

ميثاق
METHAQ



شركة ميثاق للتأمين التكافلي
METHAQ TAKAFUL INSURANCE COMPANY

تقرير الإستدامة

2025

المحتويات

1. نظرة عامة على الشركة 3
2. الحوكمة..... 3
3. الأداء البيئي..... 4
4. المسؤولية الاجتماعية..... 6
5. موازنة أهداف التنمية المستدامة..... 7
6. مشاركة أصحاب المصلحة 7
7. خارطة الطريق المستقبلية..... 8
8. الخاتمة 8

رسالة الرئيس التنفيذي

في شركة ميثاق للتأمين التكافلي ش.م.ع، نؤمن بأن الاستدامة ليست التزامًا اختياريًا، بل مسؤولية جوهرية تعكس قيمنا ورؤيتنا للمستقبل. فمنذ تأسيس الشركة في عام 2008، عملنا وفق مبادئ التكافل والتضامن والامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية، ما يضمن أن أعمالنا لا تقتصر على حماية المصالح المالية فحسب، بل تمتد أيضًا لحماية المجتمعات وأصحاب المصلحة الذين نخدمهم.

تماشيًا مع توجيه مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي رقم (CBUAE/FCMCP/2023/1675) الصادر بتاريخ 31 مارس 2023، تم حل مجلس إدارة الشركة ونقل مسؤوليات الحوكمة إلى لجنة إشرافية مؤقتة تم تعيينها من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وقد استمر هذا الهيكل الإشرافي حتى 24 أبريل 2025، بما يضمن الرقابة التنظيمية واستمرارية الأعمال وتطبيق ممارسات الحوكمة السليمة خلال فترة الانتقال.

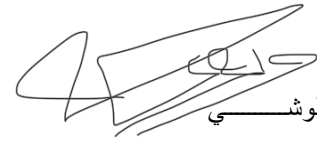
وفي 24 أبريل 2025، تم تعيين مجلس إدارة جديد رسميًا وفقًا لأحكام قانون الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة ومتطلبات الإدراج في سوق أبوظبي للأوراق المالية. وعقب تعيين المجلس، أُعيد تشكيل جميع لجان المجلس الإلزامية بما يتوافق مع المتطلبات النظامية ومعايير الإشراف الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي وأفضل الممارسات المعمول بها في شركات التأمين والتكافل. واعتبارًا من هذا التاريخ، أصبحت جميع مسؤوليات الحوكمة والإشراف الاستراتيجي والواجبات الائتمانية منوطة بالكامل بمجلس الإدارة الجديد ولجانه.

ومع تطلعنا إلى المستقبل، تتماشى التزامات ميثاق في مجال الاستدامة مع أولويات الحكومة الإماراتية الاجتماعية والبيئية الرئيسية، بما في ذلك المبادرات الوطنية الداعمة لحماية البيئة، والتحول الرقمي، والتوعية بالصحة العامة، وتنمية القوى العاملة. وعلى وجه الخصوص، تركز مجالات اهتمامنا على ما يلي:

- دعم استراتيجية دولة الإمارات للوصول إلى الحياد المناخي بحلول عام 2050 من خلال الإدارة المسؤولة للموارد، ومبادرات تقليل استخدام الورق، وزيادة الاعتماد على العمليات الرقمية
- تعزيز أجندة التحول الرقمي في الدولة عبر توسيع الخدمات الرقمية أولاً، وتحسين سهولة الوصول، وتقليل الهدر التشغيلي.
- استكشاف فرص تطوير حلول تكافل خضراء، بما في ذلك التغطيات الداعمة للمركبات الكهربائية والإنشاءات الصديقة للبيئة.
- الاستثمار في كوادرنا البشرية من خلال تعزيز التوطين، وتشجيع التنوع والشمول، وتحسين رفاهية الموظفين.
- دعم حملات التوعية الاجتماعية التي تقودها الحكومة، بما في ذلك مبادرات الصحة العامة ورفاه المجتمع، مع الحفاظ على تركيز قوي على حماية المتعاملين والتعامل العادل معهم.

يمثل تقرير الإفصاح عن الاستدامة ومعايير البيئة والمجتمع والحوكمة هذا عرضًا شفافًا لممارساتنا في هذا المجال، كما يعكس تجديد التزامنا تجاه المساهمين وحملة الوثائق والجهات الرقابية والموظفين والمجتمع ككل. ومن خلال دمج الاستدامة في الحوكمة والعمليات والثقافة المؤسسية، تسعى ميثاق إلى خلق قيمة طويلة الأمد والمساهمة في استقرار وازدهار ومرونة القطاع المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

وتحت قيادة مجلس الإدارة الجديد، تظل ميثاق ملتزمة التزامًا كاملًا ببناء مستقبل مستدام وأخلاقي واستشراقي للشركة والمجتمعات التي نخدمها.


مسلم البلوشي
الرئيس التنفيذي

1. نظرة عامة على الشركة

1.1 عن ميثاق للتأمين التكافلي

تأسست شركة ميثاق للتأمين التكافلي ش.م.ع في أبوظبي عام 2008 كمزود تأمين متوافق بالكامل مع الشريعة الإسلامية. ويقوم نموذج أعمال ميثاق على المبادئ الإسلامية للتكافل والتضامن وتقسيم المخاطر، ويرتكز على العدالة وحماية المجتمع. وتعمل الشركة برأس مال قدره 150 مليون درهم إماراتي، مقدّمة خدماتها للأفراد والشركات في مختلف أنحاء دولة الإمارات.

وجاء تأسيس ميثاق استجابةً للحاجة المتزايدة إلى حلول تأمينية أخلاقية ومسؤولة اجتماعيًا في المنطقة، حيث يُتوقع من الخدمات المالية ألا تقتصر على حماية الأصول فحسب، بل أن تراعي أيضًا القيم الثقافية والدينية والاجتماعية. ومن خلال نموذجها التشغيلي القائم على التكافل، تسهم ميثاق في تعزيز الشمول المالي وتوفير الحماية طويلة الأمد، مع الحفاظ على الامتثال لأحكام الشريعة الإسلامية والمتطلبات التنظيمية.

1.2 الرؤية والرسالة

الرؤية:

أن تكون ميثاق رائدة إقليميًا في مجال التأمين التكافلي، ومحل ثقة لالتزامها بالممارسات الأخلاقية، وبناء علاقات قائمة على ثقة المتعاملين، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة تلبي المخاطر المتغيرة في المجتمع.

الرسالة:

توفير الطمأنينة للمتعاملين من خلال تقديم حلول حماية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، ومبتكرة، ومتوافقة مع تطلعات المساهمين وأصحاب المصلحة، وبما يدعم الرؤية الشاملة لدولة الإمارات في مجال الاستدامة.

1.3 محفظة الأعمال

منتجات التأمين للأفراد: التأمين على المركبات، التأمين الصحي، تأمين السفر، تأمين الحوادث الشخصية، والتأمين البحري.

منتجات التأمين للشركات: الطيران، الهندسة، الإنشاءات، الطاقة، المسؤوليات، أساطيل المركبات، الشحن البحري، التأمين الصحي الجماعي، وتغطيات المؤسسات المالية.

تسهم هذه المحفظة المتنوعة في الحد من مخاطر الأعمال ومخاطر التركز، كما تمكّن ميثاق من دعم القطاعات الرئيسية التي تسهم في النمو الاقتصادي للدولة، وتطوير البنية التحتية، وتعزيز الرفاه الاجتماعي. ومن خلال هذه المنتجات، تؤدي ميثاق دورًا فاعلاً في حماية سبل العيش، والأعمال، والصناعات الاستراتيجية.

2. الحوكمة

2.1 هيكل الحوكمة

تعمل شركة ميثاق للتكافل للتأمين ش.م.ع ضمن إطار حوكمة متكامل يهدف إلى ضمان المساءلة والشفافية والاستدامة طويلة الأمد، وبما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، وقانون الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومعايير الإشراف الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، ومتطلبات الإدراج في سوق أبوظبي للأوراق المالية.

وبموجب توجيه مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي رقم (CBUAE/FCMCP/2023/1675) الصادر بتاريخ 31 مارس 2023، تم حل مجلس إدارة الشركة السابق ونقل مسؤوليات الحوكمة بشكل مؤقت إلى لجنة إشرافية مؤقتة عيّنها مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي. وقد استمر هذا الهيكل الانتقالي حتى 24 أبريل 2025، بما يضمن استمرارية الإشراف، والامتثال التنظيمي، والاستقرار التشغيلي خلال فترة إعادة هيكلة الحوكمة.

في 24 أبريل 2025، تم تعيين مجلس إدارة جديد رسميًا امتثالًا لقانون الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة ومتطلبات الإدراج في سوق أبوظبي للأوراق المالية. وعقب تعيين المجلس، أُعيد تشكيل جميع لجان المجلس الإلزامية، بما في ذلك:

- لجنة التدقيق
- لجنة المخاطر
- لجنة الترشيحات والمكافآت
- أي لجان إضافية تقتضيها المتطلبات التنظيمية أو أطر الحوكمة الداخلية

واعتبارًا من هذا التاريخ، أصبحت جميع مسؤوليات الحوكمة والواجبات الائتمانية والإشراف الاستراتيجي منوطة بالكامل بمجلس الإدارة الجديد ولجانه. ويتولى المجلس مسؤولية تحديد التوجه الاستراتيجي للشركة، والإشراف على إدارة المخاطر، وضمان الامتثال التنظيمي، ومتابعة فعالية أنظمة الرقابة الداخلية، ودمج اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) ضمن عمليات صنع القرار.

2.2 إدارة مخاطر الاستدامة

تدمج ميثاق اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية لديها، دعمًا لخلق قيمة طويلة الأمد، وضمان الامتثال التنظيمي، وتعزيز المرونة التشغيلية.

وفي ظل هيكل الحوكمة الحالي بقيادة مجلس الإدارة، يتم تقييم ومتابعة مخاطر ESG عبر جميع مجالات الأعمال الرئيسية، بما في ذلك الاكتتاب، وإدارة المطالبات، والتعامل مع المتعاملين، وحماية البيانات، والعمليات التشغيلية. وتشمل هذه المخاطر — على سبيل المثال لا الحصر — ما يلي:

المخاطر التنظيمية ومخاطر الامتثال

- مخاطر السلوك وحماية المتعاملين
- المخاطر التشغيلية ومخاطر استمرارية الأعمال
- المخاطر المرتبطة بالمناخ والتعرضات البيئية
- مخاطر خصوصية البيانات والأمن السيبراني

ويشرف مجلس الإدارة ولجانه على تحديد هذه المخاطر وتقييمها ووضع التدابير المناسبة للتخفيف منها، بما يضمن دمج الاستدامة ضمن الاستراتيجية المؤسسية وحدود تقبل المخاطر وأنظمة الرقابة الداخلية.

2.3 السياسات والأخلاقيات

تحافظ ميثاق على إطار متكامل من السياسات الداخلية والمعايير الأخلاقية التي توجه السلوك على جميع مستويات المؤسسة، وتشمل ما يلي:

- مدونة قواعد السلوك
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات

- سياسة تعارض المصالح
- سياسة مكافحة الاحتيال ومكافحة الفساد
- إطار مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

ويتم تطبيق هذه السياسات تحت الإشراف المباشر لمجلس الإدارة، وتُراجع بشكل دوري لضمان توافيقها مع لوائح مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، ومتطلبات الحوكمة في سوق أبوظبي للأوراق المالية، وأحكام الشريعة الإسلامية. ويُطلب من جميع الموظفين الالتزام بهذه السياسات في إطار التزام الشركة بالشفافية والمساءلة وممارسات الأعمال الأخلاقية.

مؤشرات الأداء الرئيسية للحوكمة 2025:

نظرًا لمرحلة الانتقال في هيكل الحوكمة خلال عام 2025، يتم قياس الأداء استنادًا إلى المؤشرات الهيكلية والتنظيمية ومؤشرات الإشراف، وليس على مؤشرات التدريب.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2025:

- تعيين مجلس إدارة جديد بتاريخ 24 أبريل 2025
- إعادة تشكيل 100% من لجان مجلس الإدارة الإلزامية
- مواصلة إطار الحوكمة مع قانون الشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقواعد سوق أبوظبي للأوراق المالية، ومعايير مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي

3. الأداء البيئي

تقرّ شركة ميثاق بأن المسؤولية البيئية لم تعد خيارًا، بل أصبحت ضرورة استراتيجية. وعلى الرغم من أن عمليات ميثاق بصفتها شركة تأمين تتمتع ببصمة مادية محدودة نسبيًا، فإن الشركة تدرك دورها في التأثير على كل من العمليات الداخلية وسلوكيات المتعاملين من خلال تبني الممارسات المسؤولة، وتعزيز التحول الرقمي، ونشر الوعي.

وتوائم ميثاق نهجها البيئي مع أولويات الاستدامة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك استراتيجية الدولة للوصول إلى الحياد المناخي بحلول عام 2050، وذلك من خلال التركيز على كفاءة استخدام الطاقة، والإدارة المسؤولة للمياه، وتقليل النفايات.

3.1 انبعاثات الغازات الدفيئة

يُعدّ تغيّر المناخ قضية عالمية وإقليمية ملحة. وعلى الرغم من محدودية الانبعاثات المباشرة لشركة ميثاق، فإن الشركة تتحمّل مسؤولية تأثيرها البيئي غير المباشر، لا سيما من خلال استهلاك الكهرباء.

وتشمل المبادرات الرئيسية ما يلي:

- متابعة استهلاك الكهرباء ضمن النطاق الثاني الناتج عن العمليات المكتبية.
- تشجيع التغيّر السلوكي لدى الموظفين من خلال ممارسات ترشيد الطاقة.
- توسيع نطاق العمليات الرقمية أولاً للحد من استهلاك الطاقة والورق.
- دمج اعتبارات مخاطر المناخ تدريجيًا ضمن عمليات الاكتتاب للقطاعات المعرضة بيئيًا.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2025:

- استهلاك الطاقة ضمن النطاق الثاني: 149,006 كيلوواط ساعة
- كثافة استهلاك الطاقة: 619 كيلوواط ساعة لكل موظف سنويًا

- الهدف: خفض متوسط استهلاك الكهرباء لكل موظف بنسبة 10% بحلول عام 2026 من خلال تطبيق تدابير كفاءة الطاقة وتعزيز التحول الرقمي

3.2 إدارة المياه

تُعد دولة الإمارات العربية المتحدة من أكثر الدول شحاً في الموارد المائية في العالم، حيث تعتمد بشكل كبير على تحلية المياه. وتُدرِك شركة ميثاق أن الاستخدام المسؤول للمياه لا يُعد قضيةً ببنية فحسب، بل أولوية وطنية. وتشمل المبادرات ما يلي:

- تنفيذ مبادرات توعوية تشجّع على ترشيد استهلاك المياه في المكاتب.
- الحد من الاستخدام غير الضروري للمياه المعبأة.
- اعتماد ممارسات مسؤولة في إدارة المرافق.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2025:

- إجمالي استهلاك المياه: 159.48 متر مكعب
- متوسط استهلاك المياه: 0.66 متر مكعب لكل موظف سنوياً
- هدف التخفيض: خفض متوسط استهلاك المياه لكل موظف بنسبة 10% بحلول عام 2026

3.3 إدارة النفايات

تعمل شركة ميثاق على الحد من بصمتها البيئية بشكل فعّال من خلال تعزيز التحول الرقمي وتطبيق ممارسات محسّنة لإدارة النفايات.

وتشمل المبادرات الرئيسية ما يلي:

- زيادة الاعتماد على سير العمل الرقمي في وثائق ووثائق التأمين والعمليات الداخلية.
- تنفيذ حملات توعوية لتعزيز ممارسات الطباعة المسؤولة.
- التخفيض التدريجي للاعتماد على العمليات التشغيلية القائمة على الورق.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2025:

- مبادرات تقليل استخدام الورق: تم التنفيذ
- اعتماد سير العمل الرقمي: جارٍ التنفيذ
- الهدف: تحقيق خفض إضافي في استهلاك الورق من خلال التحول الرقمي الكامل بحلول عام 2027

3.4 حوكمة البيئة

تخضع مبادرات ميثاق البيئية لإشراف الإدارة العليا وتحت رقابة مجلس الإدارة. ويتم إجراء مراجعات دورية للأداء البيئي، كما يتم إدراج المؤشرات الرئيسية ضمن عمليات التقارير الداخلية لدعم التحسين المستمر، وتعزيز المساءلة، وترسيخ مبادئ الشفافية.

وتوجد ميثاق حالياً في المراحل الأولى من إضفاء الطابع المؤسسي على أنظمة جمع البيانات البيئية ومراقبتها. وتلتزم الشركة بالتحسين التدريجي لدقة ونطاق واتساق مؤشرات الأداء البيئي، بهدف تعزيز مستوى الشفافية والاستعداد لعمليات التدقيق في دورات التقارير المستقبلية.

3.5 اعتبارات المخاطر البيئية

بصفتها شركة تأمين وتكافل، تُدرك ميثاق أن المخاطر المرتبطة بالمناخ — مثل الظواهر الجوية المتطرفة، وارتفاع درجات الحرارة، والضغط على البنية التحتية — قد يكون لها تأثير جوهري على أنشطة الاكتتاب، واتجاهات المطالبات، ومستوى التعرض للمخاطر على المدى الطويل.

ويتم دمج هذه الاعتبارات تدريجيًا ضمن تقييمات الاكتتاب ومتابعة المحافظ التأمينية، لا سيما في القطاعات المعرضة للتحديات البيئية والمناخية.

3.6 التأثير في السلوك المستدام

إلى جانب عملياتها الداخلية، تسعى ميثاق إلى تعزيز المسؤولية البيئية لدى المتعاملين من خلال القنوات الرقمية، والوثائق غير الورقية، والمبادرات التوعوية. ومن خلال تقليل الاعتماد على المستندات الورقية وتشجيع التفاعل الرقمي، تسهم الشركة في رفع كفاءة استخدام الموارد والحد من الأثر البيئي بشكل عام.

3.7 مواءمة أهداف التنمية المستدامة

تدعم المبادرات البيئية لشركة ميثاق أهداف التنمية المستدامة التالية للأمم المتحدة:

- الهدف 6: المياه النظيفة والنظافة الصحية
- الهدف 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة
- الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
- الهدف 13: العمل المناخي

4. المسؤولية الاجتماعية

تُدرك شركة ميثاق أن نجاحها على المدى الطويل يرتبط ارتباطًا وثيقًا برفاهية موظفيها ومتعاملينا والمجتمع ككل. واستنادًا إلى مبادئ الشريعة الإسلامية القائمة على العدالة والتكافل والسلوك الأخلاقي، تلتزم الشركة بتعزيز النمو الشامل، والتعامل المسؤول مع المتعاملين، وتحقيق أثر اجتماعي إيجابي.

وفي عام 2025، قامت ميثاق بمواءمة مبادراتها الاجتماعية مع أولويات الحكومة الرئيسية في دولة الإمارات العربية المتحدة، بما في ذلك التوطين، والتوعية بالصحة العامة، والشمول الرقمي، وحماية المستهلك.

4.1 الموظفون وتطوير القوى العاملة

تعتبر ميثاق موظفيها أحد أصولها الجوهرية، وتلتزم بتوفير بيئة عمل داعمة وشاملة قائمة على الأداء. وتركز الشركة على رفاهية الموظفين، وتعزيز مشاركتهم، ودعم تطويرهم المهني على المدى الطويل، بما يضمن استقرار القوى العاملة واستمرارية المؤسسة.

وتشمل مجالات التركيز الرئيسية ما يلي:

- تعزيز ثقافة عمل إيجابية تقوم على الاحترام والتعاون
- تدعيم رفاهية الموظفين من خلال ممارسات مرنة وشاملة
- تشجيع المشاركة الفاعلة في المبادرات الداخلية وأنشطة التوعية
- تعزيز الاحتفاظ بالموظفين والاستقرار الوظيفي من خلال فرص التطوير والنمو

وتهدف هذه الجهود إلى بناء قوة عاملة محفزة تسهم بشكل فعال في تحقيق نجاح ميثاق على المدى الطويل.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2025:

- إجمالي عدد الموظفين: 241 موظفًا
- نسبة التوطين: 22.3%
- هدف التوطين: 28% بحلول عام 2026
- نسبة تمثيل الإناث: 34%
- معدل الاحتفاظ بالموظفين: 86.54%

4.2 التنوع والشمول والتوطين

تدعم شركة ميثاق بشكل فعال أجندة التوطين الوطنية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وتعزز مبادئ التنوع وتكافؤ الفرص على جميع مستويات المؤسسة، وذلك بما يتماشى مع مستهدفات رؤية الإمارات 2031.

وتشمل المبادرات الرئيسية ما يلي:

- إعطاء أولوية لتوظيف المواطنين في برامج الاستقطاب والتطوير
- توفير فرص متكافئة للتقدم الوظيفي
- تعزيز ثقافة عمل شاملة

وتسهم هذه الجهود في بناء قاعدة مستدامة من الكفاءات الوطنية وتعزيز مشاركة القوى العاملة الوطنية.

4.3 رفاهية الموظفين والمشاركة الوظيفية

تظل رفاهية الموظفين أولوية رئيسية لدى شركة ميثاق. وفي عام 2025، دعمت الشركة مجموعة من المبادرات الداخلية الهادفة إلى تعزيز الروح المعنوية، والشمول، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية، بما يتماشى مع أولويات الدولة المتعلقة برفاهية القوى العاملة.

وتشمل المبادرات الرئيسية ما يلي:

- الاحتفاء بيوم المرأة الإماراتية، بما في ذلك توفير ترتيبات عمل مرنة
- تنفيذ أنشطة تفاعلية داخلية لتعزيز ثقافة عمل إيجابية

- دعم المبادرات التي يقودها الموظفون وروح المبادرة

وتعكس هذه المبادرات التزام ميثاق بتوفير بيئة عمل تُقدّر الاحترام، والتحفيز، والمشاركة طويلة الأمد.

4.4 مبادرات الصحة العامة والتوعية

تدعم شركة ميثاق حملات التوعية الاجتماعية التي تقودها الجهات الحكومية وألويات الصحة العامة الوطنية، بما يسهم في تعزيز رفاه المجتمع ويتمشى مع مستهدفات رؤية الإمارات 2031.

وفي عام 2025، شاركت الشركة في الترويج والمشاركة في ما يلي:

- مبادرات التوعية بسرطان الثدي
- حملات أكتوبر الوردي

وتهدف هذه المبادرات إلى رفع مستوى الوعي الصحي، وتشجيع السلوكيات الوقائية، ودعم الأهداف الوطنية للصحة العامة.

4.5 تجربة المتعاملين وإدارة الشكاوى

تُعد ثقة المتعاملين وحمايتهم عنصرين أساسيين في إطار المسؤولية الاجتماعية لشركة ميثاق. وتقوم الشركة بإدارة شكاوى المتعاملين من خلال منصة سنديك، وذلك بما يتمشى مع إطار حماية المستهلك الصادر عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ومبادئ الحوكمة المؤسسية.

مؤشرات الأداء الرئيسية 2025:

- إجمالي عدد الشكاوى المستلمة: 2,033 شكوى
- نسبة الشكاوى التي تم حلها: 100%
- المصدر الرئيسي للشكاوى: إدارة المطالبات

وتواصل شركة ميثاق تعزيز جودة خدماتها، وتحسين مدد معالجة المطالبات، وتطوير ممارسات التواصل للحد من تكرار الشكاوى ورفع مستوى رضا المتعاملين.

4.6 المساهمة المجتمعية

نظرًا لتحديات الأداء المالي، لم تتمكن شركة ميثاق من تنفيذ برامج مسؤولية مجتمعية مالية رسمية خلال عام 2025. ومع ذلك، تظل الشركة ملتزمة بإدراج المشاركة المجتمعية ضمن استراتيجيتها طويلة الأمد حالما تستقر الأوضاع المالية.

وتشمل مجالات التركيز المستقبلية ما يلي:

- التوعية بالثقافة المالية
- التنقيف حول السلامة على الطرق
- مبادرات تنمية الشباب

4.7 حوكمة الجوانب الاجتماعية

تخضع المبادرات الاجتماعية في شركة ميثاق لإشراف الإدارة العليا وتحت رقابة مجلس الإدارة، وذلك وفقاً لمبادئ الحوكمة المؤسسية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والسياسات الداخلية للحوكمة.

ويتم إجراء مراجعات دورية لمؤشرات الأداء الاجتماعي لضمان توافيقها مع الأولويات الوطنية، والمتطلبات التنظيمية، وأهداف الاستدامة طويلة الأمد لشركة ميثاق.

5. موازنة أهداف التنمية المستدامة

تتوافق مبادرات الاستدامة في شركة ميثاق مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وأولويات التنمية الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة. ومن خلال عملياتها التشغيلية، وممارسات الحوكمة، ومبادراتها الاجتماعية والبيئية، تسهم الشركة في دعم الأهداف التالية:

الهدف	مساهمة ميثاق
الهدف 3 - الصحة الجيدة والرفاه	دعم منتجات تكافل صحي ميسورة التكلفة، وتنفيذ مبادرات رفاهية الموظفين وبرامج التوعية الصحية.
الهدف 4 - التعليم الجيد	تعزيز تعلم الموظفين، والتدريب، والتطوير المهني، مع التركيز على تنمية المهارات وبناء القدرات الوطنية.
الهدف 5 - المساواة بين الجنسين	الحفاظ على نسبة تمثيل للإناث تبلغ 34%، وتعزيز سياسات بيئة العمل القائمة على تكافؤ الفرص.
الهدف 6 - المياه النظيفة والصرف الصحي	تطبيق تدابير كفاءة استخدام المياه واعتماد ممارسات الاستهلاك المسؤول في جميع المكاتب
الهدف 8 - العمل اللائق والنمو الاقتصادي	تعزيز التوظيف، وتطوير القوى العاملة، وتطبيق ممارسات توظيف عادلة، وتوفير بيئة عمل آمنة
الهدف 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	دعم التحول الرقمي والابتكار في تقديم خدمات التكافل
الهدف 10- الحد من أوجه عدم المساواة	تعزيز التوظيف الشامل، وضمان تكافؤ فرص الوصول إلى الفرص، والمعاملة العادلة للموظفين والمتعاملين
الهدف 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة	توفير الحماية المالية وتغطيات المخاطر بما يسهم في بناء مجتمعات أكثر أماناً ومرونة
الهدف 12 - مسؤولية الاستهلاك والإنتاج	اعتماد نهج رقمي أولاً، وتقليل استخدام الورق، وتعزيز الحد من النفايات
الهدف 13 - العمل المناخي	متابعة استهلاك الكهرباء ضمن النطاق الثاني، ووضع أهداف لخفض الاستهلاك، ودمج اعتبارات مخاطر المناخ تدريجياً ضمن عمليات الاكتتاب.
الهدف 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية	ترسيخ حوكمة قوية، وتعزيز الشفافية، والالتزام بالسلوك الأخلاقي والامتثال التنظيمي
الهدف 17 - عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	التعاون مع الجهات الرقابية، وهيئات الرقابة الشرعية، والموردين، وأصحاب المصلحة المعنيين.

تُدرِك شركة ميثاق أن مساهمتها الرئيسية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة تتمثل في توفير الحماية المالية المسؤولة، وتعزيز التوظيف الشامل، وترسيخ الحوكمة القوية. وستواصل الشركة تطوير مواءمتها مع أهداف التنمية المستدامة مع نضوج أنظمة بيانات البيئة والمجتمع والحوكمة لديها.

6. مشاركة أصحاب المصلحة

تُدرِك شركة ميثاق أن إشراك أصحاب المصلحة بفعالية يُعد عنصرًا أساسيًا في بناء الثقة، وضمان المساءلة، ودعم الاستدامة على المدى الطويل. وتتعامل الشركة مع أصحاب المصلحة بأسلوب شفاف ومنهجي، بما يتوافق مع مبادئ الحوكمة المؤسسية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

ويسهم رأي وملاحظات أصحاب المصلحة في توجيه الأولويات الاستراتيجية لشركة ميثاق، وتقييمات المخاطر، ومجالات التركيز في البيئة والمجتمع والحوكمة، بما يضمن أن تبقى جهود الاستدامة ذات صلة، وقابلة للاستجابة، ومتوافقة مع توقعات أصحاب المصلحة.

6.1 فئات أصحاب المصلحة الرئيسيين

تتعامل شركة ميثاق مع مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك:

- **المتعاملون:** حملة الوثائق والمستفيدين.
- **الموظفون:** العاملون في جميع الإدارات والمستويات.
- **الجهات الرقابية:** مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي والجهات ذات الصلة.
- **المستثمرون:** المستثمرون ومزودو رأس المال.
- **شركاء الأعمال:** الوسطاء، ومقدمو الخدمات، والموردون.
- **المجتمع:** المجتمع الأوسع الذي تعمل فيه شركة ميثاق.

6.2 قنوات التواصل مع أصحاب المصلحة

يتم إشراك أصحاب المصلحة من خلال قنوات رسمية وغير رسمية، بما في ذلك:

- منصات خدمة المتعاملين وأنظمة إدارة الشكاوى
- قنوات التواصل الداخلي، والاجتماعات العامة للموظفين، وأنشطة المشاركة
- التقارير التنظيمية ومتطلبات الامتثال
- تواصل المساهمين والإفصاحات
- المنصات الرقمية والمراسلات الرسمية

وتمكّن هذه القنوات من تحقيق تواصل ثنائي الاتجاه، بما يتيح لشركة ميثاق الاستماع لأصحاب المصلحة، والاستجابة لملاحظاتهم، والتحسين المستمر.

6.3 منهجية تحديد القضايا الجوهرية

تركز عملية تحديد القضايا الجوهرية في شركة ميثاق على تحديد موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة الأكثر أهمية لأعمال الشركة، وأصحاب المصلحة، والبيئة التنظيمية التي تعمل ضمنها. ويتم تقييم هذه القضايا استنادًا إلى:

- مدى تأثيرها على أصحاب المصلحة
- مدى ارتباطها بالتوقعات التنظيمية
- الأثر المالي والتشغيلية المحتملة
- مدى توافقها مع أولويات الاستدامة الوطنية

وتشمل موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة الجوهرية لدى ميثاق ما يلي:

- الحوكمة المؤسسية والامتثال التنظيمي
- حماية المتعاملين وجودة الخدمة
- رفاية الموظفين والتوطين
- حماية البيانات والأمن السيبراني
- الكفاءة البيئية واستخدام الموارد
- السلوك الأخلاقي والشفافية

6.4 الدمج في الاستراتيجية

يتم دمج قضايا موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة الجوهرية تدريجياً ضمن التخطيط الاستراتيجي لشركة ميثاق، وإدارة المخاطر، وعمليات اتخاذ القرار التشغيلي. ويضمن ذلك أن تكون اعتبارات الاستدامة مدمجة في جميع أنشطة الأعمال، وليس التعامل معها كمبادرات منفصلة.

6.5 التحسين المستمر

تلتزم شركة ميثاق بالتطوير المستمر لعمليات إشراك أصحاب المصلحة. ويتم مراجعة الملاحظات بشكل دوري، وتحسين آليات التواصل لضمان توافقها مع توقعات أصحاب المصلحة المتغيرة والتطورات التنظيمية.

7. خارطة الطريق المستقبلية

توضح خارطة الطريق المستقبلية لشركة ميثاق أولوياتها على المدى المتوسط والطويل لتعزيز أداء البيئة والمجتمع والحوكمة ودعم أهداف التنمية الوطنية، وترسيخ الاستدامة ضمن العمليات الأساسية للشركة.

الالتزامات الاستراتيجية الرئيسية:

- **كفاءة الطاقة وخفض الانبعاثات:** تحقيق خفض بنسبة 10% في متوسط استهلاك الكهرباء لكل موظف بحلول عام 2026، دعماً لاستراتيجية دولة الإمارات للوصول إلى الحياد المناخي بحلول عام 2050.
- **الإدارة المسؤولة للمياه:** خفض متوسط استهلاك المياه لكل موظف بنسبة 10% بحلول عام 2026 من خلال تحسين آليات المراقبة، وتعزيز الوعي، واعتماد ممارسات الاستخدام المسؤول.
- **التحول إلى عمليات رقمية بنسبة 100%:** استكمال الانتقال إلى عمليات داخلية رقمية بالكامل بحلول عام 2027، بما يقلل بشكل كبير من الاعتماد على الأنظمة الورقية.
- **منتجات التكافل الخضراء:** إطلاق منتجات تحفّز استخدام المركبات الكهربائية والإنشاءات المستدامة بحلول عام 2026، دعماً للتنقل منخفض الكربون والتنمية المسؤولة.
- **دمج مخاطر المناخ:** إدماج اعتبارات المخاطر المرتبطة بالمناخ تدريجياً ضمن عمليات الاكتتاب وإدارة المحافظ.

- **نمو التوظيف:** رفع نسبة تمثيل المواطنين إلى 28% من إجمالي القوى العاملة بحلول عام 2026، بما يتماشى مع أهداف تنمية القوى العاملة الوطنية.
- **التنوع والشمول بين الجنسين:** الحفاظ على نسبة تمثيل الإناث عند 34% أو تحسينها، مع التركيز على تطوير القيادات وتعزيز ممارسات بيئة العمل الشاملة.
- **تحسين تجربة المتعاملين:** الحد من تكرار الشكاوى من خلال تحسين مدد معالجة المطالبات، وجودة الخدمة، ومعايير التواصل.
- **المشاركة في مبادرات الصحة العامة:** الاستمرار في المشاركة في حملات التوعية الصحية التي تقودها الحكومة، بما في ذلك التوعية بسرطان الثدي وحملات أكتوبر الوردي.
- **الإشراف على موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة الجوهريّة على مستوى مجلس الإدارة:** إدراج مؤشرات أداء موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة الجوهريّة ضمن تقارير مجلس الإدارة ولجانه بحلول عام 2026.
- **جودة البيانات والشفافية:** تعزيز أنظمة تتبع بيانات موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة الجوهريّة وعمليات الإفصاح لرفع مستوى الدقة والاتساق والاستعداد للتدقيق.

8. الخاتمة

تواصل شركة ميثاق للتكافل للتأمين ش.م.ع التزامها بدمج الاستدامة ضمن عملياتها، وحوكمتها، وثقافتها المؤسسية. واستناداً إلى مبادئ الشريعة الإسلامية القائمة على العدالة والتكافل والشفافية، تواصل الشركة تعزيز ممارساتها في مجال الإشراف البيئي، والمسؤولية الاجتماعية، والحوكمة، بما يدعم خلق قيمة مستدامة على المدى الطويل. وخلال فترة التقرير الحالية، عززت ميثاق إطار البيئة والمجتمع والحوكمة لديها من خلال تحسين كفاءة استخدام الموارد، ودعم أولويات التوظيف وتنمية القوى العاملة الوطنية، وتعزيز حماية المتعاملين، وترسيخ الحوكمة تحت قيادة مجلس الإدارة الجديد. وتعكس هذه الجهود توافقاً مع مستهدفات رؤية الإمارات 2031 ومبادئ الحوكمة المؤسسية الصادرة عن مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.

ومع تطلعها إلى المستقبل، تحدد خارطة طريق ميثاق أولويات واضحة تركز على التحول الرقمي، وتطوير القوى العاملة، والابتكار في المنتجات الخضراء، وتعزيز الإشراف على موضوعات البيئة والمجتمع والحوكمة الجوهريّة ومن خلال هذه المبادرات، تسعى الشركة إلى تعزيز المرونة، والشفافية، والمساءلة، مع تقديم قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة. وبارشاد من مجلس إدارتها، وبفضل الثقة المستمرة من شركائها، تظل ميثاق ملتزمة ببناء مؤسسة تكافل مستدامة، وشاملة، ومهيأة للمستقبل.