



تقرير  
الاستدامة  
**2022**

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



نبذة عن هذا التقرير

رسالة الرئيس التنفيذي

نبذة عن شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

تقرير الاستدامة 2022

# مقدمة

## نطاق التقرير وتوافقه مع المعايير:

### 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 المضافة للإفصاحات أداءنا خلال السنوات 2022 و 2021 و 2020. كما حددنا البيانات المعدّ 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، واستعرضنا عن ذلك بعملية ضمان جودة داخلية تضمنت قيام جميع أصحاب المصلحة المعنيين بمراجعة كامل 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 مدرجة بالدرهم الإماراتي، ما لم يذكر خلاف ذلك.



### نطاق الأداء المالي

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



### جهة الاتصال

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



# نبذة عن هذا التقرير

يدفعنا لإصدار هذا التقرير التزاماً 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. أمّا 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 وشئون الحكومة في عام 2022.



## المبادئ المتصلة بجودة التقارير

### الدقة



- جُمِعَت البيانات المقدمة في هذا التقرير عبر إجراء عملية تضمن مشاركة الموظفين، وباستخدام أدوات جمع البيانات لضمان الحصول على بيانات عالية الجودة، واعتمد 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 متوجّز في عرض البيانات. وحرصاً منا على الشفافية وتحديد الجوابات التي يتبعها إدراز 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.
- درصنا في التقرير على تبسيط اللغة المستخدمة، وعلى تنظيم المحتوى بطريقة مرتنة وسلسة لتحسين تجربة قراءته.

### إمكانية المقارنة



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

### الشمولية



- يتضمن التقرير جميع البيانات المتاحة للاستخدام، وأعد التقرير بالتوافق مع المعايير وأسس الإفصاح العالمي.

### سياق الاستدامة



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

### جودة التوقيت



- تُصدر تقارير الاستدامة باتباع دورة سنوية في إعداد التقارير.

### إمكانية التحقق



- نعتمد على عملية دقيقة في جمع البيانات تضمن الجودة والمساءلة، وتيسّر 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 مجتمعنا.

يُجسد تقرير الاستدامة هذا الالتزام، ويستعرض التقدم الذي تم إنجازه في عدد من المجالات الرئيسية. فقد قامت شركة أبوظبي الوطنية للتأمين خلال العام الماضي بإرسال 10 ألف/كغ من النفايات الورقية إلى مركز إعادة التدوير لتنمية معالجتها إلى منتجات ورقية معد 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 للمشاركة 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 سيمكننا من الحد من البصمة البيئية لأعمالنا وتوفير قيمة طويلة الأجل لمساهمينا 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 الجهد الذي 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

## قيمنا الراسخة



الإنصاف



الولاء



الاهتمام بالعملاء



الابتكار



الثقة

تأسست شركة أبوظبي الوطنية للتأمين ش.م.ع في عام 1972 في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتعد من شركات التأمين الرائدة في المنطقة، وتحتسب 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، وتحتلي 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 يمكنهم الشركة من تحقيق أهدافها، والتي تمثل في "تلبية متطلبات عملائنا عبر تقديم طلول قيمة ومتكرة إقليمية وعالمية في التأمين وإعادة التأمين".

# ركائزنا الاستراتيجية

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

## تحديث منهجنا ومرافقنا وبينيتنا التحتية



## توسيع مجموعة منتجاتنا وخدماتنا



## توفير البيئة المثالية للموظفين في قطاع التأمين



تطوّع المنتجات لضمان اتّكال الحلول التي تلبي المتطلبات المتردّدة لأعمالنا



توزيع منتجاتنا وخدماتنا على نطاق شامل وحيثما وُجد عملاؤنا



خدمة العملاء لضمان أعلى قدر من الكفاءة في جميع تعاملاتنا معهم



## الابتكار والتكنولوجيا لضمان تقديم الحلول على نحو فعال



# المُسَاهِمُونَ الرئيسيونَ

24.77%

## شركة المعمورة دايفير سيفايد جلوبال هولدينغ ش.م.ع

10.11%

سعادة/ خلف بن  
أحمد العتيبي

6.87%

للاستثمار ذ.م.م  
شركة إس بي آر

5.30%

# الشيخ طحنون بن محمد آل نهيان

52.95%

آخرؤون



الأداء المالي  
الاجواتز  
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 إنسايتيس لمراكز الاتصال في الشرق الأوسط 2022	

## جودة العمليات

### شهادة الآيزو 9001:2015

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



### شهادة الآيزو 10002:2018

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



### شهادة الآيزو 30408:2016

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



## التصنيفات والاعتمادات

### التصنيفات

#### S&P



مؤشر ستاندرد آند 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)

# الاداء المالي

المبالغ بآلاف الدراهم

صافي أرباح السنة

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



الزيادة / (النقص) في الأرباح

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



الزيادة / (النقص) في صافي الاكتتابات

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



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

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



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

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



الزيادة / (النقص) في المصاري العمومية والإدارية \*

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



\* باستثناء تكاليف الخسائر الائتمانية المتوفّعة لأرصدة التأمين المدينة

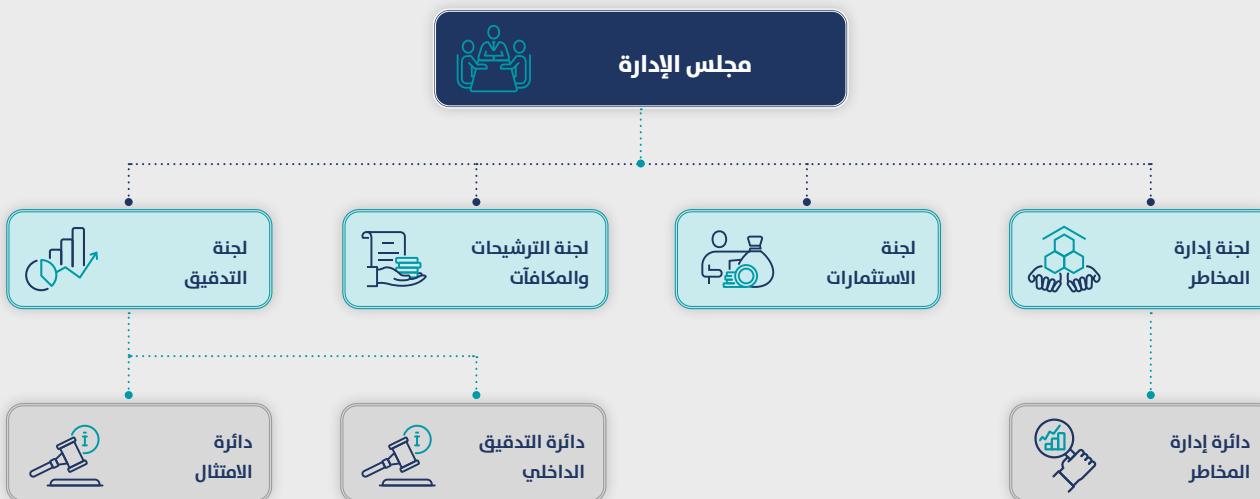


مجلس الإدارة ولجان الحكومة  
إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال  
الامتثال

تقرير الاستدامة 2022

# الحكومة والامتثال

# إطار حوكمة الشركة



يعين المساهمون أعضاء مجلس إدارة شركة أبوظبي الوطنية للتأمين، ويُعد 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 والدوكمة، فضلاً عن الإشراف على الموارد البشرية الازمة 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.

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

# مجلس الإدارة ولجان الحوكمة

تدرك الشركة أن نظام حوكمة الشركات القوي والمبني على أساس راسخ يسهل 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 للمتّمثّل في خلق بيئة عمل سليمة، وتحقيق أداءً أفضل وقيمة مضافة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة. يمكن إطّار حوكمة الشركة المتبّع لقليل المخاطر في الشركة وإدارة التغيير بما يتماشى مع تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

تراعي الشركة اهتمال جميع الموظفين لأفضل الممارسات من أجل البقاء 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 إطار المسؤوليات والمساءلة لكل من مجلس الإدارة ولجان مجلس الإدارة ولجان 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 العتيبي

عضو مجلس إدارة  
غير مستقل



سعادة سلطان  
راشد الظاهري

عضو مجلس إدارة  
غير مستقل



الشيخ ذياب بن  
طحون آل نهيان

نائب رئيس مجلس الإدارة  
غير مستقل



الشيخ محمد بن  
سيف آل نهيان

رئيس مجلس الإدارة  
غير مستقل



السيدة فتون  
حمدان المزروعي

عضو مجلس إدارة  
مستقل



السيد حمودة غانم بن  
حمودة

عضو مجلس إدارة  
مستقل



السيد هزاع محمد  
ربيع المهيري

عضو مجلس إدارة  
مستقل



السيد عبد الرحمن  
حمد المبارك

عضو مجلس إدارة  
مستقل

# هيكل مجلس الإدارة بحسب الجنس

إجمالي 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

## لجان مجلس الإدارة

تلعب لجان مجلس إدارة الشركة دوراً مهماً في عملية صنع القرار وهي تساعده وتدعم مجلس الإدارة في تنفيذ مسؤولياته. تساعد لجان مجلس الإدارة في مشاركة عباء عمل المجلس وتحفيز المشاركة لأعضاء مجلس الإدارة في هذه اللجان بالاقتراب أكثر من أنشطة الشركة. وتقوم لجان المجلس بتقديم توصياتها إلى مجلس الإدارة للموافقة النهائية عليها. شكل مجلس الإدارة أربع لجان تابعة له، وكل لجنة رئيس غير تنفيذي، ويتعين على لجان المجلس أن تجتمع بشكل متكرر وفقاً لميثاق عمل كل لجنة وعند الضرورة لتحقيق أهدافها وإتاحة الوقت الكافي لأهمها 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 الاستثمار

تساعد لجنة الاستثمار التابعة لمجلس الإدارة المجلس في الإشراف على استثمارات الشركة ومتابعتها وتقييمها. وتدبر 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"، فيمكّن اللجنة 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.



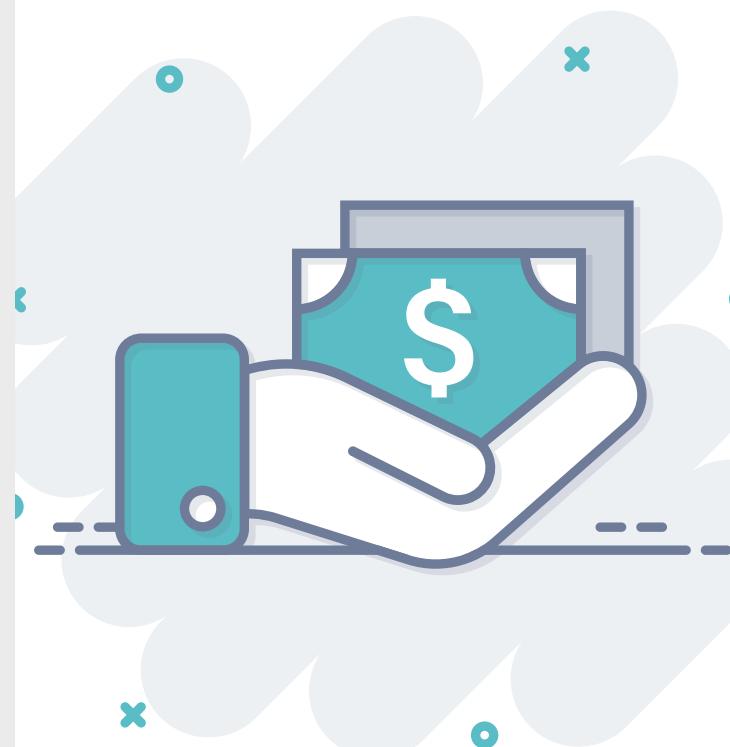
### لجنة التدقيق

تساعد لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة، المجلس في الاطلاع بمسؤولياته المتعلقة بإعداد التقارير المالية وإنجاز عمليات التدقيق الخارجي والتدقيق الداخلي والأمثال.



## 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) دُفعت لأعضاء مجلس الإدارة عن العام 2021. ولم تدفع أي بدلات أو رواتب أو رسوم إضافية لأعضاء مجلس الإدارة في عام 2022.





# لم تُسجل أي حالات فساد في عام 2022



## سياسة التبليغ عن الحالات المشبوهة

تماشياً مع معاييرنا الأخلاقية وجهودنا للحفاظ على مستوى عالٍ من النزاهة في أعمالنا، نوفر خطأً ساخناً متناحاً لجميع أصحاب المطلاحة يمكن لأي شخص استخدامه للتبليغ عن أي حالات احتيال أو مخالفات أو تجاوزات قانونية شهدتها دون الكشف عن هويته. ثم تولى وحدة المراجعة التشغيلية ودائرة التدقيق الداخلي بعد ذلك التعامل مع المعلومات المبالغ عنها بطريقة سرية. وتذبح سياسة التبليغ عن المخالفات كل ثلاثة 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 وترى تقييدهم بها، الأمر الذي يعكس التزامنا بأعلى معايير حوكمة الشركات. وتهدف سياسة قواعد السلوك التي نعتمدتها في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين للتأمين إلى تقديم إرشادات بشأن السلوك العام المتوقع من الموظفين من أجل الحفاظ على علاقات عمل متانة تتطابق على جميع الموظفين العاملين لديها، كما تستند هذه السياسة إلى ثلاثة مبادئ أخلاقية عالمية هي: الإنصاف والعدالة، واحترام الأفراد، والمسؤولية الشخصية والمهنية.

التزامنا ثابتٌ وراسخٌ بأعلى معايير الممارسات الأخلاقية فيما يتعلق بالمعاملات التجارية، ونلتزم 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 طولية الأمد تقوم على الثقة والإنصاف والشفافية واعتماد الممارسات الحارمة في الحكومة بما يسهم في المحافظة على مستوى عالٍ من النزاهة والأخلاقيات في العمل.

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

## مكافحة الرشوة والفساد



## إدارة مخاطر الحكومة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات

تعد الحكومة الفعالة إحدى الركائز الأساسية لإطار إدارة المخاطر في الشركة. واعتمد نموذج "خطوط الدفاع الثلاثة" في جميع الوظائف المتصلة بإدارة المخاطر هو جزءٌ من جهودنا لضمان مرئية 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 بالحكومة، مثل تأثير التغيرات المناخية أو الاجتماعية. وتشمل مخاطر تغير المناخ وفقاً لما تحدده شركة أبوظبي الوطنية للتأمين الآثار المادية الناجمة عن تغير المناخ، كما تضمن، دون أن تقصر على، الآثار التي تلحق بالأصول العقارية المملوكة والعقارات الاستثمارية، وكذلك انخفاض القيم الاستثمارية في الأصول العامة والخاصة، سواء التي تولد دخلاً تابعاً أو غير ثابت، المرتبطة بالوقود الأحفوري والصناعات التي تؤدي معدلات مرتفعة من الكربون، ومخاطر التقاضي لشركة أو قطاع نستمر 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 فندن دريصون على امتلاك وثائق تأمين تغطي مخاطر بيئية محددة على جميع الأصول التي نمتلكها.

# إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

نولي أهمية كبيرة لاعتماد ممارسات قوية في إدارة المخاطر، وإيجاد بيئة رقابة داخلية جيدة، ونعتبر ذلك ركيزةً أساسية لنجاحنا المستمر والتتميمية 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 تعرضاً لمخاطر مع استراتيgiaتنا 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 الأمثل للتشريعات واللوائح الذي يحمي حقوق حملة وثائق التأمين والمساهمين. وتوحد مخاطر التأمين في الاعتبار أيضاً عند وضع استراتيجيات الإكتتاب وإعادة التأمين، بما يضمن تنوع المحافظ وتقليل التقلبات وضمان تعرض الشركة للحد الأدنى من المخاطر التي يمكن تقبلاها. تحدد في هذا الإطار كذلك مخاطر الأتمان ومخاطر السيولة ومخاطر السوق والمخاطر الاستثمارية، 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 للعرض للمخاطر. وتقع على عاتق الإدارة التنفيذية مسؤولية إجراء مراجعة لإطار إدارة المخاطر مرة واحدة سنوياً على الأقل، على أن تزيد مرات المراجعة في حال طرأ 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 وتدبرها.





## المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر حوكمة الشركات في الاستثمارات

تدرك شركة أبوظبي الوطنية للتأمين المخاطر المستجدة الناجمة عن المشاكل البيئية والاجتماعية وال المتعلقة بحوكمة الشركات، والتي يمكن أن تحدثه على عملياتنا التجارية وعلى مدفأة استثماراتنا. 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 بالدوكمة، التي قد ينطوي عليها استثمار معين والقطاع الذي ينتمي إليه. وبمجرد تحديد إحدى المخاطر البيئية والاجتماعية والمتعلقة بحوكمة الشركات، يجري تقييم مدى احتمالية دوتها، بالإضافة إلى دجمها، وأخذها بالاعتبار وفقاً لذلك أثناء عملية اتخاذ القرار.

وقد أسلهم نهجنا هذا في إدارة المخاطر وإطارنا التنظيمي المتميز في تحقيق تحسين نوعي في عملية صنع القرارات ذات الصلة بمحفظتنا الاستثمارية.



## استمرارية الأعمال

نطبق، ببراعةً لاستمرارية الأعمال يضمن سهولة تعافي عملياتنا التجارية باللغة الأهمية في حال طرأ تحدٍ بيئي تؤثر على الموقع الذي تحدث فيه هذه العمليات. وتقىيم 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 تتطبق على إجراءات السلامة وعمارات تكنولوجيا المعلومات والتعامل مع الموردين والشركاء، تحدد إجراءات الاستجابة الطارئة التي تؤمن استمرارية الأعمال بهدف ضمان مرنة الأعمال وقدرتها على التحمل والتعافي في مواجهة أي كارثة. ونجري سنويًا اختباراً لهذه الخطط كما نشارك نتائج هذا الاختبار والملحوظات عليه مع الإدارة العليا، مع اقتراح التحسينات المناسبة.

## التدقيق الداخلي

نجري عمليات تدقيق لتقدير أدائنا من ناحية مدى توافقه مع معايير الأمثال ذات الصلة. وبعد التدقيق الداخلي خط الدفاع الثالث في نموذج «خطوط الدفاع الثلاثة»، حيث يقدّم 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 بإشرافٍ من لجنة التدقيق.

تتضمن دائرة التدقيق الداخلي في الشركة إجراء جميع عمليات التدقيق وفقاً لخطة التدقيق المعتمدة ودليل إجراءات التدقيق الداخلي الذي يوضح بالتفصيل الإجراءات والأمثلة في عمليات التدقيق الداخلي للدوائر مثل تعيين رؤساء الدوائر، ومناقشة الفرض من التدقيق وتوصيته وكيفية إجرائه، وقنوات الاتصال والعمل الميداني المطلوب وعملية صياغة التقرير الناتج عنه. وتغطي إجراءات التدقيق المخاطر المتوقعة المتعلقة ببعض المخاطر الضوابط ودرجة الأمثل أو الدوكلمة 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 دوريًا للتأكد من امثالتها لمعايير إعداد التقارير المالية.

# لم تُسجل أي حالة عدم امثال في عام 2022



# الأمثال

نلتزم في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين إلتزاماً تاماً بالأمثل بحسب إرشادات الحكومة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية والسلع ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. تماشياً مع ذلك، ولضمان التطبيق الفعلي لالتزامنا هذا، تتولى دائرة الأمثال في الشركة مسؤولية وضع برامج الأمثل الملائمة وتنفيذها والمداومة عليها، بما يشمل السياسات والإجراءات المحدثة والكافية لضمان امثال الشركة للالتزامات التنظيمية. وسعياً لتحقيق أهدافها هذه، تندّد دائرة الأمثل العديد من الأنشطة التي تؤمن بحسن سير العمل والأمثال، 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 للأمثال.**

**إجراء تحقيقات في أي انتهاكات محتملة لسياسة وإجراءات الأمثال.**

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

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

**إجراء تدريبات كافية ومصممة خصيصاً عن الأمثل لجميع الموظفين باستمرار.**

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



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 وتساعدها 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 في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

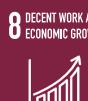
- انتخاب سيدة كعضو في مجلس الإدارة
- التدريب وتطوير الكفاءات للموظفات
- زيادة معدل توظيف الموظفات
- زيادة نسبة الموظفات في القوة العاملة



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



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



- 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.



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، وابتكائهم على اطلاع بالمستجدات، وتصميم خطط مناسبة تستقطب مشاركتهم من أجل تحديد احتياجاتهم المختلفة وتلبية إداراتها، إذ يُؤدي أصحاب المصلحة، ضمن مجال الاستدامة، دوراً مهماً في تحفيز التقدم في تنفيذ أجندتنا الاستدامة. ويوضح الجدول أدناه مختلف مجموعات أصحاب المصلحة وكيفية إدارتها.

# اشراك أصحاب المصلحة

مجموعة أصحاب المصلحة	نهج المشاركة	شوؤن الاستدامة المثيرة للقلق	إجراءات شركة أبوظبي الوطنية للتأمين
<b>الموظفون</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>مراجعة الأداء</li> <li>الحوار والاتصال المنظم مع الموظفين</li> <li>البرامج التدريبية والتعليمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الرضا الوظيفي</li> <li>التعويم العادل</li> <li>نظام التقييم المتسم بالعدالة والشفافية</li> <li>مشاركة الموظفين</li> <li>التدريب والتأهيل في المسيرة المهنية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أتمتة الموارد البشرية</li> <li>مفاوضات اشراك الموظفين</li> <li>فرص التعليم والتطوير الوظيفي</li> <li>تعويضات غير تنبيرية</li> </ul>
<b>العملاء</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>مراكز الاتصال</li> <li>الموقع الإلكتروني للشركة</li> <li>شبكة واسعة من الشركات</li> <li>وسائل الإعلام وقنوات التواصل الاجتماعي</li> <li>القرارات السلوكي وضوابط 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 ومرجحة</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 السيبراني والنسخ الاحتياطي للبيانات</li> <li>خدمة عملاء مخصصة</li> <li>شكاوى العملاء وقنوات الاتصال</li> <li>رقمنة الخدمات والاتكال استناداً إلى أبحاث السوق</li> <li>سجلات التعامل مع شكاوى العملاء</li> </ul>
<b>الحكومة</b> 	<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>المُمتال التنظيمي والشفافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التقرير السنوي</li> <li>تقرير الحكومة المؤسسية</li> <li>تقرير الاستدامة</li> <li>مبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات</li> </ul>
<b>الشركاء والموردون</b> 	<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>الاختبار العادل للموردين</li> <li>إيجاد قيمة مشتركة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ادارة العلاقات الداخلية</li> </ul>
<b>المستثمرون</b> 	<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>بيان 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 الحكومة المؤسسية</li> <li>تقرير الاستدامة</li> <li>العروض التقديمية للمستثمرين</li> <li>صفحة على الموقع الإلكتروني للشركة مخصصة للعلاقات مع المستثمرين</li> </ul>
<b>المجتمعات المحلية/ المنظمات غير الربحية للربح</b> 	<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>العمل 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 والعاافية</li> <li>تنمية الثقافية</li> </ul>
<b>وسائل الإعلام</b> 	<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 الحكومة 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 أولًا مراجعة الموضوعات ذات الأهمية النسبية للشركة وتدريجها بفرض مواكبة أحدث الإرشادات والأبحاث والمقارنة المعيارية. ثانية، تطوير أداة لجمع البيانات تتيح ل أصحاب المصلحة تقييم الموضوعات المطروحة وفقًا لمدى أهميتها بالنسبة لشركة أبوظبي الوطنية للتأمين من أجل التركيز عليها. وأخيراً، حُللت البيانات التي جُمعت وحُوّلت إلى المصفوفة أدناه.

وفاءً بالتزامناً بإشراك أصحاب المصلحة بطريقة مجدية، فقد أجرينا أول تقييم لموضوعات الأهمية النسبية في عام ٢٠٢٢، وحدّثناه أيضًا في عام ٢٠٢٣. ويساعدنا تقييم الأهمية النسبية في تكوين فهم أفضل عن مختلف الشؤون المثيرة لقلق أصحاب المصلحة، ووجهات نظرهم بالنسبة لموضوعات متعددة 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 المحاسبة المحاسبية للاستدامة (SASB) لموضوعات الأهمية النسبية، وإجراء مقارنة معيارية





القوة العاملة بالأرقام

التدريب والتطوير

التنوع والشمول

النوطين

المزايا والتقدير

الصحة والرفاه

تقرير الاستدامة 2022

# الموارد البشرية

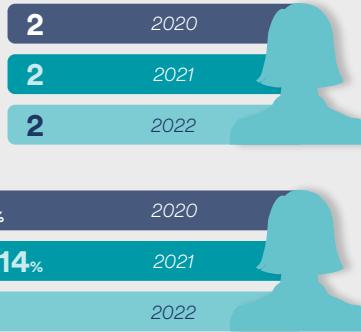


2022  
122021  
142020  
13

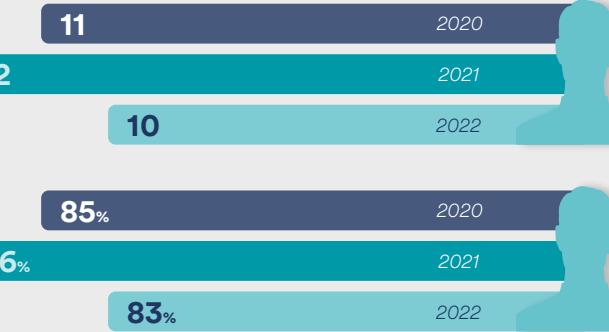
العدد الإجمالي لجميع الموظفين في الإدارة العليا



عدد الموظفات في الإدارة العليا من الإناث



15%  
2020  
14%  
2021  
17%  
2022



عدد الموظفين في الإدارة العليا من الذكور

85%  
2020  
86%  
2021  
83%  
2022

2022  
1092021  
1032020  
95

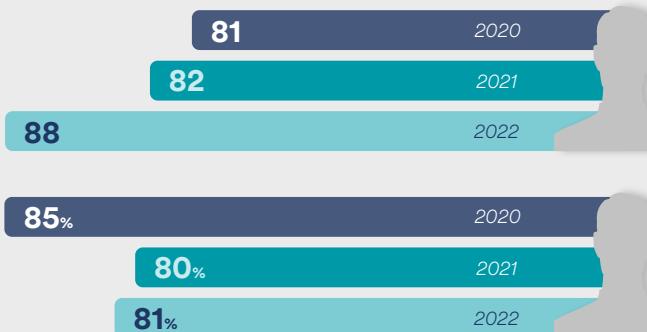
العدد الإجمالي لجميع الموظفين في الإدارة الوسطى



عدد الموظفات في الإدارة الوسطى من الإناث



15%  
2020  
20%  
2021  
19%  
2022



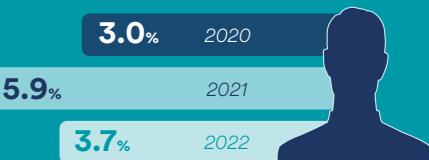
عدد الموظفين المعينين من الوسطى من الذكور

85%  
2020  
80%  
2021  
81%  
2022

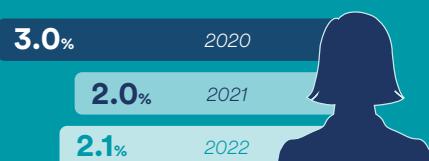
معدل الدوران لجميع الموظفين



معدل الدوران لجميع الموظفين من الذكور



معدل الدوران لجميع الموظفات من الإناث



## مراجعةات وتقييمات مسيرة التطوير المهني للموظفين



نعتمد في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين نهجاً في التطور المهني يستند إلى الكفاءة. ويُصنف كل موظف وفق دور وظيفي معين يرتبط به مجموعة محددة من الكفاءات الفنية والاسلوكيه والقياديه تُصنف 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. وتحري مراجعات لمسار التطوير الوظيفي خلال عمليات التقييم التي تُنفذ في منتصف العام ونهاية العام.

## خطط التدريب والتعليم



نحدد في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين خطط تدريب الموظفين بناءً على تحليل لاحتياجات التدريب (TNA) يستند إلى مستوى الكفاءة ونجريه 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 تجريها في نهاية العام، تُحدد أنواع وبرامج التطوير والتعليم المستهدفة التي تُنفذ بالشراكة مع المؤردين أو جهات التدريب الرائدة في السوق، والتي تعتمد أحدث المناهج الدراسية.

## يتلقى جميع موظفينا تقييمات ومراجعةات بشأن مسيرتهم في التطوير المهني



# 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

التكلفة الإجمالية للتدريب (درهم)	متوسط تكلفة التدريب للفرد (درهم)	السنة
766,606	1,271	2020
1,582,263	2,786	2021
1,793,735	3,136	2022



عدد الدورات والكتب التي أكملها الموظفون على منصة برسبيو

947



عدد الموظفين الذين أكملوا مواد التعلم الإلكتروني الطوعية على منصة برسبيو

398



عدد البرامج التدريبية إجمالاً التي حضرها الموظفون

76



## التعلم الإلكتروني - "منصة برسبيو"

منصتنا للتعلم الإلكتروني، "برسيبيو"، 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.

أدنىه شرح تفصيلي لفئات التدريب المختلفة المتاحة لموظفيها عبر "منصة برسبيو". وتغطي هذه الدورات التدريبية ما يلي:

- 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

### الكفاءات القيادية والسلوكية والفنية

أنواع الكفاءات في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين:

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

## شركاؤنا في برامج التعلم



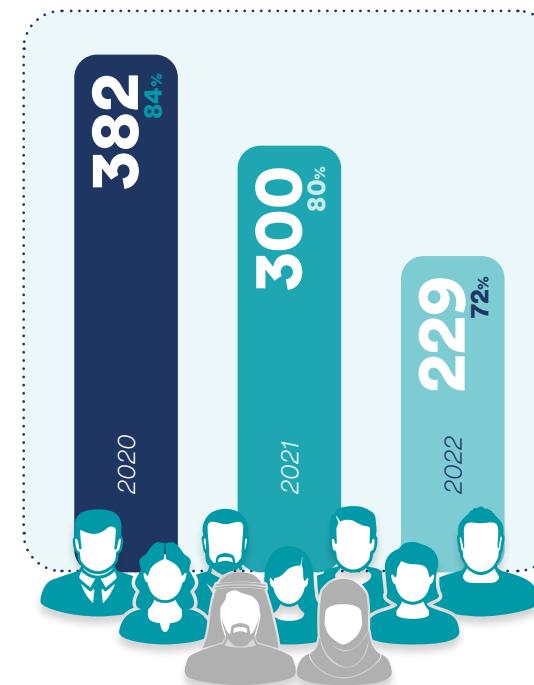


# التنوع والشمول

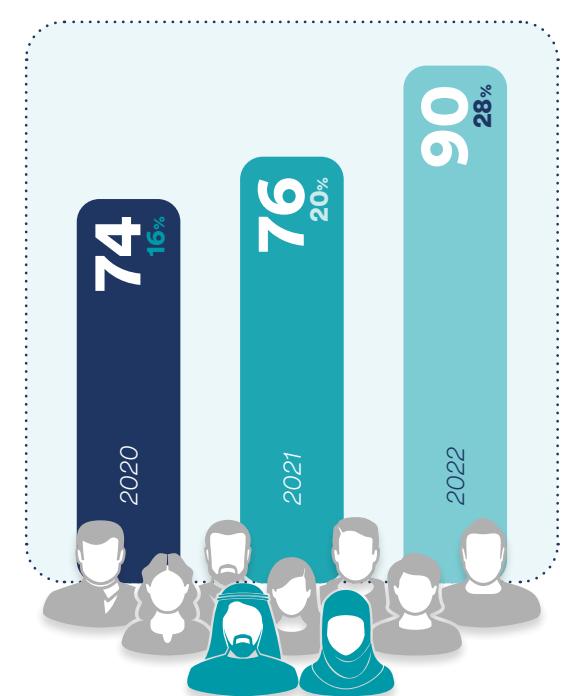
يعد التنوع أمراً مهماً بالنسبة لشركة أبوظبي الوطنية للتأمين كونه يؤدي إلى رفع مستوى الوعي الثقافي، ويسهّل في تعزيز الصورة الإيجابية للشركة بالنسبة للموظفين الحاليين، وكذلك المحتملين الباحثين عن فرصة عمل في مكان يرحب بالأفراد من جميع الخلفيات ويعامل الموظفين بانصاف. كما أن إرساء بيئة عمل آمنة للأفراد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

عدد الدول الممثلة بالعاملين لدينا

2022 | 32  
2021 | 35  
2020 | 33



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 وعدهم 15 خلال العام.

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

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

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



تماشياً 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 مواهب الإماراتية على جميع المستويات (وظائف المبتدئين، ووظائف المستوى المتوسط، والمناصب القيادية) عبر تقديم عرض للموظف يتسم بالقوة وبهيكلية واضحة ومحددة. علاوةً على ذلك، فإن برامج الشركة للتطوير الوظيفي، والتي تستهدف التوطين، تتيح لها تنمية مواهب ذريجي دولة الإمارات الجدد ودعمهم في حياتهم المهنية عبر توفير العديد من فرص التدريب والتوجيه. وقدتمكننا 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 نعتمد عليه بنحو 40% بين عامي 2021 و 2022.

**51%**  
من الموظفين  
المعينين حديثاً في  
شركة أبوظبي الوطنية  
للتأمين في عام 2022 هم  
من الإماراتيين



## 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 دورياً للكفاءات بفرض 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 دوراتً واعتماداتً 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 يوّدون توليها.



## الاحتفاظ بالمواهب الإماراتية

علاوةً على استهدافنا المواهب الإماراتية أثناء حملات التوظيف، فإننا نركز على الوصول إلى معدل مرتفع لاحتفاظ 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 بعرض القيمة للموظف التي سبق الوعد بها أثناء عملية التوظيف.**



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



# المزايا والتقدير

نقدم لموظفيها مزايا متعددة 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، وحافز  
لموظفي المبيعات ومكافأة الأداء المتميز.

تشمل المزايا المقدمة للموظفين توفير سلف بدل السكن وسلف على الرواتب ودعم التعليم. ويمكن منح سلف على الراتب حتى مرتبين 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. وتتضمن دعم مزايا موظفينا لمراجعة سنوية للتأكد من ملائمتها وميزتها التفاضلية 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 رضاعة وفترتي راحة إضافيتين مدة كل منها نصف ساعة كل يوم، خلال الأشهر الستة التالية للولادة.



إجازة لمدة 5 أيام عمل بأجر كامل

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

2022	2021	2020	إجازة الأبوة للذكور
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

# الصحة والرفا

أطلقنا خطة الصحة والرفا للموظفيين في إطار جهودنا الرامية إلى تعزيز راحة موظفينا النفسية والاجتماعية. توفر هذه الخطة الدعم لموظفيها وتساعدهم على تحقيق أهدافهم المتعلقة بالصحة البدنية والذهنية، وعلى المشاركة في تحديات تمكّنهم 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 لموظفيها، مما سيقلل بدوره من مرات التخيب عن العمل ويؤدي إلى تحسين معنويات الموظفيين وأدائهم.

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

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



## المكافآت والتقدير

ضمّم إطار المكافآت والتقدير في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين كي يكون وسيلةً فعالةً لتحفيز وتعويض الموظفين الذين حققوا الأهداف المتفق عليها والمحددة لها في بداية العام ضمن عملية مراجعة أدائهم، كما يُعدّ عاملاً رئيسياً يساعد في رفع درجة الادتفاظ بالموظفيين. وتحتمد علاوةً على ذلك منصة «سيرا» (CERRA)، وهي تطبق للأجهزة الذكية يتيح للموظفين الإشادة بأداء زملائهم الآخرين وتقديرهم، ويجري بناءً عليه اختيار أفضل الموظفين كل ثلاثة أشهر لمنحهم جوائز الرئيس التنفيذي.

### سيرا

تطبيق للأجهزة الذكية يمكن للموظفين بواسطته الإشادة بإنجازات وأداء وشمائل زملائهم، حيث يُمنّح الموظفون الحاصلون على أكبر قدر من الإشادة والتقدير جائزة الرئيس التنفيذي.



2022 | 09

2021 | N/A

2020 | N/A

### جائزة سنوات الخدمة الطويلة

جائزة سنوات الخدمة الطويلة هي بادرة تكرييم 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 برسبيو - أفضل متعلم

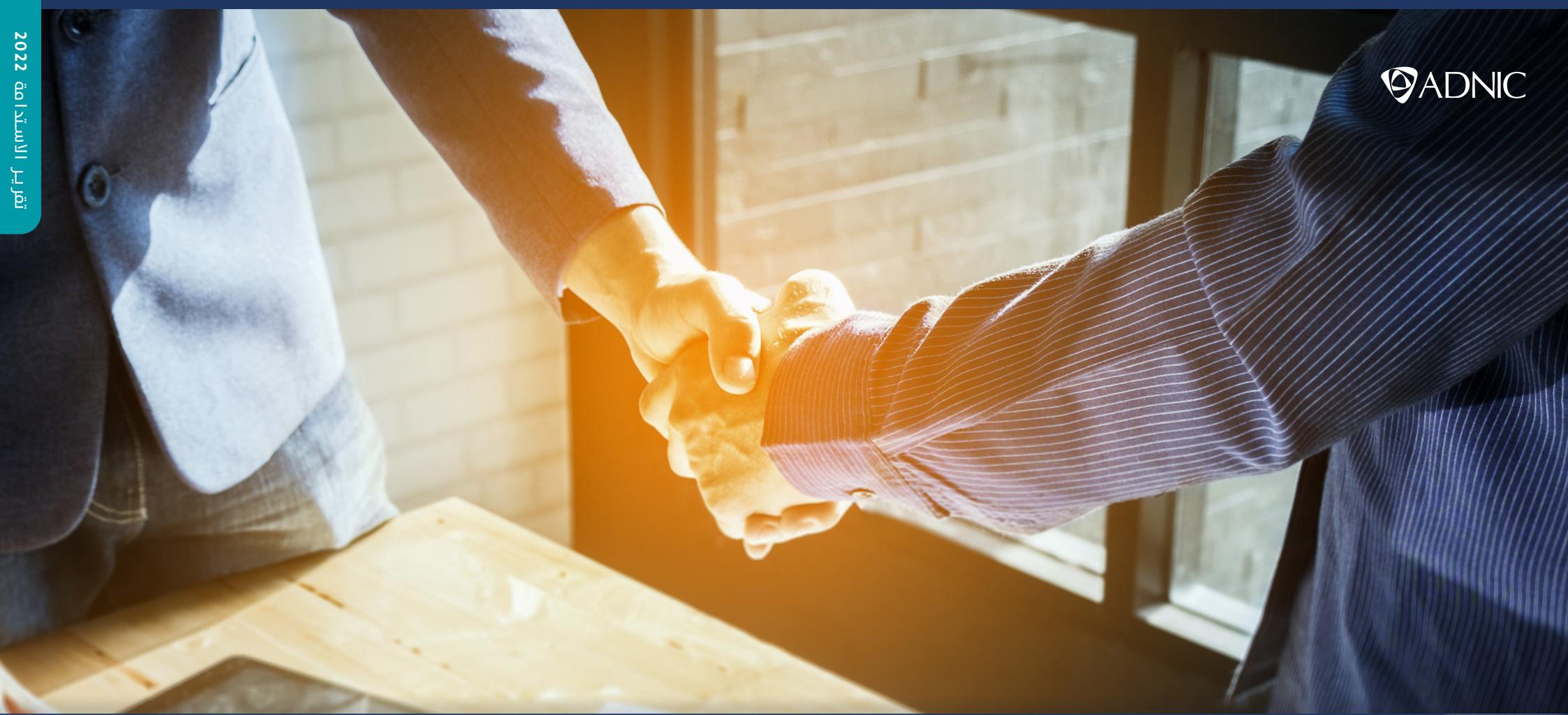
برسبيو هي أكاديمية تدريب عبر الإنترنت يمكن للموظفين بواسطتها تسجيل الدخول والحصول على أنواع مختلفة من برامج التدريب وفقاً لسرعتهم الخاصة وما يناسبهم.



2022 | 09

2021 | 12

2020 | N/A



نهج يركز على العملاء  
التدوين الرقمي والابتكار  
الخصوصية وحماية البيانات والشفافية

تقرير الاستدامة 2022

# المتاجة والعلاقات مع العملاء



## الإجراءات المتخذة

- خطة التداول الرقمي المقبالة
- تقديم مزايا وإضافات باستمرار في منتجات التأمين المختلفة مثل تغطيات وكالات التأمين المجانية
- أول منتج تأمين يغطي وباء الكوفيد في دولة الإمارات
- خصومات على المنتجات والخدمات للعاملين في الخطوط الأمامية كالكواذر الطبية
- شبكة واسعة من الشركات والموردين
- توافر الخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول والهاتف الثابت
- خطة التداول الرقمي المقبالة
- توافر الخدمات عبر الإنترنت والهاتف المحمول والهاتف الثابت
- قنوات مختصة لخدمة العملاء
- تقييم أسلوب التعامل مع اتصالات العملاء



## المحور

- تطوير وتحديث العمليات والمرافق والبني التحتية
- تطوير المنتجات لضمان وضع حلول تلبية احتياجات أعمال العملاء دائمة التغير
- توسيع مجموعة المنتجات والخدمات المقدمة
- توزيع المنتجات والخدمات أينما يكون العميل
- الابتكار وتوظيف التكنولوجيا لضمان الكفاءة في تقديم الحلول
- تأكيد قسم خدمة العملاء من كفاءة وفاعلية كل تفاعل مع العميل



## مجالات العمل

## تطوير المنتجات والخدمات

## تقديم الخدمات وعلاقات العملاء

## نهج يركز على العملاء

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

وتحمّلنا قيمنا الأساسية توخيهاً كلّياً لا غنى عنه حول كيفية إدارة أعمالنا. كما نولي أهميةً قصوى للحوار المفتوح المتمسّ بالشفافية مع جميع شركائنا، وهو ما يتيح لنا إرساء ثقافة عمل مؤسسيّة تقوم على الشمول وتركيز 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 رؤيةً شاملةً لبيانات العملاء، مما سيسمح بتحقيق التكامل والمواءمة، وضمان تقديم قيمة مميزة للعملاء.

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

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





## صوت العميل

- القياس بالنظر إلى مؤشر مدى رضا أصحاب المصلحة الرئيسيين (العملاء، ووسطاء التأمين وقدماء 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 ببرؤى ومعرفة متعمقة يمكن استناداً لها تنفيذ إجراءات واكتشاف مجالات التحسين.



## إدارة الشكاوى

- الاستجابة السريعة والحلول العادلة لشكاوى قد تثير قلق العملاء ولمشكالاتهم من أجل تحسين عملية استعادة الخدمات.
- عملية محسنة وفعالة لاستقبال الشكاوى والتعامل معها تدعى لها أدلة (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 وتحديتها بصورة متواصلة.
- دمج مبادرات التحسين في جميع أقسام الشركة بتطبيق دورة خطط-نفذ-تحقق-اتخذ إجراء Act-Plan-Do-Check-Act.



## سياسة الجودة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين

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

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

**انخفاض عدد الشكاوى المسجلة في عام 2022 بمقابل الثالث مقارنة بعام 2021**

ومن معاييرها بقية ضمن حدود الأهداف التنظيمية والداخلية المقررة، وقد تحسنت بنسبة 2021 مقابل 40%

## قنوات تقديم الشكاوى

تنزيل تطبيق شركة أبوظبي الوطنية للتأمين للهواتف المحمولة



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 آب على الرقم +97124080900



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



عبر جلسة "الدردشة الدية" [www.adnic.ae](http://www.adnic.ae)



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

يضم نهجنا المرن والقابل للتكييف 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 جديدة وإدارتها وتقديمها بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب. أهداف سياستنا في إدارة الشكاوى تلخصها البنود التالية:

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



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



**ضمان المعاملة العادلة لجميع عملائنا.**



**الاستماع الفعال للشكاوى 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 آيزو 10002:2018 ISO 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 الازمة للاستجابة بنسبة كبيرة بلغت **40%** في عام 2022 مقارنة بعام 2021.

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



## الادارة الاستراتيجية للحسابات

إضافةً لما سبق، فإن مفهوم الشركات يعد فلسفةً راسخةً في جميع أقسام الشركة وهو مبدأً توجيهي من حيث الالتزام بتقديم حلولٍ ومبادرات تأمين مبتكرة لعملائنا الاستراتيجيين.

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

### أهداف إدارة الحسابات الاستراتيجية



#### إيجاد القيمة



#### تنمية الأعمال



#### تحسين معدل الاحتفاظ بالعملاء

نخر في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين بأننا نحافظ على مستوى عالٍ من الخبرة المهنية المترنة بالكفاءة، وهذا ما يُمكّن حصول العملاء على ما يحتاجون إليه بدقة. ونظرًا لسجلنا المتميز في هذا المجال، فقد نجحنا في بناء علامة تجارية قوية مع درجة استثنائية من الملاء المالية (مؤشر ستاندرد آند بورز، بنظرة مستقبلية مستقرة، وآأم. 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 بفعالية، وحماية نفسها من تلك المشاكل، يعد أمرًا بالغ الأهمية بغض النظر عن حجم المؤسسة أو القطاع الذي تتميّز إليه. ونظرًا لاحتياجات السوق التي تغير باستمرار، فإن تطوير حلول مستدامة وفعالة تلبي متطلبات التأمين يضع الأساس الذي تُبنى عليها مشاركة العملاء وتفاعلهم. وقد عزّزنا نهجنا منتعين بفلسفة استراتيجية في إدارة حسابات العملاء تتجاوز حدود التعاملات التجارية لتزرع بذور علاقة منفعةً متبادلة يمكن أن تنمو بصورةٍ متتسعة جدًا بمرور الوقت.

لقد استثمرنا مؤخرًا 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 بتكرير نقاط اتصال فردية لشركائنا الاستراتيجيين.

الركائز الأساسية التي نعتمدها لبناء القيمة المضافة:



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



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



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



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



**الابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات.**



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



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



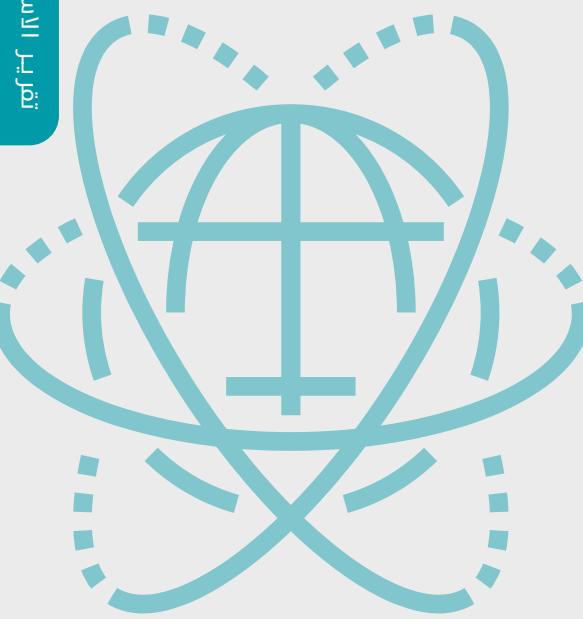
**توفير رؤى ومعلومات حول التغيرات في قوانين وأنظمة الجمارك.**



**إنشاء قسم مطور بالكامل لهندسة المخاطر.**

## برنامج الولاء

تعد مكافأة العملاء وموظفيهم وعائلاتهم عنصراً أساسياً في نجاح أعمالنا. لذا نقدم خطط وبرامج تأمين مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الفريدة لعملائنا من أجل ضمان ولائهم. وينتigh 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 وسهلة في إصدار وثائق التأمين وجلسات توعية تقدم عبر قنوات مختلفة.



تطلب وظيفة مدير الحسابات الرئيسية مجموعة من القدرات والخبرة من أجل إضافة القيمة والإيرادات والكافحة لمسؤولياتهم.

لذا فإن التدريب هنا هو محور التركيز الأساسي إذ يؤدي إلى بناء الفريق لمعرفته بالإضافة إلى مهارات وكفاءات مختلفة. وبعد هذاً استثماراً طويلاً ينذر على الأعمال التجارية.



### إدارة المحفظة.

تحديد إطار لتحليل المحفظة، ورصدها وإدارتها وقياسها.



### الاحتفاظ بالعملاء

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



## نموذج إدارة الحسابات الاستراتيجية



تحفيز تقديم خدمات موثوقة عبر اعتماد عمليات وإجراءات دقيقة وببساطة تتوافق فيها جميع الأطراف.



### تعزيز الولاء وعلاقة تتمحور حول احتياجات العملاء

علاقة متعددة المستويات مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. نهج متواافق ومشترك.



### تحديد وزيادة فرص التنمية عبر

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



## فريق إدارة تكنولوجيا المعلومات

تؤدي دائرة تكنولوجيا المعلومات دوراً تمهينياً بالأهمية في مساعدة إشراك العملاء داخلياً وخارجياً إذ تضطلع بمسؤولية تقديم حلول رقمية كما تراقب وتدير في الوقت ذاته "تذكرة" 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 بسلامة وبطريقة يسهل استخدامها.

# 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. ضمنت 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 وموطالبات التأمين الصحي. مكنا ذلك من إحداث تحول في عمليات المطالبة التي كانت تتجزء يدوياً (بما في ذلك الإشعارات الأولية بالمطالبة والمسوحات لتقدير مخاطر التأمين والموافقات والتسويات) لتحول إلى عملياتٍ لاورقية. ونحن نخطط الآن لدمج هذا الحل الشامل في وحدة عمليات وثائق التأمين والمطالبات التجارية.

أطلقتنا تجربة "الشراء" الجديدة كونها جزء 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" عملاًنا الحاليين. وسيتوسّع 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 بقصد تحسين برنامجنا لأنّمة العمليات الروبوتية (RPA) لمختلف العمليات التجارية إلى جانب آلية التوجيه الذكي لاستفسارات العملاء عبر قنوات متعددة بتوظيف خاصية التعرف على الموضع بتقنيات معالجة اللغات الطبيعية (NLP). لقد أدرنا أيضاً تحديث لتقنية آلة العمليات الروبوتية إلى أحدث إصدار بهدف تلبية الاحتياجات الأكثر تعقيداً للعمليات التجارية بطريقة فعالة. ووظفنا أيضاً أدوات تعلم الآلة (ML) بهدف الإدراة الفعالة للمطالبات الطبيعية.

طبقنا إلى جانب ذلك منظومةً متكاملةً لإدارة علاقات العملاء على نطاق الشركة ككل، وهو ما سيوفر لموظفي الشركة وللعاملين فيها قاعدةً موحدةً تقدم رؤية شاملة عن عملاء الشركة. وسيساعدنا ذلك في تعزيز منظومة إدارة علاقات العملاء على مستوى الشركة عبر استبعاد العدسة التي تقدم رؤية مركبة محدودة لنظام إدارة علاقات العملاء، وتغطية وظائف تشمل إشعارات العملاء وإدارة العملاء المحتلتين وإدارة الفرص وإدارة التحديد الآلي وإدارة سير العمليات بالكامل وغير ذلك. إضافةً إلى ذلك، سيساعدنا أيضاً على توسيع قاعدة عملائنا عبر تعزيز العوامل التي تحفز بيع البديل الأعلى والبيع المتقاطع لمنتجات مكملة. وسنطلق قريباً نظام الرؤية الشاملة 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 تمنها وثيقة التأمين الصحي الخاصة بهم. ويدعم التطبيق أيضاً تجديد العملاء لوثائق التأمين من المسؤلية المدنية للمركبات ببعض نقرات فقط.

## الاستثمار في التحول الرقمي

لقد استثمنا 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 بالتوالي مع مبادراتنا الابتكارية. فكرّ ترميمياً وبرامجه 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 تتضمن مجموعة كاملة من منتجات وثائق التأمين للأفراد عبر الإنترنت على موقعنا الإلكتروني الذي يضع هو الآخر لمشروع تجديد وترقية مؤخراً. علاوةً على ذلك، فنحن في طور الاستعداد لإنشاء قسم مخصص لعمليات الرقمنة كجزء من برنامجنا التحولي. إن مبادرات شركة أبوظبي الوطنية للتأمين الرقمية ترتكز على مسارين، الأول يتعلق بتطبيقات داخلية لتحسين جسم العمليات والقدرة وقوفة الشركة وتمكينها في حين يرتكز المسار الثاني على رحلات تجربة العملاء، والخدمة الذاتية التي يخدم العملاء فيها أنفسهم، والمنصات الإلكترونية الوسيطة.



## لم تُسجل أي خروقات لأمن البيانات في عامي 2022 و 2021

## الخصوصية وحماية البيانات والشفافية

تعد إدارة مخاطر أمن المعلومات وضبط هذه المخاطر جزءاً لا يتجزأ من جهود الحكومة المؤسسية في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين. ويعمل الفريق الإداري في الشركة بصورة فعالة على تعزيز مستوى الأمان داخل الشركة عبر إعطاء توجيهات واضحة إلى جانب الالتزام القائم بمسؤوليات الحفاظ على أمن المعلومات وتعيينها وتأكيدتها بدقة. تدريجياً لهذه الغاية، أنشأنا قسماً مكرساً لأمن المعلومات وإدارة الخصوصية يتولى مسؤولية وضع برامج حماية أمن المعلومات والخصوصية وتطبيقاتها، مع إشارة وثيق من كبار المديرين التنفيذيين ولجنة إدارة المخاطر.

وتعتبر الشفافية بشأن البيانات التي تجمع من العملاء وكيفية معالجتها لأغراض التحليل أو الإدارية أمراً مهماً في ثقافة الشركات، وعلى الأخص في القطاع المالي. لذا تؤكد استراتيجيةنا الخاصة بالشفافية التشغيلية والمسؤولية على جانب إهاطة العملاء من المؤسسات والأفراد بالكيفية 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 حدران الحماية، والكشف عن برامج التجسس والفيروسات الإلكترونية وبرامج طلب الفدية والتصدي لها، لضمان حفظ أمن وصحة بيانات العميل دائمًا. كما تنسخ البيانات احتياطياً وينسخ متعددًا باستمرار لحمايتها من الضياع. إضافةً إلى ذلك، يتعاون فريق تكنولوجيا المعلومات مع فرق إدارة المخاطر والعمليات من أجل إبقاء قنوات مفتوحة بين هذه الأقسام ذات المهام المتزامنة 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 27001/27002.

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.



التأثير الاجتماعي  
الادتفاولات الثقافية

تقرير الاستدامة 2022

# التأثير الاجتماعي

# التأثير 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 عدّة مع منظمات غير حكومية على مدى السنوات الماضية، مستهدفين مجموعة من القضايا والمجتمعات. تتضمن إحدى هذه الشركات التعاون مع "جمعية الإمارات للطبيعة" بالتعاون مع الصندوق العالمي للطبيعة" لمساهمة في مشاريع حماية الطبيعة المحلية وتمهيد الطريق لتمكين دولة الإمارات من تحقيق أهدافها في الوصول إلى طافي الانبعاثات الصفرية. 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 فرقٍ فيه، كما يشكل مكوناً محورياً في استراتيجيةنا الخاصة بالمسؤولية المجتمعية للشركات.

نتعاون كذلك مع العديد من المؤسسات من أجل الارتقاء بمبادراتها ومساهمتها فيها، حيث تكون قيمتنا المتمثلة في المسؤولية والولاء والإخلاص هي الموجه الأساسي لقراراتنا الاستثمارية في المسؤولية المجتمعية للشركات. وبينما الجدول أدناه لمحة عامة عن استثماراتنا في هذا الشأن في عام 2022:

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



الفعالية	الوصف
مركز الطارق للتأهيل والتوجد	دعم علاج أربعين طفل مصابين بالتوحد ضمن دراسة عالمية.
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 عبد 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 المستحبين والمستحقين.
جمعية الإمارات للمعاقين بصرىًّا	دعم الجمعية بتغطية تكاليف رحلة العمارة لشخص واحد متضمنة أيضاً تكاليف دليل مرافق من العائلة.
شركات متضامنة لاعمال 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) بهدف دعم وتشجيع الإماراتيين العاملين في القطاع الخاص بتقديم عروض مميزة. تقدم شركة أبوظبي الوطنية للتأمين أسعاراً وياقات مخفضة على منتجات معينة منذ عام 2012.
القوات المسلحة الإماراتية (حماية الوطن)	دعم القوات المسلحة الإماراتية ووزارة الدفاع بتقديم حسومات خاصة لاعضاء "حماية الوطن".

## الاَثْر 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 بيئه العمل ويجعلها مفتوحةً ومتنوعةً يشعر فيها الجميع بالانتماء. وتتألف استراتيجية الموارد البشرية في الشركة، التي أطلقت عام 2019 ومدتها خمس سنوات، إلى حد كبير من أنشطةٍ تهدف إلى تعزيز التنوع والشمول في مكان العمل.



تقرير الاستدامة 2022

# ال بصمة البيئية



- استهلاك الطاقة
- ابعاثات الغازات الدفيئة
- ادارة المياه
- ادارة النفايات
- المشتريات

## ابعاثات الغازات الدفيئة

الابعاثات المباشرة - النطاق الأول  
(طن من مكافحة ثاني أكسيد الكربون)

	2020	2021
45	31	23
2022		

الابعاثات المباشرة - النطاق الثاني  
(طن من مكافحة ثاني أكسيد الكربون)

	2020	2021
2022		

الابعاثات غير المباشرة - النطاق الثالث  
(طن من مكافحة ثاني أكسيد الكربون)

	2020	2021
2022		

\* لحساب عام 2022 ، استخدمنا معامل الابعاث الخاص بشبكة هيئة كهرباء و مياه دبي 2021 لمعامل ابعاث الكهرباء والمياه طن من ثاني أكسيد الكربون / ميجاوات ساعة . 0.4747



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
استهلاك الوقود (بنزين)	18,249*	9,641	12,051

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



## إدارة المياه

	2022	2021	2020
استهلاك المياه غير الصالحة للشرب (مياه المرافق)	136,045.06	147,829.00	80,413.00
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
الورق المرسل لإعادة التدوير	13,365.00	10,000.00	13,000.00

# المشتريات

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

طبق فريق المشتريات في الشركة في عام 2022 حلوأ تقنية رائدة في القطاع لأتمتة إجراءات عملية "من الشراء حتى إتمام الدفع" الشاملة ورقمتها 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.

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

## القيمة المحلية المضافة

تُخضع شركة أبوظبي الوطنية للتأمين كل عام لإجراءات تقييم القيمة المحلية المضافة (CVI)، 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 تضييم الآثر الإيجابي لهذه الشهادة على الارتقاء والمرتبة في العالم.

تقديم شهادة القيمة المحلية للمضافة جهاً تصدق تعينها دائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي، وتعد دلالةً على التزام الشركة بتعزيز ازدهار الدولة والمجتمع الإماراتي. وتعُرف القيمة المحلية للمضافة على أنها إجمالي القيمة الاقتصادية التي تضفيها 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 الإماراًتيين ضمن القوة العاملة في شركتنا، إلى جانب الاستثمار في شراء السلع والخدمات المنتجة محلياً.

2022	2021	2020	النسبة المئوية من الموارنة التي تُنفق على الموردين المحليين
259	259	428	إجمالي عدد الموردين
225	225	391	عدد الموردين المحليين (مقرهم في الإمارات)
74.3%*	92.2%	88.3%	

# ملحق مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

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

بيان الاستخدام

٢٠٢١: الأساس GRI

استخدم GRI

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

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير التي تنطبق على القطاع

مبدئي الميثاق العالمي للأمم المتحدة	معايير الإفصاح عن الشؤون البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات وفقاً لتجيئات سوق أبوظبي للأوراق المالية	الهدف			رقم الصفحة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
		الإيضاح	سبب الحذف	المطالبات المحدّدة			
<b>إفصاحات عامة</b>							
					6	1-2 الملف المؤسسي	
					3	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	
	59. الضمان الخارجي				3	5- الضمان الخارجي	
					33	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	
					23	7-2 الموظفون	٢٠٢١: إفصاحات عامة
					23	8- العاملون من غير الموظفين	
					11	9-2 هيكل الحكومة وتشكيّلها	
					13	10-2 ترشيح و اختيار أعلى هيئة حوكمة	
	G2. استقلالية مجلس الإدارة				12	11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
	E9. الإشراف البيئي				11	12- دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	
	E8. الإشراف البيئي				11	13- تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	
					11	14- دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	

			11	15-2 تضارب المصالح
			14	16-2 الإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق باللغة الأهمية
			11	17-2 المعارف الجماعية لأعلى هيئة دوكلمة
			13	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة دوكلمة
			13	19-2 سياسات المكافآت والأجور
			13	20-2 عملية تحديد الأجراء والمكافآت
			13	21-2 نسبة التعويض الإجمالي السنوي
	ليس لدى شركة أبوظبي الوطنية للتأمين استراتيجية مخصصة للتنمية المستدامة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.			22-2 بيان عن استراتيجية التنمية المستدامة
			14, 34	25-2 عمليات معالجة التأثيرات السلبية
			14	26-2 آليات طلب النصح والإرشاد والإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق
			17	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح
			20	29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة
	التفاوض الجماعي غير مسموح به في الإمارات العربية المتحدة			30-2 اتفاقيات التفاوض الجماعي

الموضوعات الجوهرية

			21	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	GRI 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			21	2-3 قائمة بالموضوعات الجوهرية	

## الأداء الاقتصادي

					3- إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3 الجوهرية 2021
			تقرير سنوي		1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة التي تولد وتوزع	GRI 201 الاداء الاقتصادي 2016
المبدأ 7	E10	الحد من مخاطر المناخ	15	2-201 الآثار المالية المتربعة وغيرها من المخاطر والفرص الناتجة عن تغير المناخ		
		لم تتلق شركة أبوظبي الوطنية للتأمين أي مساعدة مالية من الحكومة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.		4-201 المساعدة المالية الواردة من الحكومة		

البيئة	الاشراف	الاجتماعي	المنتجات وال العلاقات مع العملاء	الموارد البشرية	الاستدامة في شركة أبوظبي الوطنية للتأمين	الحكومة والامتثال	لمحة عامة عن الشركة	مقدمة
2022	تقرير الاستدامة							
<b>الأداء الاقتصادي</b>								
				45		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية		GRI 3 الجوهريّة 2021
			ج4. مدونة قواعد السلوك للموردين	45		1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين		GRI 204 الشّرائع 2011
<b>مكافحة الفساد</b>								
المبدأ 10			ج5. الأخلاقيات ومكافحة الفساد	14		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية		GRI 3 الجوهريّة 2021
				14		1-205 تقييم العمليات لتحديد أي مخاطر تتعلق بالفساد		
				14		2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد		GRI 205 2016 مكافحة الفساد
				14		3-205 حوادث فساد مؤكدة وإجراءات المتخذة بشأنها		
<b>الطاقة</b>								
المبدأ 8			ج3. استهلاك الطاقة	44		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية		GRI 3 الجوهريّة 2021
المبدأ 9			ج4. كثافة الطاقة	44		1-302 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة		
			ج5. مزيج الطاقة	44		302-4 خفض استهلاك الطاقة		GRI 302 الطاقة 2016
<b>المياه والنفايات السائلة</b>								
			ج6. استهلاك المياه	44		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية		GRI 3 الجوهريّة 2021
				44		5-303 استهلاك المياه		GRI 303 المياه والنفايات السائلة 2018
<b>الانبعاثات</b>								
			ج1. انبعاثات غازات الدفيئة	44		3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية		GRI 3 الجوهريّة 2021
				44		1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق ١)		
				44		2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة المرتبطة باستهلاك الطاقة (نطاق ٢)		GRI 305 الانبعاثات 2016
				44		3-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق ٣)		

لنفایات

				3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية		الموضوعات الجوهرية 2021: GRI 300-2021: النفايات	
				3-3-306 توليد النفايات			
		44		4-306 النفايات المحولة بدلاً من التخلص منها			

لتوظيف

لتوظيف					الموضوعات الجوهرية 2021
	نسبة العمالة المؤقتة 55	23	ادارة الموضوعات الجوهرية 3-3		
	معدل دوران الموظفين 53	23, 24	1-401 تعينات لموظفي جدد ومعدل دوران الموظفين		
		30	2-401 الدوافر المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي		٢٠١٦: التوظيف GRI 401
		30	3-401 الإجازة الوالدية		

## العلاقات بين العمال والإدارة

العلاقات بين العمال والإدارة	
3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: الموضوعات الجوهرية 2021
1-402 العلاقات بين العمال والإدارة	GRI: العلاقات بين العمال والإدارة 2016

لصحة والسلامة المهنية

58. الصحة والسلامة عالمياً		31	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الموضوعات الجوهرية GRI 2021
	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	31		الصحة والسلامة المهنية GRI 400-18
	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	31		
	3-403 خدمات الصحة المهنية	31		
	4-403 مشاركة العاملين بجوانب الصحة والسلامة المهنية واستشارةهم 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		

		جميع الموظفين مشمولون بالتأمين الصحي.	العاملون المشمولون بنظام إدارة شؤون الصحة والسلامة المهنية	8-403	
	5.7. معدل الإصابات	لم تُسجل أي إصابات مرتبطة بالعمل خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	9-403	الصحة والسلامة المهنية GRI 403 ٢٠١٨
			10-403 احتفال الصحة المرتبطة بالعمل	10-403	
<b>التدريب والتعليم</b>					
		25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	الموضوعات الجوهرية GRI 3 ٢٠٢١
		25	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	1-404	
		25	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	2-404	التدريب والتعليم GRI 404 ٢٠١٦
		25	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	3-404	
<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>					
		27	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	الموضوعات الجوهرية GRI 3 ٢٠٢١
	5.4. التنوع بين الجنسين 5.11. التوطين G1. التنوع في مجلس الإدارة	12, 23, 27	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	1-405	
	5.2. نسبة الأجر بين الجنسين	نسبة الراتب الأساسي والمكافآت للموظفات إلى الموظفين تساوي واحداً في عام 2022.	2-405 نسبة المرتب الأساسي والمكافآت للموظفات إلى الموظفين	2-405	التنوع وتكافؤ الفرص GRI 405 ٢٠١٦
<b>عدم التمييز</b>					
6 المبدأ		لم نسجل في عام 2022 حدوث أي حالات تمييز.	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	الموضوعات الجوهرية GRI 3 ٢٠٢١
	5.6. عدم التمييز		1-406 حدوث حالات تمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة بشأنها	1-406	عدم التمييز GRI 406 2016
<b>حرية تشكيل نقابات والتفاوض الجماعي</b>					
3 المبدأ		درية تشكيل النقابات والتفاوض الجماعي غير مسموح بها في دولة الإمارات العربية المتحدة.	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3	الموضوعات الجوهرية GRI 3 ٢٠٢١
			1-407 العمليات والموردين التي قد يتعرض فيها الحق في درية تشكيل النقابات والتفاوض الجماعي للخطر	1-407	درية تشكيل نقابات والتفاوض الجماعي GRI 407 ٢٠١٦

عملة الأطفال					3- المعرفة الجوهيرية GRI 3: الموضوعات الجوهيرية 2021
المبدأ 5	5. الأطفال والعمل القسري	يحظر قانون دولة الإمارات العربية المتحدة، الذي نمثل له بالكامل، عمالة الأطفال.		3- إدارة الموضوعات الجوهيرية	3- المعرفة الجوهيرية GRI 3: الموضوعات الجوهيرية 2021
المجتمعات المحلية					
			41	3- إدارة الموضوعات الجوهيرية	3- المعرفة الجوهيرية GRI 3: الموضوعات الجوهيرية 2021
			41	1-413 عمليات بمشاركة المجتمع المحلي وتقييمات لتأثير وبرامج التنمية	1-413 المجتمعات المحلية GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
			41	2-413 العمليات التي تتطوّي على آثار سلبية كبيرة مفعليّة أو محتملة على المجتمعات المحلية	
خصوصية بيانات العميل					
			39	3- إدارة الموضوعات الجوهيرية	3- المعرفة الجوهيرية GRI 3: الموضوعات الجوهيرية 2021
			39	1-418 شكاوى مؤثقة عن انتهاكات لخصوصية العملاء، وحالات فقدان لبيانات العملاء	1-418 خصوصية البيانات لعام 2016 GRI 418: خصوصية البيانات لعام 2016



ADNIC

