرين</li> <li>عقد اجتماعات مع المساهمين</li> <li>العروض التقديمية للمستثمرين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إيجاد قيمة اقتصادية</li> <li>ثبات صافي الدخل والنمو الثابت للأصول</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماع الجمعية العمومية السنوية للمساهمين</li> <li>التقرير السنوي</li> <li>تقرير الحوكمة المؤسسية</li> <li>تقرير الاستدامة</li> <li>العروض التقديمية للمستثمرين</li> <li>صفحة على الموقع الإلكتروني للشركة مخصصة للعلاقات مع المستثمرين</li> </ul>
المجتمعات المحلية/ المنظمات غير الهادفة للربح	<ul style="list-style-type: none"> <li>أنشطة ومشاريع المسؤولية المجتمعية للشركات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المسؤولية تجاه التنمية الشاملة للمجتمع</li> <li>الحمل بصورة وثيقة مع الجمعيات المجتمعية والتطوعية والمؤسسات غير الحكومية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>برامج المسؤولية المجتمعية للشركات، مثل المساهمة في البرامج المتعلقة بالصحة والعافية والتنمية الثقافية</li> </ul>
وسائل الإعلام	<ul style="list-style-type: none"> <li>المنشورات الإعلامية والمشاركات على وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>وغيرها من أنواع المنشورات</li> <li>المدونات والمنشورات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التواصل الواضح والفعال</li> <li>الشفافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مركز إعلامي على موقع الشركة الإلكتروني مع نشر البيانات الصحفية</li> <li>التقرير السنوي</li> <li>تقرير الحوكمة المؤسسية</li> <li>تقرير الاستدامة</li> </ul>

# إشراك أصحاب المصلحة

للأداء على مستوى القطاع، مع إلقاء نظرة داخلية على تأثيرنا الخاص في الوقت ذاته. وقد نُفذ هذا النهج على ثلاث مراحل، تضمنت أولاً مراجعة الموضوعات ذات الأهمية النسبية للشركة وتحديثها بغرض مواكبة أحدث الإرشادات والأبحاث والمقارنة المعيارية. وثانياً، تطوير أداة لجمع البيانات تتيح لأصحاب المصلحة تقييم الموضوعات المطروحة وفقاً لمدى أهميتها بالنسبة لشركة أبوظبي الوطنية للتأمين من أجل التركيز عليها. وأخيراً، حُلّت البيانات التي جُمعت وحُولت إلى المصفوفة أدناه.

وفاءً بالتزامنا بإشراك أصحاب المصلحة بطريقة مجدية، فقد أجرينا أول تقييم لموضوعات الأهمية النسبية في عام ٢٠٢٠، وحدثناه أيضاً في عام ٢٠٢٢. ويساعدنا تقييم الأهمية النسبية في تكوين فهم أفضل عن مختلف الشؤن المثيرة لقلق أصحاب المصلحة، ووجهات نظرهم بالنسبة لموضوعات متعلقة بالاستدامة وتعد الأكثر صلة بأعمالنا. هذا بدوره يمكننا من تحديد أولويات الموضوعات واتخاذ الإجراءات الأكثر تأثيراً.

أخذ نهج تقييم الأهمية النسبية لعام ٢٠٢٢ بالاعتبار إرشادات المبادرة العالمية لإعداد التقارير رقم ٣ (GRI ٣) ومعايير مجلس المعايير المحاسبية للاستدامة (SASB) لموضوعات الأهمية النسبية، وإجراء مقارنة معيارية



تقرير الاستدامة 2022

# الموارد البشرية

القوة العاملة بالأرقام

التدريب والتطوير

التنوع والشمول

التوطين

المزايا والتقدير

الصحة والرفاه





## القوة العاملة بالأرقام

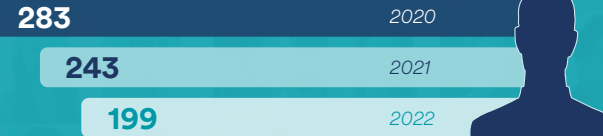
2020 | 456

2021 | 376

2022 | 319

### لمحة تعريفية بالقوة العاملة

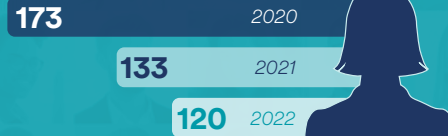
عدد الموظفين من الذكور



نسبة الموظفين من الذكور من إجمالي القوة العاملة



عدد الموظفين من الإناث



نسبة الموظفات من الإناث من إجمالي القوة العاملة

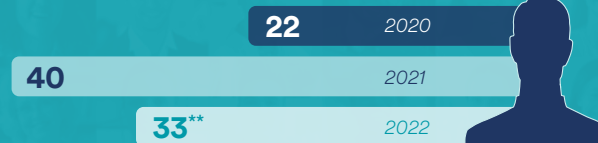


### العدد الإجمالي للموظفين المعيّنين

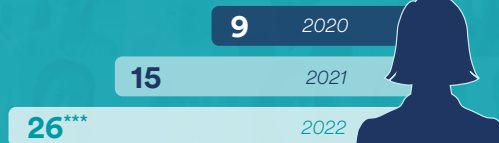


2020 | 31

عدد الموظفين المعيّنين من الذكور



عدد الموظفين المعيّنين من الإناث



\* إجمالي عدد الموظفين المعيّنين حديثاً 09 موظفاً لهذا العام، منهم 44 على رأس عملهم حالياً وقد استقال الباقون وعددهم 10 خلال العام.

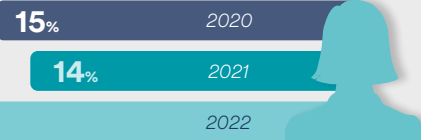
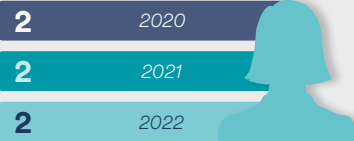
\*\* إجمالي عدد الموظفين من الذكور المعيّنين حديثاً 33 موظفاً، منهم 28 موظفاً على رأس عملهم حالياً وقد استقال الباقون وعددهم 0 خلال العام.

\*\*\* إجمالي عدد الموظفات من الإناث المعيّنات حديثاً 26 موظفة، منهم 16 موظفة على رأس عملها حالياً وقد استقالت باقي الموظفات وعددهن 10 خلال العام.

2022 | 12

2021 | 14

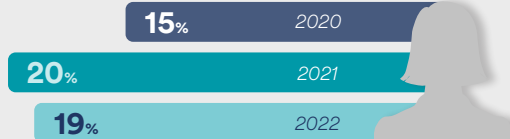
2020 | 13

العدد الإجمالي  
لجميع الموظفين في  
الإدارة العلياعدد الموظفين في الإدارة  
العليا من الإناثعدد الموظفين في الإدارة  
العليا من الذكور

2022 | 109

2021 | 103

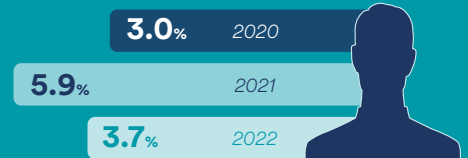
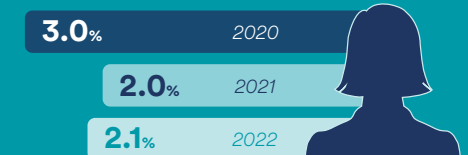
2020 | 95

العدد الإجمالي  
لجميع الموظفين في  
الإدارة الوسطىعدد الموظفين في الإدارة  
الوسطى من الإناثعدد الموظفين المعيّنين من  
الوسطى من الذكورمعدل الدوران  
لجميع  
الموظفين

2020 | 6.0%

2021 | 7.9%

2022 | 5.8%

معدل الدوران لجميع  
الموظفين من الذكورمعدل الدوران لجميع  
الموظفات من الإناث

## التدريب والتطوير

نؤمن في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بمدى أهمية تدريب المواهب العاملة في الشركة حيث يعد ذلك محركاً أساسياً لدفع عجلة التنمية والحفاظ على الميزة التنافسية في القطاع المالي دائم التطور. كما نعتبر أن تطوير مهارات موظفينا هو استثمار طويل الأجل يضمن جاهزية الشركة للاستجابة لما قد يستجد من تحديات ومخاطر وفرص في السوق، لذا، نستثمر باستمرار في برامج التطوير المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات موظفينا وأهداف أعمالنا. وتأكيداً على التزامنا بتطوير موظفينا، فقد استثمرنا في عام 2022 ما مجموعه 1,793,735 درهماً إماراتياً في برامج التدريب والتطوير.

متوسط ساعات التدريب	2022	2021	2020
متوسط ساعات التدريب للموظفين من الذكور	21.2	16.6	13.0
متوسط ساعات التدريب للموظفات من الإناث	25.3	18.3	14.2
متوسط ساعات التدريب لجميع الموظفين	22.8	17.1	13.5

متوسط ساعات التدريب - الإدارة العليا	2022	2021	2020
متوسط ساعات التدريب للموظفين من الذكور في الإدارة العليا	32.1	31.5	23.4
متوسط ساعات التدريب للموظفات من الإناث في الإدارة العليا	34	30.5	19.0
متوسط ساعات التدريب لجميع الموظفين في الإدارة العليا	32.5	31.3	22.8

### الاستثمار في التدريب

متوسط تكلفة التدريب للفرد  
(درهم)

2020	1,271
2021	2,786
2022	3,136

التكلفة الإجمالية للتدريب  
(درهم)

2020	766,606
2021	1,582,263
2022	1,793,735



### مراجعات وتقييمات مسيرة التطوير المهني للموظفين



تعتمد في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين نهجاً في التطوير المهني يستند إلى الكفاءة. ويصنف كل موظف وفق دور وظيفي معين يرتبط بمجموعة محددة من الكفاءات الفنية والسلوكية والقيادية تصنف بدورها إلى مستويات إتقان متعددة. يُقيّم كل موظف مقابل هذه الكفاءات المختلفة ونتائج أنشطة التعلم والتطوير، كما يُقدم الدعم للموظفين وهم على رأس عملهم لتعزيز تطوير قدراتهم في هذه الكفاءات المحددة. وتُجرى مراجعات لمسار التطوير الوظيفي خلال عمليات التقييم التي تُنفذ في منتصف العام ونهاية العام.

### خط التدريب والتعليم



نحدد في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين خطط تدريب الموظفين بناءً على تحليل لاحتياجات التدريب (TNA) يستند إلى مستوى الكفاءة ونجربته في الربع الأول من كل عام لجميع الموظفين وعلى مختلف المستويات الوظيفية. ووفقاً لنتائج عملية التحليل، وأيضاً بالنظر في المدخلات من عملية إدارة الأداء التي نجريها في نهاية العام، تحدد أنواع وبرامج التطوير والتعليم المستهدفة التي تُنفذ بالشراكة مع الموردين أو جهات التدريب الرائدة في السوق، والتي تعتمد أحدث المناهج الدراسية.

يتلقى جميع موظفينا  
تقييمات ومراجعات  
بشأن مسيرتهم في  
التطوير المهني





## التعلم الإلكتروني – منصة برسيبو

منصتنا للتعليم الإلكتروني، "برسيبو"، هي منصة متطورة عبر الإنترنت توفر للموظفين إمكانية تصميم "رحلات تعلم" واضحة ومخصصة وفق احتياجاتهم عبر إنشاء محتوى تعليمي منظم يحدد حسب مجالات كفاءاتهم التي يرغبون بتطويرها. تتيح فرص التعلم هذه للموظفين تطوير مهاراتهم ومعارفهم وكفاءاتهم، بما يمكنهم من تحقيق تطلعاتهم المهنية الخاصة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين.

أدناه شرح تفصيلي لفئات التدريب المختلفة المتاحة لموظفينا عبر "منصة برسيبو". وتغطي هذه الدورات التدريبية ما يلي:

### الكفاءات القيادية والسلوكية والفنية

أنواع الكفاءات في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين:

- 4 كفاءات قيادية
- 11 كفاءة سلوكية
- 195 كفاءة فنية

- أكثر من 3000 من مواد التعلم الإلكتروني تتماشى مع الكفاءات القيادية في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
- أكثر من 4200 من مواد التعلم الإلكتروني تتماشى مع الكفاءات السلوكية في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
- أكثر من 2000 من مواد التعلم الإلكتروني تتماشى مع الكفاءات الفنية في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

## شركاؤنا في برامج التعلم



عدد الدورات والكتب التي  
أكملها الموظفون على  
"منصة برسيبو"

947



عدد الموظفين الذين أكملوا مواد  
التعلم الإلكتروني الطوعية على  
"منصة برسيبو"

398



عدد البرامج التدريبية  
إجمالاً التي حضرها  
الموظفون

76

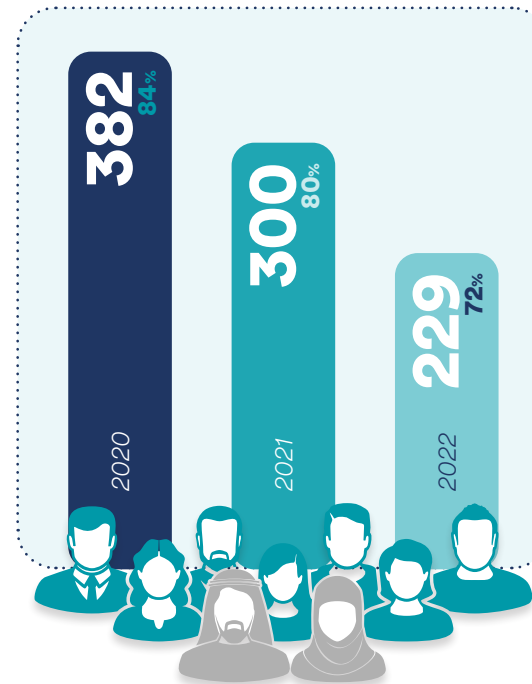


# التنوع و الشمول

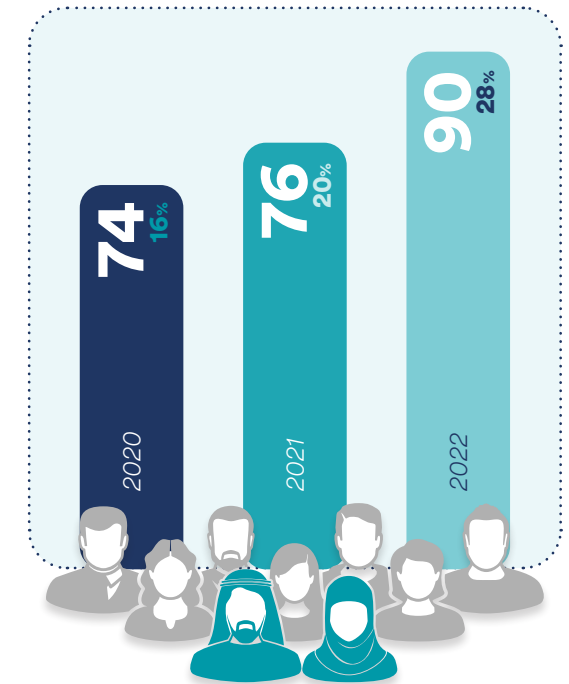
يعد التنوع أمراً مهماً بالنسبة لشركة أبوظبي الوطنية للتأمين كونه يؤدي إلى رفع مستوى الوعي الثقافي، ويسهم في تعزيز الصورة الإيجابية للشركة بالنسبة للموظفين الحاليين، وكذلك المحتملين الباحثين عن فرصة عمل في مكان يرحب بالأفراد من جميع الخلفيات ويعامل الموظفين بإنصاف. كما أن إرساء بيئة عمل آمنة للأفراد على اختلاف خلفياتهم يشجع الجميع في الشركة على تحقيق النمو والازدهار.

عدد الدول الممثلة بالعاملين لدينا

2020 | 33 2021 | 35 2022 | 32



الموظفين الوافدين من  
إجمالي القوة العاملة



الموظفين من مواطني الدولة من  
إجمالي القوة العاملة





## إجمالي عدد الموظفين المعينين حديثاً في عام 2022

2022 | 59\* | 2021 | 41 | 2020 | 31

## عدد الموظفين الإماراتيين المعينين حديثاً

2022 | 30\*\* | 2021 | 05 | 2020 | 05

## عدد الموظفين الإماراتيين المعينين حديثاً من الذكور

2022 | 06\*\*\* | 2021 | 02 | 2020 | 00

## عدد الموظفات الإماراتيات المعينات حديثاً من الإناث

2022 | 24\*\*\*\* | 2021 | 03 | 2020 | 05

\* إجمالي عدد الموظفين المعينين حديثاً 59 موظفاً لهذا العام، منهم 44 على رأس عملهم حالياً وقد استقال الباقون وعددهم 15 خلال العام.

\*\* إجمالي عدد الموظفين الإماراتيين المعينين حديثاً 30 موظفاً لهذا العام، منهم 18 على رأس عملهم حالياً وقد استقال الباقون وعددهم 12 خلال العام.

\*\*\* إجمالي عدد الموظفين الإماراتيين المعينين حديثاً من الذكور 6 موظفين لهذا العام، منهم 4 على رأس عملهم حالياً وقد استقال الباقون وعددهم 2 خلال العام.

\*\*\*\* إجمالي عدد الموظفات الإماراتيات المعينات حديثاً من الإناث 24 موظفة لهذا العام، منهن 14 على رأس عملهن حالياً وقد استقالت باقي السيدات وعددهن 10 خلال العام.

# التوطين

تتمشى استراتيجية التوطين التي تعتمد عليها شركة أبوظبي الوطنية للتأمين مع استراتيجية حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى رفع نسب التوظيف الخاصة بمواطني دولة الإمارات. وتركز استراتيجية الشركة على ضرورة أن تكون جهة توظيف مفضلة لدى المواهب الوطنية الإماراتية على جميع المستويات (وظائف المبتدئين، ووظائف المستوى المتوسط، والمناصب القيادية) عبر تقديم عرض للموظف يتسم بالقوة وبهيكليّة واضحة ومحددة. علاوةً على ذلك، فإن برامج الشركة للتطوير الوظيفي، والتي تستهدف التوطين، تتيح لها تنمية مواهب خريجي دولة الإمارات الجدد ودعمهم في حياتهم المهنية عبر توفير العديد من فرص التدريب والتوجيه. وقد تمكنا بالفعل في عام 2020 من تجاوز أهداف التوطين التي يضعها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، بل زادت نسبة التوطين لدينا حتى عن ذلك خلال عامي 2021 و 2022. وزاد هدف التوطين الذي نعتمده بنحو 40% بين عامي 2021 و 2022.

# 51%

## من الموظفين المعينين حديثاً في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين في عام 2022 هم من الإماراتيين



## الاحتفاظ بالمواهب الإماراتية

علاوة على استهدافنا المواهب الإماراتية أثناء حملات التوظيف، فإننا نركز على الوصول إلى معدل مرتفع للاحتفاظ بالموظفين الإماراتيين عبر اتخاذ الإجراءات التالية:

رفع معدل دمج الإماراتيين في الأدوار والوظائف الفنية بدوام كامل.



تعزيز معدل الاحتفاظ بالإماراتيين ذوي الأداء العالي عبر الوفاء بعروض القيمة للموظف التي سبق الوعد بها أثناء عملية التوظيف.



زيادة مشاركتهم داخل الشركة بتنفيذ مبادرات استراتيجية مثل تخطيط التعاقب الوظيفي ومسيرة التطور المهني.



## تنمية المواهب الإماراتية

نضع في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين الأولوية لتطوير قدرات الكوادر الإماراتية لتحقيق الأهداف المحددة في خطة التطوير الفردية الخاصة بكل منهم، وذلك للكفاءات السلوكية والفنية على حد سواء. ونقدم إلى جانب ذلك فرص التطوير الوظيفي للإماراتيين عبر إجراء تقييم دوري للكفاءات بغرض تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين، وتنفيذ مبادرات تطوير مهني منظمة لدعم التقدم الوظيفي ضمن إطار المسار المهني المحدد.

يتلقى موظفونا حديثو التخرج أيضاً تدريباً مخصصاً على رأس العمل، بالإضافة إلى دورات واعتمادات فنية محددة في مجال التأمين يقدمها المصرف المركزي بالتعاون مع معهد الإمارات للدراسات المصرفية والمالية (EIBFS). إضافة إلى ذلك، نحن بصدد إنشاء خارطة طريق لتوجيه الخريجين الإماراتيين من مرحلة التوظيف إلى أن يصبحوا محترفين أكفاء في المناصب التي يؤدون توليها.



## إجازة الأمومة للإناث

2022	2021	2020	
7	13	3	عدد الموظفات الإناث المستحقات لإجازة أمومة
7	13	13	عدد الموظفات الإناث اللاتي أخذن بالفعل إجازة أمومة
2	7	1	عدد الموظفات الإناث اللاتي استأنفن العمل بعد إتمام إجازة الأمومة
7	11	3	عدد الموظفات الإناث اللاتي استأنفن العمل بعد إتمام إجازة الأمومة وما زلن يعملن لدى الشركة بعد سنة من عودتهن.
100%	85%	100%	معدل الاحتفاظ بالنسبة للموظفات الإناث اللاتي أخذن إجازة أمومة



## إجازة الأبوة للذكور

2022	2021	2020	
8	18	12	عدد الموظفين الذكور المستحقين لإجازة أبوة
8	18	12	عدد الموظفين الذكور الذين أخذوا بالفعل إجازة أبوة
4	12	7	عدد الموظفين الذكور الذين استأنفوا العمل بعد إتمام إجازة الأبوة
8	15	10	عدد الموظفين الذكور الذين استأنفوا العمل بعد إتمام إجازة الأبوة وما زالوا يعملون لدى الشركة بعد 12 شهراً من عودتهم.
100%	83%	83%	معدل الاحتفاظ بالنسبة للموظفين الذكور الذين أخذوا إجازة أبوة

## الموارد البشرية

الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

الحوكمة والامتثال

لمحة عامة عن الشركة

مقدمة

# المزايا والتقدير

نقدم لموظفينا مزايا متنوعة تشمل الراتب الأساسي، بالإضافة إلى البدلات، وبدل رعاية الأطفال للإماراتيين، ومعاشات تقاعدية لمواطني دول مجلس التعاون الخليجي، ومكافأة نهاية الخدمة للوافدين، إلى جانب التأمين الطبي الشامل، والتأمين الجماعي على الحياة، وحوافز لموظفي المبيعات ومكافأة الأداء المتميز.

تشمل المزايا المقدمة للموظفين توفير سلف بدل السكن وسلف على الرواتب ودعم التعليم. ويمكن منح سلف على الراتب حتى مرتين في السنة استناداً إلى الأهلية بما يصل إلى 70% من صافي الراتب. أما بالنسبة لمنح الدعم للسكن، فيمكن أن يحصل الموظفون على ما يصل إلى 40% من راتبهم الأساسي السنوي، فضلاً عن تعويض الموظفين عن النفقات التعليمية، على اعتبار ذلك جزءاً من التعويض الذي تقدمه شركة أبوظبي الوطنية للتأمين مقابل الحصول على الشهادات المهنية. وتخضع حزم مزايا موظفينا لمراجعة سنوية للتأكد من ملاءمتها وميزتها التنافسية في السوق.

## إجازة الوالدية



إجازة لمدة 5 أيام عمل بأجر كامل، بالإضافة إلى 60 يوماً إجازة أمومة، 45 يوماً منها بأجر كامل الراتب الإجمالي، و 15 يوماً بنصف الراتب الإجمالي.



يحق للموظفات الحصول على ساعات رخصة وفترتي راحة إضافيتين مدة كل منها نصف ساعة كل يوم، خلال الأشهر الستة التالية للولادة.



إجازة لمدة 5 أيام عمل بأجر كامل



## الصحة والرفاه

أطلقنا خطة الصحة والرفاه للموظفين في إطار جهودنا الرامية إلى تعزيز راحة موظفينا النفسية والاجتماعية. توفر هذه الخطة الدعم لموظفينا وتساعدهم على تحقيق أهدافهم المتعلقة بالصحة البدنية والذهنية، وعلى المشاركة في تحديات تمكنهم من المحافظة على لياقتهم واتباع أسلوب حياة صحي والمداومة عليه.

يتمثل الهدف النهائي من هذه المبادرة في رفع الإنتاجية عبر تعزيز الصحة والعافية البدنية والذهنية لموظفينا، مما سيقال بدوره من مرآت التغيب عن العمل ويؤدي إلى تحسين معنويات الموظفين وأدائهم.

وأشأننا أيضاً في هذا المجال، بالشراكة مع مختص بالتدريب، تطبيقاً على الأجهزة المحمولة يقدم لموظفينا مجموعة متنوعة من الميزات، ويعرض برامج تدريبية للياقة البدنية يمكن للموظفين المشاركة فيها في المكان الذي يفضلونه.

علاوة على ذلك، فقد نظمنا في عام 2022 فعالية «اليوم العائلي»، ودعونا فيه جميع موظفي شركة أبوظبي الوطنية للتأمين وأسراهم لقضاء يوم مليء بالراحة والمتعة. كما أطلقنا أيضاً مبادرة الأنشطة الرياضية التي تتيح لموظفي الشركة المشاركة في ألعاب تنس الريشة وكرة القدم والكريكيت.

## المكافآت والتقدير

صُمم إطار المكافآت والتقدير في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين كي يكون وسيلة فعالة لتحفيز وتعويز الموظفين الذين حققوا الأهداف المتفق عليها والمحددة لهم في بداية العام ضمن عملية مراجعة أدائهم، كما يُعدّ عاملاً رئيسياً يساعد في رفع درجة الاحتفاظ بالموظفين. ونعتمد علاوة على ذلك منصة "سيراً" الإلكترونية الشاملة لتقدير الموظفين (CERRA)، وهي تطبيق للأجهزة الذكية يتيح للموظفين الإشادة بأداء زملائهم الآخرين وتقديرهم، ويجري بناءً عليه اختيار أفضل الموظفين كل ثلاثة أشهر لمنحهم جوائز الرئيس التنفيذي.

### سيراً

تطبيق للأجهزة الذكية يمكن للموظفين بواسطته الإشادة بإنجازات وأداء وشماثل زملائهم، حيث يُمنح الموظفون الحاصلون على أكبر قدرٍ من الإشادة والتقدير جائزة الرئيس التنفيذي.



2022 | 09

2021 | N/A

2020 | N/A

### جائزة سنوات الخدمة الطويلة

جائزة سنوات الخدمة الطويلة هي بادرة تكريم لشكر الموظفين على عملهم مع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين لسنواتٍ طويلة. وهي مبادرة بدأ تطبيقها في عام 2021.



2022 | N/A

2021 | 192

2020 | N/A

### منصة برسيبيو - أفضل متعلّم

برسيبيو هي أكاديمية تدريب عبر الإنترنت يمكن للموظفين بواسطتها تسجيل الدخول والحصول على أنواع مختلفة من برامج التدريب وفقاً لسرعتهم الخاصة وما يناسبهم.



2022 | 09

2021 | 12

2020 | N/A



تقرير الاستدامة 2022

# المنتجات والعلاقات مع العملاء

نهج يركز على العملاء

التحول الرقمي والابتكار

الخصوصية وحماية البيانات والشفافية



# نهج يركز على العملاء

تضع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين العملاء في صلب اهتمامها وأولوياتها، لذا نلتزم إلى أقصى حد بفهم احتياجاتهم وتقديم تجربة خدمات تفني بوعودنا لهم بصفنا جهة تأمين موثوقة.

وتمنحنا قيمنا الأساسية توجيهاً كلياً لا غنى عنه حول كيفية إدارة أعمالنا. كما نولي أهمية قصوى للحوار المفتوح المتسم بالشفافية مع جميع شركائنا، وهو ما يتيح لنا إرساء ثقافة عمل مؤسسية تقوم على الشمول وتركز على العملاء بإدارة قيادة قوية راسخة، والتي بدورها تمكننا من تنمية علاقات هادفة وطويلة الأمد مع عملائنا.

إن متابعة رحلة عملائنا عبر تطبيق إدارة علاقات العملاء (CRM) تقدّم لنا رؤية شاملة لبيانات العملاء، مما سيسمح بتحقيق التكامل والمواءمة، وضمان تقديم قيمة متميزة للعملاء.

وبعد الاحتفاظ بالعملاء شرطاً أساسياً لاستمرار الأعمال التجارية وازدهارها، وتمنحنا علامتنا التجارية القوية الميزة التنافسية التي تكفل تعزيز علاقاتنا مع العملاء. كما أن الاستماع إلى تعليقات عملائنا وإيلاءها الاهتمام اللازم هو أمر بالغ الأهمية لتمكيننا من تحديد وتقييم وتحسين نهجنا واستراتيجيتنا.

يأتي عملاؤنا في صميم علامتنا التجارية، ونجاحنا المشترك مرتبط بهم ارتباطاً وثيقاً. كما أن أداء شركة أبوظبي الوطنية للتأمين وإجراءاتها المبسطة تتماشى مع إنشاء وتوفير المنتجات والخدمات، والمحددة بموجب الأركان الاستراتيجية السبعة الخاصة بالشركة.



## مجالات العمل



## المحور



## الإجراءات المتخذة

<b>تطوير المنتجات والخدمات</b>	تطوير وتحديث العمليات والمرافق والبنى التحتية  تطوير المنتجات لضمان وضع حلول تلبي احتياجات أعمال العملاء دائمة التغير	◀ خطة التحول الرقمي المقبلة  ◀ تقديم مزايا وإضافات باستمرار في منتجات التأمين المختلفة مثل تغطيات وكالات التأمين المجانية
<b>تقديم الخدمات وعلاقات العملاء</b>	توسيع مجموعة المنتجات والخدمات المقدمة  توزيع المنتجات والخدمات أينما يكون العملاء  الابتكار وتوظيف التكنولوجيا لضمان الكفاءة في تقديم الحلول  تأكد قسم خدمة العملاء من كفاءة وفاعلية كل تفاعل مع العملاء	◀ أول منتج تأمين يغطي وباء الكوفيد في دولة الإمارات  ◀ خصومات على المنتجات والخدمات للعاملين في الخطوط الأمامية كالكوادر الطبية  ◀ شبكة واسعة من الشركاء والموردين  ◀ توافر الخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول والهاتف الثابت  ◀ خطة التحول الرقمي المقبلة  ◀ توافر الخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول والهاتف الثابت  ◀ قنوات مخصصة لخدمة العملاء  ◀ تقييم أسلوب التعامل مع اتصالات العملاء





## سياسة الجودة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

تبذل الشركة أقصى الجهود الممكنة كي تكون الجهة الرائدة في توفير منتجات وخدمات التأمين عالية الجودة، وقد نجحت في ترسيخ مكانتها كشركة تأمين موثوق بها.

تلتزم الشركة بالتحسين المتواصل لجودة منتجات وخدمات التأمين وذلك برفع معاييرها المهنية ومعايير الابتكار والكفاءة.

**انخفض عدد الشكاوى  
المسجلة في عام 2022  
بمقدار الثلث مقارنةً  
بعام 2021**

ومدة معالجتها بقيت ضمن  
حدود الأهداف التنظيمية  
والداخلية المقررة،

**وقد تحسنت بنسبة  
40% مقابل 2021**



## صوت العميل

- القياس بالنظر إلى مؤشر مدى رضا أصحاب المصلحة الرئيسيين (العملاء ووسطاء التأمين ومقدمو خدمات الرعاية الطبية وغيرهم) دورياً.
- تصميم محسن لاستطلاعات الرأي التي تقيس تجربة الجمهور المستهدف عبر توظيف الأدوات الحديثة.
- رفع مستوى التحليل والتقارير المعدة بهدف إثراء الشركة برؤى ومعرفة متعمقة يمكن استناداً لها تنفيذ إجراءات واكتشاف مجالات التحسين.



## إدارة الشكاوى

- الاستجابة السريعة والحلول العادلة لشؤون قد تثير قلق العملاء ولمشكلاتهم من أجل تحسين عملية استعادة الخدمات.
- عملية محسنة وفعالة لاستقبال الشكاوى والتعامل معها تدعمها أداة (ACT) المحسنة لإدارة شكاوى عملاء الشركة.
- تقارير دورية متطورة تعكس الاتجاهات الحالية في تقديم خدمات العملاء.



## التميز في الخدمة

- مراقبة مؤشرات أداء العملية لضمان تقديم الخدمات وفقاً للمستويات المحددة في اتفاقيات مستوى الخدمة.
- التأكد من فاعلية ضوابط الجودة التشغيلية بهدف الحد من مخاطر حدوث مشكلات تتعلق بخدمة العملاء.
- التحديث المستمر لوثائق الإجراءات بغرض توحيد ومواءمة العمليات والممارسات التجارية.



## التحسين المستمر

- الحصول على اعتمادات معيار آيزو (9001 و 10002 و 30408) لنظام إدارة الجودة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين.
- إجراء عمليات تدقيق داخلية للجودة تكون قائمة على المخاطر لضمان امتثال العمليات دائماً وإمكانية قياسها وتحديثها بصورة متواصلة.
- دمج مبادرات التحسين في جميع أقسام الشركة بتطبيق دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء Plan-Do-Check-Act.



# دعم العملاء

ترسيخاً لنهجنا وقيمنا بمحورها الأساسي الذي يتمثل بالتركيز على العملاء، نسعى جاهدين لتعزيز تجربة عملائنا عند تقديمهم لاستفسارات أو شكاوى. وحرصاً منا على توسيع نطاق التزامنا في هذا المجال، فقد نجحنا باعتماد معيار أيزو ISO 10002:2018 للجودة فيما يتعلق بآلية التعامل مع الشكاوى في الشركة.

يضمن نهجنا المرن والقابل للتكيف حصول جميع عملائنا على معاملة عادلة بأقصى قدر من المهنية والاحترام، مع الأخذ بالاعتبار الأهمية البالغة لأسلوب التواصل الذي يتسم بالشفافية ومشاركة المعلومات الدقيقة من أجل الخروج بحلول جيدة وإدارتها وتقديمها بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب. أهداف سياستنا في إدارة الشكاوى تلخصها البنود التالية:

**تعزيز ثقافة مؤسسية تركز على إيجاد إجابات للاستفسارات وحلول للشكاوى بطريقة فعالة وبأسرع وقت.**



**الاستفادة من الآراء والتعليقات الواردة في عمليات التطوير والتحسين المستمر.**



**ضمان المعاملة العادلة لجميع عملائنا.**



**الاستماع الفعال للشؤون التي تثير قلق عملائنا وتقديم حلول مفيدة تتفهم وتراعي احتياجاتهم.**



**التواصل مع جميع الأطراف ذات الصلة بشأن التقدم المحرز في حل شكاوى مقدمة.**



**التأكد من أن ممارساتنا تتوافق مع معايير أيزو ISO 10002:2018 للجودة وثقافة الشركة.**



وانطلاقاً من حرصنا على التواصل والتفاعل الدائم مع عملائنا، نجري باستمرار استطلاعات عن مستوى رضا عملائنا ونستمع إلى احتياجاتهم، الأمر الذي أدى بالنتيجة إلى انخفاض عدد الشكاوى المسجلة بمقدار الثلث بين عامي 2021 و2022، كما تحسنت أيضاً المدة اللازمة للاستجابة بنسبة كبيرة بلغت 40% في عام 2022 مقارنةً بعام 2021.

حصلت شركة أبوظبي الوطنية للتأمين  
على اعتماد معيار الجودة أيزو  
**ISO 10002:2018**  
لنظام الحفاظ على رضا العملاء  
والتعامل مع الشكاوى



## قنوات تقديم الشكاوى

تنزيل تطبيق شركة أبوظبي  
الوطنية للتأمين للهاتف المحمول



زيارة موقع شركة أبوظبي  
الوطنية للتأمين  
[www.adnic.ae](http://www.adnic.ae)



زيارة أي من فروع شركة أبوظبي  
الوطنية للتأمين والتحدث إلى أحد  
أعضاء فريق خدمة العملاء



الاتصال على الرقم المجاني  
8008040 (من داخل الإمارات)  
+97124080408 (من خارج الإمارات)



عبر الواتس اب على الرقم  
+97124080900



إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى  
[contactcenter@adnic.ae](mailto:contactcenter@adnic.ae)



عبر جلسة "الدرشة الحية"  
[www.adnic.ae](http://www.adnic.ae)



## الإدارة الاستراتيجية للحسابات

نفخر في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بأننا نحافظ على مستوى عالٍ من الخبرة المهنية المقترنة بالكفاءة، وهذا ما يُيسّر حصول العملاء على ما يحتاجون إليه بدقة. ونظراً لسجلنا المتميز في هذا المجال، فقد نجحنا في بناء علامة تجارية قوية مع درجة استثنائية من الملاءة المالية (مؤشر ستاندرد أند بورز، بنظرة مستقبلية مستقرة، و.أ.م. بيست، تصنيف القوة المالية "A" (ممتاز) والتصنيف الائتماني للمصدر طويل الأجل بتقييم "a" (ممتاز))، ويستند هذا التصنيف إلى قدرتنا المثبتة على التكيف مع احتياجات العملاء المتغيرة.

جاهزية كل مؤسسة لمواجهة أي مشاكل محتملة يمكن أن تؤثر على قدرتها على العمل بفاعلية، وحماية نفسها من تلك المشاكل، يعد أمراً بالغ الأهمية بغض النظر عن حجم المؤسسة أو القطاع الذي تنتمي إليه. ونظراً لاحتياجات السوق التي تتغير باستمرار، فإن تطوير حلول مستدامة وفعالة تلبي متطلبات التأمين يضع الأساس التي تُبنى عليها مشاركة العملاء وتفاعلهم. وقد عزّزنا نهجنا متبعين فلسفة استراتيجية في إدارة حسابات العملاء تتجاوز حدود التعاملات التجارية لتزرع بذور علاقة منفعية متبادلة يمكن أن تنمو بصورة متسارعة جداً بمرور الوقت.

لقد استثمرنا مؤخراً بالكثير من الوقت والجهد والموارد من أجل تأسيس قسم الإدارة الاستراتيجية لحسابات العملاء، والذي يساعد في إدارة محافظ التأمين الخاصة بعملائنا. وأدى ذلك إلى تعزيز الفاعلية بتكريس نقاط اتصال فردية لشركائنا الاستراتيجيين.

الركائز الأساسية التي نعتمدها لبناء القيمة المضافة:

**تحديد العملاء الاستراتيجيين، من شركات وأفراد، وإعطائهم أولوية في الحصول على الخدمات.**



**تحليل برامج التأمين الحالية للعملاء الاستراتيجيين وتقديم توصيات لهم بشأنها.**



**برنامج التحكم في الخسائر الذي سيُصمم خصيصاً لكل عميل استراتيجي بما يناسب درجة تعرضه للمخاطر واحتياجاته.**



**تقديم حلول عالمية للسوق المحلية - إمكانية الوصول إلى أسواق المتخصصين.**



**الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات.**



**المطالبات - تقارير عنها وتحاليل الاتجاهات وخطة (خط) عمل للمساعدة في الحد من الخسائر.**



**المشاركة الفعالة في المعرفة عبر إطلاق حملات توعية، والتدريب على المنتجات والتعليم.**



**توفير رؤى ومعلومات حول التغييرات في قوانين وأنظمة الجمارك.**



**إنشاء قسم مطور بالكامل لهندسة المخاطر.**



إضافةً لما سبق، فإن مفهوم الشراكات يعد فلسفة راسخة في جميع أقسام الشركة وهو مبدأ توجيهي من حيث الالتزام بتقديم حلول ومبادرات تأمين مبتكرة لعملائنا الاستراتيجيين.

لقد استطاع فريق إدارة الحسابات الاستراتيجية في عام 2022 تحقيق نسبة احتفاظ بالحسابات تجاوزت 90%، وذلك عبر الإدارة الاستباقية للعلاقات مع العملاء، والتواصل المستمر وفهم متطلبات العملاء. كما حقق الفريق نمواً في المبيعات بلغت نسبته 5%، إلى جانب إدارة وتقليل عدد شكاوى العملاء وزيادة مستوى الرضا العام.

## أهداف إدارة الحسابات الاستراتيجية

### إيجاد القيمة



### تنمية الأعمال



### تحسين معدل الاحتفاظ بالعملاء





## نموذج إدارة الحسابات الإستراتيجية



## تحفيز تقديم خدمات موثوقة

عبر اعتماد عمليات وإجراءات دقيقة  
ومبسطة تتوافق فيها جميع  
الأطراف.

تعزيز الولاء وعلاقة  
تتمحور حول احتياجات  
العملاء

علاقات متعددة المستويات  
مع أصحاب المصلحة الداخليين  
والخارجيين. نهج متوافق  
ومشترك.



## تحديد وزيادة فرص التنمية عبر

- العمل التجاري القائم فعلياً (بيع منتجات  
بديلة أعلى سعراً وبيع منتجات مكملية)
- أعمال تجارية جديدة (منتجات جديدة مبتكرة)

تتطلب وظيفة مديري الحسابات الرئيسية  
مجموعة من القدرات والخبرة من أجل إضافة  
القيمة والإيرادات والكفاءة لمسؤولياتهم.

لذا فإن التدريب هنا هو محور التركيز الأساسي  
إذ يؤدي إلى بناء الفريق لمعرفته  
بالإضافة إلى مهارات وكفاءات  
مختلفة. ويعد هذا استثماراً  
طويل الأجل يؤثر على  
الأعمال التجارية.



## إدارة المحافظ.

تحديد إطار لتحليل  
المحافظ، ورصدها  
وإدارتها وقياسها.

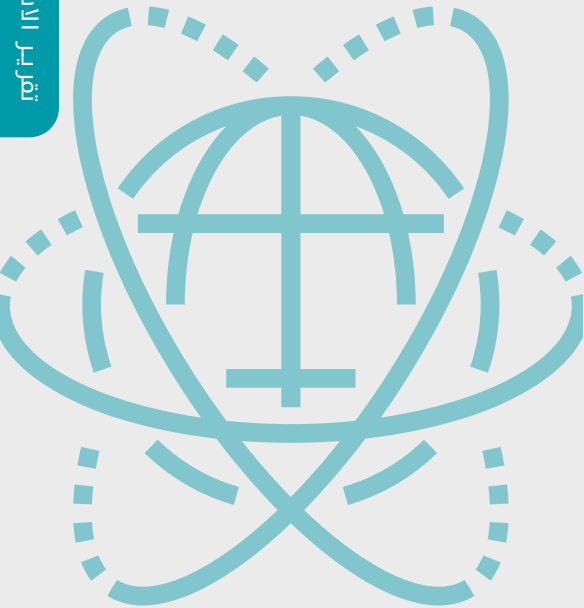


## الاحتفاظ بالعملاء

نظرة شاملة لاحتياجات العملاء. فتح حوار مفتوح  
يتسم بالشفافية عبر جلسات توعية العملاء  
والحملات ومدير الحسابات المخصص.

برنامج  
الولاء

تعد مكافأة العملاء وموظفيهم وعائلاتهم  
عنصراً أساسياً في نجاح أعمالنا. لذا نقدم  
خطط وبرامج تأمين مصممة خصيصاً لتلبي  
الاحتياجات الفريدة لعملائنا من أجل ضمان  
ولائهم. ويتيح نهجنا، إلى جانب خبرتنا  
ومعرفتنا، العمل بصورة فعالة مع شركات من  
جميع الأحجام والقطاعات وأنواع المخاطر.  
ويمكن للعملاء الاستفادة من أسعار تفضيلية  
مخفضة وحلول مبتكرة غير معتادة وسهولة  
في إصدار وثائق التأمين وجلسات توعية  
تقدم عبر قنوات مختلفة.



# التحول الرقمي والابتكار

لم يسبق وأن كانت الاستفادة من مشاريع التحول الرقمي بالأهمية التي هي بها الآن في ظل المشهد الحالي للأعمال التجارية، وقد شرعنا في رحلة التحول الرقمي مستهدفين إعادة تصميم خدماتنا وتقديم تجارب مبتكرة للعملاء. تضمنت المبادرات تقديم حل شامل فائق التطور ومنخفض في تعليماته البرمجية لإدارة سير العمل الخاص بمطالبات المستهلكين، بما يشمل المطالبات المتعلقة بالمركبات ومطالبات التأمين على الحياة ومطالبات التأمين الصحي. مكننا ذلك من إحداث تحول في عمليات المطالبة التي كانت تُنجز يدوياً (بما في ذلك الإشعارات الأولية بالمطالبة والمسوحات لتقييم مخاطر التأمين والموافقات والتسويات) لتتحول إلى عمليات لاورقية. ونحن نخطط الآن لدمج هذا الحل الشامل في وحدة عمليات وثائق التأمين والمطالبات التجارية.

أطلقنا تجربة "الشراء" الجديدة كونها جزءاً من رحلتنا للتحول الرقمي، وتمكن هذه التجربة العملاء من الحصول سريعاً عبر الإنترنت، في أي وقت وفي أي مكان على عرض أسعار، كما تمكنه من شراء وثائق تأمين المركبات. ثم شرعنا بعد فترة وجيزة من تنفيذ رحلة "الشراء" بالعمل على تجربة "تجديد وثائق تأمين" عملائنا الحاليين. وسيتوسع المشروع ليشمل العديد من التجارب الرقمية الأخرى التي تتضمن مجموعة من منتجات التأمين الجديدة كجزء من خارطة الطريق التي نسعى لتنفيذها في السنوات القادمة. ونحن كذلك بصدد تحسين برنامجنا لآئمة العمليات الروبوتية (RPA) لمختلف العمليات التجارية إلى جانب آلية التوجيه الذكي لاستفسارات العملاء عبر قنوات متعددة بتوظيف خاصية التعرف على الموضوع بتقنيات معالجة اللغات الطبيعية (NLP). لقد أنجزنا أيضاً تحديث لتقنية آئمة العمليات الروبوتية إلى أحدث إصدار بهدف تلبية الاحتياجات الأكثر تعقيداً للعمليات التجارية بطريقة فعالة. ووظفنا أيضاً أدوات تعلم الآلة (ML) بهدف الإدارة الفعالة للمطالبات الطبية.

طبقنا إلى جانب ذلك منظومة متكاملة لإدارة علاقات العملاء على نطاق الشركة ككل، وهو ما سيوفر لموظفي الشركة وللعاملين فيها قاعدة موحدة تقدم رؤية شمولية عن عملاء الشركة. وسيساعدنا ذلك في تعزيز منظومة إدارة علاقات العملاء على مستوى الشركة عبر استبعاد العدسة التي تقدم رؤية مركزية محدودة لنظام إدارة العملاء، وتغطية وظائف تشمل إشعارات العملاء وإدارة العملاء المحتملين وإدارة الفرص وإدارة التجديد الآلي وإدارة سير العمليات بالكامل وغير ذلك. إضافة إلى ذلك، سيساعدنا أيضاً على توسيع قاعدة عملائنا عبر تعزيز العوامل التي تحفز بيع البديل الأعلى والبيع المتقاطع لمنتجات مكملة. وسنطلق قريباً نظام الرؤية الشمولية للعملاء ووظائف إدارة عمليات تجديد وثائق التأمين، كما أن العمليات الخاصة بالمنتجات الجديدة والخدمات والتسويق هي في طور الإعداد.

نظام مكتب الخدمة لدينا مزود بثلاث قنوات للتواصل مع العملاء وهي المنصة الإلكترونية وتطبيق الهاتف المحمول بالإضافة إلى رقم مركزي يوفر الدعم عن بعد لمعالجة أي مشكلة. ويوفر تطبيق الهاتف المحمول دعماً شاملاً لكافة جوانب التأمين الصحي، فيساعد العملاء في العثور على مزود الخدمة الصحية، وفي تقديم مطالبات السداد أو حتى قراءة الاستحقاقات التي تمنحها وثيقة التأمين الصحي الخاصة بهم. ويدعم التطبيق أيضاً تجديد العملاء لوثائق التأمين من المسؤولية المدنية للمركبات ببضع نقرات فقط.

## الاستثمار في التحول الرقمي

لقد استثمرنا في إدخال تقنيات جديدة خلال السنوات القليلة الماضية كجزء من برنامجنا للتحول الرقمي. كما يقود مسيرتنا على خارطة طريق التحول الرقمي المقررة، والتي نمضي في تنفيذها بالتوازي مع مبادراتنا الابتكارية، فكر تصميمي وبرامج ذات شهرة عالمية في إحداث تحول في الخدمات مثل "Up Your Service". يتصل هذا كله ببرامج تسريع أعمال التأمين الشهيرة التي تتيح لنا إعداد مجموعة من الحلول المبتكرة للعملاء قيد التنفيذ. ونعمل حالياً إلى جانب ذلك على تطوير عروضنا الرقمية التي ستضم مجموعة كاملة من منتجات وثائق التأمين للأفراد عبر الإنترنت على موقعنا الإلكتروني الذي خضع هو الآخر لمشروع تجديد وترقية مؤخرًا. علاوة على ذلك، فنحن في طور الاستعداد لإنشاء قسم مخصص لعمليات الرقمنة كجزء من برنامجنا التحولي. إن مبادرات شركة أبوظبي الوطنية للتأمين الرقمية تركز على مسارين، الأول يتعلق بتطبيقات داخلية لتحسين حجم العمليات والقدرة وقوة الشركة وتمكينها، في حين يركز المسار الثاني على رحلات تجربة العملاء، والخدمة الذاتية التي يخدم العملاء فيها أنفسهم بأنفسهم، والمنصات الإلكترونية الوسيطة.

## فريق إدارة تكنولوجيا المعلومات

تؤدي دائرة تكنولوجيا المعلومات دوراً تمكينياً بالغ الأهمية في مسعى إشراك العملاء داخلياً وخارجياً، إذ تضطلع بمسؤولية تقديم حلول رقمية كما ترأب وتدير في الوقت ذاته "تذاكر" معالجة المشاكل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات. وتركز الدائرة أيضاً على ضمان أن العمليات الوظيفية الداخلية، مثل إدارة قواعد البيانات وإدارة مركز البيانات وأداء مكتب الخدمة والشبكة الإلكترونية وأمن المعلومات والتراسل والتعاون بين الزملاء، وكذلك العمليات الوظيفية الخارجية، مثل دعم المستخدمين، تعمل جميعها بسلاسة وبطريقة يسهل استخدامها.

## الخصوصية وحماية البيانات والشفافية

تعد إدارة مخاطر أمن المعلومات وضبط هذه المخاطر جزءاً لا يتجزأ من جهود الحوكمة المؤسسية في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين. ويعمل الفريق الإداري في الشركة بصورة فعالة على تعزيز مستوى الأمن داخل الشركة عبر إعطاء توجيهات واضحة، إلى جانب الالتزام التام بمسؤوليات الحفاظ على أمن المعلومات وتعيينها وتأكيدها بدقة. تحقيقاً لهذه الغاية، أنشأنا قسمًا مكرسًا لأمن المعلومات وإدارة الخصوصية يتولى مسؤولية وضع برامج حماية أمن المعلومات والخصوصية وتطبيقها، مع إشراف وثيق من كبار المديرين التنفيذيين ولجنة إدارة المخاطر.

وتعد الشفافية بشأن البيانات التي تُجمع من العملاء وكيفية معالجتها لأغراض التحليل أو الإدارة أمراً مهماً في ثقافة الشركات، وعلى الأخص في القطاع المالي. لذا تؤكد استراتيجيتنا الخاصة بالشفافية التشغيلية والمسؤولية على جانب إحاطة العملاء من المؤسسات والأفراد بالشفافية التي ستستخدم فيها بياناتهم، وبناءً عليه، تضمن شركة أبوظبي الوطنية للتأمين حماية كل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني بتوظيفها أحدث الأنظمة وأكثرها تطوراً لحماية التطبيقات الأساسية للأعمال، بما في ذلك تشفير البيانات وبرامج جدران الحماية، والكشف عن برامج التجسس والفيروسات الإلكترونية وبرامج طلب الفدية والتصدي لها، لضمان حفظ أمن وصحة بيانات العميل دائماً. كما ننسخ البيانات احتياطياً وننسخ متعددة باستمرار لحمايتها من الضياع. إضافة إلى ذلك، يتعاون فريق تكنولوجيا المعلومات مع فريق إدارة المخاطر والعمليات من أجل إبقاء قنوات مفتوحة بين هذه الأقسام ذات المهام المترابطة لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة. تضمن كل هذه الإجراءات عدم ترك بيانات العميل عرضة للاطلاع غير المصرح به أو الكشف أو السرقة. هذا إلى جانب أننا نستخدم إطاراً معتمداً عالمياً لدعم جهودنا في إدارة أمن المعلومات، والتي تستند إلى أفضل الممارسات في القطاع وتتوافق مع معيار الجودة ISO 27002/27001.

لقد نفذ فريق تكنولوجيا المعلومات في عام 2022 برنامجاً تدريبياً متطوراً للتوعية بأمن المعلومات، كما اختتم أربع حملات تدريبية شملت جميع أقسام الشركة، وتضمنت تدريباً متخصصاً في كيفية التعامل مع المعلومات الحساسة للعملاء وبيانات المطالبات الصحية.



لم تُسجل أي  
خروقات لأمن  
البيانات في عامي  
2021 و 2022





تقرير الاستدامة 2022

# الأثر المجتمعي

الأثر الاجتماعي  
الاحتفالات الثقافية



# الأثر المجتمعي

ندرك بكل تأكيد دورنا وتأثيرنا في المجتمع بصفتنا إحدى شركات التأمين المحلية الرائدة في دولة الإمارات، وهي مسؤولية تتجاوز في نطاقها العمليات التجارية الأساسية، لذا نلتزم التزاماً تاماً بإطلاق مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات.

بناءً عليه، فقد أسسنا شركات عدة مع منظمات غير حكومية على مدى السنوات الماضية، مستهدفين مجموعة من القضايا والمجتمعات. تتضمن إحدى هذه الشراكات التعاون مع "جمعية الإمارات للطبيعة بالتعاون مع الصندوق العالمي للطبيعة" للمساهمة في مشاريع حماية الطبيعة المحلية وتمهيد الطريق لتمكين دولة الإمارات من تحقيق أهدافها في الوصول إلى صافي الانبعاثات الصفري. أحد الأمثلة البارزة الأخرى يتمثل في الشراكة طويلة الأمد التي أسسناها مع صندوق الاستثمار الاجتماعي، الذي تديره هيئة المساهمة المجتمعية "معاً"، والتي بدأت في عام 2020 لدعم المجتمع الإماراتي من خلال مكافحته للوباء. وقد ساهمت شركة أبوظبي الوطنية للتأمين في عام 2022 في مشروع "معاً" على اعتبار ذلك جزءاً من التزامها بدعم القضايا المجتمعية ورسالتها في أن تكون شريكاً في بناء مجتمع متماسك. ويعكس تعاون الشركة مع الجمعية التزامنا الصادق بدعم المجتمع وإحداث فرق فيه، كما يشكل مكوناً محورياً في استراتيجيتنا الخاصة بالمسؤولية المجتمعية للشركات.

نتعاون كذلك مع العديد من المؤسسات من أجل الارتقاء بمشاريعها ومبادراتها والمساهمة فيها، حيث تكون قيمنا المتمثلة في الموثوقية والولاء والإنصاف هي الموجه الأساسي لقراراتنا الاستثمارية في المسؤولية المجتمعية للشركات. وبيّن الجدول أدناه لمحة عامة عن استثماراتنا في هذا الشأن في عام 2022:

الفعالية	الوصف
<b>صندوق هيئة المساهمات المجتمعية بإدارة (معاً)</b>	التبرع للهيئة بمبلغ 2 مليون درهم على اعتبار ذلك جزءاً من التزامها بالقضايا الاجتماعية ورسالتها أن تكون شريكاً في بناء مجتمع متماسك.
<b>جمعية الإمارات للطبيعة بالتعاون مع الصندوق العالمي للطبيعة</b>	دعم الجمعية التي تهدف إلى الحفاظ على الطبيعة وتقليل أكثر العوامل المهددة للبيئة إلحاحاً لمصلحة المجتمع.
<b>مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة</b>	دعم مبادرة "بالعربي" لتعزيز اللغة العربية بالتزامن مع الاحتفال باليوم العالمي للغة العربية.
<b>الهيئة العامة للشؤون الإسلامية والأوقاف</b>	رعاية مشروع "مفحص قطاة" في شهر رمضان المبارك.
<b>جمعية بيت الخير</b>	دعم الجمعية بتغطية تكلفة 3,333 وجبة إفطار خلال شهر رمضان المبارك.
<b>جمعية الإمارات لمتلازمة داون</b>	دعم مبادرات وأنشطة الجمعية لموسم كامل بصفة الراعي الفضي.
<b>مؤسسة تحقيق أمنية بدولة الإمارات العربية والممتدة</b>	رعاية المؤسسة التي تسعى لتحقيق أمنيات الأطفال الذين يعانون من حالات صحية مزمنة أو مستعصية.
<b>جمعية الإمارات الطبية</b>	دعم مبادرة "يوم الإمارات الطبي" المقررة في 9 مايو من كل عام بدءاً من عام 2022، تعبيراً عن الامتنان لجهود جميع المتخصصين في الرعاية الصحية في دولة الإمارات.
<b>جمعية الإمارات للسرطان</b>	رعاية الجمعية التي تهدف إلى دعم مرضى السرطان في دولة الإمارات وفي مختلف أنحاء العالم.

## الفعالية الوصف

مركز الطارق للتأهيل والتوحد	دعم علاج أربعة أطفال مصابين بالتوحد ضمن دراسة علمية.
مركز ماي ماكسيمس للتدريب المهني	دعم المركز بدفع تكاليف تعليم طالب لمدة ثلاثة أشهر.
مركز الحنان لتأهيل أصحاب الهمم	دعم المركز بدفع تكاليف تعليم طالب مصاب بالتوحد.
الجمعية الإماراتية لرعاية وبر الوالدين	رعاية 40 شخص تحت مبادرة "كسوة عيد الفطر".
وزارة الداخلية - جمعية ساعد	رعاية المبادرة الرمضانية السنوية لمناسبة "يوم زايد للعمل الإنساني".
مؤتمر المرأة الإماراتية 2022	المساهمة عبر رعاية شعار المؤتمر.
جامعة أبوظبي بالتعاون مع صندوق الزكاة	دعم الحملة الرمضانية الثانية عشر بين صندوق الزكاة وجامعة أبوظبي لدعم تعليم الطلبة المحتاجين والمستحقين.
جمعية الإمارات للمعاقين بصرياً	دعم الجمعية بتغطية تكاليف رحلة العمرة لشخص واحد متضمنة أيضاً تكاليف دليل مرافق من العائلة.
شركات متضامنة لأعمال الخير	دعم مبادرة تنظيف الشواطئ في أبوظبي.
القيادة العامة لشرطة رأس الخيمة	دعم القيادة عبر المساهمة في نشر مجلة "العين الساهرة" الصادرة من القيادة.
وزارة الموارد البشرية والتوطين (مبادرة أبشر)	دعم المبادرة التي أطلقتها وزارة شؤون الرئاسة (MOPA) يهدف دعم وتشجيع الإماراتيين العاملين في القطاع الخاص بتقديم عروض مميزة. تقدم شركة أبوظبي الوطنية للتأمين أسعاراً وباقات مخفضة على منتجات معينة منذ عام 2012.
القوات المسلحة الإماراتية (حماة الوطن)	دعم القوات المسلحة الإماراتية ووزارة الدفاع بتقديم حشومات خاصة لأعضاء "حماة الوطن".

## الأثر المجتمعي

تضع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين موضوع التنوع والشمول في مرتبة مرتفعة من حيث الأهمية وضرورة الالتزام به على اعتبار مركز أعمالها الذي يقع في دولة الإمارات ذات التركيبة السكانية المتنوعة التي تجتمع فيها أكثر من 200 جنسية، وهو أيضاً مبدأ متأصل بعمق في قيمنا الأساسية.

تضم الشركة موظفين من 32 دولة، مما يثري بيئة العمل ويجعلها مفتوحة ومتنوعة يشعر فيها الجميع بالانتماء. وتتألف استراتيجية الموارد البشرية في الشركة، التي أطلقت عام 2019 ومدتها خمس سنوات، إلى حد كبير من أنشطة تهدف إلى تعزيز التنوع والشمول في مكان العمل.





تقرير الاستدامة 2022

# البصمة البيئية

استهلاك الطاقة  
انبعاثات الغازات الدفيئة  
إدارة المياه  
إدارة النفايات  
المشتريات

## انبعاثات الغازات الدفيئة

الانبعاثات المباشرة - النطاق الأول  
(طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2022 | 45  
2021 | 31  
2020 | 23

الانبعاثات المباشرة - النطاق الثاني  
(طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2022 | 3,329  
2021 | 2,117  
2020 | 2,074

الانبعاثات غير المباشرة - النطاق الثالث  
(طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2022 | 11.2  
2021 | 6.1  
2020 | N/A

\* لحساب عام 2022 ، استخدمنا معامل الانبعاث الخاص بشبكة  
هئية كهرباء ومياه دبي 2021 لمعامل انبعاث الكهرباء والمياه  
0.4747 طن من ثاني أكسيد الكربون / e / ميجاوات ساعة.



نجحت شركة أبوظبي الوطنية للتأمين في  
خفض استهلاكها للكهرباء بنسبة 14% مقارنةً  
بعام 2021، وذلك بفضل عدد من المبادرات  
منها تركيب مصابيح استشعار الحركة على  
طول السلالم، والتي لا تضيء إلا عندما تكون  
المساحة مشغولة، وهذا بهدف زيادة كفاءة  
الطاقة في مبانينا.

\* يعود ارتفاع الاستهلاك في عام 2022 إلى العمل بكامل طاقته بعد  
فترة الوباء.



لا تعد بصمتنا التشغيلية كبيرة نسبياً مقارنة بالقطاعات الأخرى على اعتبارنا شركة  
تأمين تضم عدداً قليلاً من الموظفين. رغم ذلك، فما زلنا نطمح إلى تقليل أثر عملياتنا  
التشغيلية على البيئة باعتماد حلول أكثر كفاءة في استخدام الطاقة وصديقة للبيئة.

## استهلاك الطاقة

2022	2021	2020	استهلاك الكهرباء
7,013,112	8,186,666	3,290,378	
2022	2021	2020	استهلاك الوقود (بنزين)
18,249*	9,641	12,051	



## إدارة المياه

2022	2021	2020	استهلاك المياه غير الصالحة للشرب (مياه المرافق)
136,045.06	147,829.00	80,413.00	
2022	2021	2020	استهلاك مياه الشرب
90,271.51	86,241.60	12,855.13	



## إدارة النفايات

2022	2021	2020	الورق المرسل لإعادة التدوير
7,272.30	6,233.89	19,866.90	
2022	2021	2020	الورق المرسل لإعادة التدوير
13,365.00	10,000.00	13,000.00	

# المشتريات

تخضع أنشطة سلسلة التوريد في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين لسياسة المشتريات الداخلية، مما يضمن الالتزام بمعاييرنا العالية والممارسات الأخلاقية عند التعامل مع أطراف خارجية. وتنفذ إجراءات العناية الواجبة في اختيار الموردين بالتفصيل وباستخدام نموذج "العناية الواجبة بالنسبة للعملاء" على اعتبار ذلك جزءاً من عملية تهيئة المورد لبدء التعامل مع الشركة. يتماشى هذا مع الإجراءات الجديدة للعناية الواجبة المطلوبة من المصرف المركزي ضمن إجراءات اعرف عميلك (KYC) ومكافحة جرائم غسل الأموال (AML). وقد عززت تلك التدابير من قدرة الشركة على تقييم شركات التوريد وبالنتيجة تخفيف أي مخاطر محتملة.

طبق فريق المشتريات في الشركة في عام 2022 حلولاً تقنية رائدة في القطاع لأتمتة إجراءات عملية "من الشراء حتى إتمام الدفع" الشاملة ورقمنتها بالكامل، وهذا ساعد الشركة على التخلص من المعاملات الورقية ورفع الكفاءة والفاعلية داخل دائرة المشتريات وخارجها. وأجرى الفريق بالإضافة إلى ذلك تدريباً للموردين الرئيسيين على برنامج "من الشراء حتى إتمام الدفع" الجديد لتيسير تجربتهم في استخدام التكنولوجيا.

علاوة على ذلك، فقد بدأ فريق المشتريات في تحفيز تطبيق مبادرات عمليات الشراء المستدامة التي تتضمن أمور مثل تقليل استخدام الورق وشراء منتجات التنظيف والتعقيم المعتمدة واستخدام المصاييح الموفرة للطاقة والمواد الاستهلاكية الصديقة للبيئة والتخلص الآمن من منتجات تكنولوجيا المعلومات. وستعطي الأولوية لهذه الجهود في المستقبل بغرض المساهمة على نطاقٍ أوسع في التزامنا بنهج الاستدامة.

## القيمة المحلية المضافة

تخضع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين كل عام لإجراءات تقييم القيمة المحلية المضافة (ICV)، ونحن فخورون بتحقيقنا لنسبة إسهام في إضافة قيمة محلية تعادل 68.01% لعام 2022. كما نشجع موردينا على الدوام على الحصول على شهادة القيمة المحلية المضافة من أجل تضخيم الأثر الإيجابي لهذه الشهادة على الاقتصاد والمجتمع المحلي.

تقدم شهادة القيمة المحلية المضافة جهاتٍ تصديق تعينها دائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي، وتعد دلائل على التزام الشركة بتعزيز ازدهار الدولة والمجتمع الإماراتي. وتُعزف القيمة المحلية المضافة على أنها إجمالي القيمة الاقتصادية التي تضيفها شركة ما إلى الدولة، الأمر الذي يشجع تنمية الأعمال التجارية والتنوع ويعزز الإنتاجية وتنمية الموارد البشرية. وتركز هذه القيمة على التنمية المحلية مثل زيادة إجمالي عدد الإماراتيين ضمن القوة العاملة في شركتنا، إلى جانب الاستثمار في شراء السلع والخدمات المنتجة محلياً.

# 87%

من موردي شركة  
أبوظبي الوطنية للتأمين  
هم من الموردين  
المحليين

2022	2021	2020
259	259	428
225	225	391
74.3%*	92.2%	88.3%

إجمالي عدد الموردين

عدد الموردين المحليين (مقرهم في الإمارات)

النسبة المئوية من الموازنة التي تُنفق على الموردين المحليين

\*انخفاض الإنفاق على الموردين المحليين يعود إلى انخفاض الميزانية الإجمالية التي أنفقت على الموردين ككل.





## ملحق مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بيان الاستخدام

أعدت شركة أبوظبي الوطنية للتأمين هذا التقرير وفقاً لمعايير إعداد تقارير الاستدامة الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) للفترة من يناير ٢٠٢٢ إلى ديسمبر ٢٠٢٢.

استخدم GRI

GRI: الأساس ٢٠٢١

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير التي  
تنطبق على القطاع

لا تنطبق أي من معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المتاحة بالنسبة للقطاع على شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	معايير الإفصاح عن الشؤون البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وفقاً لتوجيهات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الحذف			رقم الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
		الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
إفصاحات عامة							
				6		1-2 الملف المؤسسي	GRI2: إفصاحات عامة ٢٠٢١
				3		2-2 الشركات المشمولة في تقارير الاستدامة الخاصة بالشركة	
	G7. إعداد تقارير الاستدامة G8. الممارسات الخاصة بالإفصاح			3		3-2 فترة التقرير وتكراره وجهة الاتصال	
				3		4-2 إعادة صياغة المعلومات	
	G9. الضمان الخارجي			3		5-2 الضمان الخارجي	
				33		6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	
				23		7-2 الموظفون	
				23		8-2 العاملون من غير الموظفين	
				11		9-2 هيكل الحوكمة وتشكيلته	
				13		10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
	G2. استقلالية مجلس الإدارة			12		11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
	E9. الإشراف البيئي			11		12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	
	E8. الإشراف البيئي			11		13-2 تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	
				11		14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	

مقدمة	لمحة عامة عن الشركة	الحوكمة والامتثال	الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين	الموارد البشرية	المنتجات والعلاقات مع العملاء	الأثر الاجتماعي	البصمة البيئية
GRI2: إفصاحات عامة ٢٠٢١	15-2 تضارب المصالح		11				
	16-2 الإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق بالغة الأهمية		14				
	17-2 المعارف الجماعية لأعلى هيئة حوكمة		11				
	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة		13				
	19-2 سياسات المكافآت والأجور		13				
	20-2 عملية تحديد الأجور والمكافآت		13				
	21-2 نسبة التعويض الإجمالي السنوي		13				
	22-2 بيان عن استراتيجية التنمية المستدامة	ليس لدى شركة أبوظبي الوطنية للتأمين استراتيجية مخصصة للتنمية المستدامة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.					
	25-2 عمليات معالجة التأثيرات السلبية		14, 34				
	26-2 آليات طلب النصح والإرشاد والإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق		14				
	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح		17				
	29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة		20				
	30-2 اتفاقيات التفاوض الجماعي	التفاوض الجماعي غير مسموح به في الإمارات العربية المتحدة					
الموضوعات الجوهرية							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية		21				
	2-3 قائمة بالموضوعات الجوهرية		21				
الأداء الاقتصادي							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية		تقرير سنوي				
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة التي تتولد وتوزع						
	2-201 الآثار المالية المترتبة وغيرها من المخاطر والفرص الناتجة عن تغير المناخ		15		E10. الحد من مخاطر المناخ	المبدأ 7	
	4-201 المساعدة المالية الواردة من الحكومة	لم تتلق شركة أبوظبي الوطنية للتأمين أي مساعدة مالية من الحكومة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.					

تقرير الاستدامة 2022

مقدمة	لمحة عامة عن الشركة	الحوكمة والامتثال	الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين	الموارد البشرية	المنتجات والعلاقات مع العملاء	الأثر الاجتماعي	البصمة البيئية
الأداء الاقتصادي							
GRI 3 الجوهريّة 2021	الموضوعات الجوهريّة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	45			G4. مدونة قواعد السلوك للموردين	
GRI 204 ممارسات الشراء ٢٠١٦		1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	45				
مكافحة الفساد							
GRI 3 الجوهريّة 2021	الموضوعات الجوهريّة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	14			G5. الأخلاقيات ومكافحة الفساد	المبدأ 10
GRI 205 مكافحة الفساد 2016		1-205 تقييم العمليات لتحديد أي مخاطر تتعلق بالفساد	14				
		2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	14				
		3-205 حوادث فساد مؤكدة والإجراءات المتخذة بشأنها	14				
الطاقة							
GRI 3 الجوهريّة 2021	الموضوعات الجوهريّة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	44			E3. استهلاك الطاقة E4. كثافة الطاقة E5. مزيج الطاقة	المبدأ 8 المبدأ 9
GRI 302 الطاقة ٢٠١٦		1-302 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	44				
		302-4 خفض استهلاك الطاقة	44				
المياه والنفايات السائلة							
GRI 3 الجوهريّة 2021	الموضوعات الجوهريّة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	44			E6. استهلاك المياه	
GRI 303 المياه والنفايات السائلة ٢٠١٨		5-303 استهلاك المياه	44				
الانبعاثات							
GRI 3 الجوهريّة 2021	الموضوعات الجوهريّة	3-3 إدارة الموضوعات الجوهريّة	44			E1. انبعاثات غازات الدفيئة	
GRI 305 الانبعاثات ٢٠١٦		1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق ١)	44				
		2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة المرتبطة باستهلاك الطاقة (نطاق ٢)	44				
		3-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق ٣)	44				



مقدمة	لمحة عامة عن الشركة	الحوكمة والامتثال	الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين	الموارد البشرية	المنتجات والعلاقات مع العملاء	الأثر الاجتماعي	البصمة البيئية
النفائات							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	44					
GRI 306: النفائات ٢٠٢٠	3-306 توليد النفائات	44					
	4-306 النفائات المحولة بدلاً من التخلص منها	44					
التوظيف							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	23			55. نسبة العمالة المؤقتة		
GRI 401: التوظيف ٢٠١٦	1-401 تعيينات لموظفين جدد ومعدل دوران الموظفين	23, 24			53. معدل دوران الموظفين		
	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	30					
	3-401 الإجازة الوالدية	30					
العلاقات بين العمال والإدارة							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	يُعطى الموظفون إخطاراً عن التغييرات المتعلقة بالتوظيف قبل شهر واحد مقدماً، وتُقدم مكافأة نهاية الخدمة بما يعادل أجر 3 أشهر وفقاً لتقدير الإدارة.					
GRI 402: العلاقات بين العمال والإدارة ٢٠١٦	1-402 أقل فترات إشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية						
الصحة والسلامة المهنية							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	31			58. الصحة والسلامة عالمياً		
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٨	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	31					
	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	31					
	3-403 خدمات الصحة المهنية	31					
	4-403 مشاركة العاملين بجوانب الصحة والسلامة المهنية واستشارتهم والتواصل معهم	31					
	5-403 تدريب العاملين على أساسيات الصحة والسلامة المهنية	31					
	6-403 تعزيز صحة العاملين	31					
	7-403 الوقاية والحد من الآثار السلبية ذات الصلة بالصحة والسلامة المهنية والمرتبطة مباشرة بالعلاقات التجارية	31					

مقدمة	لمحة عامة عن الشركة	الحوكمة والامتثال	الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين	الموارد البشرية	المنتجات والعلاقات مع العملاء	الأثر الاجتماعي	البصمة البيئية
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٨	8-403 العاملون المشمولون بنظام إدارة شؤون الصحة والسلامة المهنية	جميع الموظفين مشمولون بالتأمين الصحي.					
	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	لم تُسجَل أي إصابات مرتبطة بالعمل خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	57. معدل الإصابات				
	10-403 اعتلال الصحة المرتبطة بالعمل						
التدريب والتعليم							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	25					
GRI 404: التدريب والتعليم ٢٠١٦	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	25					
	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	25					
	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	25					
التنوع وتكافؤ الفرص							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	27					
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	12, 23, 27	54. التنوع بين الجنسين 51. التوطين G1. التنوع في مجلس الإدارة				
	2-405 نسبة المرتب الأساسي والمكافآت للموظفات إلى الموظفين	نسبة الراتب الأساسي والمكافآت للموظفات إلى الموظفين تساوي واحدًا في عام 2022.		52. نسبة الأجور بين الجنسين			
عدم التمييز							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	لم نسجل في عام 2022 حدوث أي حالات تمييز.	56. عدم التمييز	المبدأ 6			
GRI 406: عدم التمييز 2016	1-406 حدوث حالات تمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة بشأنها						
حرية تشكيل نقابات والتفاوض الجماعي							
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	حرية تشكيل النقابات والتفاوض الجماعي غير مسموح بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.		المبدأ 3			
GRI 407: حرية تشكيل نقابات والتفاوض الجماعي 2016	1-407 العمليات والموردين التي قد يتعرض فيها الحق في حرية تشكيل النقابات والتفاوض الجماعي للخطر						

## عمالة الأطفال

المبدأ 5	S. الأطفال والعمل القسري	يحظر قانون دولة الإمارات العربية المتحدة، الذي نمثل له بالكامل، عمالة الأطفال.	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			1-408 العمليات والموردون حيث يكون خطر حدوث حالات لعمالة الأطفال مرتفعاً	GRI 408: عمالة الأطفال 2016

## المجتمعات المحلية

			41	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			41	1-413 عملياتاً بمشاركة المجتمع المحلي وتقييمات للأثر وبرامج للتنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية ٢٠١٦
			41	2-413 العمليات التي تنطوي على آثار سلبية كبيرة فعلية أو محتملة على المجتمعات المحلية	

## خصوصية بيانات العميل

			39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			39	1-418 شكاوى موثقة عن انتهاكات لخصوصية العملاء وحالات فقدان لبيانات العملاء	GRI 418: خصوصية البيانات لعام ٢٠١٦



