



# تقرير الاستدامة

2023



# محتوى التقرير

|  |   |    |
|--|---|----|
| <b>01 ملخص تنفيذي</b>                    |   | 04 |
| 1.1                                      | نظرة عامة على انجازات الاستدامة في 2023           | 05 |
| 1.2                                      | نقاط بارزة وأحداث هامة                            | 06 |
| <b>02 عن البحيرة للتأمين</b>             |   | 07 |
| 2.1                                      | نبذة عن الشركة                                    | 08 |
| 2.2                                      | الرؤية، المهمة والقيم                             | 15 |
| 2.3                                      | استراتيجية الاستدامة والحوكمة                     | 16 |
| 2.4                                      | ملخص إشراك أصحاب المصلحة                          | 18 |
| 2.5                                      | تحليل الأثر المادي                                | 20 |
| <b>03 إطار عمل واستراتيجية الاستدامة</b> |   | 21 |
| 3.1                                      | نظرة عامة على أطر عمل الاستدامة المعتمدة          | 22 |
| 3.2                                      | أهداف وأغراض الاستدامة طويلة الأمد                | 26 |
| <b>04 الحوكمة المسؤولة</b>               |   | 27 |
| 4.1                                      | مجلس الإدارة واللجان                              | 28 |
| 4.2                                      | إدارة مخاطر الشركة                                | 37 |
| 4.3                                      | الامتثال وممارسات العمل الأخلاقية                 | 38 |
| <b>05 الإشراف البيئي</b>                 |   | 40 |
| 5.1                                      | استراتيجيات تحليل وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة | 41 |
| 5.2                                      | إدارة الطاقة وتحسين الكفاءة                       | 41 |
| 5.3                                      | إدارة المياه وجهود الحفاظ عليها                   | 42 |
| 5.4                                      | إدارة المخلفات وبرامج إعادة التدوير               | 43 |
| 5.5                                      | المبادرات البيئية                                 | 45 |
| <b>06 المسؤولية الاجتماعية</b>           |   | 47 |
| 6.1                                      | المقومات البشرية وتحليل القوى العاملة             | 48 |
| 6.2                                      | مبادرات تكافؤ الفرص والتنوع والشمول (DEI)         | 49 |
| 6.3                                      | الصحة، السلامة والرفاهية العامة                   | 51 |
| 6.4                                      | التدريب والتطوير والتقدم المهني                   | 53 |
| 6.5                                      | رد الجميل للمجتمع                                 | 56 |
| 6.6                                      | الاحتفالات الثقافية                               | 57 |

|           |                                     |  |     |
|-----------|-------------------------------------|--|-----|
| <b>07</b> | <b>العلاقة مع العملاء</b>           |  | 59  |
| 7.1       |                                     | إرضاء العميل وآليات جمع ردود الفعل   | 60  |
| 7.2       |                                     | الخصوصية، حماية البيانات وتدابير الأمن السيبراني                               | 62  |
| 7.3       |                                     | الشراء الأخلاقي وسلسلة التوريد المسؤولة  | 65  |
| 7.4       |                                     | دعم العميل   | 67  |
| <b>08</b> | <b>الابتكار من أجل الاستدامة</b>    |  | 68  |
| 8.1       |                                     | التحول الرقمي وتأثيره على الاستدامة  | 69  |
| 8.2       |                                     | مبادرات الاستدامة في المستقبل  | 75  |
| <b>09</b> | <b>تقارير الأداء والتأثير</b>       |  | 76  |
| 9.1       |                                     | مقاييس الأداء البيئي   | 77  |
| 9.2       |                                     | مقاييس التأثير الاجتماعي   | 80  |
| 9.3       |                                     | إنجازات الحوكمة و الامتثال   | 89  |
| <b>10</b> | <b>إلتزامات ورؤية المستقبل</b>      |  | 91  |
| 10.1      |                                     | أهداف الاستدامة للعام المقبل   | 92  |
| 10.2      |                                     | الالتزام بالقيادة المستدامة والابتكار المستمر                                  | 93  |
| <b>11</b> | <b>رسالة المدير العام</b>           |  | 94  |
|           |                                     | رسالة طموحة من المدير العام حول التزام الشركة بالاستدامة والاتجاهات المستقبلية | 95  |
| <b>12</b> | <b>الملاحق والمعلومات التكميلية</b> |  | 96  |
| 12.1      |                                     | فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)                             | 97  |
| 12.2      |                                     | معجم المصطلحات والاختصارات   | 107 |
| 12.3      |                                     | بيانات التواصل لمزيد من الاستفسارات  | 111 |



# ملخص تنفيذي

نظرة عامة على انجازات الاستدامة في  
2023

نقاط بارزة وأحداث هامة



## 1.1 نظرة عامة على انجازات الاستدامة في 2023

أهلاً بكم في تقرير الاستدامة لشركة البحيرة الوطنية للتأمين (ABNIC) لعام 2023. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، الاستدامة هي أمر في غاية الأهمية. إنها ليست مجرد سياسة نلتزم بها، بل هي جوهر فلسفتنا التشغيلية. نحن ندرك تماماً تأثير أنشطتنا على البيئة، والمجتمع وعلى نمو الشركة. لذلك، نحن ملتزمون باتخاذ قرارات مسؤولة. من قاعة الاجتماعات إلى خطوط المواجهة، ندرك أن كل عمل يهم وكل قرار له الإمكانية للمساهمة الإيجابية في المجتمع العالمي. يستعرض هذا التقرير التأثير الإيجابي الذي نحدثه على بيئتنا ومجتمعنا، لنلقي الضوء على جهودنا المستمرة للتحسين. نؤمن بأنه يمكن حتى لأصغر الأفعال أن تحدث اختلافاً كبيراً، وهذا التقرير هو طريقتنا لمشاركة مبادراتنا والتعبير عن مدى أهميتها لنا ولكم.

أن تشكيل "لجنة الاستدامة لشركة البحيرة الوطنية للتأمين" في عام 2023 يؤكد التزامنا بدمج الاستدامة داخل مؤسستنا. مع مبادرات مثل "شريد إت" وتدابير لتقليل استهلاك الكهرباء، تتخذ شركة البحيرة الوطنية للتأمين خطوات فعالة نحو الإشراف البيئي والكفاءة التشغيلية. من خلال دمج الاستدامة في صميم ممارساتنا، لا تتمسك شركة البحيرة الوطنية للتأمين بقيمتها فحسب بل وأيضاً تؤكد مكانتها كشركة رائدة في ممارسات العمل المسؤول، مما يعود بالمصلحة على الكوكب ويحسن من أدواتنا المالي.

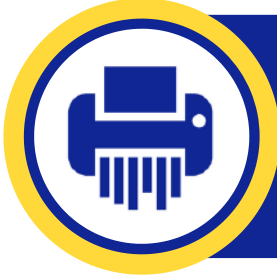
وتواصل شركة البحيرة الوطنية للتأمين جهودها لدعم هدف الإمارات العربية المتحدة المتمثل في الوصول إلى الحياد الصفري لانبعاثات الغازات المسببة للاحتباس الحراري بحلول عام 2050، لتطلق مبادرات استدامة شاملة. إن التزامنا بتقليل البصمات الكربونية في عملياتنا، والاستثمار في الطاقة المتجددة، وتعزيز ثقافة المسؤولية البيئية يقود تقدماً ملموساً نحو مستقبل مستدام. وتماشياً مع جهودنا في استراتيجية الطاقة للإمارات العربية المتحدة، تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالمساهمة بشكل كبير في أهداف الدولة البيئية، مما يضمن مستقبل أكثر استدامة ومرونة.

في فبراير 2023، حصلت شركة البحيرة الوطنية للتأمين جائزة تأمين الصحة للعام في حفل INSURETEK GOLDEN SHIELD EXCELLENCE المرموق لعام 2023 في دبي.

## 1.2 نقاط بارزة وأحداث هامة



● ارتفعت إيرادات التأمين لدينا إلى 310,760,690 درهماً إماراتياً من عام 2022 إلى عام 2023.



● أجرينا عملية تمزيق معدات بالاستعانة بخدمة "شريد إت"، مما أدى إلى التخلص من البيانات بشكل آمن والمساهمة في الحفاظ على ما يقرب من 1.58 شجرة



● قمنا بتشكيل لجنة استدامة في العام 2023، مما يبرز التزامنا بدمج القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملنا



● زادت استثماراتنا في الرقمنة بما يعادل 2,367,963,67 درهم إماراتي من 2022 حتى 2023 مما يؤكد التزامنا بنشر الممارسات الرقمية ودمج القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة داخل إطار عملنا



● استهلاكنا للكهرباء قل بما يعادل 6,915,043,65 كيلو وات في الساعة من 2022 حتى 2023، مما يبرز التزامنا بالاستدامة وحماية البيئة



# حول البحيرة للتأمين

نبذة عن الشركة

الرؤية، المهمة والقيم

استراتيجية الاستدامة والحوكمة

ملخص إشراك أصحاب المصلحة

تحليل الأثر المادي



## 2.1 نبذة عن الشركة

### شركة البحيرة الوطنية للتأمين، شركة التأمين الرائدة

تطورت شركة البحيرة الوطنية للتأمين (ABNIC) لتصبح لاعباً أساسياً في مجال التأمين في الإمارات العربية المتحدة منذ تأسيسها عام 1978.

بصفتنا كيان مرموق في مجال التأمين، نشتهر بموثوقيتنا وجودتنا وخدمة عملائنا المذهلة. لقد خطت رحلتنا خطوة مهمة إلى الأمام في عام 2005 عندما طرحنا أسهمنا للاكتتاب العام في سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)، برأس مال قدره 250 مليون درهم إماراتي.

حالياً، نقدم مجموعة واسعة من منتجات التأمين، بما في ذلك التأمين على السيارات، والتأمين الطبي، والتأمين على الممتلكات، والهندسة، والطاقة، والمسؤولية، والطيران، والبحري، وتأمين الحياة الجماعي، والسفر، وتأمين المنزل. مع فروع للشركة ذات مواقع استراتيجية داخل أنحاء الإمارات العربية المتحدة، أصبحت شركة البحيرة الوطنية للتأمين اسم موثوق به للأفراد والشركات على حد سواء.

تتمثل إحدى ميزاتنا الأساسية في احتضان التقدم التكنولوجي لتبسيط العمليات وتعزيز تجارب العملاء. من خلال الاستفادة من الأدوات والمنصات المتطورة، نهدف لتقديم خدمات فعالة ويمكن الوصول إليها مفضلة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائنا. نفتخر بكوننا تابعين لجمعية الإمارات للتأمين.

بالإضافة إلى عملنا، نظهر التزامنا بالمسؤولية المجتمعية للشركات، والمشاركة في مبادرات تخدم مجتمعاتنا. من خلال جهودنا الإنسانية، نهدف لإحداث تأثير إيجابي يتجاوز عملنا الأساسي، لنعكس تفانينا في رفاهية المجتمع وممارسات العمل الأخلاقية.



## مبادئ عملنا

أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين سجلاً حافلاً وكونت سمعة جيدة متأصلة في مبادئ العمل المتينة والتزامنا بتقديم خدمة عملاء استثنائية. يقود هذا الالتزام تفاني موظفونا والقوة المالية التي نحافظ عليها.

حالياً، تغطي شركة البحيرة الوطنية للتأمين مجموعة واسعة من احتياجات التأمين الشخصي والتجاري، بما في ذلك سبع خطوط منتجات شخصية وأكثر من 30 خط منتجات تجارية.

### الخطوط الشخصية



التأمين على  
المركبات



التأمين الصحي  
العائلي



التأمين على السفر



التأمين على المنازل



التأمين على الدراجات  
البحرية



التأمين على القوارب  
الشخصية



التأمين الصحي  
الفردى

### الخطوط التجارية



التأمين الصحي  
الجماعي



تأمين الحياة الجماعي



تأمين أسطول  
المركبات



تأمين الطيران



تأمين البضائع البحرية



تأمين البضائع في الترانزيت



تأمين الغطاء البحري المفتوح



تأمين مسؤولية متعهدي النقل



تأمين الحماية والتعويض (P&I)



تأمين أجسام السفن



تأمين المسؤولية عن إصلاح السفن



تأمين مخاطر البناء

## الممتلكات



تأمين الممتلكات ضد جميع الأخطار



التأمين الشامل لأصحاب الفنادق



تأمين الحريق والأخطار الإضافية



تأمين مشاريع الأبنية السكنية والتجارية



التأمين ضد السطو

## خطوط المسؤولية المدنية



مسؤولية المنتجات



مسؤولية المدراء  
والعاملين



المسؤولية العامة



مسؤولية الموظفين



تعويض إصابات العمال



الأخطاء الطبية



المسؤولية المهنية  
للمهندسين، المحامين،  
إلخ، المحاسبين

## خطوط الهندسة



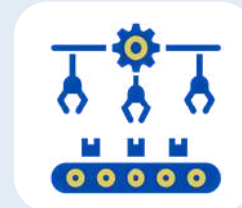
تأمين جميع مخاطر  
المقاولين



تأمين جميع مخاطر  
التركيب



مخاطر مصانع وآلات  
المقاولين



أعطال الآلات



المعدات الإلكترونية



الغلايات ومصانع  
الضغط

## التأمينات المتنوعة



فساد المخزون



تأمين البنوك



تأمين خيانة الأمانة



التأمين على الأموال



تأمين الحوادث الشخصية



تأمين المجوهرات

## عملياتنا ومنتجاتنا

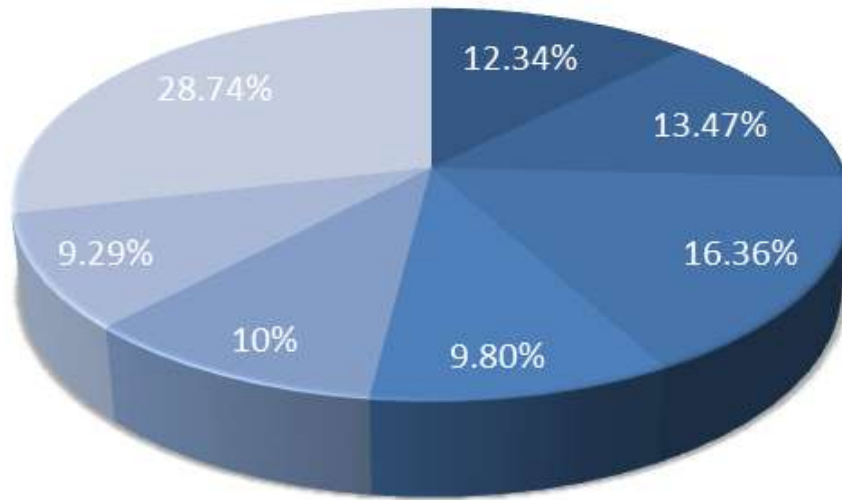
تتمتع شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتواجد داخل عدة مدن ومناطق، حيث نعمل من خلال تسع فروع و14 نقطة بيع. تمتد خدماتنا إلى الشارقة، دبي، أبوظبي، العين، عجمان، الفجيرة، حتا، كلباء، خورفكان وأم القيوين.

نفخر بإعلان افتتاح فرعنا الجديد في رأس الخيمة في عام 2023، ليمتد تواجدنا ونصل بخدماتنا لكل عملائنا الكرام.





## أصحاب الأسهم



- 1 الشيخ فيصل بن خالد بن سلطان القاسمي
- 2 الشيخ عبدالله بن محمد علي آل ثاني
- 3 سالم عبدالله سالم الحوسني
- 4 أم القيوين للإستثمارات العامة ش.م.ع
- 5 SA بنك أبوظبي الأول الخاص (سويسرا)
- 6 سهى علمي فوزي النابلسي
- 7 آخرون

تعمل شركة البحيرة الوطنية للتأمين كشركة عامة، بملكية أجنبية تبلغ 0.01٪، ويمتلك مواطنو دول مجلس التعاون الخليجي 79.89٪ من الشركة، ومواطنو دولة الإمارات العربية المتحدة نسبة 10.1٪، وتمثل الدول العربية النسبة المتبقية من الملكية.

## الأداء الاقتصادي

| المقياس   | 2022                | 2023                |
|---|---------------------|---------------------|
| إيرادات التأمين   | 879,881,171         | 1,190,641,861       |
| مصروفات خدمة التأمين  | (1,022,783,579)     | (1,196,342,629)     |
| نتائج خدمة التأمين قبل عقود إعادة التأمين المحتفظ بها         | (142,902,408)       | (5,700,768)         |
| تخصيص أقساط إعادة التأمين                                     | (682,584,155)       | (841,062,128)       |
| مبالغ مستردة من عقود إعادة التأمين للمطالبات المتكبدة         | 778,255,012         | 707,183,749         |
| صافي مصروفات عقود إعادة التأمين المحتفظ بها                   | 95,670,857          | (133,878,379)       |
| نتائج خدمة التأمين  | (47,231,551)        | (139,579,147)       |
| إيرادات الاستثمار وإيرادات أخرى                               | 33,429,894          | 42,760,945          |
| إجمالي دخل الاستثمار  | 33,429,894          | 42,760,945          |
| مصروفات تمويل التأمين لعقود التأمين الصادرة                   | (1,477,369)         | (22,743,465)        |
| إيرادات تمويل إعادة التأمين من عقود إعادة التأمين المحتفظ بها | 662,481             | 12,845,665          |
| صافي النتيجة المالية للتأمين                                  | (814,888)           | (9,897,800)         |
| مصروفات إدارية وعمومية  | (7,418,897)         | (6,792,319)         |
| تكاليف التمويل  | (11,186,227)        | (18,881,763)        |
| تكاليف التمويل - الإيجار                                      | (650,822)           | (372,384)           |
| <b>الإجمالي</b>   | <b>(19,255,946)</b> | <b>(26,046,466)</b> |
| خسائر السنة   | (33,872,491)        | (132,762,468)       |
| مدفوعات الضرائب   | 37,550,000          | 49,517,041          |
| الاستثمارات المجتمعية   | 942,812             | 1,223,755           |
| إجمالي المرتبات والمزايا                                      | 36,670,335          | 37,599,792          |

تنويه: امتثالاً للوائح المعدلة الخاصة بالمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم 17، نود إبلاغ أصحاب المصلحة بأن البيانات القابلة للمقارنة متاحة فقط للعامين 2022 و 2023.

## 2.2 الرؤية، المهمة والقيم



### الرؤية

أن نكون شركة التأمين  
المفضلة في المنطقة



### المهمة

أن نقدم خدمات التأمين  
المناسبة مع حلول مدمجة  
تلبى احتياجات العملاء



### القيم

تتلخص قيمنا في الآتي:

الأمن  
الصدق  
النزاهة  
الامتياز  
القيادة  
الموثوقية



شركة البحيرة الوطنية للتأمين هي الشركة الرائدة في مجال التأمين للأسباب التالية –

1. إجراءات مطابقة بسيطة وسلسلة.
2. نقدم خدمة مذهلة منذ عام 1978.
3. نتمتع باستقرار مالي، سيولة ورأس مال وفير.
4. تم تكريمنا وحصدنا جائزة من قبل هيئة التأمين.
5. نقدم خدمات تأمين مبتكرة ومتطورة.
6. نقدم مجموعة واسعة من خيارات التغطية لتلبية احتياجات تأمين العملاء.
7. لدينا مركز خدمة عملاء للمطالبات يعمل على مدار 24 ساعة.
8. نقدم خدمات رقمية لمزيد من الراحة.



## 2.3 استراتيجية الاستدامة والحوكمة

تدرك شركة البحيرة للتأمين الدور الأساسي التي تلعبه الاستدامة في تحقيق النجاح على المدى الطويل والالتزام بتقديم قيمة لأصحاب المصلحة. يعد إطار عمل استراتيجية الاستدامة والحوكمة لدينا قاعدة أساسية لنموذج عملنا، مما يعكس تقانينا في تقديم ممارسات مسؤولة وأخلاقية.

### استراتيجية الاستدامة

في صميم استراتيجيتنا للاستدامة يكمن التزامنا بالاعتبارات البيئية، الاجتماعية والاقتصادية. تسعى شركة البحيرة للتأمين لدمج الممارسات المستدامة في عملياتها من خلال التقييم المستمر والتعامل مع تأثير أنشطتها. تحتوي استراتيجيتنا على الركائز الأساسية التالية:



#### الإشراف البيئي:

- تطبيق ممارسات موفرة للطاقة لتقليل أثرنا الكربوني.
- تشجيع تقليل المخلفات واستهلاك الطاقة المسؤول.
- دعم المبادرات التي تساهم في الحفاظ على البيئة.



#### المسؤولية الاجتماعية:

- تشجيع بيئة عمل متنوعة وشاملة تقدر رفاهية الموظفين.
- المشاركة في مشاريع تنمية للمجتمع ومبادرات خيرية.
- ضمان ممارسات عمل عادلة وأخلاقية ضمن سلسلة للقيمة.
- 



#### المرونة الاقتصادية:

- الاستثمار في الابتكار والتكنولوجيا لتعزيز الكفاءة التشغيلية.
- التعاون مع الموردين والشركاء الذي يشاركوننا الالتزام بالاستدامة.
- تقديم حلول تعليم مالي وحلول تأمين للمساهمة في الاستقرار الاقتصادي.



## أطار عمل الحوكمة

إطار عملنا في حوكمة الاستدامة مٌصمم لضمان الإشراف الفعال، الشفافية والمساءلة في تنفيذ استراتيجيتنا. تشمل المكونات الرئيسية لهيكل الحوكمة لدينا ما يلي:



### مراقبة مجلس الإدارة:

- يشارك مجلس إدارتنا باستمرار في مراقبة وإرشاد جهودنا للاستدامة، وضمان تماشيها مع رؤية الشركة طويلة المدى.



### القيادة التنفيذية:

- فريق القيادة التنفيذية لدينا مسؤول عن دمج الاستدامة داخل عملياتنا والانغماس في الممارسات المستدامة.



### إشراك أصحاب المصلحة:

- تواصل وتعاون منتظم مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك العملاء، الموظفين، المنظمين والمستثمرين، لدمج الرؤى المتنوعة في عملية إتخاذ القرار.



### إعداد التقارير والشفافية:

- تلتزم شركة البحيرة للتأمين بإعداد التقارير بشفافية حول الاستدامة. نحن متماشون مع معايير إعداد التقارير الدولية، ونزود أصحاب المصلحة برؤية شاملة لتقدمنا والتحديات التي نواجهها.

## 2.4 ملخص إشراك أصحاب المصلحة

يتعمق هذا الفصل في التزامنا بإشراك أصحاب المصلحة، وتحليل الأثر المادي، وتعزيز أهداف التنمية المستدامة. باعتبارنا كياناً مؤسسياً، فإننا ندرك أهمية إشراك أصحاب المصلحة بشكل فعال، وإجراء تقييمات صارمة للأثر المادي، وضمان توافق مبادراتنا مع أهداف التنمية المستدامة. يقدم هذا الفصل نظرة ثاقبة على جهودنا التعاونية مع أصحاب المصلحة، وتحليلاً شاملاً للقضايا المادية، والمواءمة الاستراتيجية مع أهداف الاستدامة العالمية. ومن خلال هذه المساعي، نهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة والتأثير الإيجابي، والمساهمة في مستقبل مستدام للجميع.

الإنغماس في الحوار مع أصحاب المصلحة المرموقين، بما في ذلك العملاء، الإدارة، الموظفين، أصحاب الأسهم، الكيانات الحكومية، شركاء العمل ووكالات التصنيف والمجتمع، هو خطوة أولى أساسية لتحديد القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة الأكثر صلة بعملنا. من خلال التعرف على اهتمامات وأولويات أصحاب المصلحة المتنوعين، لا نقوم فقط بخلف قيمة لهم فحسب بل أيضاً نتقدم نحو هدف بناء عمل مستدام.

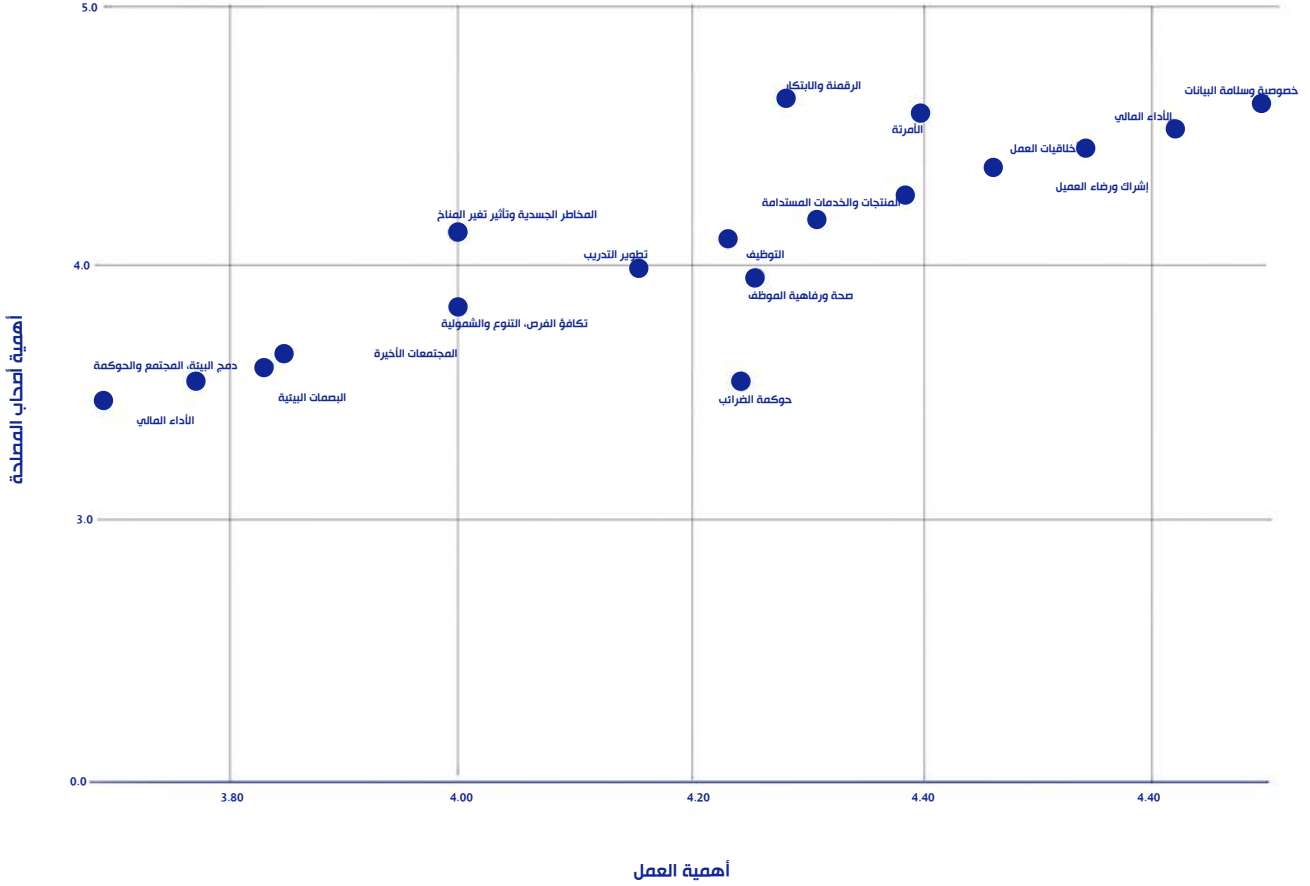
الجدول التالي يوضح أصحاب المصلحة لدينا والأساليب المستخدمة للتفاعل معهم بنشاط.

| وسيلة التفاعل  | مجموعة أصحاب المصلحة |
|--|----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>الموقع الإلكتروني</li><li>مواد التسويق</li><li>مواقع التواصل الإلكتروني</li><li>ردود الفعل عبر الإنترنت</li><li>منصة الشكاوي أو الاقتراحات - مباشرة إلى شركة البحيرة الوطنية للتأمين أو من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف المركزي</li></ul> | العملاء              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>التدريب والتطوير</li><li>الفعاليات</li><li>الإعلانات الداخلية</li><li>تقييم الأداء</li><li>مقابلة مغادرة الوظيفة</li></ul>   | الإدارة والموظفين    |

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل المنتظم</li> <li>• الاجتماع السنوي للجمعية العمومية</li> <li>• الإفصاحات التنظيمية للشركات</li> </ul>   | <p>أصحاب الأسهم</p>   |
| <p>1 أ) التواصل المنتظم من خلال مقابلة واجتماعات إعداد التقارير</p> <p>1 ب) الإعلانات المنتظمة</p> <p>2 أ) تقديم النتائج المالية مع تواصل كل ثلاثة أشهر</p> <p>2 ب) متطلبات تنظيمية جديدة من خلال البريد الإلكتروني</p> <p>3 أ) تفاعل منتظم من خلال متطلبات إعداد التقارير</p> <p>3 ب) تفاعل من خلال الندوات عبر الإنترنت</p> <p>3 ج) الإعلانات بشكل متكرر</p> | <p>الحكومة</p> <p>1. مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي/ قطاع التأمين</p> <p>2. هيئة الأوراق المالية والسلع</p> <p>3. سوق أبوظبي للأوراق المالية</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التواصل المنتظم، المتعلق بتنسيق العمل، التطوير وتجديد الاتفاق</li> </ul>  | <p>شركاء العمل</p> <p>1. شركة إعادة التأمين</p> <p>2. مسؤولي الطرف الثالث</p> <p>3. السماسرة</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• التفاعل السنوي خلال عملية مراجعة التصنيف</li> </ul>   | <p>وكالات التصنيف</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• مبادرات محلية منتظمة متعلقة بالمجتمع، تبرعات وأنشطة تطوعية</li> </ul>   | <p>المجتمع</p>  |



## 2.5 تحليل الأثر المادي



في عام 2023، أجرت شركة البحيرة الوطنية للتأمين مبادرة شاملة لإشراك أصحاب المصلحة من خلال الدراسات الاستقصائية، مما عزز فهمها لوجهات نظر أصحاب المصلحة. يتضمن تقييمنا وتحديد أولوياتنا للقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) منهجية مزدوجة. ويستلزم ذلك تحديد الموضوعات التي تؤثر بشكل كبير على أعمالنا والتعرف على العوامل التي تحقق فيها عملياتنا أكبر قدر من التأثير.

وبعيداً عن إشراك أصحاب المصلحة، يتم تعزيز هذه المنهجية من خلال مراجعات النظراء لتحديد الموضوعات التي تعتبر مهمة لشركتنا. ومن خلال هذا النهج المنهجي، انتهينا من تجميع القائمة التالية من – الموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تشكل أساس تقرير الاستدامة لعام 2023

# إطار عمل واستراتيجية الاستدامة

إطار عمل واستراتيجية الاستدامة

أهداف وأغراض الاستدامة طويلة الأمد



## 3.1 نظرة عامة على إطارات عمل الاستدامة المعتمدة

تقرير الاستدامة هذا متوافق مع الإفصاحات الواردة أدناه، مما يضمن الشفافية والتوافق مع أهداف الاستدامة العالمية. ومن خلال اتباع إطار عمل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، فإننا نقدم رؤى تفصيلية حول أدائنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، مما يدل على التزامنا بالتنمية المستدامة والمساءلة أمام أصحاب المصلحة.



### المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI):

- هي إطار معروف على نطاق واسع لإعداد تقارير الاستدامة التي تساعد المؤسسات على الكشف عن تأثيراتها الاقتصادية والبيئية و الأثر الاجتماعي بشفافية لأصحاب المصلحة.



### سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX):

- يقع سوق أبوظبي للأوراق المالية في أبوظبي في الإمارات العربية المتحدة، حيث يقوم بتسهيل تداول الأوراق المالية المختلفة مثل الأسهم، السندات وصناديق الاستثمار المتداولة.



### الإفصاحات عن أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

- تتضمن الإفصاحات عن أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة إعداد المؤسسات لتقارير حول جهودهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، من حيث مواجهة التحديات العالمية مثل الفقر، عدم المساواة وتغير المناخ. تمكن هذه الإفصاحات أصحاب المصلحة من تقييم ممارسات الاستدامة الخاصة بالمؤسسة والمساهمة في الرفاهية الاجتماعية والبيئية.



## تم إعداد هذا التقرير باتباع المؤشرات التالية:



### نطاق إعداد التقارير-

- تم إعداد هذا التقرير بالتوافق مع عملياتنا داخل الإمارات العربية المتحدة، في مقرنا الرئيسي في الشارقة والفروع الأخرى في أنحاء الدولة بما في ذلك دبي، أبوظبي، عجمان، العين، رأس الخيمة، الفجيرة، خورفكان.



### البيانات القابلة للمقارنة-

- يسلم هذا التقرير الضوء على أدائنا البارز للأعوام 2022، 2023 و2021.



### الضمان-

- اخترنا هذا العام الضمان الداخلي. تم تأكيد المعلومات الواردة في هذا التقرير من خلال عملية مراجعة داخلية تتضمن آراء أصحاب المصلحة وتوقيع الإدارات على الأقسام الخاصة بهم.



### الرسالة الطموحة-

- الرسالة الطموحة غير مؤكدة بالأخذ في الاعتبار العوامل الخارجية التي قد تؤثر على البيئة التي تعمل من خلالها الشركة.
- نحن لا نتحمل أي التزام بتحديث أو مراجعة رسائلنا الطموحة علناً خلال السنة المالية القادمة إلا إذا كان منطبقاً بموجب القانون. ولذلك، فريق التدقيق الداخلي لدينا لا يقع ضمن نطاق تكوين رأي حول هذه الرسائل الطموحة.

في عام 2023، قامت شركة البحيرة الوطنية للتأمين، وهي شركة يقع مقرها في دولة الإمارات العربية المتحدة تتمتع بخبرة تزيد عن 44 عاماً في قطاع التأمين، بموافقة نموذج أعمالها مع الاستراتيجيات والمبادرات الحكومية البارزة للقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. كانت دولة الإمارات العربية المتحدة ضمن أوائل الدول المتبنية لأجندة التنمية المستدامة لعام 2023 وأهداف التنمية المستدامة (SDGs) السابعة عشر، مما يوفر إطاراً عالمياً للدول لتحسين الحياة، وحماية الكوكب والتشجيع على السلام والازدهار بحلول عام 2030.








تحدد أهداف التنمية المستدامة، التي تم إقرارها في عام 2015 من قبل جميع الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، أولويات عالمية للتنمية المستدامة، وتدعو إلى التعاون بين الحكومات والشركات والمجتمع المدني والأوساط الأكاديمية لتحقيق هذه الأهداف. إلى جانب تحقيق الرخاء الاقتصادي، تلعب الشركات دوراً محورياً في دعم الجهود التي تسعى إلى مواجهة التحديات العالمية الموضحة في أهداف التنمية المستدامة، مع ظهور تغير المناخ بشكل بارز في الهدف 13 من أهداف التنمية المستدامة، العمل المناخي.

إن دولة الإمارات العربية المتحدة عازمة على إثبات دورها القيادي كدولة رائدة في تشجيع العمل المناخي العالمي. وفي نوفمبر 2023، قامت باستضافة مؤتمر الأمم المتحدة الثامن والعشرين المعني بتغير المناخ (COP28) في مدينة إكسبو دبي، لتجمع أصحاب المصلحة من حول العالم لاستكشاف إستراتيجيات للتعامل مع تحدي تغير المناخ وتحقيق أهداف اتفاق باريس للمناخ.

وتماشياً مع التزامها، وضعت شركة البحيرة الوطنية للتأمين أهدافاً واضحة للقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة وتعمل بجد لتحقيقها. تركز الشركة بشدة على تعزيز ثقافة مكان العمل التي تلتزم بأفضل الممارسات الراسخة، وتعزيز الأساس المبني على المساءلة والشفافية والنزاهة في جميع المعاملات التجارية. ويضمن هذا الالتزام الداخلي أن يساهم كل عضو في القوى العاملة بفعالية في النجاح الشامل لمبادرات الاستدامة الخاصة بشركة البحيرة الوطنية للتأمين.

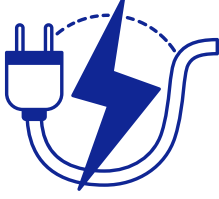
يلعب مقدمي خدمات التأمين، بما في ذلك شركة البحيرة الوطنية للتأمين، دوراً محورياً في دعم الأفراد، الشركات والمجتمعات في مواجهة الآثار السلبية لتغير المناخ والأحداث غير المتوقعة، مما يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. تتمتع شركة البحيرة الوطنية للتأمين بموقع استراتيجي، وتهدف إلى دفع النمو المستدام في الصناعات الأساسية في دولة الإمارات العربية المتحدة مثل العقارات والبناء والضيافة والسياحة. تماشياً مع رؤية "نحن الإمارات 2031"، التي تحدد استراتيجية مدتها 10 سنوات لجذب الاستثمارات وتعزيز الابتكار المستدام، فإن عمليتنا المسؤولة والموجهة نحو القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة تدعم بشكل فعال تحول دولة الإمارات العربية المتحدة إلى مركز اقتصادي عالمي.



|  | هدف التنمية المستدامة ذو الصلة  |
|--|---|
| نقترح إجراء دراسة جدوى لتقييم دمج مبادئ القضايا البيئية، والاجتماعية والحوكمة داخل منتجاتنا وخدماتنا، لنهدف بذلك لإنشاء أهداف قابلة للقياس لدمج القضايا البيئية، والاجتماعية والحوكمة. |    |
| ورشة عمل حول الزراعة الداخلية والديكور الأخضر لتعزيز الإشراف البيئي وممارسات المعيشة المستدامة.  |     |
| مبادرات تقنين استخدام الكهرباء من خلال إطفاء الأنوار خلال وقت الغداء، للتشجيع على ثقافة الاهتمام بالحفاظ على الطاقة.   |     |
| تقطيع الأوراق لتدمير البيانات بشكل آمن وحملات تقليل استهلاك الورق.   |   |
| جلسة للتوعية بأمن البيانات لتعزيز الانتباه لحماية بيانات العملاء الحساسة وخصوصيتهم.  |   |
| ورشات يوغا وتمارين   |   |
| تكوين لجنة للاستدامة   |  |
| جلسة تأمل  |   |

## 3.2 أهداف وأغراض الاستدامة طويلة الأمد

### أهداف الاستدامة طويلة الأمد المستقبلية (3-5 سنوات)



#### استهلاك الكهرباء:

- استهداف تقليل الاستهلاك الإجمالي للكهرباء بنسبة 15% من خلال تبني مصادر الطاقة المتجددة، البنية التحتية الموفرة للطاقة، وحلول المكاتب الذكية.



#### استهلاك المياه:

- استهداف خفض استهلاك المياه بنسبة 10% من خلال تطبيق مثبتات موفرة للماء، وإعادة تدوير المياه أينما أمكن، وزيادة الوعي بين الموظفين حول الحفاظ على المياه.



#### استهلاك الورق:

- التوجه نحو بيئة غير معتمدة على الورق، حيث نستهدف خفض استخدام بنسبة 30% من خلال تعزيز سير العمل الرقمي، التعامل مع الوثائق عبر الإنترنت، وتعزيز التواصل الرقمي داخلياً وخارجياً.



# الحوكمة المسؤولة

مجلس الإدارة واللجان

إدارة مخاطر الشركة

الامتثال وممارسات العمل الأخلاقية





## 4.1 مجلس الإدارة واللجان

في شركة شركة البحيرة الوطنية للتأمين، تعد الحوكمة الأخلاقية ركيزة أساسية توجه هويتنا وعملياتنا. باعتبارنا شركة رائدة في مجال التأمين، فإننا نعطي الأولوية للنزاهة والمساءلة والشفافية في جميع مساعيها. يستكشف هذا القسم إطار الحوكمة والسياسات والمبادرات الخاصة بشركة البحيرة الوطنية للتأمين، مما يسلط الضوء على التزامنا الثابت بأعلى معايير سلوك الشركة. ومن خلال تعزيز ثقافة الحوكمة المسؤولة، نهدف إلى بناء الثقة وتعزيز الاستدامة والتميز في خدمة عملائنا وأصحاب المصلحة.

بينما نتعمق في أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة واللجان في مساحة الشركة من خلال استكشاف وظائفهم في وضع المبادئ التوجيهية الأخلاقية وتنفيذها، فضلاً عن مساهماتهم في تعزيز النزاهة والثقة، فإننا ندرك أهمية الرقابة التنظيمية في دعم معايير عالية وتعزيز السلوك المسؤول.

بصفتهم الهيئة التوجيهية الأولية، يقوم مجلس الإدارة برسم المسار الاستراتيجي للشركة، مما يضمن التزامها بالمبادئ السليمة وإعطاء الأولوية لمصالح أصحاب المصلحة. ويُعهد إليهم باتخاذ القرارات الرئيسية، والإشراف على القيادة، وتحديد النغمة الثقافية، ويعملون على تعزيز الشفافية والمساءلة والممارسات الأخلاقية. إن جهودهم تولد سمعة قوية ونمواً مستداماً أيضاً. وهي في جوهرها بمثابة ركائز للحوكمة المسؤولة، وتوجيه المنظمة نحو مستقبل يركز على النزاهة والسلوك الحسن.



## المسؤوليات الموكلة من مجلس الإدارة للإدارة التنفيذية:

- قام مجلس الإدارة بتفويض السلطة للإشراف على جميع العمليات الأساسية المنصوص عليها في "نظام الجمعية" للشركة (مثل أنشطة التأمين وإعادة التأمين، وصرف تعويضات الحوادث)، إلى الإدارة التنفيذية، مع ضمان اتخاذ القرارات بما هو في مصلحة الشركة.
- يجب على الإدارة التنفيذية إبلاغ القرارات المتعلقة بالسياسات الإستراتيجية للشركة إلى مجلس الإدارة. ويجوز للمدير العام أن يُفوض من قبل مجلس الإدارة للتعامل مع مثل هذه الأمور.

## اللجان -

### أ. لجنة التدقيق:

تعمل لجنة التدقيق كعنصر أساسي لحوكمة الشركات، فهي مكلفة بضمان الشفافية، النزاهة والمساءلة في إعداد التقارير المالية والضوابط الداخلية. تضم اللجنة مدراء مستقلين يتمتعون بخبرة مالية، وتلعب دوراً محورياً في الإشراف على أمور الشركة المالية والحفاظ على مصالح المساهمين.



### مهام لجنة التدقيق:

- تطوير وتنفيذ سياسة التعاقد مع المدقق الخارجي، مع تقديم اقتراحات لمجلس الإدارة بشأن القضايا الهامة التي تم تحديدها لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- مراقبة وتقييم استقلالية وموضوعية المدقق الخارجي، بما في ذلك المناقشات حول طبيعة ونطاق التدقيق وفعاليتته بالتوافق مع معايير التدقيق المعتمدة.
- الإشراف على نزاهة البيانات والتقارير المالية للشركة والالتزام بالمعايير المحاسبية والمتطلبات القانونية.
- التعاون مع مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وأصحاب المصلحة المعنيين للقيام بواجباتهم، بما في ذلك عقد اجتماعات بصورة دورية مع المدقق الخارجي.
- مراجعة الضوابط المالية، وأنظمة الرقابة الداخلية وبروتوكولات إدارة المخاطر.



- التعامل مع التحقيقات الأساسية في أمور الرقابة الداخلية وضمان التنسيق بين المدققين الداخليين والخارجيين.
- تقييم السياسات والإجراءات المالية والمحاسبية، بالإضافة إلى خطة عمل واستفسارات "المدقق الخارجي".
- ضمان الالتزام باللوائح والقوانين في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- الاستعانة بمستشارين مستقلين إذا دعت الحاجة للدراسات المختصة لممارسة واجباتهم على نحو فعال.
- العمل كوسيط بين مجلس الإدارة والمدققين الداخليين، مع إبلاغ الشؤون الأساسية إلى مجلس الإدارة وتسهيل قنوات الاتصال الفعالة.

#### ب. لجنة الترشيحات والمكافآت

تلعب لجنة الترشيحات والمكافآت دوراً حيوياً في ضمان النزاهة والأهلية والمساءلة لقيادة الشركة والقوى العاملة. تتألف اللجنة من أعضاء مستقلين من ذوي الخبرة في مجال حوكمة الشركات والموارد البشرية، وهي مكلفة بمسؤولية الإشراف على عملية الترشيح لمجلس الإدارة وتقييم سياسات المكافآت لكبار المسؤولين التنفيذيين والموظفين.



#### وظيفة لجنة الترشيحات والمكافآت:

- الحفاظ على استقلالية الأعضاء المستقلين داخل مجلس الإدارة، مع ضمان الحياد والموضوعية في عمليات اتخاذ القرار.
- صياغة ومراجعة سياسات منح المكافآت والمزايا والحوافز والرواتب لأعضاء مجلس الإدارة والموظفين بصورة سنوية، مع ضمان عدالة وتناسب حزم المكافآت للإدارة التنفيذية.
- تحديد احتياجات الشركة من الكفاءات على مستوى الإدارة التنفيذية العليا والموظفين ووضع معايير اختيارهم.
- تطوير ومراجعة سياسات "الموارد البشرية" وبرامج التدريب الخاصة بالشركة بشكل دوري لتتماشى مع أهداف المؤسسة والمتطلبات التنظيمية.
- تسهيل والإشراف على عملية الترشيح لمجلس الإدارة وفقاً للقوانين واللوائح المعمول بها، والالتزام بالمعايير المتبعة للأنضباط المؤسسي والحوكمة.

- تقييم هيكل مجلس الإدارة وتقديم اقتراحات للتغييرات المحتملة لتعزيز فعاليتها وتركيبها في الجلسات القادمة.

### ج. لجنة الاستثمار:

وتلعب لجنة الاستثمار، التي تضم خبراء في مجال التمويل وإدارة المخاطر، دوراً محورياً في توجيه استراتيجيات الشركة الاستثمارية. ومن خلال التعاون الوثيق مع مجلس الإدارة، تضمن اللجنة أن قرارات الاستثمار تتماشى مع الأهداف الإستراتيجية للشركة وأهدافها المالية، مما يؤدي في النهاية إلى خلق القيمة وتعزيز ثقة المساهمين في الإدارة المالية للشركة..



### مهام لجنة الاستثمار:

- عقد اجتماعات منتظمة لمراجعة وتحليل فرص الاستثمار، وضمان إجراء تقييم شامل للمخاطر والعوائد المحتملة.
- تطوير استراتيجيات وسياسات استثمار متوافقة مع الأهداف العامة للشركة وتحمل المخاطر.
- تحديد واقتراح فرص استثمار ملائمة متوافقة مع أهداف الشركة المالية ومعايير الاستثمار.
- مراقبة أداء الاستثمار والمحافظ الحالية، وإجراء مراجعات دورية لتقييم التوافق المستمر مع الأهداف الاستراتيجية وظروف السوق.
- تقييم تنوع محافظ الاستثمار لإدارة المخاطر بفعالية وتحسين العائدات.
- التعاون مع المستشارين الخارجيين، مدراء الاستثمار والخبراء لجمع الأفكار والخبرات في المجالات المتخصصة.
- تقديم التوجيهات والتوصيات لمجلس الإدارة بشأن قرارات الاستثمار، بما يضمن الشفافية والمساءلة في عملية الاستثمار.
- ضمان الالتزام بالمتطلبات التنظيمية والمعايير الأخلاقية في كافة الأنشطة الاستثمارية.
- تقديم تقارير منتظمة إلى مجلس الإدارة وأصحاب المصلحة حول أداء الاستثمار والاستراتيجيات والتطورات الهامة.
- المراجعة المستمرة وتحسين سياسات وإجراءات الاستثمار للتكيف مع ديناميكيات السوق المتغيرة وتعظيم فرص الاستثمار.

#### د. لجنة متابعة والإشراف على التداول الداخلي:

تلعب لجنة متابعة والإشراف على التداول الداخلي دوراً حاسماً في الحفاظ على نزاهة وشفافية أنشطة التداول داخل الشركة. وتتكون اللجنة من أعضاء مستقلين من ذوي الخبرة في الأسواق المالية والامتثال التنظيمي، واللجنة مسؤولة عن الإشراف على السياسات وتنفيذها لمنع التداول الداخلي وضمان الامتثال للوائح ذات الصلة.



#### مهام لجنة متابعة والإشراف على التداول الداخلي:

- عقد اجتماعات منتظمة مرتين على الأقل سنوياً لمراجعة وتقييم أنشطة التداول الداخلي والامتثال لسياسات التداول.
- صياغة إقرارات الأشخاص المطلعين والإشراف على عقودهم لضمان الشفافية والمساءلة في ممارسات التداول.
- إبلاغ السلطات التنظيمية على الفور مثل سوق أبوظبي المالي وهيئة الأوراق المالية والسلع في حالة حدوث أي انتهاك لمتطلبات سياسة التداول من قبل المطلعين.
- مراجعة تقارير التداول المقدمة من المطلعين في نهاية كل ربع من السنة المالية لمراقبة أنشطة التداول وتحديد أي مخالفات.
- إجراء مراجعة سنوية لسياسة التداول الخاصة بالمطلعين لضمان توافقها مع متطلبات الإفصاح والشفافية والحوكمة.
- 

#### د. لجنة الاستدامة

يسرنا أن نعلن عن إنشاء لجنة الاستدامة لعام 2023، مما يعكس التزامنا الراسخ بالمبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) وستسعى هذه اللجنة، التي تضم أفراداً ملتزمين بشدة بالممارسات المستدامة، إلى تحقيق الأهداف الرامية التي تسعى إلى تقليل بصمتنا الكربونية، وتعزيز كفاءة الطاقة، ودمج استراتيجيات المصادر المستدامة.



من خلال الجهود التعاونية والتفاني في الإشراف المسؤول، نطمح إلى تقديم مساهمات هادفة نحو مستقبل أكثر استدامة لمنظمتنا والمجتمع ككل.

يمثل إنشاء هذه اللجنة خطوة محورية في التعامل مع التحديات البيئية والاجتماعية التي تواجه شركة البحيرة الوطنية للتأمين مع تعزيز النظرة الاستباقية نحو الاستدامة. ستلعب اللجنة، المكلفة بقيادة التزامنا بالممارسات المستدامة، دوراً حيوياً في صياغة وتنفيذ الاستراتيجيات التي تهدف إلى تقليل بصمتنا البيئية، ودعم الاستدامة، وتعزيز المشاركة النشطة بين الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة.

#### مهام لجنة الاستدامة:

- تطوير وتنفيذ سياسات وإجراءات الاستدامة.
- إشراك المستشارين في إعداد التقارير والامتثال.
- مراقبة والإبلاغ حول أداء الاستدامة.
- إشراك الموظفين وأصحاب المصلحة في مبادرات الاستدامة.
- تحديد فرص الاستدامة وتخفيف المخاطر.
- التشجيع على الممارسات المستدامة في كل أنحاء المؤسسة.

#### هـ. اللجنة العامة للتأمين

تعمل اللجنة العامة للتأمين كمنتدى حيوي داخل مؤسستنا، حيث تركز على الجوانب الأشمل للتأمين بما يتجاوز خطوطاً محددة. تتألف هذه اللجنة من محترفين متمرسين من خلفيات متنوعة في المجال، وتلعب دوراً محورياً في تشكيل التوجه الاستراتيجي والسياسات المتعلقة بمنتجات وخدمات التأمين العامة.



#### مهام اللجنة العامة للتأمين:

- صياغة ومراجعة السياسات والإرشادات لمختلف منتجات التأمين العامة.
- تحليل اتجاهات السوق والمشهد التنافسي لضمان أن تظل منتجاتنا ذات صلة وقادرة على المنافسة.
- مراجعة عمليات المطالبات ومعايير الضمان للحفاظ على مستوى جودة عالي وربحية.
- تقديم تحليلات وتوصيات حول استراتيجيات إدارة المخاطر للحفاظ على مصالح الشركة وعملائها.

## و. لجنة المركبات

لجنة المركبات مكرسة لمواجهة التحديات والفرص الفريدة داخل قطاع التأمين على المركبات. تتكون اللجنة من خبراء يتمتعون بخبرة واسعة في ضمان تأمين المركبات، المطالبات وإدارة المخاطر، وتسعى لتحسين منتجات تأمين المركبات لدينا وتبسيط الكفاءة التشغيلية.



### مهام لجنة المركبات:

- تقييم والتكيف مع التغييرات التنظيمية المؤثرة على مجال التأمين على المركبات.
- تطوير منتجات وخدمات مبتكرة مفضلة على الاحتياجات المتصاعدة لسائقي السيارات وأصحاب المركبات.
- تنفيذ استراتيجيات لتخفيف المخاطر المتعلقة بمطالبات التأمين على المركبات والاحتياط.
- التعاون مع أصحاب المصلحة في صناعة السيارات لتعزيز مبادرات السلامة على الطرق وتقليل الخسائر المرتبطة بالحوادث.

## ز. اللجنة الطبية

تركز اللجنة الطبية على عمليات التأمين الصحي المعقدة، حيث تهدف لتعزيز منتجات التأمين على الصحة وضمان رفاهية حاملي وثيقة التأمين. تتكون اللجنة من متخصصين في مجال الرعاية الطبية، خبراء التأمين واختصاصيين في شؤون التأمين، وتعمل بكل جهد لخلق توازن بين التغطية الشاملة وفعالية التكلفة.



### مهام اللجنة الطبية:

- مراجعة وتحديث سياسات التأمين الصحي لإبراز التقدم في العلاجات والتقنيات الطبية.
- تقييم شبكات مقدمي الخدمة والتفاوض على العقود لتحسين الوصول لخدمات الرعاية الصحية ذات الجودة العالية لحاملي وثيقة التأمين.
- تنفيذ برامج رعاية وقائية ومبادرات صحية لتعزيز أسلوب حياة أكثر صحة بين الأفراد المؤمن عليهم.
- مراقبة اتجاهات التضخم الطبي واجراء تحليلات ذات صلة بالتأمين للحفاظ على استدامة منتجات التأمين الصحي.

## ج. لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات

تتكون لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات من الإدارة العليا ورئيس قسم تكنولوجيا المعلومات، وهي مكلفة بالإشراف على كل جوانب خصوصية وحماية البيانات، وإعداد وتقديم التقارير مباشرة إلى المدير العام.



### مهام لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات

- مراجعة وتحديث السياسات باستمرار
- الإشراف على تنفيذ الاجراءات التشغيلية
- التعامل مع الأمور الحرجة، مثل الأمن السيبراني
- كل القرارات الخاصة بأمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات التي تتطلب موافقة اللجنة.

تضمن أنظمة البنية التحتية القوية لتكنولوجيا المعلومات حماية البيانات الداخلية والخارجية. تتضمن المزايا البارزة الآتي:

- النسخ الاحتياطية للبيانات
- حماية كلمة السر للأفراد
- المصادقة متعددة العوامل
- جدران الحماية الأمنية
- بوابة أمان للبريد الإلكتروني مع خاصية منع التهديدات المتقدمة
- الجيل القادم من برامج مكافحة الفيروسات

### ط لجنة إدارة أمن المعلومات:

تشرف لجنة إدارة أمن المعلومات (ISMC) على أنشطة إدارة المخاطر المستمرة وإجراء تدقيق أمني لتحديد المخاطر ونقاط الضعف المحتملة بشكل استباقي داخل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات/البيانات، ومعالجتها بشكل استباقي. يتضمن دور اللجنة إدارة برنامج "التحسين المستمر" للتأكد من أن الموظفين على اطلاع جيد ببروتوكولات الأمان الخاصة بالشركة والالتزام بها باستمرار.



تتألف اللجنة من متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات/الأمن وممثلي الإدارة العليا، وتتعاون بشكل وثيق مع الإدارات المختلفة لدمج إجراءات أمن المعلومات بسلاسة في أهداف الأعمال العامة للشركة. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تضمن الامتثال لمعايير الصناعة واللوائح المتعلقة بأمن المعلومات.

تلتزم لجنة إدارة أمن المعلومات بتعزيز القدرات الدفاعية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين ضد التهديدات الرقمية. ومن خلال توظيف التخطيط الاستراتيجي والجهود التعاونية، تولي اللجنة أهمية لحماية البيانات الحساسة والحفاظ على بروتوكولات الأمن السيبراني الصارمة.

#### مهام لجنة إدارة أمن المعلومات:

- الإشراف على إدارة المخاطر: رصد وتقييم المخاطر المستمرة، وإجراء عمليات التدقيق الأمني، وتنفيذ التدابير الوقائية.
- إدارة برنامج التحسين المستمر: ضمان التزام الموظفين ببروتوكولات الأمان من خلال التدريب وتحديثات السياسة.
- التعاون مع الأقسام: دمج تدابير الأمن ضمن العمليات والمشاريع في أنحاء المؤسسة.
- إدارة الامتثال: ضمان التوافق مع معايير الصناعة ولوائحها.
- التمثيل والخبرة: الجمع بين وجهات نظر متنوعة لمواجهة التحديات الأمنية بشكل فعال.





## 4.2 إدارة مخاطر الشركة



ايعد تنفيذ إطار عمل قوي لإدارة المخاطر المؤسسية (ERM) أمرًا بالغ الأهمية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين. فهو يتيح التحديد الاستباقي والتقييم والتخفيف من المخاطر التنظيمية. إن مجلس الإدارة مكلف بهذه المسؤولية الحيوية ويشرف بجد على التطوير والتنفيذ الصارم لنظام فعال لإدارة المخاطر.

من خلال التعزيز المستمر لعمليات إدارة المخاطر المؤسسية وتبني معايير الصناعة، تظل شركة البحيرة الوطنية للتأمين مرنة في التعامل مع ظروف السوق الديناميكية مع اغتنام الفرص لتحقيق النمو المستدام. إن دمج مبادئ إدارة المخاطر في عملية صنع القرار الاستراتيجي يعزز ثقافة المساءلة والمخاطرة الحكيمة على جميع مستويات المنظمة. ومن خلال هذه التدابير الاستباقية، تسعى شركة البحيرة الوطنية للتأمين جاهدة للحفاظ على سمعتها كشركة رائدة موثوقة في مجال التأمين، مما يوفر القيمة وراحة البال لعملائها والمستثمرين على حد سواء.

### 4.3 الامتثال وممارسات العمل الأخلاقية

يعد ضمان الامتثال التنظيمي والحفاظ على ضوابط داخلية قوية أمراً ضرورياً للتشغيل السلس والأخلاقي لأي منظمة. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ندرك أهمية إنشاء "نظام شامل للرقابة الداخلية والامتثال" لدعم النزاهة وتخفيف المخاطر وحماية مصالح أصحاب المصلحة. يتعمق هذا القسم في الآليات والسياسات التي تدعم التزام شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالالتزام التنظيمي والتميز التشغيلي.



## الضوابط الداخلية ونظام الامتثال:

يعد نظام الرقابة الداخلية الفعال أمراً ضرورياً للنزاهة التنظيمية، مما يضمن التزام جميع قرارات العمل باللوائح الداخلية والخارجية مع تسهيل العمليات بكفاءة وفعالية. داخل شركة البحيرة الوطنية للتأمين، يتم الإشراف على هذا النظام من قبل قسم متخصص يضم مدير الرقابة المالية، ومسؤول الامتثال، ومدير التدقيق الداخلي. ويعملون معاً على تطوير إطار عمل مصمم لفرض الالتزام بسياسات الشركة والمتطلبات التنظيمية، وبالتالي إدارة المخاطر التشغيلية بدقة وعناية.

تحدد مجموعة سياسات الشركة الخاصة بشركة البحيرة الوطنية للتأمين الخطوات اللازمة لتقليل المخاطر التشغيلية وتعزيز المساءلة في جميع أنحاء المنظمة. ومن الأمور المركزية في هذا الإطار "وظيفة الامتثال"، التي لها أهمية في ضمان الالتزام بالتفويضات التنظيمية والبروتوكولات الداخلية. تشمل السياسات الرئيسية التي تديرها وظيفة الامتثال ما يلي:

### سياسة الامتثال:

تقدم هذه السياسة إطار عمل شامل للالتزام بالمتطلبات التنظيمية المنصوص عليها من قبل الهيئات التنظيمية المختلفة، بما في ذلك سوق أبوظبي للأوراق المالية (ADX)، وهيئة الأوراق المالية والسلع (SCA)، ولغة تقارير الأعمال الموسعة (XBRL)، ومصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي (CBUAE)، وقوانين العمل الإماراتية، ولوائح الهيئة الاتحادية للضرائب في الإمارات العربية المتحدة، وهيئة الصحة بدبي (DHA)، وهيئة الصحة بأبوظبي (HAAD)، ولوائح مكافحة غسل الأموال في دولة الإمارات العربية المتحدة. ومن خلال التوافق مع هذه المعايير، تعزز شركة البحيرة الوطنية للتأمين التزامها بالسلوك الأخلاقي والامتثال التنظيمي في جميع جوانب عملياتها.

### سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

توفر سياسة شركة البحيرة الوطنية للتأمين لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب (AML/CFT) الحماية من الأنشطة المالية غير القانونية. ومن خلال تنفيذ تدابير صارمة وبروتوكولات تدريب، تضمن شركة البحيرة الوطنية للتأمين عدم استخدام عملياتها لأغراض غسل الأموال أو تمويل الإرهاب. يتم تزويد الموظفين بالمعرفة والأدوات اللازمة للكشف عن الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها على الفور، وبالتالي تعزيز دفاعات الشركة ضد الجرائم المالية.

### سياسة الإبلاغ عن المخالفات:

تعمل شركة البحيرة الوطنية للتأمين على تعزيز ثقافة الشفافية والمساءلة من خلال سياسة الإبلاغ عن المخالفات، والتي تمكن الموظفين من الإبلاغ عن أي حالات سوء سلوك أو انتهاكات للعمليات الداخلية. ومن خلال توفير وسيلة آمنة للتعبير عن المخاوف، تُظهر شركة البحيرة الوطنية للتأمين التزامها القوي بدعم المعايير المسؤولة والحفاظ على النزاهة التنظيمية.

# الإشراف البيئي

استراتيجيات تحليل وتقليل انبعاثات  
الغازات الدفيئة

إدارة الطاقة وتحسين الكفاءة

إدارة المياه وجهود الحفاظ عليها

إدارة المخلفات وبرامج إعادة التدوير

المبادرات البيئية



## 5.1 استراتيجيات تحليل وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة

من خلال فهم تأثير انبعاثات الغازات الدفيئة على تغير المناخ، فإننا ملتزمون بإجراء تحليل شامل للغازات الدفيئة باعتباره جزءاً لا يتجزأ من مبادرات الاستدامة لدينا. وإدراكاً للمخاطر الكامنة التي يفرضها تغير المناخ، وخاصة في مجال التأمين، يهدف تحليلنا إلى قياس وتخفيف البصمة الكربونية المرتبطة بعملياتنا. ومن خلال تبني هذا، فإننا نعزز قدرتنا على الصمود في مواجهة المخاطر المرتبطة بالمناخ مع المساهمة في تشكيل مستقبل أكثر استدامة لمجال التأمين ككل. إن التزام شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتحليل انبعاثات الغازات الدفيئة يسלט الضوء على رؤيتنا في معالجة التحديات البيئية ومواءمة ممارساتنا التجارية مع المشهد المتطور لحلول التأمين الواعية بالمناخ.

## 5.2 إدارة الطاقة وتحسين الكفاءة

تكرس شركة البحيرة الوطنية للتأمين جهودها نحو الإدارة الفعالة للطاقة. باعتبارنا مزود تأمين يتمتع بتفكير مستقبلي، فإننا نعطي الأولوية للممارسات المستدامة لتقليل تأثيرنا البيئي. ومن خلال التركيز على كفاءة الطاقة، واستراتيجيات التخفيض، وتبني الحلول المبتكرة، تساهم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بنشاط في تحقيق مستقبل أكثر خضرة واستدامة.

### مبادرة ترشيد استهلاك الكهرباء:

تعمل شركة البحيرة الوطنية للتأمين على الحفاظ على الطاقة بشكل فعال عن طريق فصل الكهرباء أثناء استراحات الغداء. لا تقلل هذه الممارسة من استهلاكنا الإجمالي للطاقة فحسب، بل تعزز أيضاً من ثقافة الانتباه بين الموظفين. إنها تعكس التزامنا بالاستدامة والإدارة المسؤولة للطاقة.

### 5.3 إدارة المياه وجهود الحفاظ عليها

تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتنفيذ أفضل الممارسات للحفاظ على المياه في جميع عملياتها. ونحن ندرك أهمية الإدارة المسؤولة للمياه في الحفاظ على هذا المورد الثمين من أجل الأجيال القادمة. ومن خلال اعتماد التقنيات ودمج التقنيات المبتكرة، نهدف إلى تقليل استخدامنا للمياه. ونحن نسعى جاهدين إلى إقامة شراكات استراتيجية لتعزيز جهودنا في إدارة المياه. ومن خلال التحسين المستمر لمناهجنا والتعاون مع أصحاب المصلحة، نهدف إلى ضمان أن مبادراتنا للحفاظ على المياه تتوافق مع أهداف الاستدامة الأشمل لدينا. هدفنا النهائي هو المساهمة في مستقبل أكثر مرونة وأمناً مائياً حيث تُلبي احتياجات الناس والكوكب بشكل متناغم.



## 5.4 إدارة المخلفات وبرامج إعادة التدوير

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نحن ملتزمون بتنفيذ ممارسات الإدارة المستدامة للمخلفات. تشمل مبادراتنا الممارسات الداخلية والجهود التعاونية مع الموردين والشركاء لتحسين استخدام الموارد عبر سلسلة القيمة لدينا. ومن خلال إعطاء الأولوية للحد من المخلفات وطرق التخلص المسؤولة، تهدف شركة البحيرة الوطنية للتأمين إلى المساهمة في الحفاظ على الموارد الطبيعية، والحد من التلوث وتعزيز الاقتصاد الدائري. من خلال التقييم والتحسين المستمر لعمليات إدارة المخلفات لدينا، نحن ملتزمون بتحقيق أهداف الاستدامة لدينا مع تعزيز مستقبل أنظف وأكثر صحة.

### شريد - إت

نحج قسم تكنولوجيا المعلومات في القيام بعملية تمزيق للمعدات، مما أدى إلى التخلص من جميع البيانات بشكل آمن والمساهمة في الحفاظ على ما يقرب من 1.58 شجرة. يؤكد هذا الجهد على تفانينا في حماية بيانات العملاء والتزامنا بالاستدامة البيئية.

تخلصنا من 144 قرص صلب بطريقة صديقة للبيئة، مما يضمن تمسكنا بالاستدامة وتقليل أثرنا الكربوني.

### « مبادرات ترشيد استهلاك الورق -

نفذت شركة البحيرة الوطنية للتأمين سلسلة من التدابير المبتكرة للتحويل لمكان عمل خالٍ من الورق، والاستفادة من التكنولوجيا والمبادرات الإستراتيجية لتقليل استخدام الورق في عملياتنا. وتشمل هذه التطورات:





خدمات الطباعة المدارة (منصة كانون يونيفلو):

من خلال إدارة المستندات المركزية والمتحكم فيها، تمكنا من تقليل استخدام الورق بشكل كبير داخل مؤسستنا. يسمح هذا النظام بممارسات طباعة فعالة، وتقليل المخلفات غير الضرورية وتعزيز الممارسات المستدامة بيئياً.

حملات مواقع التواصل الاجتماعي:

قمنا بإطلاق حملات مستهدفة على وسائل التواصل الاجتماعي لتشجيع اعتماد الحلول الرقمية وتبسيط الضوء على فوائد تقليل استهلاك الورق بين موظفينا وأصحاب المصلحة. ومن خلال رفع مستوى الوعي وتشجيع تغيير السلوك، نهدف إلى تعزيز أجندتنا اللاورقية.

تطبيق شركة البحيرة الوطنية للتأمين الذكي:

تم دمج تطبيقنا الذكي المبتكر بسلاسة مع الأنظمة المصرفية، مما يلغي الحاجة إلى طباعة الشيكات المادية. من خلال تسهيل المعاملات الإلكترونية والمدفوعات الرقمية، فإننا لا نقوم بتبسيط العمليات فحسب، بل نساهم أيضاً في تقليل استخدام الورق في المعاملات المالية.

شبكة واي فاي مدارة:

لقد سهّلت خدمات الواي فاي المدارة لدينا وصول الضيف إلى شبكتنا، مما يوفر اتصالاً سلساً دون الحاجة إلى بيانات اعتماد الوصول المطبوعة. ومن خلال تقديم حلول رقمية مريحة وفعالة، فإننا نعزز التزامنا بخلق بيئة خالية من الورق.

تتوافق هذه المبادرات مع التزامنا بالاستدامة وتسلط الضوء على تفانينا في حماية المعلومات الحساسة مع رعاية مستقبل أنظف وأكثر استدامة.

## 5.5 المبادرات البيئية

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ندرك الأهمية المحورية للإشراف البيئي في عالم اليوم. باعتبارنا شركة تأمين رائدة متأصلة بعمق في مجتمعاتنا، فإننا ندرك العلاقة المباشرة بين عملياتنا وصحة الأفراد. يسلم هذا القسم من تقرير الاستدامة الخاص بنا الضوء على تفاني شركة البحيرة الوطنية للتأمين في تقليل بصمتنا البيئية من خلال الممارسات المبتكرة والسياسات المسؤولة والشراكات الإستراتيجية. وفي ضوء الجهود العالمية الأخيرة لمؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP28) الذي استضافته دولة الإمارات العربية المتحدة في عام 2023، لمواجهة تغير المناخ، فإننا نظل ملتزمين بدمج الاستدامة في استراتيجيات أعمالنا الأساسية.

بدءً من الحد من انبعاثات الكربون واستهلاك الطاقة، ومبادرات إعادة التدوير حتى دعم الحفاظ على التنوع البيولوجي والتعليم البيئي، تعد جهودنا جزءاً لا يتجزأ من تعزيز مستقبل مستدام. ومن خلال دمج الاستدامة في استراتيجيات أعمالنا الأساسية، فإننا نفي بمسؤولياتنا المؤسسية مع المساهمة في بناء كوكب أكثر صحة ومرونة للأجيال القادمة.



قمنا بتنظيم ورشة عمل للزراعة الداخلية والديكور الأخضر تركز على التشجيع على الإشراف البيئي. تعرف المشاركون على النباتات المناسبة للمكاتب والممارسات المستدامة، مع تسليط الضوء على أهمية دمج المساحات الخضراء في حياتنا اليومية. ومن خلال العروض العملية وهدايا النباتات، قمنا بتشجيع ممارسات المعيشة المستدامة وتعزيز مستقبل أكثر استدامة.



الزراعة من أجل مستقبل أكثر استدامة! تبنى فريق عمل شركة البحيرة الوطنية للتأمين أبوظبي  
الاستدامة من خلال حملة زراعة موجهة في حديقة ويست ياس كوميونيتي بارك نظمها شركاؤنا في  
الاستدامة، شركة The One Percent.



# المسؤولية الاجتماعية

المقومات البشرية وتحليل القوى العاملة

مبادرات تكافؤ الفرص والتنوع والشمول  
(DEI)

الصحة، السلامة والرفاهية العامة

التدريب والتطوير والتقدم المهني

رد الجميل للمجتمع

الاحتفالات الثقافية



## 6.1 المقومات البشرية وتحليل القوى العاملة

إن موظفينا، المتنوعين في المواهب والخبرات، هم أساس التزامنا بممارسات العمل المسؤولة. نحن نعطي الأولوية لرفاهيتهم من خلال التدريب الشامل والمبادرات الصحية وممارسات العمل العادلة وتشجيع ثقافة الشمولية حيث يتم تقدير كل صوت. ومن خلال الدعوة إلى التنوع وتكافؤ الفرص، فإننا نثري القوى العاملة لدينا وندفع التغيير الإيجابي داخل مجتمعاتنا. في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، يتجلى تفانينا في المسؤولية الاجتماعية من خلال دعمنا المستمر لأصولنا البشرية، التي تدفعنا نحو مستقبل مستدام وشامل.

نقدم حزم أجور تنافسية تتضمن مزايا متعددة تتجاوز متطلبات قانون العمل في الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك:



تأمين الحياة الجماعي



تغطية العجز



صندوق التأمين الاجتماعي



تذاكر طيران سنوية



صندوق للموظفين



تأمين طبي



مكافأة في حالة الموافقة من مجلس الإدارة



إجازة عمرة وحج

## 6.2 مبادرات تكافؤ الفرص والتنوع والشمول (DEI)



في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، نعطي الأولوية لتعزيز التنوع وضمان تكافؤ الفرص في جميع أنحاء مؤسستنا. بدءاً من ممارسات التوظيف الشمولية وحتى المشاركة المجتمعية، فإننا نعطي الأولوية للثقافة التي تقدر وتحترم الفروق الفردية. تهدف جهودنا المستمرة إلى إنشاء مكان عمل حيث يمكن للجميع، بغض النظر عن خلفيتهم، أن يزدهروا ويساهموا بشكل هادف. نحن ندرك القوة التي تجلبها الرؤية المتنوعة لمنظمتنا، مما ينتج عنه حالة من الابتكار والمرونة. تسمح لنا التقارير المعدة بشفافية بمشاركة التقدم الذي أحرزناه والتحديات التي نواجهها في هذه الرحلة. نسعى جاهدين للتعاون مع أصحاب المصلحة لبناء مستقبل أكثر شمولاً واستدامة بشكل جماعي. ومن خلال دعم التنوع بجميع أشكاله، نهدف إلى إحداث تغيير إيجابي ليس فقط داخل مؤسستنا ولكن أيضاً في المجتمعات الأشمل التي نخدمها.

## الأمّرة

تجسد الأمّرة إيماننا بقيمة المواهب المحلية والدور الحيوي الذي تلعبه في دفع النمو الاقتصادي والازدهار الاجتماعي. ومن خلال إعطاء الأولوية لتوظيف وتطوير وتقديم الموظفين الإماراتيين، فإننا لا نساهم فقط في تمكين الأفراد ولكن أيضاً في التنمية الشاملة لدولة الإمارات العربية المتحدة.

بدءً من حملات التوظيف المستهدفة حتى توفير فرص التدريب والتطوير المتخصصة، نلتزم بمنح المواهب الإماراتية الموارد والدعم الذي يحتاجون إليه للازدهار داخل مؤسستنا.

من خلال جهود الأمّرة التي نبذلها، نهدف إلى بناء مكان عمل متنوع وشامل يعكس النسيج الثقافي الغني لدولة الإمارات العربية المتحدة بينما يقود الابتكار والتميز في عملياتنا. ومن خلال الاستثمار في تطوير المواهب المحلية، فإننا نعمل على تعزيز شركتنا وفي نفس الوقت المساهمة في استدامة وازدهار المجتمعات التي نخدمها على المدى الطويل.

تلتزم شركة البحيرة الوطنية للتأمين بالالتزام بالأهداف واللوائح المحددة في المقاييس المتعلقة بالتوظيف. ويشمل ذلك الالتزام بمعايير الأمّرة وفقاً لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة ولوائح المصرف المركزي بالإمارات العربية المتحدة. نحن نعطي الأولوية لتوظيف المواهب الإماراتية في كل فرع، مع ضمان الالتزام بحصص الأمّرة. ونهدف إلى تحقيق معدل نمو سنوي للتوظيف يبلغ 2٪، بما يتماشى مع لوائح العمل.





### 6.3 الصحة، السلامة والرفاهية العامة

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ندرك أن التشجيع على ثقافة الاستدامة يمتد إلى ما هو أبعد من التزامنا بالإشراف البيئي ومسؤولية الشركة. كوننا في قطاع التأمين، فإننا ندرك الدور المحوري الذي تلعبه الصحة في حماية الأفراد والأسر والمجتمعات. من أهم مبادئنا هو التفاني في تعزيز صحة ورفاهية أصحاب المصلحة لدينا، من الموظفين والعملاء إلى المجتمعات التي نخدمها. في هذا القسم من تقرير الاستدامة الخاص بنا، نتعمق في نهجنا الشامل تجاه تعزيز الصحة والرفاهية، ومواءمة مبادراتنا مع قيمنا الأساسية وأهدافنا الاستراتيجية. من خلال البرامج الشاملة والسياسات المبتكرة والشراكات التعاونية، تسعى شركة البحيرة الوطنية للتأمين إلى تنمية البيئات التي تدعم الصحة البدنية والعقلية والاجتماعية. إن التزامنا بالصحة والرفاهية لا يقتصر فقط على تخفيف المخاطر ولكن أيضاً على اغتنام الفرص لتمكين الأفراد من عيش حياة أكثر صحة. ومن خلال إعطاء الأولوية للتدابير الاستباقية والرعاية الوقائية، نهدف إلى تقليل تكاليف الرعاية الصحية، وتعزيز الإنتاجية، والمساهمة في نهاية المطاف في مستقبل أكثر استدامة للجميع.



## المبادرات/ورش العمل-



شاركت شركة البحيرة الوطنية للتأمين بكل فخر في بطولة GLAWA لكرة القدم، لتشجع على العمل الجماعي، الروح الرياضية وصحة الموظفين جنباً إلى جنب مع المنافسين الآخرين.



حصلنا على المركز الثالث في بطولة كرة القدم بين الشركات في دبي، حيث قمنا بتعزيز سلامة الموظفين من خلال الروح الرياضية.



عززنا من رفاهية الموظفين من خلال جلسة يوغا في مكتبنا الرئيسي، بما يتماشى مع أهداف البيئة، المجتمع والحوكمة، من خلال دعم الشريك.



أجرينا جلسة يوغا بالتعاون مع مركز فيباسانا وشركائنا للاستدامة، شركة D1P، بالتوافق مع مبادئ التحول الذاتي من خلال ملاحظة الذات. يتمحور هذا النهج حول الترابط العميق بين العقل والجسد، والذين يمكن للفرد الشعور به بشكل مباشرة من خلال تنمية الانتباه المنضبط للحواس الجسدية التي تشكل الجسم.

## 6.4 التدريب والتطوير والتقدم المهني

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ندرك أن الاستدامة تتجاوز ما هو أبعد من الإشراف البيئي؛ حيث تشمل المسؤولية الاجتماعية والمرونة الاقتصادية. باعتبارنا شركة تأمين ملتزمة بشدة بتعزيز الممارسات المستدامة، فإننا ندرك أن الاستثمار في موظفينا جزء لا يتجزأ من تحقيق النجاح على المدى الطويل. يتعمق هذا القسم من تقرير الاستدامة الخاص بنا في نهجنا الشامل للتدريب والتطوير. نحن نؤمن إيماناً راسخاً بأنه من خلال تزويد القوى العاملة لدينا بالمهارات والمعرفة اللازمة، فإننا نمكّنهم من الإبحار في المساحة المعقدة للاستدامة، والتكيف مع ديناميكيات السوق المتطورة، ودفع التغيير الإيجابي داخل مؤسستنا وخارجها. إن مبادرات التدريب والتطوير لدينا لا تعتمد فقط على الامتثال ولكنها مصممة بشكل استراتيجي لتتماشى مع قيمنا الأساسية وأهدافنا للعمل. ومن خلال دمج مبادئ الاستدامة في برامجنا التعليمية، فإننا نزرع ثقافة الوعي والابتكار والتحسين المستمر على جميع مستويات المؤسسة.

لقد وضعنا نصب أعيننا أهدافاً محددة للتدريب وتنمية المواهب لدعم نمو موظفينا وتعزيز مهاراتهم بشكل منهجي واستباقي، مما يعكس التزامنا بتنميتهم المهنية. وكجزء من هذه المبادرات، نعقد جلسة تدريبية شهرية لتوفير فرص التعلم المستمر للقوى العاملة لدينا. يخضع الموظفون الجدد لتدريب توجيهي شامل لتسهيل الانتقال السلس إلى أدوارهم وتزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق النجاح داخل الشركة. تسلط هذه الجهود المستهدفة الضوء على التزامنا بتنمية قوى عاملة ماهرة وقادرة في شركة البحيرة الوطنية للتأمين.

نقوم بشكل استباقي بالتعامل مع مشكلات التدريب وإدارة المواهب من خلال جمع آراء الموظفين عن طريق مدراء الموظفين وتحسين برامج التدريب وفقاً لذلك.

نسعى لمنح كل موظف 12 ساعة من التدريب بشكل سنوي، مع جلسات مخصصة بواقع ساعة واحدة شهرياً.







قمنا بعقد جلسة حول التوعية بأمن المعلومات، لنتمكن الموظفين من حماية البيانات وبناء ثقافة أمانة للشركة من خلال التدريب.



عقدنا دورة تدريبية حول مكافحة غسيل الأموال (AML)، لنزود موظفينا بالمعرفة في هذا المجال، ومنحنا الشهادات في مقرنا الرئيسي في الشارقة.



عقدنا دورة تدريبية حول أساسيات التأمين وتقييم المخاطر لنعزز من معرفة وخبرة الموظفين.



لقد زودت جلسة التأمين الطبي التثقيفية الموظفين بالمعرفة، وعززت التبحر بثقة وسط خيارات الرعاية الصحية.



شركة التأمين الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

## تنمية المواهب

تعد تنمية المواهب حجر أساس في نجاح أي مؤسسة. من خلال الاستثمار في النمو وتعزيز مهارات القوى العاملة لديها، لا تقوم الشركة بتكوين مجموعة من المهنيين الأكفاء فحسب، بل تضمن أيضاً استدامتها وقدرتها التنافسية على المدى الطويل. تعمل مبادرات تنمية المواهب على تمكين الموظفين من التكيف مع بيئات الصناعة المتطورة، وتشجيع الابتكار، والحفاظ على مستوى عالٍ من الخبرة. تساهم مثل هذه البرامج في رضا الموظفين والاحتفاظ بهم لفترة طويلة، حيث يشعر الأفراد بالتقدير والدعم في نموهم المهني. في بيئة الأعمال الديناميكية، لا يعد إعطاء الأولوية لتنمية المواهب مجرد خيار استراتيجي ولكنه عامل أساسي في دفع التميز المؤسسي وتحقيق النجاح المستدام.

نقوم بتنفيذ برامج ومبادرات متعددة لتعزيز تنمية المواهب. يتضمن ذلك سداد تكاليف الشهادات المتعلقة بالتأمين مثل CII (دورة شهادة التأمين في المملكة المتحدة)، إلى جانب فرص مثل ندوات عبر الإنترنت وورش عمل.





## 6.5 رد الجميل للمجتمع

تدرك شركة البحيرة الوطنية للتأمين أهمية رد الجميل للمجتمع والمشاركة باستمرار في مبادرات متنوعة. من خلال الشراكات مع الجمعيات الخيرية المحلية وبرامج التطوع، نسعى لإحداث تأثيراً إيجابياً على حياة المحتاجين. من خلال الاستفادة من الموارد والخبرات، نهدف للمساهمة في تحسين المجتمع وتعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية للشركات داخل مؤسساتنا.



لقد قدمنا تبرعاً خبيراً لمساعدة ضحايا الزلزال في تركيا وسوريا، معربين عن تعازينا القلبية لجميع المتضررين من هذه الكارثة. نظل ملتزمين بدعم المجتمعات المتضررة بأي طريقة ممكنة.



بالتعاون مع المستشفى المركزية، نظمنا "برنامج بسمه لدعم المرضى"، وهي جلسة توعية صحية في موقع أحد عملائنا الأعداء. تعكس هذه المبادرة التزامنا بتعزيز الصحة والرفاهية داخل مجتمعنا.

## 6.6 الاحتفالات الثقافية

تتبنى شركتنا التنوع الثقافي من خلال الاحتفال بتقاليد متنوعة، ونشر الوحدة بين موظفينا. من خلال تبني الاحتفالات الثقافية، نعزز من التزامنا بتعزيز بيئة شمولية وفي نفس الوقت المساهمة في مستقبل أكثر استدامة.



بكل فخر احتفلنا باليوم الوطني الثاني والخمسين للإمارات العربية المتحدة في شركة البحيرة الوطنية للتأمين! نقدر إرث دولتنا الثمين ونتطلع للأمام، متحدين في الروح والطموح، ونسعى معاً لمستقبل باهر مليء بالفرص.





العلم يرفرف عالياً، والقلوب متحدة! بكل فخر  
احتفلنا بيوم العلم الإماراتي، ليكون بمثابة  
منارة للرخاء والسلام.



نحن فخورون برعاية معرض الشارقة الدولي  
للكتاب 2023، معززين الاحتفال بالتبادل الأدبي  
والمعرفي.



احتفلنا بعيد "أونام" في مكتبنا، لنشجع على  
الوحدة والإيجابية، وهو ما يعكس روح  
المهرجان النابضة بالحياة.

# العلاقة مع العملاء

إرضاء العميل وآليات جمع ردود الفعل

1.1. الخصوصية، حماية البيانات وتدابير  
الأمن السيبراني

الشراء الأخلاقي وسلسلة التوريد  
المسؤولة

دعم العميل



## 7.1 إرضاء العميل وآليات جمع ردود الفعل

لقد كان الاستماع باهتمام لعملائنا والعمل المستمر بما يخدم مصالحهم هو حجر الأساس في شركة البحيرة الوطنية للتأمين باعتبارها واحدة من شركات التأمين الرائدة في دولة الإمارات العربية المتحدة. تمكنا من خلال التزامنا المستمر بتقديم منتجات رفيعة المستوى وخدمة استثنائية من كسب ولاء العديد من العملاء خلال أكثر من أربعة عقود من العمل.

ترتكز سمعتنا على جانبين أساسيين:

- تقديم حلول مبتكرة مٌصممة لتلبية احتياجات العميل.
- الاستجابة السريعة لطلبات العملاء. قامت شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتسهيل اتصالات سهلة وشاملة مع العملاء من خلال قنوات متنوعة، مع استثمارات ضخمة في تعزيز نقاط الاتصال الرقمية لدينا لتوفير وسائل اتصال أكثر ملاءمة.

موقعنا الإلكتروني هو البوابة الأساسية للعملاء للبقاء على اطلاع بأحدث عروضنا وتحديثات الأخبار والشبكة الطبية وتقديم المطالبات وتفاصيل الاتصال وعلاقات المستثمرين وأكثر من ذلك. يمكن للعملاء التواصل معنا من خلال المكالمات الهاتفية أو رسائل البريد الإلكتروني أو المحادثات المباشرة مع ممثلي عملائنا على تطبيق واتساب. علاوة على ذلك، يتميز موقعنا الإلكتروني بروابط لملفاتنا الشخصية على وسائل التواصل الاجتماعي، بما في ذلك إنستغرام وفيسبوك وتويتر ولينكد إن، حيث نستفيد من كل هذه الوسائل لرفع مستوى الوعي حول القضايا الجوهرية المتعلقة بالتأمين على السيارات والتأمين الصحي وعرض منتجاتنا.

لقياس رضا العملاء، قمنا بتركيب أجهزة قياس سعادة العملاء في جميع أنحاء شبكة فروعنا. نحن نتعامل على الفور مع أي تعليقات سلبية من خلال التواصل المباشر مع العملاء لفهم مخاوفهم وتقديم حلول فعالة.

تقدم شركة البحيرة الوطنية للتأمين عدة مبادرات لإثراء منتجات العملاء، بما في ذلك:

- إنشاء بوابة للشركة عبر الإنترنت سهلة الاستخدام للعميل لتسهيل شراء تأمين السيارات، الصحة، المنزل، السفر، الدراجات البحرية والقوارب الشخصية.
- إنشاء مركز إتصال يعمل على مدار 24 ساعة لعملاء التأمين الصحي.
- توفير خدمة عملاء شخصية واستباقية، بما في ذلك التذكيرات لتجديد السياسات أو متابعة المطالبات.
- تقديم الموارد والأدوات لمساعدة العملاء في فهم تغطية تأمينهم وإتخاذ قرارات مستنيرة.
- تقديم مكافآت وحوافز لتعزيز ولاء العملاء.

- التعاون مع الشركات الأخرى لتقديم خدمات مُجمعة.
- تظل شركة البحيرة الوطنية للتأمين ملتزمة بدعم أعلى معايير التسويق الأخلاقية، وضمان معلومات دقيقة عن المنتج ووضع العلامات لتمكين العملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة. لم تكن هناك حوادث عدم امتثال للوائح ذات الصلة أو القواعد الطوعية.





## 7.2 الخصوصية، حماية البيانات وتدابير الأمن السيبراني

يوفر التحول الرقمي فوائد تشغيلية كبيرة ويعزز من تجربة العملاء بشكل كبير. ومع ذلك، فإن الرقمنة تطرح أيضاً تحديات محددة، خاصة في مجال أمن المعلومات. إن حماية عملياتنا من التهديدات الخارجية وتأمين بيانات العملاء والخصوصية هي من أهم أولوياتنا.

قامت شركة البحيرة الوطنية للتأمين بتطوير عمليات حوكمة داخلية قوية ونشر أنظمة تكنولوجيا المعلومات المتقدمة لتعزيز أمن بيانات الشركة والعملاء. يعد ضمان الامتثال للمعايير واللوائح التي وضعتها السلطات في دولة الإمارات العربية المتحدة هو الأساس. ويشمل ذلك الإشراف من قبل وكالة استخبارات الإشارات (SIA) والامتثال لمعيار أبوظبي الخاص بأمن المعلومات الصحية والأمن الإلكتروني (ADHICS)، والذي يهدف إلى تحسين الأمن السيبراني للرعاية الصحية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

ولمواجهة الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا، أنشأت شركة البحيرة الوطنية للتأمين لجنتين، حوكمة تكنولوجيا المعلومات وإدارة أمن المعلومات. تركز لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات، التي تتألف من الإدارة العليا ورئيس قسم تكنولوجيا المعلومات، على المسائل المتعلقة بخصوصية البيانات وحمايتها. تشمل المسؤوليات مراجعة السياسات وتحديثاتها، والإشراف على العمليات والتنفيذ الإجرائي، وإدارة القضايا الحرجة مثل الأمن السيبراني. ويجب أن تحصل القرارات المتعلقة بأمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على موافقة هذه اللجنة.



تشرف لجنة إدارة أمن المعلومات (ISMC) على أنشطة إدارة المخاطر المستمرة وعمليات التدقيق الأمني لتحديد المخاطر ونقاط الضعف المحتملة ومعالجتها بشكل استباقي. تتألف لجنة ISMC من متخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات/الأمن وممثلي الإدارة العليا، وتتعاون اللجنة بشكل وثيق مع الإدارات الأخرى لدمج إجراءات أمن المعلومات ضمن أهداف الأعمال العامة للشركة. بالإضافة إلى ذلك، تعمل اللجنة على التأكد من الامتثال لمعايير الصناعة واللوائح المتعلقة بأمن المعلومات.

تضمن شركة البحيرة الوطنية للتأمين أمناً إلكترونياً قوياً من خلال "بوابة أمان البريد الإلكتروني المتقدمة" الخاصة بها، والتي توفر الحماية ضد التهديدات مثل التصيد الاحتيالي وبرامج الفدية. تعمل إدارة التصحيح المركزية على تقليل نقاط الضعف في النهاية عن طريق الحفاظ على تحديث الأنظمة بأحدث تصحيحات الأمان. بالإضافة إلى ذلك، يقوم برنامج التوعية الأمنية للمستخدم عبر الإنترنت بتثقيف الموظفين حول أفضل الممارسات. تعمل حملات التسويق الرقمي المستهدفة عبر إعلانات غوغل، فيسبوك، إنستغرام و لينكد إن على تحسين رؤية العلامة التجارية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين. يعمل نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) الخاص بنا على تحسين تفاعلات العملاء للحصول على تجربة مخصصة وإنجاز أسرع. يتيح تطبيق شركة البحيرة الوطنية للتأمين الذكي التوقعات الرقمية وموافقات الدفع بشكل سلس ومتكامل مع الأنظمة المصرفية. تعمل بروتوكولات إدارة الأصول على تحسين تتبع الموارد لتحقيق الكفاءة التشغيلية.

تضمن شركة البحيرة الوطنية للتأمين أمان شبكتها اللاسلكية من خلال نظام توفره شركة "سيسكو"، ويتم إدارته مركزياً لتعزيز الرقابة الأمنية. يتم التحكم ومراقبة الموقع الإلكتروني والمجال وشبكة الإنترنت اللاسلكية (واي فاي) عبر جميع الفروع بشكل مركزي في مكتبنا الرئيسي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للضيوف تسجيل الدخول بشكل آمن من خلال بوابة مخصصة.

بفضل الأنظمة والعمليات المطبقة، لم تواجه شركة البحيرة الوطنية للتأمين أي فقدان للبيانات أو انتهاك لخصوصية العميل.



## حماية البيانات

| لجنة إدارة أمن المعلومات | بنية تكنولوجيا المعلومات القوية، السياسات والإجراءات | لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات | شكاوى هيئة الأمن الإلكتروني الوطنية (NESA) ومعيار أبوظبي الخاص بأمن المعلومات الصحية والأمن الإلكتروني (ADHICS)   |
|--------------------------|--|--------------------------------|---|
|                          |  |                                |  هيئة الأمن الإلكتروني الوطنية |
|                          |  |                                |  قسم الصحة                     |

### الشكاوى المثبت صحتها المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل

تبرز الآراء حول مؤسستنا على غوغل تفانينا المستمر في حماية خصوصية العملاء وأمن البيانات، مع عدم الإبلاغ عن أي شكاوى أو انتهاكات من أطراف خارجية أو هيئات تنظيمية. وهذا يسلب الضوء على ثقة عملائنا في التزامنا بحماية معلوماتهم.

يجب على الموظفين الخضوع للتدريب على أمن البيانات، مع التركيز على مشاركة جميع الموظفين لمدة ساعة واحدة، ويتم تسهيل ذلك من خلال جلسات منتظمة عبر الإنترنت.

## شريدات

لقد أنهى قسم تكنولوجيا المعلومات لدينا عملية تمزيق المعدات، مما يضمن تدمير البيانات بشكل آمن وتعزيز تدابيرنا الأمنية، وبالتالي تعزيز التزامنا بحماية البيانات والامتثال التنظيمي وسرية العميل.



## 7.3 الشراء الأخلاقي وسلسلة التوريد المسؤولة

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، ندرك التأثير الكبير الذي تحدثه ممارسات الشراء لدينا على البيئة والمجتمع ومرونة أعمالنا على المدى الطويل. إن التزامنا بالاستدامة يوجه كل قرار شراء، مع التركيز على المسؤولية والشفافية والسلوك الأخلاقي.

هذا القسم ضمن تقرير الاستدامة الصادر عن شركة البحيرة الوطنية للتأمين مخصص لمبادرات المشتريات لدينا ودورها المحوري في تعزيز أهداف الاستدامة لدينا. بدءاً من تحديد مصادر المواد الخام وحتى اختيار الموردين وإدارة العقود، تركز منهجيات الشراء لدينا على مبادئ تعطي الأولوية للشفافية والمساءلة والسلوك التجاري الأخلاقي. ومن خلال دمج اعتبارات الاستدامة في عمليات الشراء لدينا، فإننا نهدف إلى التخفيف من الأثر البيئي، ودعم المسؤولية الاجتماعية، ودفع التحول الإيجابي في جميع أنحاء سلسلة التوريد لدينا.

استراتيجية الشراء لشركة البحيرة الوطنية للتأمين مبنية على ثلاث دعائم أساسية:



### الشراء الأخلاقي:

نحن نعطي الأولوية للموردين الذين يظهرون التزاماً بالسلوك الأخلاقي وحقوق الإنسان وممارسات العمل العادلة. يضمن التقييم الصارم المسؤولية البيئية لسلسلة التوريد لدينا والامتثال للمعايير الدولية، وبالتالي تقليل مخاطر السلوك غير الأخلاقي.



### الوعي البيئي:

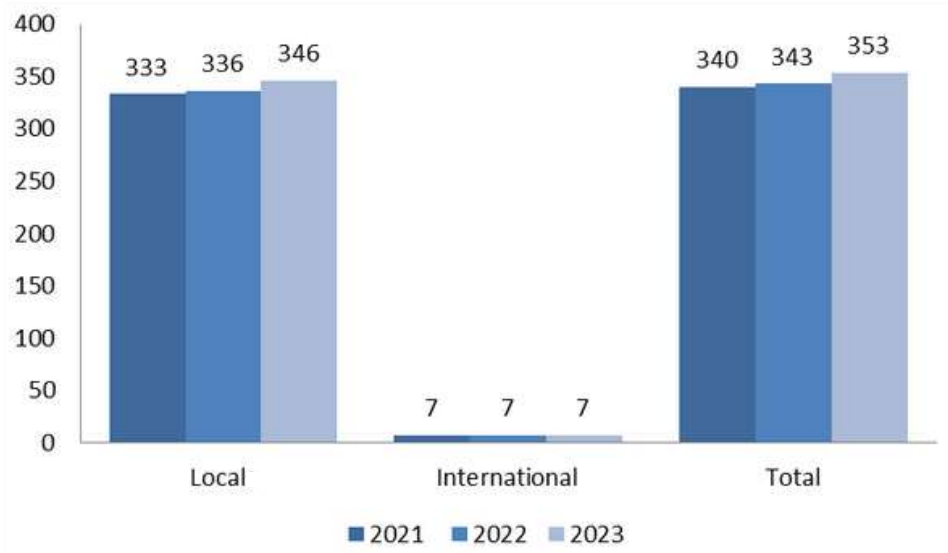
نهدف لتقليل بصمتنا البيئية في مجال المشتريات من خلال التعاون مع موردين ملتزمين بتوفير الطاقة، تقليل المخلفات، والممارسات المستدامة، بالتالي دعم الاقتصاد الدائري وخفض انبعاثات الغازات الدفيئة.



### الشراكة المجتمعية:

نتعامل مع المجتمعات المحلية من خلال ممارسات الشراء لدينا، ونفضل الموردين الذين يدعمون التنوع والشمول وتنمية المجتمع. يساعدنا هذا النهج على خلق منافع متبادلة، ودفع النمو الاقتصادي، وتمكين المجتمعات المحلية.

### إجمالي عدد الموردين-



### إجمالي المبلغ الذي تم إنفاقه على الموردين-



## 7.4 دعم العميل

يعد دعم العملاء بمثابة الركيزة الأساسية لأي عمل تجاري ناجح، حيث يوفر المساعدة الأساسية للعملاء. يلتزم فريق خدمة العملاء لدينا بالتميز والحل السريع للمشكلات، ويسعى الفريق لضمان تجربة سلسة ومرضية لكل عميل.

بإمكان عملائنا التعبير عن شكواهم بشكل فعال من خلال قنوات متعددة:



نموذج الشكاوي عبر الإنترنت:

هذا النموذج متوفر على موقعنا الإلكتروني الرسمي، وهو مُصمم بسهولة الاستخدام وإرسال الشكاوي بشكل آمن.



البريد الإلكتروني:

بإمكان العملاء إرسال شكواهم عبر البريد الإلكتروني مباشرة إلى فريق خدمة العملاء لدينا للاهتمام بالأمر على الفور.



التصعيد التنظيمي:

نقدم روابط وتعليمات مباشرة للعملاء لتصعيد الشكاوي إلى السلطة التنظيمية المناسبة لحلها رسمياً.



صفحة غوغل التجارية:

يمكن مشاركة الآراء على صفحة غوغل التجارية، حيث يتمكن فريقنا باستمرار بمراقبة ومعالجة المشاكل.



# الابتكار من أجل الاستدامة

التحول الرقمي وتأثيره على الاستدامة

مبادرات الاستدامة في المستقبل



## 8.1 التحول الرقمي وتأثيره على الاستدامة

منحت شركة البحيرة الوطنية للتأمين الأولوية للهدف الاستراتيجي المتمثل في رقمنة خدماتها لتزويد العملاء بتجربة سلسة ومذهلة. ينصب تركيزنا على تسهيل عملية اختيار وشراء المنتجات التي تناسب احتياجاتهم بدون جهد، إلى جانب معالجة المطالبات عبر الإنترنت بسرعة وكفاءة.

حققت شركة البحيرة الوطنية للتأمين مراحل هامة في تحولها الرقمي، مما أدى إلى تحقيق مزايا في فئتين رئيسيتين:

- 1) المبادرات الرقمية التي تعزز خدمة العملاء بشكل مباشر.
- 2) مبادرات تحسين الكفاءة التشغيلية الداخلية.

### المبادرات المواجهة للعملاء:

- بوابة التأمين عبر الإنترنت: تمكين العملاء من الاختيار والحصول على عروض الأسعار وإتمام عمليات الشراء لمنتجات العميل إلى المستهلك (B2C) مثل التأمين على السيارات والتأمين الطبي وتأمين السفر والمنزل والدراجات البحرية والقوارب الشخصية. تتضمن الخطط المستقبلية توسيع هذه الخدمة لتشمل مجموعة المنتجات بأكملها.
- تطبيق الهاتف: مُصمم ليناسب خط العمل للتأمين الطبي، مما يمكن العملاء من استخدام بطاقة التأمين الرقمي، والوصول إلى الشبكة، والقيام بالدفع وإرسال المطالبات في أي وقت.
- بوابة الوكيل الطبية:
- بوابة الوكيل الطبية: أداة برمجية لوكلاء المبيعات في قطاع التأمين الطبي، لتسهيل إنشاء عروض الأسعار بسرعة وسهولة للعملاء المحتملين.
- مكتب بريد رعايتي: أطلقتها وزارة الصحة ووقاية المجتمع في دولة الإمارات العربية المتحدة لتنظيم عمليات التأمين الصحي بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية. تم تصميمه لتعزيز الكفاءة والجودة والأداء في إدارة صحة السكان، مما يجعل الوصول إلى بيانات المرضى أكثر سهولة.
- بوابة تأجير العقارات: منصة مباشرة إلى العميل (D2C) تسمح للمستخدمين بالاختيار من بين مجموعة واسعة من العقارات المملوكة لشركة البحيرة الوطنية للتأمين للإيجار، وتجاوز رسوم الوكيل.
- التسويق الرقمي: استخدام منصات الإنترنت مثل إعلانات غوغل، فيسبوك، إنستغرام ولينكد إن للحملات التي تستهدف جماهير محددة، وتعزيز الوعي بالعلامة التجارية وزيادة حركة المرور إلى بوابة التأمين الإلكترونية لشركة البحيرة الوطنية للتأمين.



#### العمليات الداخلية:

- شبكة الإنترنت: تسهيل وصول الموظفين بسرعة وكفاءة إلى المعلومات والوثائق المتعلقة بالشركة.
- خدمات الطباعة المُدارة: الاستفادة من منصة "كانون يونيفلو" لتحقيق مركزية إدارة المستندات والطباعة وتأمينها والتحكم فيها.
- الاتصالات: ترقية فروع مُحددة إلى الاتصالات الهاتفية عبر بروتوكول الإنترنت
- تطبيق شركة البحيرة الوطنية للتأمين الذكي: تطبيق يبسط عملية إصدار واعتماد الشيكات من خلال التوقيع الرقمي.

في حين حققت شركة البحيرة الوطنية للتأمين تقدماً مذهلاً في التحول الرقمي، فإننا نعمل بنشاط على تسريع العملية، بهدف تعزيز كل من العمليات الداخلية ورحلة العميل من البداية إلى النهاية.

## خريطة الطريق الاستراتيجية: خط وأهداف التكنولوجيا والرقمنة

#### قصيرة المدى:

- الاستفادة من خدمة "واتساب بيزنس" لتحسين تفاعلات خدمة العملاء.
- تنفيذ أنظمة "إدارة محتوى الشركة" لتبسيط التعامل مع المستندات.
- استخدام أدوات "تحليلات البيانات والأفكار" لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- اعتماد حلول "التوقيع الرقمي" و"إدارة المستندات" لتحقيق الكفاءة
- تنفيذ تدابير "تصنيف البيانات" و"منع التسرب" لتعزيز الأمن. الاتصالات الهاتفية عبر بروتوكول الإنترنت.
- الترقية لنظام الاتصالات الهاتفية عبر بروتوكول الإنترنت لتحسين الاتصالات.
- تقديم المنصة الرقمية لتأمين الخطوط الشخصية.

#### متوسطة المدى:

- تعزيز قدرات "إدارة الحوادث الأمنية والفعاليات".
- تعزيز "الأنظمة الأساسية" لتحسين الأداء.
- تطبيق بروتوكولات "إدارة التلخص الأمن".
- تقديم نظام الرد الصوتي التفاعلي (IVR) المركزي للتواصل السلس بين الإدارات.
- تحسين "كتالوج تكنولوجيا المعلومات" لتحسين الإدارة.
- تنفيذ عمليات E-KYC (اعرف عميلك إلكترونياً) لتبسيط عملية التحقق من العميل.

### طويلة المدى:

- دمج أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) للعمليات الآلية.
- تطوير تكاملات واجهة برمجة التطبيقات (API) لحلول التأمين المدمجة.
- تنفيذ "نظام مشتريات" شامل لعمليات فعالة.
- تقديم الدردشة الآلية لتحسين خدمة العملاء.
- تنفيذ نظام "مزداد سيارات الإنقاذ" لإدارة الأصول بكفاءة

## جلسة التوعية بأمن المعلومات



في عام 2023، أقمنا نحن في شركة البحيرة الوطنية للتأمين جلسة توعية بأمن المعلومات للموظفين لتحسين تدابير الأمن وتعزيز ثقافة الانتباه لحماية المعلومات الحساسة. من خلال تدريب الوعي بأمن المعلومات، نظهر التزامنا لحماية خصوصية عملائنا وبناء ثقافة من الأمن داخل شركتنا.

**PANEL DISCUSSION**  
**DIGITAL TRANSFORMATION**  
**IN THE HEALTHCARE INSURANCE SECTOR**



**NANCY MOURAD**  
Co-Founder  
Klaly

**MODERATOR**



**SAIF ALJAIBEI**  
Chief Government Business  
Development Officer  
National Health Insurance Company - Daman



**RAJATSUBHRA PAL**  
Vice President & Head  
TCS BaMCS Insurance  
TCS BFSI Products and Platforms



**NABIL Z. AL SHANAWANI**  
Assistant General Manager  
Al Bahaira National Insurance Co



**DR. K.P.HUSSAIN**  
Chairman  
FMC Network UAE

**PANELISTS**

[www.insuretek.org](http://www.insuretek.org)

وبالعودة لحلقة النقاش الأخيرة حول "التحول الرقمي في قطاع التأمين الصحي"، تؤكد شركة البحيرة الوطنية للتأمين من جديد التزامها بالابتكار في مجال التأمين الصحي. يسلط هذا الحدث الضوء على وعينا بأهمية التحول الرقمي في تعزيز ممارسات المجال.

## المبلغ المستثمر في الرقمنة (بالدرهم الإماراتي)

| طبيعة أهم الاستثمارات  |              |      |
|--|--------------|------|
| تحديث البرامج (سوفت وير)، وتنفيذ العديد من برامج Uatg Amcs مباشرة    | 1,935,993    | 2021 |
| دعم "أوراكل"، رسوم الأمن وترقية جهاز الكمبيوتر                       | 1,713,923    | 2022 |
| ترقية جهاز الكمبيوتر، دعم "أوراكل"، رسوم الأمن وتنفيذ العديد من Amcs | 4,081,886.67 | 2023 |

ارتفعت استثمارتنا في الرقمنة إلى 138.25% من 2022 إلى 2023. يعكس هذا التزامنا المتواصل بالاستفادة من التقنيات الرقمية لتحسين الكفاءة والابتكار.

يتضمن نهجنا في الابتكار عدة استراتيجيات رئيسية:



حلول تركز على العميل:

نقوم بتطوير أدوات وتطبيقات عبر الإنترنت سهلة الاستخدام لتعزيز راحة خدمات التأمين للعملاء.



الممارسات المستدامة:

نقوم بتبني أساليب صديقة للبيئة، بما في ذلك تقليل استخدام الورق وتطبيق تقنيات موفرة للطاقة في عملياتنا.



التعاون والشراكات:

ندخل في شراكات مع شركات التكنولوجيا والمعاهد التعليمية لمواكبة الاتجاهات الصاعدة والأفكار المبتكرة.



تمكين الموظفين:

نحن نعطي الأولوية لتدريب الموظفين لتشجيع ثقافة الابتكار، مما يضمن أن كل عضو في مجلس إدارة الفريق بإمكانه المساهمة بأفكار جديدة.



إدارة المخاطر والامتثال:

نقوم بشكل صارم بتقييم حماية الامتثال التنظيمي لمفاهيمنا الجديدة للحفاظ على نزاهة منتجاتنا.





## أهم مشاريع الابتكار التي تم تنفيذها في عام 2023



تعزيز نظام إدارة علاقات العملاء:

يعمل نظام إدارة علاقات العملاء (CRM) المحدث الخاص بنا على تسهيل التفاعلات المفصلة مع العملاء، مما يضمن تفاعلات أكثر سلاسة وكفاءة.



تطبيق شركة البحرية الوطنية للتأمين الذكي للموافقة على الشيكات:

نقدم لكم تطبيق شركة البحرية الوطنية للتأمين، والذي يسرع من عملية الموافقة على الشيكات، ويرفع الإجراءات الأمنية ويبسط المعاملات المالية مع تعزيز الكفاءة والسلامة.





## 8.2 مبادرات الاستدامة في المستقبل

وبينما نتقدم نحو المستقبل، يظل التزامنا بالاستدامة ثابتاً. في عام 2023، قمنا بتنفيذ عدد جيد من المبادرات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، ومن بين المبادرات التي تم تنفيذها خلال هذه الفترة، أعطينا الأولوية لتعزيز الصحة العقلية ورفاهية موظفينا، إلى جانب الاستدامة من خلال أنشطة مثل اليوغا والتأمل والتمارين الرياضية وورش عمل الزراعة. ونحن متطلعون إلى عام 2024، نظل على استعداد للقيام بسلسلة من المبادرات المؤثرة، بما في ذلك حملة تنظيف الصحراء / الشاطئ، والتدريب على الاستقلال المالي، وجلسات التوعية حول زراعة الغذاء، والتدريب على التوعية بالاستدامة، والمحاضرات التعليمية حول الاستهلاك المستدام، وفصل النفايات، وإعادة التدوير. تسلط هذه المبادرات الضوء على التزامنا بالاستدامة وإطار عمل القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة.



# تقارير الأداء والتأثير

مقاييس الأداء البيئي

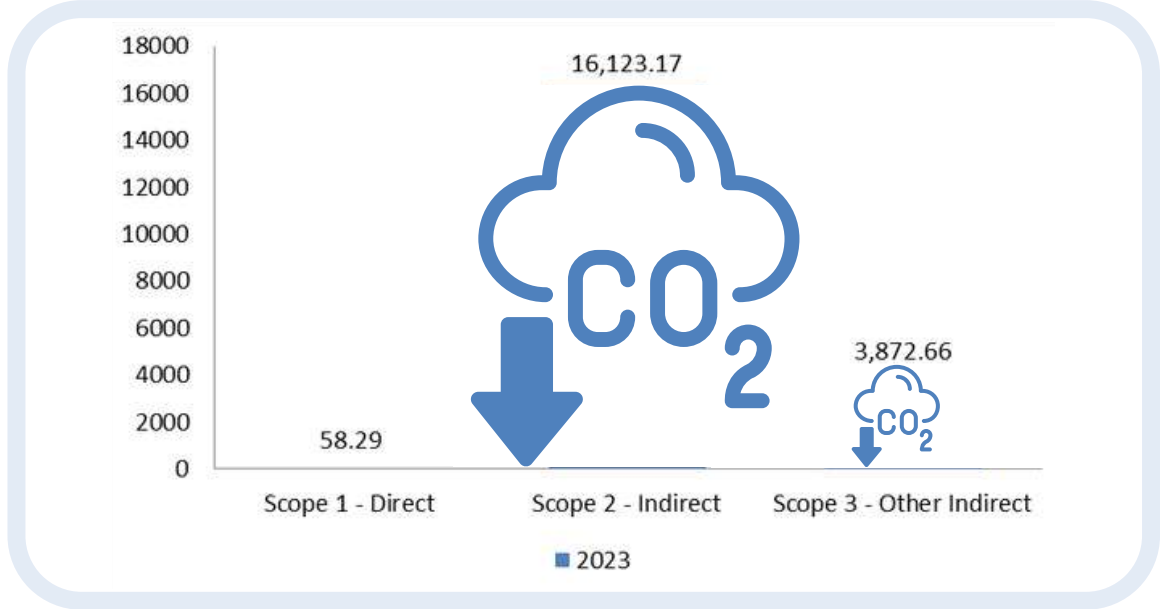
مقاييس التأثير الاجتماعي

إنجازات الحوكمة والامتثال



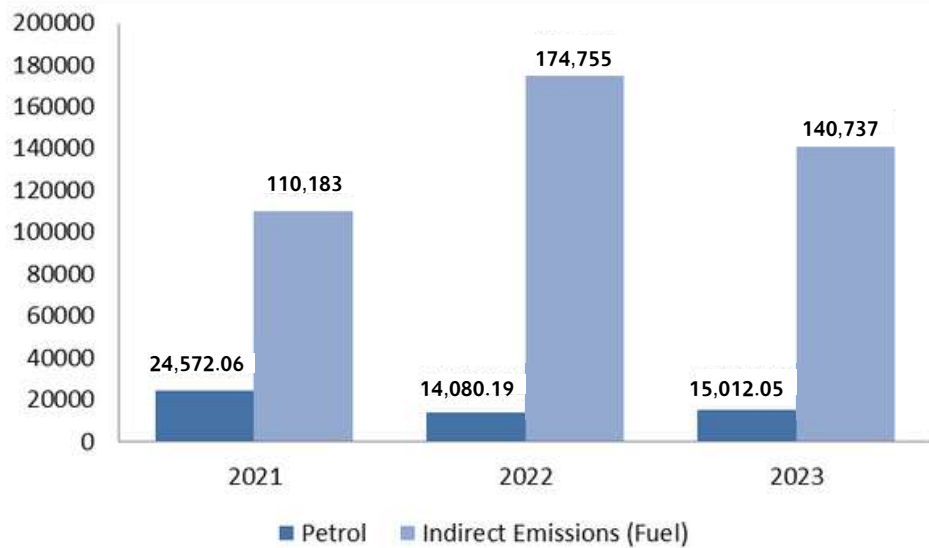
## 9.1 مقاييس الأداء البيئي

### انبعاثات الغازات الدفيئة بما يعادلها بالطن ثاني أكسيد الكربون -

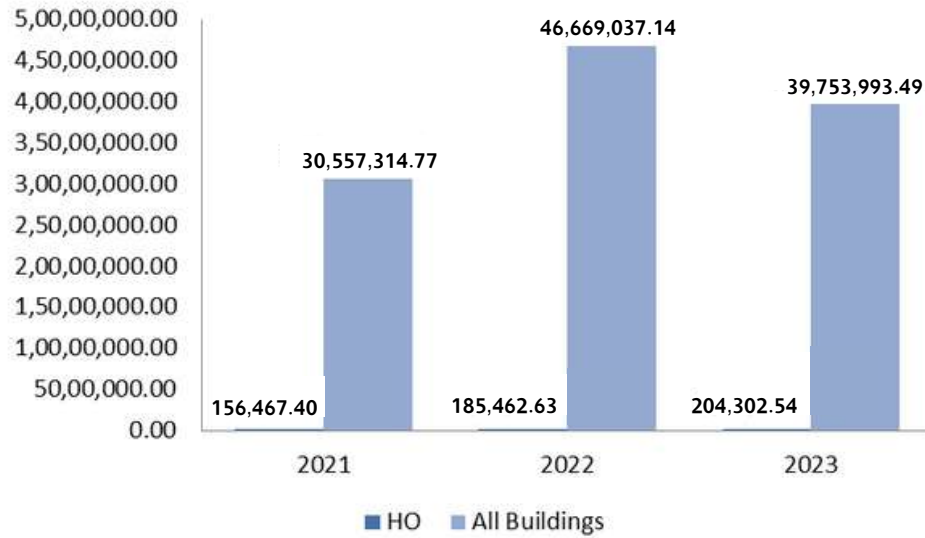


### استهلاك الطاقة-

#### استهلاك الوقود بالتر

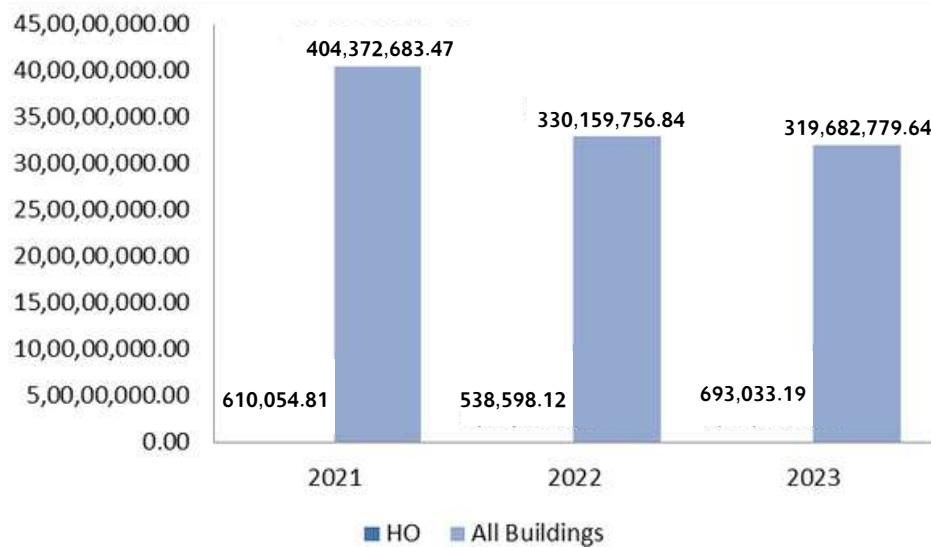


### استهلاك الكهرباء بالكيلو ووات

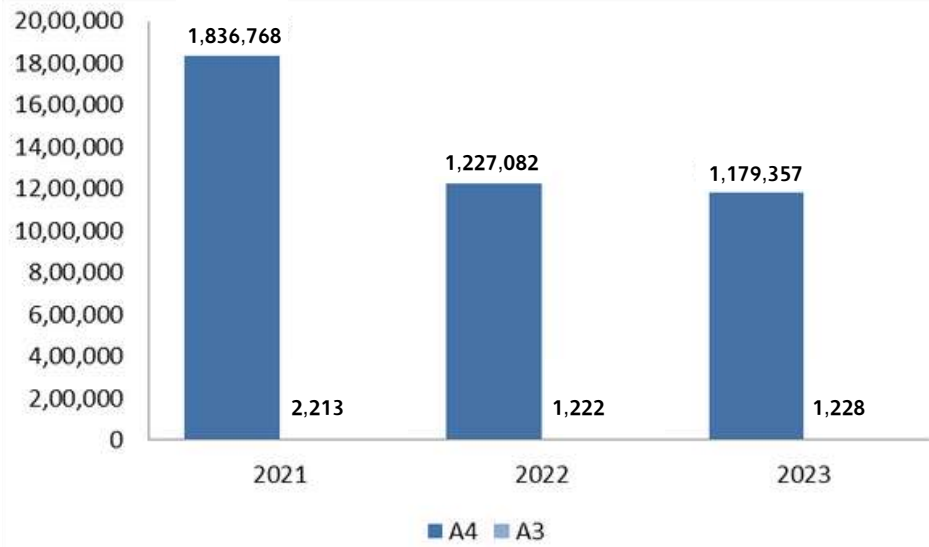


حققتنا انخفاض في استهلاك الكهرباء بنسبة 14.81% في كل أنحاء المباني من 2022 حتى 2023.

### إجمالي استهلاك المياه بالتر



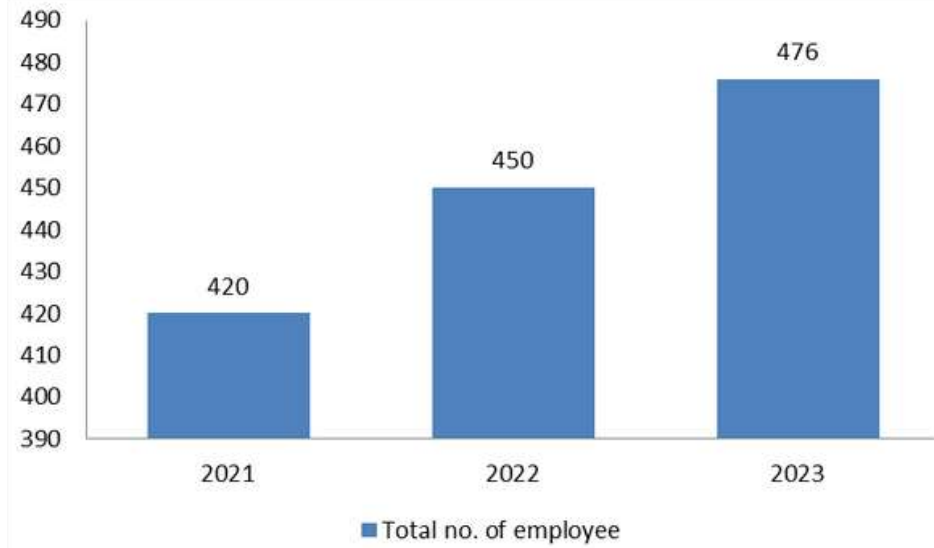
## إجمالي عدد الورق المستهلك



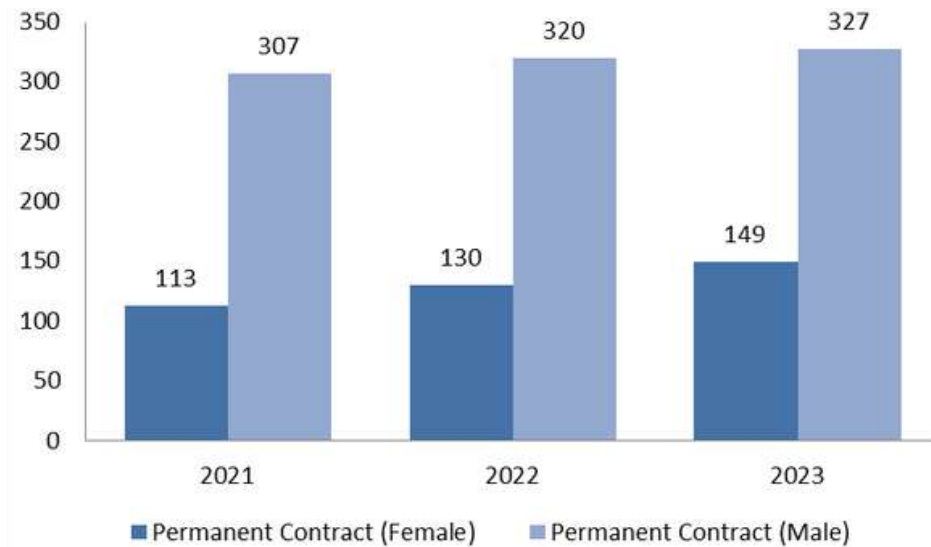


## 9.2 مقياس التأثير الاجتماعي

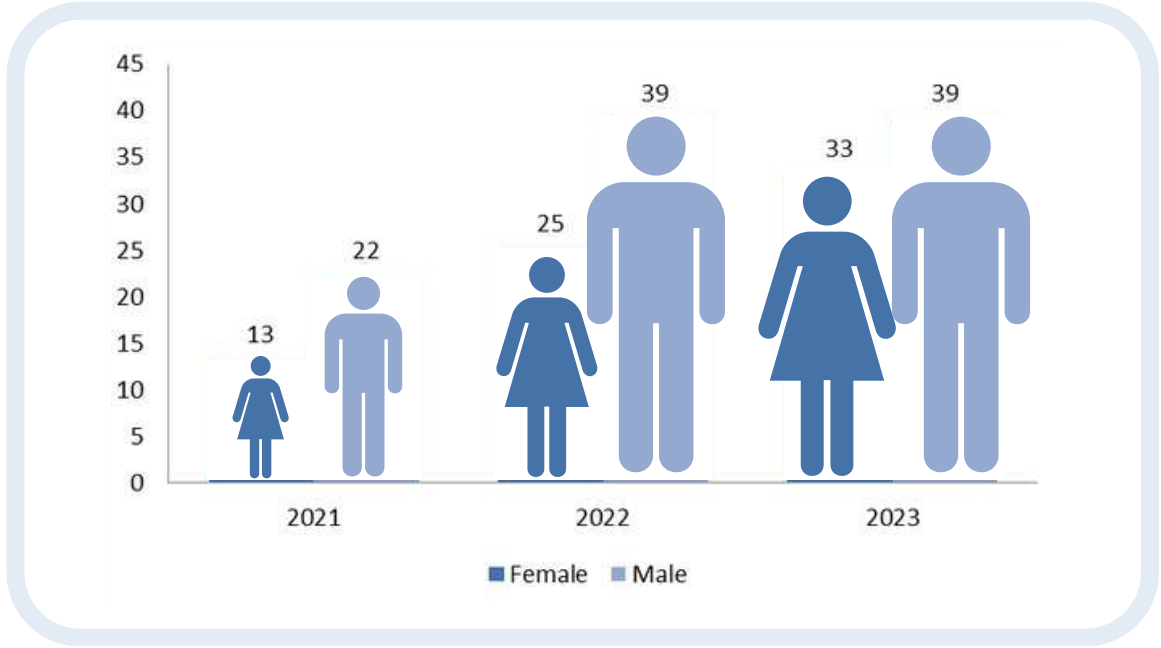
### إجمالي عدد الموظفين



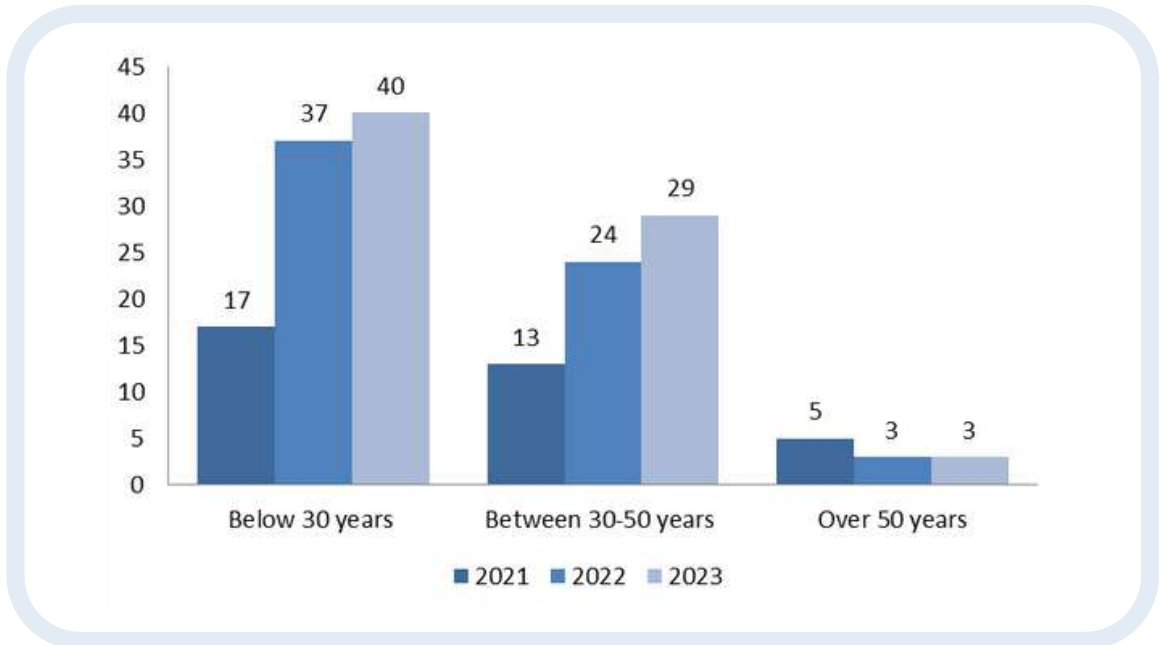
### إجمالي عدد الموظفين حسب عقد التوظيف، حسب النوع



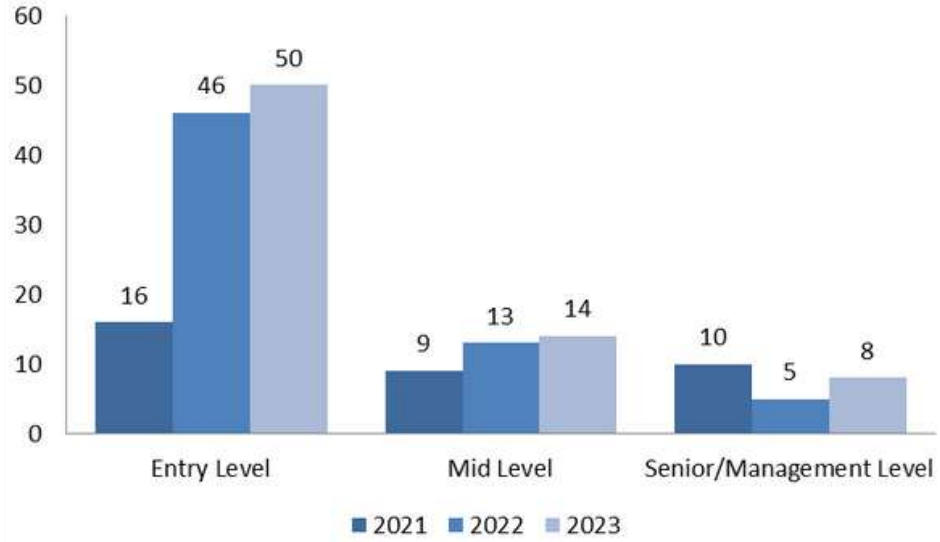
## إجمالي عدد الموظفين الجدد، حسب النوع



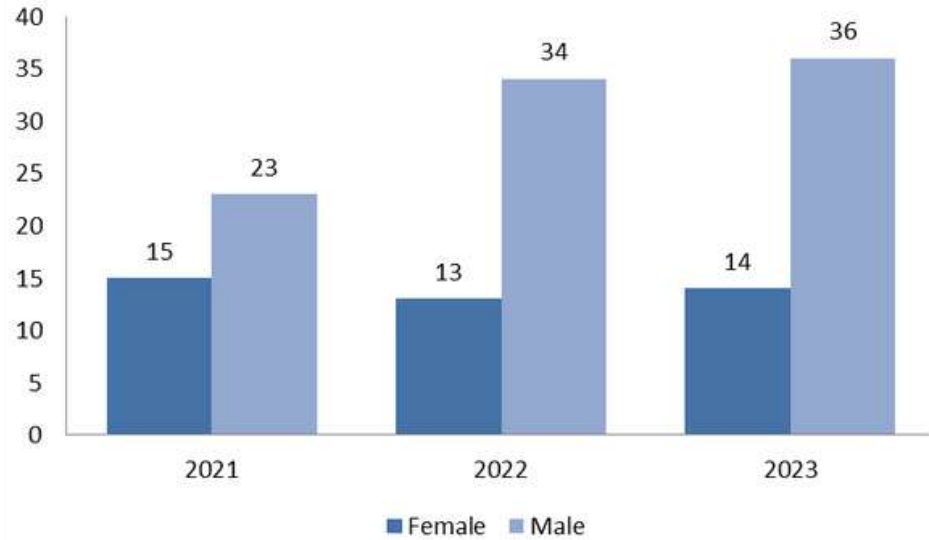
## إجمالي عدد الموظفين الجدد، حسب الفئة العمرية



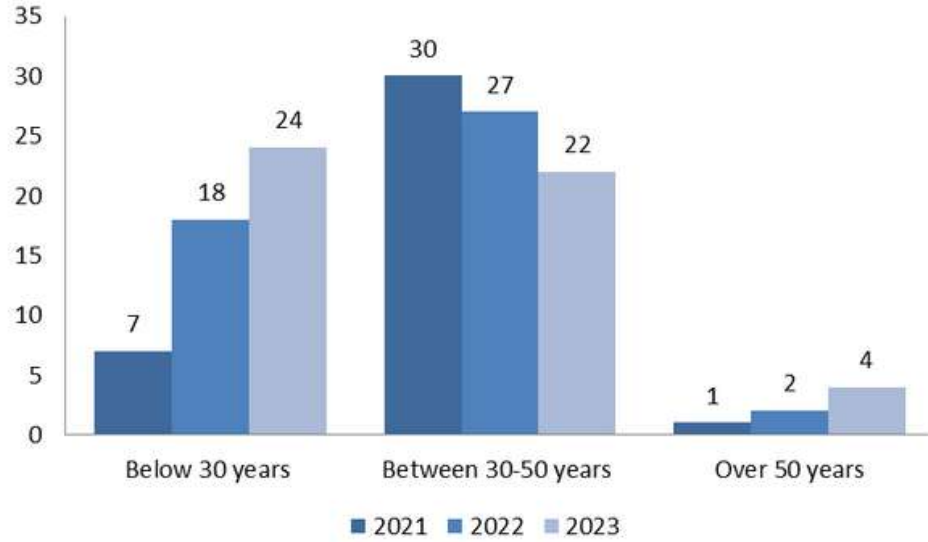
## إجمالي عدد الموظفين الجدد، حسب مستوى الوظيفة



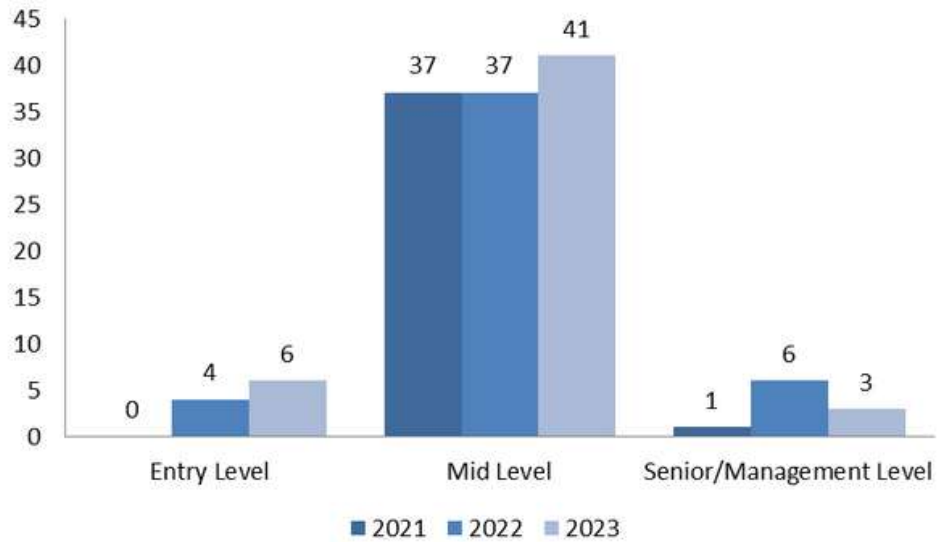
## إجمالي عدد الموظفين المغادرين، حسب النوع



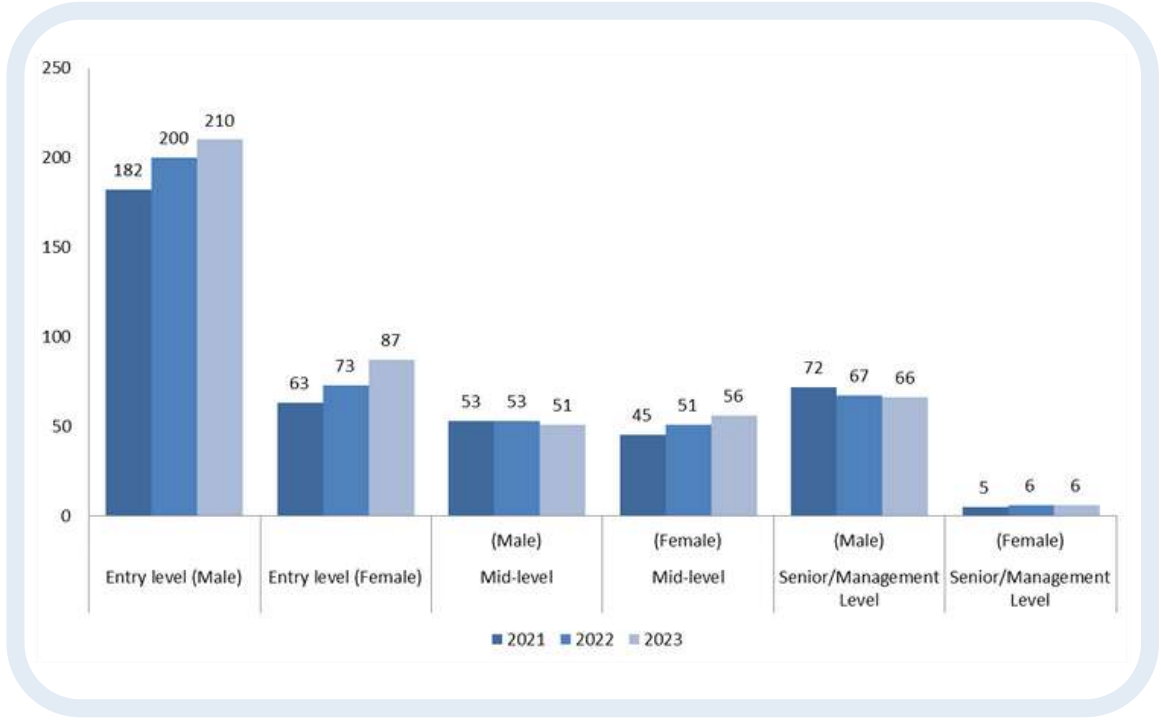
## إجمالي عدد الموظفين المغادرين، حسب الفئة العمرية



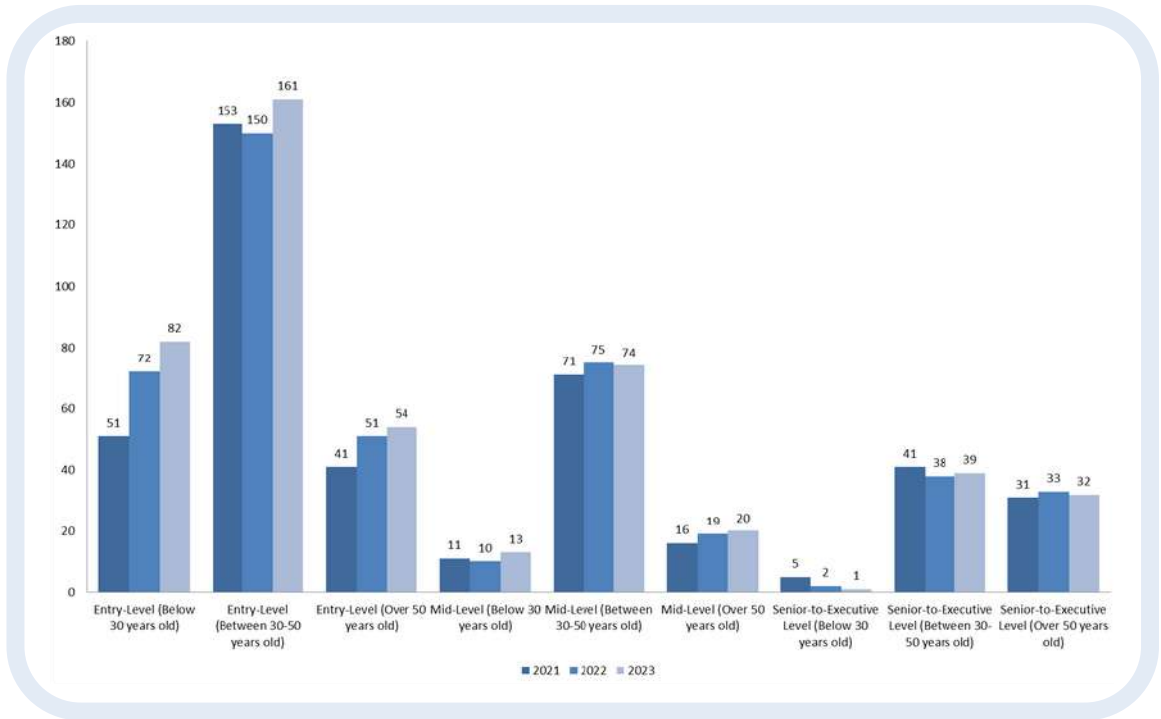
## إجمالي عدد الموظفين المغادرين، حسب مستوى الوظيفة



## كل الموظفين وفقا لفئة الموظف، حسب النوع



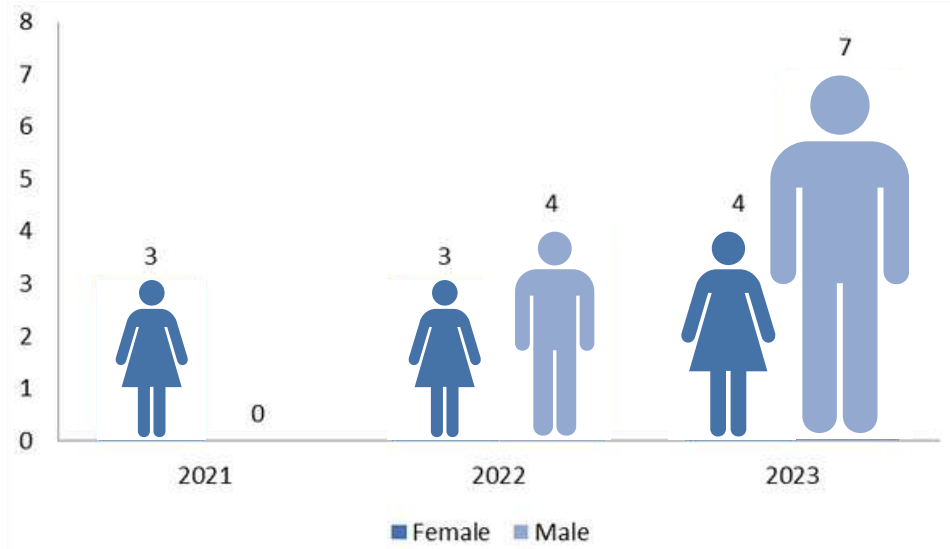
## كل الموظفين وفقا لفئة الموظف، حسب النوع



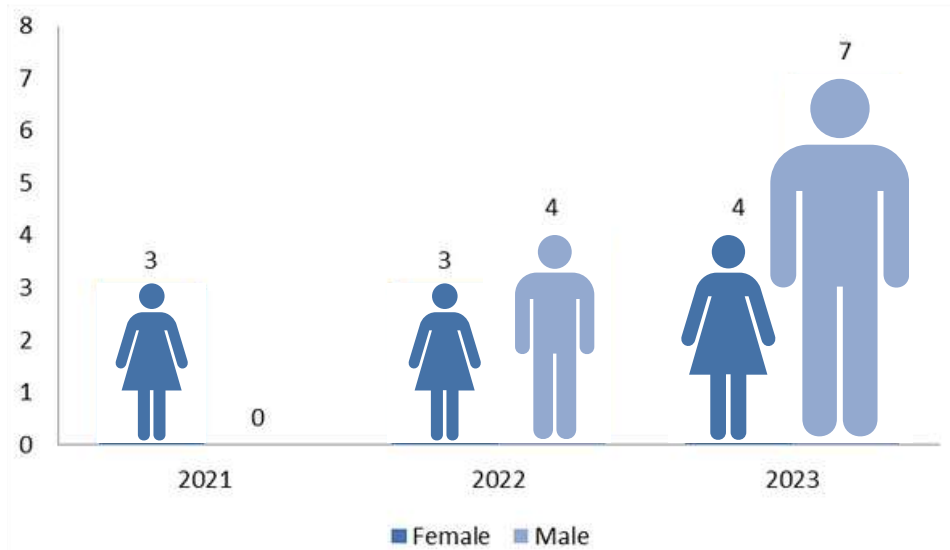


## إجازة الأمومة والأبوة (الوالدية) -

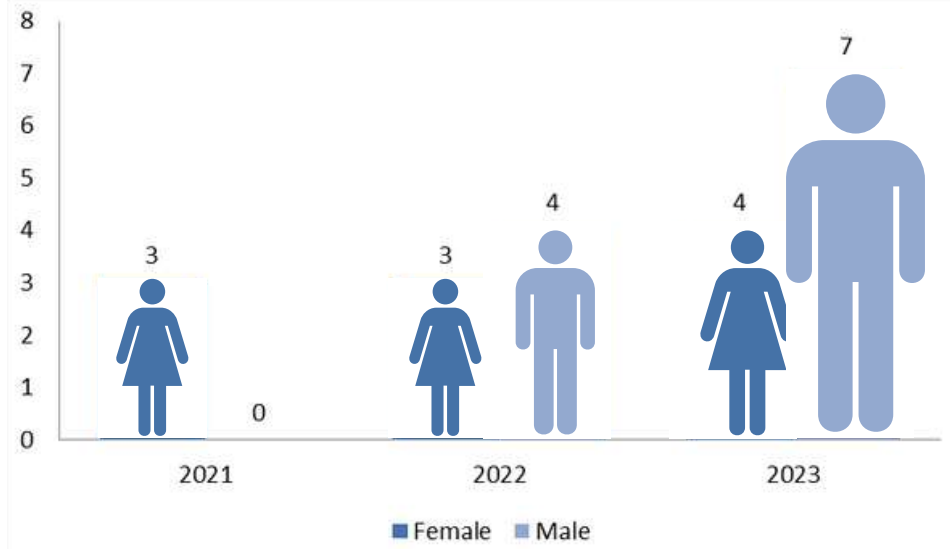
عدد الموظفين الذين يحق لهم إجازة الأمومة والأبوة (الوالدية):



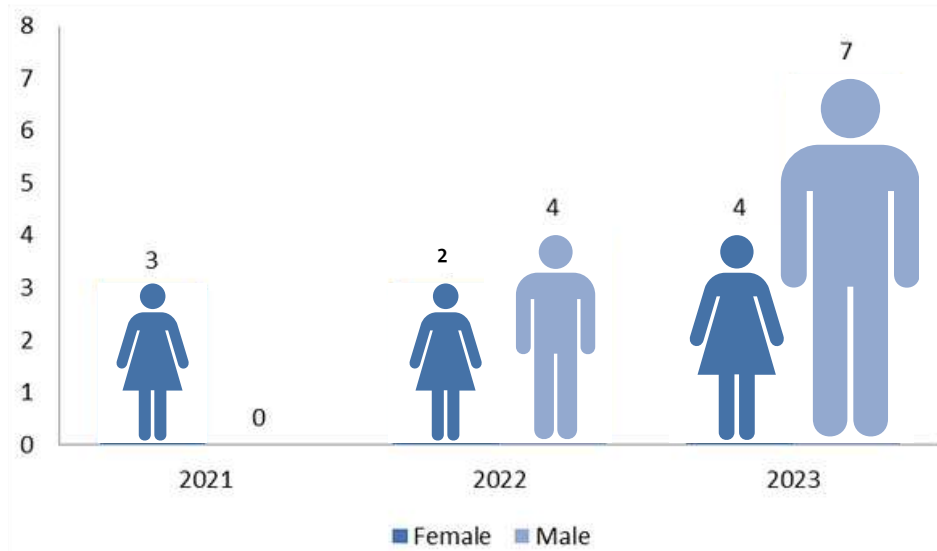
عدد الموظفين الحاصلين بالفعل على إجازة الأمومة والأبوة (الوالدية):



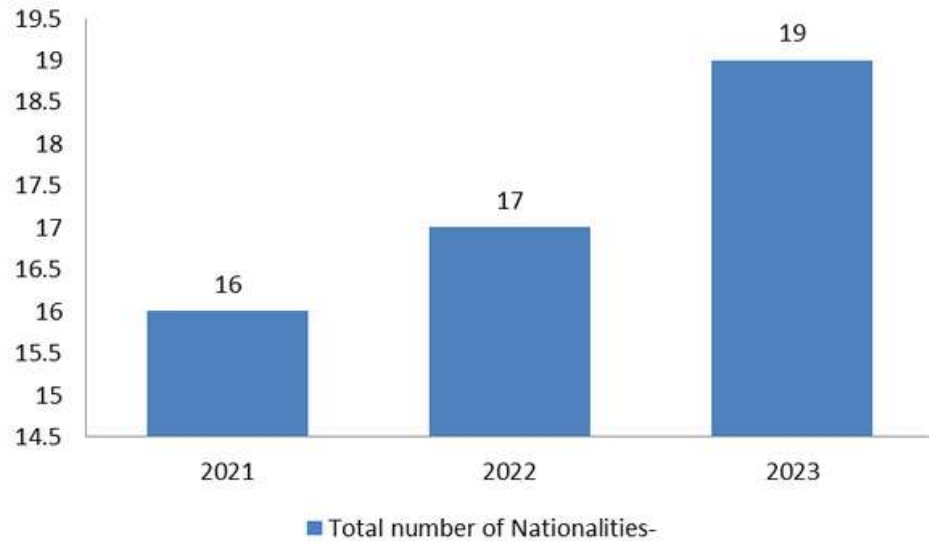
عدد الموظفين العائدين للعمل بعد إكمال إجازة الأمومة والأبوة (الوالدية):



عدد الموظفين العائدين للعمل بعد إنتهاء إجازة الأمومة والأبوة والذين ظلوا موظفين بعد 12 شهر من عودتهم للعمل:

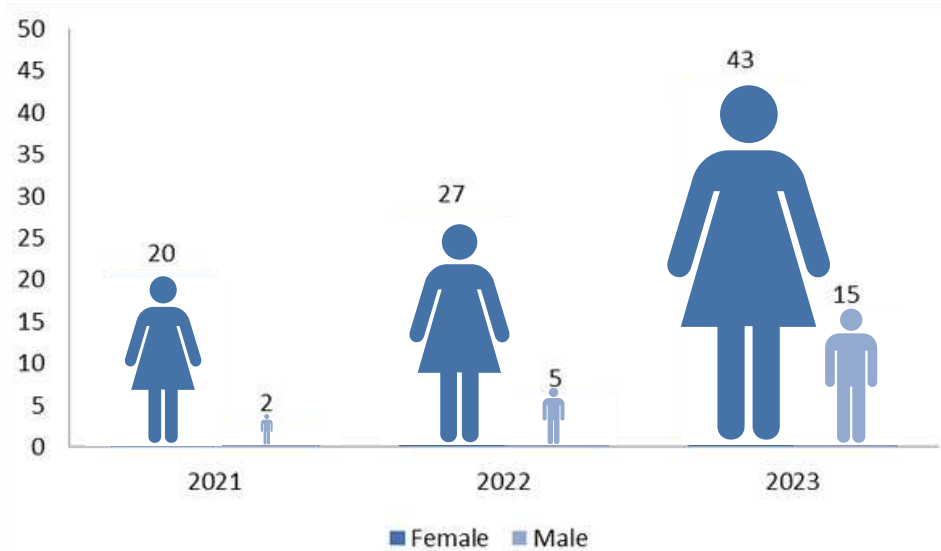


### إجمالي عدد الجنسيات-



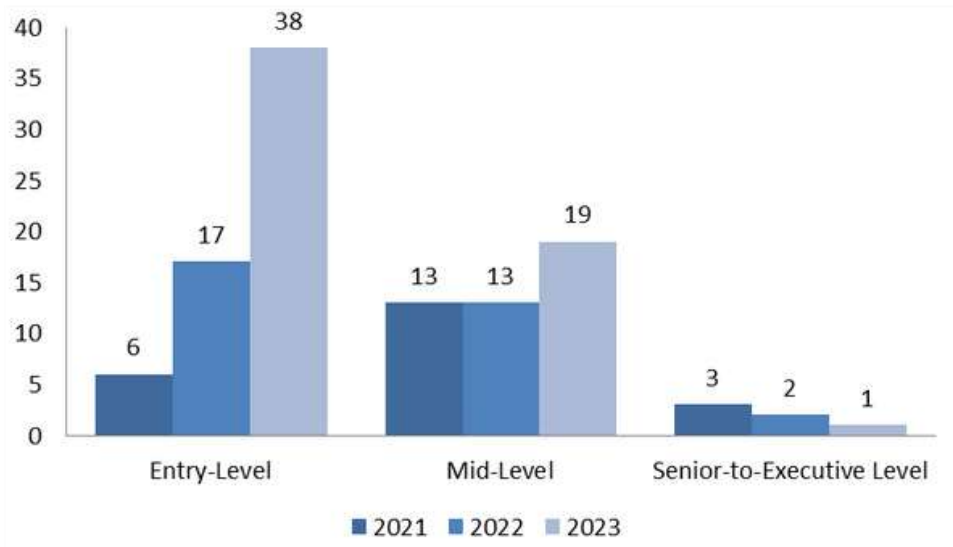
كانت نسبة الأجور بين الجنسين (ذكور: إناث) من 1.04:1 - 2023-2021

### عدد مواطني الإمارات العربية المتحدة حسب النوع



تبرز الزيادة الكبيرة في عدد الموظفين الذكور من دولة الإمارات العربية المتحدة من عام 2022 إلى عام 2023، بنسبة 200٪، التزامنا بالأمرته وتنمية المواهب المحلية ضمن القوى العاملة لدينا.

عدد مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة حسب المستوى الوظيفي:



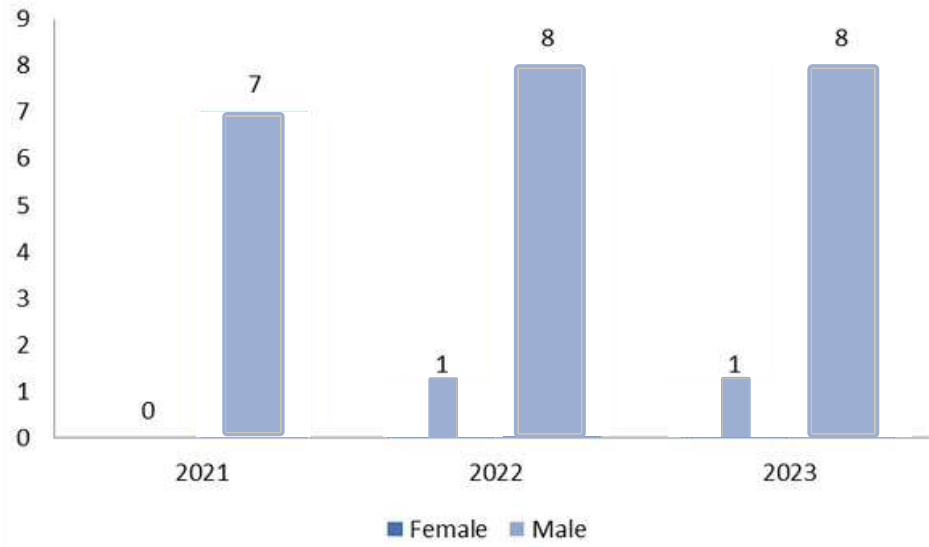
### 9.3 إنجازات الحوكمة والامتثال

#### مجلس الإدارة

| الفئة                   | المنصب                 | الاسم                                  |
|-------------------------|------------------------|--|
| غير مستقل<br>غير تنفيذي | رئيس مجلس الإدارة      | الشيخ فيصل بن خالد سلطان القاسمي       |
| غير مستقل<br>غير تنفيذي | نائب رئيس مجلس الإدارة | الشيخ عبدالله بن محمد علي آل ثاني      |
| غير مستقل<br>تنفيذي     | المدير الإداري         | الشيخ خالد بن عبدالله سلطان القاسمي    |
| مستقل<br>غير تنفيذي     | عضو في مجلس الإدارة    | الشيخ أحمد عبدالله بن محمد علي آل ثاني |
| مستقل<br>غير تنفيذي     | عضو في مجلس الإدارة    | الشيخ سعود ناصر راشد عبد العزيز المعلا |
| غير مستقل<br>غير تنفيذي | عضو في مجلس الإدارة    | السيد راشد علي راشد ديماس السويدي      |
| غير مستقل<br>غير تنفيذي | عضو في مجلس الإدارة    | السيد سالم عبدالله سالم الحوسني        |
| مستقل<br>غير تنفيذي     | عضو في مجلس الإدارة    | السيد عبدالله محمد صالح الزرعوني       |
| مستقل<br>غير تنفيذي     | عضو في مجلس الإدارة    | الآنسة نوره محمود محمد آل علي          |



## تكوين مجلس الإدارة



# التزامات ورؤية المستقبل

أهداف الاستدامة للعام المقبل

الالتزام بالقيادة المستدامة والابتكار  
المستمر



## 10.1 أهداف الاستدامة للعام المقبل

### أهداف الاستدامة لعام 2024

- تقليل استهلاك الكهرباء: تنفيذ مشاريع تهدف إلى تقليل استهلاك الكهرباء بنسبة 5% مقارنة بعام 2023 من خلال عمليات تدقيق الطاقة وإدخال الأجهزة والإضاءة الموفرة للطاقة.
- تقليل استخدام المياه: تحقيق إنخفاض في استهلاك المياه بنسبة 5% من خلال تثبيت تركيبات منخفضة التدفق وتعزيز ممارسات الحفاظ على المياه بين الموظفين.
- زيادة العمليات اللاورقية: تعزيز الجهود التي تهدف إلى تقليل استهلاك الورق بنسبة 10% إضافية من خلال تعزيز سير العمل الرقمي وتقليل الاعتماد على المواد المطبوعة.
- تحسين استراتيجية البيئة، المجتمع والحوكمة: السعي لتطوير وإطلاق منتجات تأمين جديدة تتضمن القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع التركيز على الاستدامة والاستثمارات الأخلاقية، والسعي إلى رفع مستوى مشاركة أصحاب المصلحة في قضايا الاستدامة.
- إشراك المجتمع والمسؤولية المجتمعية للشركات: زيادة المشاركة في الفعاليات المجتمعية ومبادرات المسؤولية المجتمعية للشركات (CSR) بنسبة 15% بين الموظفين، مع التركيز على الحفاظ على البيئة ومشاريع صحة ورفاهية المجتمع.
- إعداد تقارير الاستدامة: تحسين جودة وشفافية إعداد التقارير، بهدف التوافق بشكل أوثق مع المعايير الدولية مثل مبادرة إعداد التقارير العالمية (GRI) ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB).

شركة البحيرة الوطنية للتأمين  
Al-Buhaira National Insurance Co.

## 10.2 الالتزام بالقيادة المستدامة والابتكار المستمر

في شركة البحيرة الوطنية للتأمين، يشارك فريقنا القيادي بنشاط في رحلة الاستدامة جنباً إلى جنب مع جميع أصحاب المصلحة. وتتجاوز مشاركتهم مجرد الأدوار التوجيهية، فهم يشاركون بنشاط في إرشاد وتنفيذ الممارسات المستدامة في جميع أنحاء مؤسستنا. ومن خلال اتخاذ القرارات الاستراتيجية والالتزام الشخصي، فإنهم يضمنون دمج مبادئ الاستدامة في بيئة شركتنا وأطر العمل التشغيلية. من خلال البدء بأنفسهم من خلال أفعالهم، تعمل قيادة شركة البحيرة الوطنية للتأمين على تسهيل ثقافة يصبح فيها الإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية أمراً في غاية الأهمية.

# رسالة المدير العام

رسالة طموحة من المدير العام حول  
التزام الشركة بالاستدامة والاتجاهات  
المستقبلية.





بصفتي المدير العام لشركة البحيرة الوطنية للتأمين، أتشرف بتقديم تقرير الاستدامة لعام 2023. لا يعكس هذا التقرير فقط رحلتنا خلال العام، ولكن أيضاً يمثل علامة بارزة في التزامنا بالاستدامة، الحوكمة الأخلاقية وممارسات العمل المسؤولة. نظل ملتزمين بتعزيز مبادراتنا البيئية، الاجتماعية والحوكمة، مما يضمن التوافق مع رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة لمستقبل مستدام ومسؤوليتنا العالمية تجاه توفير مجتمع أنظف، آمن وأكثر مرونة.

على مدار العام الماضي، كانت شركة البحيرة الوطنية للتأمين في طليعة الداعمين لمسيرة دولة الإمارات العربية المتحدة نحو التنمية المستدامة. لقد ساهمنا بنشاط في الجهود المحلية والدولية لمكافحة تغير المناخ، بما يتماشى مع الأهداف الطموحة التي حددتها قمة كوب 28 لتغير المناخ. لقد قمنا بتركيز جهودنا على تقليل بصمتنا البيئية، وتعزيز الرفاهية الاجتماعية وضمان الحوكمة الفعالة في جميع عملياتنا.

لقد قطعنا أشواطاً بارزة في التحول الرقمي، وتبسيط عملياتنا، وتعزيز خدمة العملاء لدينا للتوافق مع أعلى المعايير. إن التزامنا بالتميز الرقمي يقابله التزام منا بالإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية. لقد قطعنا خطوات كبيرة في التحول الرقمي، وتبسيط عملياتنا، وتعزيز خدمة العملاء لدينا لتلبية أعلى المعايير. إن التزامنا بالتميز الرقمي يقابله التزامنا بالرعاية البيئية والمسؤولية الاجتماعية. لقد شرعنا في مبادرات لتعزيز الصحة والرفاهية والتنوع والشمول والمشاركة المجتمعية، ووضع الأساس لمستقبل مستدام لجميع أصحاب المصلحة لدينا. لقد قدمنا مبادرات لتعزيز الصحة والرفاهية والتنوع والشمولية والمشاركة المجتمعية، ووضع حجر الأساس لمستقبل مستدام لجميع أصحاب المصلحة لدينا.

يبرز تقريرنا التقدم الذي أحرزناه في جوانب متعددة، بما في ذلك نهجنا للتعامل مع الحوكمة الأخلاقية، إدارة المخاطر، الامتثال ودورنا الاستباقي في العمل المناخي. كما أنه يوضح جهودنا في إشراك أصحاب المصلحة، وتحليل الأثر المادي، ومساهماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs).

وأنا افتخر بالأخص بالمبادرات التي قمنا بتنفيذها هذا العام، والتي تعكس التزامنا بالاستدامة وممارسات العمل المسؤول. يشمل ذلك تعزيز منصاتنا الرقمية لإشراك العميل، وتعزيز الصحة والرفاهية بين موظفينا ومجتمعنا، وتحسين إشرافنا البيئي من خلال إدارة الطاقة، تقليل المخلفات والحفاظ على المياه.

أتقدم بخالص الامتنان القلبي لموظفينا، عملائنا والمستثمرين لدعمهم الراسخ وتفانيهم في رحلة شركة البحيرة الوطنية للتأمين لما يتعلق بالبيئة، المجتمع والحوكمة. يغذي التزامك تقدمنا ويلهمنا لوضع معايير أعلى للاستدامة والتأثير الاجتماعي.

بينما نتطلع للأمام، فأنا متحمسون للفرص التي تنتظرنا. ونحن ملتزمون بالتحسين المستمر، والابتكار والتعاون لتحقيق أهداف الاستدامة لدينا. معاً، نحن واثقون من قدرتنا على التعامل مع التحديات التي تواجهنا والمساهمة في مستقبل مستدام للأجيال القادمة.

شكراً على مشاركتكم لنا في هذه الرحلة. معاً، سنستمر في إحداث فرق، وخلف قيمة دائمة لأصحاب المصلحة لدينا والمجتمعات التي نخدمها.

-نادر توفيق القدومي  
المدير العام  
شركة البحيرة الوطنية للتأمين

# الملاحق والمعلومات التكميلية

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد  
التقارير (GRI)

معجم المصطلحات والاختصارات

بيانات التواصل لمزيد من الاستفسارات

## 12.1 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

| الصفحة       | إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية                   | الإفصاح   | معايير المبادرة العالمية للتقارير                  |
|--------------|--|---|--|
| 17-15        |  | 2-1 التفاصيل المؤسسية                                 | معيير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات 2021 |
| 23           |  | 2.2 الكيانات المتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للشركة |  |
| 111, 5       | جي 7: إعداد تقرير الاستدامة<br>جي 8: ممارسات الإفصاح | 2-3 مدة وتكرار إعداد التقرير ونقطة التواصل            |  |
| 23           |  | 2-4 إعادة صياغة المعلومات                             |  |
| 23           | جي 9: الضمان الخارجي                                 | 2-5 الضمان الخارجي                                    |  |
| 66, 65, 13-9 |  | 2-6 الأنشطة، سلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى        |  |
| 88-80        |  | 2-7 الموظفين  |  |
| غير متوفر    |  | 2-8 العمال الذين ليسوا موظفين                         |  |
| 90-89        |  | 2-9 هيكلية وتكوين الحوكمة                             |  |
| 29-28        |  | 2-10 الترشيحات واختيار أعلى هيئة للحوكمة              |  |

| الصفحة                | إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية | الإفصاح   | معايير المبادرة العالمية للتقارير                   |
|-----------------------|------------------------------------|---|---|
| 29-28                 | جي 2: استقلال مجلس الإدارة         | 2-11 منصب أعلى هيئة للحكومة                               | معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات 2021 |
| 17-16                 | إي 9: الإشراف البيئي               | 2-12 دور أعلى هيئة للحكومة في الإشراف على إدارة التأثيرات |   |
| 17-16                 | إي 8: الإشراف البيئي               | 2-13 تفويض المسؤولية عن إدارة التأثيرات                   |   |
| 17-16                 |                                    | 2-14 دور أعلى هيئة للحكومة في إعداد تقارير الاستدامة      |   |
| 39-38                 |                                    | 2-15 تضارب المصالح  |   |
| 39-38                 |                                    | 2-16 تواصل بشأن المشاكل الحرجة                            |   |
| 17-16                 |                                    | 2-17 المعرفة الجماعية بشأن أعلى هيئة للحكومة              |   |
| 29-28                 |                                    | 2-18 تقييم أداء أعلى هيئة للحكومة                         |   |
| 30                    |                                    | 2-19 سياسات المكافآت                                      |   |
| 30                    |                                    | 2-20 عملية تحديد المكافآت                                 |   |
| طبقاً لمعايير الصناعة |                                    | 2-21 نسبة التعويضات الإجمالية السنوية                     |   |

| الصفحة      | إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية | الإفصاح                                 | معايير المبادرة العالمية للتقارير                  |
|-------------|------------------------------------|---|--|
| 16          |                                    | 2-22 رسالة استراتيجية التنمية المستدامة | معيير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات 2021 |
| 39          |                                    | 2-23 التزامات السياسة                   |  |
| 39          |                                    | 2-24 دمج التزامات السياسة               |  |
| 39, 38      |                                    | 2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية    |  |
| 39, 38      |                                    | 2-26 آليات طلب المشورة وإبداء المخاوف   |  |
| 39, 38      |                                    | 2-27 الامتثال للقوانين واللوائح         |  |
| بدون عضويات |                                    | 2-28 جميعات العضوية                     |  |
| 19, 18      |                                    | 2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة            |  |
| غير متوفر   |                                    | 2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية          |  |
| 20          |                                    | 3-1 عملية تحديد الموضوعات الهامة        |  |
| 20          |                                    | 3-2 قائمة الموضوعات الهامة              |  |

| الصفحة | إفصاحات سوق أربوبي للأوراق المالية | الإفصاح  | معايير المبادرة العالمية للتقارير                           |
|--------|------------------------------------|--|---|
|        |                                    |  | الأداء المالي   |
| 8      |                                    | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة                                       | معيير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021    |
| 14     |                                    | 201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة                |   |
| -      | إي 10: تخفيف مخاطر المناخ          | 201-2 الأثر المالي والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ | معيير المبادرة العالمية للتقارير 201: الإداء الاقتصادي 2016 |
| 14     |                                    | 201-4 المساعدة المالية الواردة من الحكومة                        |   |
|        |                                    |  | أخلاقيات العمل والامتثال                                    |
|        |                                    | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة                                       | معيير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021    |
|        |                                    | 205-1 العمليات المقدره للمخاطر المتعلقة بالفساد                  |   |
| 39, 38 | جي 5: الأخلاقيات ومنع الفساد       | 205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات واجراءات مكافحة الفساد        | معيير المبادرة العالمية للتقارير 205: مكافحة الفساد 2016    |
|        |                                    | 205-3 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة                    |   |



| الصفحة | إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية | الإفصاح   | معايير المبادرة العالمية للتقارير                                 |
|--------|------------------------------------|---|---|
|        |                                    |   | خصوصية وسلامة البيانات  |
| 64-62  | جي 6: خصوصية البيانات              | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة  | معيير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021          |
|        |                                    | 418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل | معيير المبادرة العالمية للتقارير 418: خصوصية العملاء 2016         |
|        |                                    |   | صحة ورفاهية الموظف  |
| 51     |                                    | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة  | معيير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021          |
| -      |                                    | 403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية                                     | معيير المبادرة العالمية للصحة والسلامة المهنية 403: التقارير 2018 |
| -      |                                    | 403-2 تحديد الخطورة وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث                      |   |
| -      |                                    | 403-3 خدمات الصحة المهنية   |   |
| 52     |                                    | 403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية           |   |
| 55-53  |                                    | 403-5 تدريب العمال حول الصحة والسلامة المهنية                               |   |

| الصفحة | إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية | الإفصاح   | معايير المبادرة العالمية للتقارير                                  |
|--------|------------------------------------|---|--|
| 51     |                                    | 403-6 تعزيز صحة العمال  | معايير المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018 |
| -      |                                    | 403-7 الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل |  |
| -      |                                    | 403-8 العمال الذين يتضمنهم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية                        |  |
| -      | إس 7 - نسبة الإصابات               | 403-9 الإصابات المتعلقة بالعمل  |  |
| -      |                                    | 403-10 تدهور الصحة المرتبط بالعمل   |  |
|        |                                    |   | إشراك ورضا العملاء   |
| 61, 60 | جي 6: خصوصية البيانات              | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة  | معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021          |
|        |                                    |   | ممارسات الشراء   |
| 66, 65 | جي 4: ميثاق سلوك المورد            | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة  | معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021          |
|        |                                    | 204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين  | معايير المبادرة العالمية للتقارير 204: ممارسات الشراء 2016         |

| الصفحة     | إفصاحات سوق أبوظبي للأوراق المالية                            | الإفصاح  | معايير المبادرة العالمية للتقارير                        |
|------------|---|--|--|
|            |   |  | البصمة البيئية   |
| 78, 77, 41 | إي3: استخدام الطاقة<br>إي 4: شدة الطاقة<br>إي5: نسبة الطاقة   | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة                                     | معيار المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021 |
|            |   | 302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة                              | معيار المبادرة العالمية للتقارير 302: مبدأ 9 الطاقة 2016 |
|            |   | 302-4 خفض استهلاك الطاقة                                       |  |
| 78         | إي 6: استخدام المياه  | 3-3 إدارة الموضوعات الهامة                                     | معيار المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021 |
| 78         |   | 303-5 استهلاك المياه   | معيار المبادرة العالمية للتقارير 303: المياه والفائض     |
| 77, 41     | إي 1: انبعاثات الغازات الدفيئة<br>إي 2: كثافة الغازات الدفيئة | 3-3 إدارة المواضيع الهامة                                      | معيار المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021 |
|            |   | 305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (حيز 1)                | معيار المبادرة العالمية للتقارير 305: الانبعاثات 2016    |
|            |   | 305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة للطاقة غير المباشرة (حيز 2)     |  |
|            |   | 305-3 انبعاثات أخرى غير مباشرة (حيز 3) لانبعاثات الغاز الدفيئة |  |
| 44, 43     |   | 3-3 إدارة المواضيع الهامة                                      | معيار المبادرة العالمية للتقارير 3: المواضيع الهامة 2021 |

| الصفحة                    | إفصاحات سوق أوظيفي<br>للأوراق المالية | الإفصاح   | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير                                   |
|---------------------------|---------------------------------------|---|--|
| 79                        |                                       | 306-3 المخلفات الناتجة  | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير 306: المخلفات<br>2020             |
|                           |                                       | 306-4 المخلفات المَحولة من<br>عملية التخلص  |  |
| التوظيف                   |                                       |   |  |
| لا يوجد<br>عمال<br>مؤقتين | إس 5: نسبة العمال المؤقتين            | 3-3 إدارة المواضيع الهامة   | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير 3: المواضيع<br>الهامة 2021        |
| 83-81                     | إس 3: دورة تغير الموظفين              | 401-1 تعيين الموظفين الجدد<br>ودورة تغير الموظفين   | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير 401: التوظيف<br>2016              |
| 86, 85                    |                                       | 401-2 المزايا المقدمة للموظفين<br>بدوام كامل وغير مقدمة<br>للموظفين المؤقتين أو بدوام<br>جزئي |  |
|                           |                                       | 401-3 إجازة الأمومة والأبوة<br>(الوالدية)   |  |
| علاقات العمل/ الإدارة     |                                       |   |  |
| 48                        |                                       | 3-3 إدارة المواضيع الهامة   | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير 3: المواضيع<br>الهامة 2021        |
|                           |                                       | 402-1 أدني حد للإشعارات فيما<br>يخص التغييرات التشغيلية                                       | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير 402: علاقات<br>العمل/الإدارة 2016 |

| الصفحة | إفصاحات سوق أوظيفي<br>للأوراق المالية                         | الإفصاح  | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير                                 |
|--------|---|--|--|
|        |   |  | التعليم والتدريب   |
| 55-53  |   | 3-3 إدارة المواضيع الهامة  | معيار المبادرة العالمية<br>للتقارير 3: المواضيع<br>الهامة 2021       |
|        |   | 404-1 متوسط ساعات التدريب في<br>العام للموظف الواحد                        | معيار المبادرة العالمية<br>للتقارير 404: التدريب<br>والتعليم         |
|        |   | 404-2 البرامج لترقية مهارات<br>الموظفين وبرامج المساعدة في<br>الانتقال     |  |
|        |   | 404-3 نسبة الموظفين الحاصلين<br>على مراجعات أداء وتطوير مهني<br>بشكل منتظم |  |
|        |   |  | التنوع وتكافؤ الفرص  |
| 50,49  |   | 3-3 إدارة المواضيع الهامة  | معيار المبادرة العالمية<br>للتقارير 3: المواضيع<br>الهامة 2021       |
| 88, 87 | إس 4: تنوع النوع<br>إس 11: التوطين<br>جي 1: تنوع مجلس الإدارة | 405-1 تنوع هيئات الحوكمة<br>والموظفين                                      | معيار المبادرة العالمية<br>للتقارير 405: التنوع<br>وتكافؤ الفرص 2016 |
| -      | إس 2: نسبة الأجور بين<br>الجنسين                              | 405-2 نسبة الراتب الأساسي<br>وأجور النساء إلى الرجال                       |  |

| الصفحة                                | إفصاحات سوق أوظيفي<br>للأوراق المالية | الإفصاح   | معايير المبادرة العالمية<br>للتقارير   |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|--|
|                                       |                                       |   | غير عنصرية   |
| جزء من<br>سياسة<br>الموارد<br>البشرية |                                       | 3-3 إدارة المواضيع الهامة   | معياري المبادرة العالمية<br>للتقارير 3: المواضيع<br>الهامة 2021  |
|                                       | إس6: غير عنصرية                       | 406-1 حوادث العنصرية<br>والإجراءات التصحيحية المتخذة  | معياري المبادرة العالمية<br>للتقارير 406: غير<br>عنصرية 2016   |
|                                       |                                       |   | عمالة الأطفال  |
| NA                                    |                                       | 3-3 إدارة المواضيع الهامة   | معياري المبادرة العالمية<br>للتقارير 3: المواضيع<br>الهامة 2021  |
| -                                     | إس9: الأطفال والعمل<br>القسري         | 408-1 العمليات والموردين<br>المعرضون لخطر كبير لحوادث<br>عمالة الأطفال  | معياري المبادرة العالمية<br>للتقارير 408: عمالة<br>الأطفال 2016  |
|                                       |                                       |   | المجتمعات المحلية  |
| 56                                    | إس12: الاستثمار المجتمعي              | 3-3 إدارة المواضيع الهامة<br><br>413-1 العمليات بمشاركة<br>المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر،<br>وبرامج التنمية<br><br>413-2 العمليات ذات التأثيرات<br>السلبية الكبيرة الفعلية<br>والمحتملة على المجتمعات<br>المحلية | معياري المبادرة العالمية<br>للتقارير 3: المواضيع<br>الهامة 2021<br><br>معياري المبادرة العالمية<br>للتقارير 413: المجتمعات<br>المحلية 2016 |



## 12.2 معجم المصطلحات والاختصارات

| الوصف  | المصطلح                                   | الرقم |
|--|---|-------|
| المنفعة المباشرة المقدمة على شكل مساهمات مالية، أو الرعاية المدفوعة من قبل المؤسسة، أو تسديد النفقات التي يتحملها الموظف   | المزايا                                   | 1     |
| عدم الامتثال للوائح القانونية والمعايير (الطوعية) القائمة فيما يتعلق بحماية خصوصية العملاء   | خرق خصوصية العميل                         | 2     |
| الكيان الذي يكون للمؤسسة معه شكل من أشكال المشاركة المباشرة والرسمية بغرض تحقيق أهداف العمل  | شريك العمل                                | 3     |
| المقياس المستخدم لمقارنة الانبعاثات الناتجة عن أنواع متعددة من الغازات الدفيئة (GHG) بناء على إمكاناتها في إحداث الاحتباس الحراري (GWP)  | المعادل لثاني أكسيد الكربون (CO2)         | 4     |
| الخطة التي تحدد تفاصيل الإجراءات الرامية إلى تقليل أو تخفيف أو تعويض التأثيرات الاجتماعية المؤدية و/أو التأثيرات الاقتصادية، و/أو تحديد الفرص أو التدابير لتعزيز التأثيرات الإيجابية للمشروع على المجتمع | برنامج تنمية المجتمع                      | 5     |
| حذف العميل في الخصوصية واللجوء الشخصي  | خصوصية العميل                             | 6     |
| انبعاثات الغاز الدفيئة (GHG) الناتجة عن مصادر تمتلكها أو تسيطر عليها المؤسسة   | انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (حيز 1) | 7     |
| الفرد الذي لديه علاقة توظيف مع المؤسسة طبقاً للقانون المحلي  | الموظف                                    | 8     |

| الوصف  | المصطلح  | الرقم |
|--|--|-------|
| توزيع الموظفين حسب المستوى (مثل الإدارة العليا والإدارة الوسطى) و الوظيفة (مثل التقنية والإدارية والإنتاج)   | فئة الموظف   | 9     |
| انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) الناتجة عن توليد ما تم شراؤه أو الحصول عليه من الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار الذي تستهلكه المؤسسة  | انبعاثات الغازات الدفيئة للطاقة غير المباشرة (حيز 2) | 10    |
| مجموعة رسمية من الأفراد المسؤولين عن التوجيه الاستراتيجي للمؤسسة، والمراقبة الفعالة للإدارة ومسؤولية الإدارة للمؤسسة على نطاق أشمل وأصحاب المصلحة فيها   | هيئة الحوكمة   | 11    |
| الغاز التي يساهم في ظاهرة الانحباس الحراري عن طريق امتصاص الأشعة تحت الحمراء   | الغازات الدفيئة (GHG)                                | 12    |
| الحقوق الفطرية التي تحق لكل البشر، والتي تتضمن كحد أدنى، الحقوق التي أقرها الإعلان الدولي لحقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة (UN) والمبادئ المتعلقة بالحقوق الأساسية المنصوص عليها في مبادئ إعلان الأساسيات لمنظمة العمل الدولية (ILO) وحقوق العمل | حقوق الإنسان   | 13    |
| التأثير الذي تحدثه مؤسسة أو يمكن أن تحدثه على الاقتصاد، البيئة والأشخاص، بما في ذلك حقوقهم الإنسانية، والتي بدورها يمكن أن تشير إلى إسهامتها (سلبية أو إيجابية) في التنمية المستدامة   | التأثير  | 14    |
| المرافق المبنية في الأساس لتقديم خدمة عامة أو سلعة وليست لهدف تجاري، والتي لا تسعى المؤسسة إلى تحقيق منفعة اقتصادية مباشرة منها  | البنية التحتية                                       | 15    |

| الوصف  | المصطلح  | الرقم |
|--|--|-------|
| الأفراد أو مجموعة الأفراد الذين يعيشون أو يعملون في المناطق المتضررة أو التي يمكن أن تتأثر بأنشطة المؤسسة  | المجتمع المحلي   | 16    |
| المؤسسة أو الشخص الذي يقدم منتج أو خدمة إلى المؤسسة المعدة للتقارير، والتي تقع في نفس السوق الجغرافي التي تقع فيها المنظمة المبلغة (أي أنها لا تقوم بعمل دفعات متخطية لحدود الدولة لمورد محلي) | المورد المحلي  | 17    |
| الاجراءات المتخذة لتقليل مدى تأثيراً سلبياً  | تخفيف  | 18    |
| انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (GHG) غير المدرجة في غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (حيز 2). الانبعاثات التي تحدث خارج المؤسسة، بما في ذلك انبعاثات المنبع والمصب                       | انبعاثات أخرى غير مباشرة (حيز 3) لانبعاثات الغاز الدفيئة | 19    |
| الإجازة الممنوحة للرجال والنساء عند ولادة طفل  | إجازة الأمومة والأبوة (الوالدية)                         | 20    |
| موظف بعقد لمدة غير مطلقة (أي عقد غير محدد) لعمل بدوام كامل أو بدوام جزئي   | موظف دائم  | 21    |
| إعادة معالجة المنتجات أو مكونات المنتجات التي أصبحت مخلفات، لصنع مواد جديدة  | إعادة التدوير  | 22    |
| الراتب الأساسي بالإضافة إلى المبالغ الإضافية المدفوعة إلى العامل   | المكافأة   | 23    |
| مصدر الطاقة الذي بإمكانه التجدد في وقت قصير من خلال عمليات بيئية أو عمليات زراعية  | مصدر للطاقة المتجددة                                     | 24    |

| الوصف  | المصطلح                         | الرقم |
|--|---------------------------------|-------|
| عضو رفيع المستوى في إدارة المؤسسة، مثل رئيس مجلس الإدارة (CEO) أو فرد يقدم تقاريره مباشرة إلى رئيس مجلس الإدارة أو أعلى هيئة حوكمة   | مسؤول إدارة عليا                | 25    |
| فرد أو مجموعة لها مصلحة متأثرة أو يمكن أن تتأثر بأنشطة المؤسسة   | صاحب المصلحة                    | 26    |
| الكيان الأعلى من المؤسسة (أي في سلسلة التوريد الخاصة بالمؤسسة)، والذي يوفر منتج أو خدمة مستخدمة في تطوير المنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسة   | مورد                            | 27    |
| مجموعة الأنشطة التي ينفذها الكيان الأعلى من المؤسسة، والتي تقدم منتجات أو خدمات تستخدم في تطوير المنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسة  | سلسلة التوريد                   | 28    |
| التنمية التي تلبي احتياجات الوقت الحاضر بدون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم   | التنمية المستدامة/<br>الاستدامة | 29    |
| مجموعة الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة، ومن خلال كيانات أعلى ونهائية من المؤسسة، لإحضار منتجات أو خدمات المؤسسة من التصور حتى المنتج الفعلي  | سلسلة القيمة                    | 30    |
| أي شيء يتخلص منه صاحبه، أو ينوي التخلص منه، أو يحتاج إلى التخلص منه  | المخلفات                        | 31    |
| مجموع كل المياه التي تم سحبها أو دمجها في المنتجات، أو استخدامها في إنتاج المحاصيل أو نتجت كمخلفات، تبخرت، أو رشحت أو استهلكها البشر أو الماشية، أو تلوثت لدرجة أنها أصبحت غير صالحة للاستخدام من الآخرين، وبالتالي لا يتم إطلاقها مرة أخرى إلى المياه السطحية، المياه الأرضية، مياه البحر، أو إلى جهة ثالثة خلال مدة إعداد التقرير. | استهلاك المياه                  | 32    |

## 12.3 بيانات التواصل لمزيد من الاستفسارات

للمزيد من الاستفسارات أو لتقديم التعليقات حول تقرير الاستدامة لعام 2023 لشركة البحيرة الوطنية للتأمين، نرجو عدم التردد في التواصل معنا من خلال البريد الإلكتروني على [care@albuhaira.com](mailto:care@albuhaira.com).

نعزز بأفكاركم وأسئلتكم لأنها تساعدنا على تحسين ممارستنا للاستدامة وضمن أن يعكس تقريرنا بدقة التزامنا وتقدمنا في الجوانب البيئية، والاجتماعية والحوكمة. نحن ملتزمون بالشفافية في التواصل ونتطلع إلى استقبال رسائلكم.



تم إعداده بالتعاون مع شريك الاستدامة، The One Percent  
تم مراجعته بواسطة مختص استدامة معتمد من معيار المبادرة العالمية للتقارير



الوطنية للتأمين



شركة البحيرة

Al-Buhaira National Insurance Co.