

راك للتأمين



تقرير
الاستدامة

2022

فهرس المحتوى

3	القسم الأول: نظرة عامة	3
4	القسم الثاني: نظرة عامة	4
4	2.1 مقدمة	4
4	2.2 رؤيتنا	4
4	2.3 رؤيتنا	4
4	2.4 إستراتيجيتنا	4
5	2.5 قيمنا	5
6	القسم الثالث: سياسة المسؤولية الإجتماعية بالشركة	6
6	القسم الرابع: حوكمة الشركات	6
7	القسم الخامس: الموارد البشرية ورفاهية الموظفين	7
7	5.1 الموارد البشرية	7
7	5.2 رفاهية الموظفين	7
8	القسم السادس: الأداء البيئي والاستدامة	8
8	6.1 الموارد البشرية	8
9	6.2 العلاقات المجتمعية	9
10	القسم السابع: الخلاصة	10

القسم الأول: نظرة عامة

أعدت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين ش.م.ع ("رأس الخيمة للتأمين" أو "الشركة") التقرير المائل لتقديم نظرة عامة عن مبادرات إدارة الإستدامة الرئيسية بشركة رأس الخيمة للتأمين إلى جانب مجالات التركيز الأساسية.

يغطي هذا التقرير الفترة الممتدة من 01 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022 ويشمل شركة رأس الخيمة للتأمين وفروعها بأنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة. بالإضافة إلى ذلك، تم صياغة هذا التقرير بالإستناد إلى إرشادات الإفصاح المحددة من قبل سوق أبوظبي للأوراق المالية بشأن الإفصاح البيئي والاجتماعي والحوكمة للشركات المدرجة في يوليو 2019. لم يتغير التقرير عما كان عليه في 2021 بشكل كبير ومع ذلك تم تحديثه لإضفاء المبادرات الرئيسية لإستدامة الشركات.

تتمثل المبادئ الرئيسية في الاندماج مع استراتيجية سوق أبوظبي للأوراق المالية والشركات المدرجة على حد سواء لدعم النمو الاقتصادي، مع توفير بيئة تجارية مستدامة وتشجيع مجتمع الأعمال التجارية على تبني ممارسات الاستدامة المجتمعية والإرتقاء بمعايير الحوكمة.

القسم الثاني: نظرة عامة

2.1 مقدمة

تُعد شركة رأس الخيمة للتأمين إحدى الشركات العريقة في مجال التأمين وهي تسعى جاهدة إلى توفير وتطوير منتجات وخدمات التأمين في دولة الإمارات العربية المتحدة وتحقيق قيمة إضافية لعملائها.

تأسست شركة رأس الخيمة للتأمين في عام 1976 وهي تضم ما يقارب 200 موظف. ويعدّ بنك رأس الخيمة المساهم الرئيسي فيها بنسبة 79.23% وتغطي منتجاتها كافة فئات مجال التأمين، وتقسّم الحافطة الإجمالية على نطاق أوسع إلى 4 فئات من العمل وهي التأمين الطبي (51%)، التأمين العام (19%)، التأمين على الحياة (19%) وتأمين المركبات (11%).

2.2 رؤيتنا

تقديم حلول تأمينية "أفضل ببساطة" لكافة عملائنا في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

2.3 رؤيتنا

نهدف إلى أن نكون شركة تأمين رائدة تركز على العملاء في دولة الإمارات العربية المتحدة تتيح إمكانية الحصول على منتجات تأمين ابتكارية وتنافسية للأفراد والأعمال من خلال العديد من القنوات.

2.4 إستراتيجيتنا

سوف نحقق طموحنا عبر وضع موجز متوازن لبيانات المخاطر يتسم بالمرونة ويوطد ولاء العميل فضلا عن تحقيق الإنخراط الهادف للموظف.

نؤمن أن تبني الابتكار التكنولوجي والرقمي يحسن من الفعالية التشغيلية وتجربة العملاء وعلى هذا الأساس قمنا باستثمارات ضخمة في التطور المستمر لتطبيق الهاتف والبوابة الإلكترونية لدينا، حيث أنهما يوفران إمكانية

الوصول بسهولة إلى مجموعة المنتجات والخدمات إلى جانب مساعدة العملاء على إدارة بياناتهم ومطالباتهم عبر الإنترنت.

عبر التزامنا بالتطور والتحسين المستمرين، نؤمن أن النمو المستدام والعقلاني قابل للتنفيذ، وسيسمح لنا هذا النمو بإعادة الإستثمار في المبادرات القيمة كتعزيز إطار إدارة المخاطر في المؤسسة وتحسين وتطوير إنخراط الموظفين والإستفادة من مواهب الموظفين المواطنين لدينا كجزء من أهداف إستراتيجيتنا للتوطين.

نحن نكرس جهودنا، في شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين، للتحسن المستمر وتلبية إحتياجات وتوقعات عملائنا الكرام في جميع أنحاء دولة الإمارات العربية المتحدة.

2.5 قيمنا

- **النزاهة** – نحن ندرك أن الثقة أمر جوهري ويجب أن نحافظ على الكفاءة والأمانة لكي نكون جديرين بالثقة.
- **الشفافية** – نفتح عن كافة الشروط والأحكام الخاصة بالمنتج بإستخدام لغة مبسطة على موقعنا الإلكتروني وفي مختلف نقاط البيع.
- **التعاون** – نكوّن فرق مختلفة بهدف طرح أفكار أفضل والتصرف كشركاء مسؤولين مع كافة الأطراف المعنية والمنظمين بما يحقق مصالح أوسع نطاقا بالمجتمع.
- **المساءلة** – ندرك أننا في نهاية المطاف نخضع للمساءلة أمام مساهمينا كما أننا نركز على زيادة قيمة الأصول والمساهمين على المدى الطويل إلى أقصى حد.

القسم الثالث: سياسة المسؤولية الاجتماعية بالشركة

تهدف سياسة المسؤولية الاجتماعية بالشركة المعتمدة من مجلس الإدارة إلى رفع الوعي والمبادرات الرامية إلى السلوك الأخلاقي والتركيز على التأثيرات والمشاكل البيئية وتحديد مبادرات دعم مجتمعاتنا المحلية وتحسين جودة حياة موظفينا وعائلاتهم، مما يدل على قيم والنزاهة من مجلس الإدارة كشركة تحث على الثقافة والسلوكيات المنشودة وتعزيز الوعي فيما يتعلق بقضايا الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية بالشركة.

سواصل التركيز على النقاط التالية من أجل تنفيذ هذه السياسة:

- تقديم منتجات وخدمات تحد من التأثير على كوكبنا.
- العمل بطريقة مستدامة في جميع الأوقات عن طريق الحد من استخدام النفايات والطاقة.
- الدعم والمساهمة في نجاح المجتمع المحلي والدولة ككل.
- تحسين الحياة العملية للموظفين من خلال توفير التدريب والدعم والمكافآت.
- تزويد عملائنا بكافة المعلومات الصحيحة قبل توقيع أي سياسة.
- تعزيز بيئة يؤيد فيها كل موظف المسؤولية الاجتماعية بالشركة.
- خلق بيئة عمل مريحة تدعم نمو الموظفين.
- خلق بيئة عمل متنوعة توفر فرص متكافئة وتعزز العدالة.
- تعزيز قيمة الشركة لدى المساهمين.

القسم الرابع: حوكمة الشركات

تلتزم شركة رأس الخيمة للتأمين بالإبقاء على أعلى المعايير المتبعة في ممارسات حوكمة الشركات والتي يدعمها دليل حوكمة الشركة الخاص بالشركة، ونواظب أيضاً على تحديد أفضل الممارسات التجارية ووضع سياسات واضحة كي يتم تنفيذها في جميع أنحاء المؤسسة، وهذه الممارسات تضمن إجراء عمليات سلسلة وفعالة وشفافة من شأنها جذب المزيد من الاستثمارات وضمان حماية حقوق المساهمين.

يتمثل الدور الأساسي لمجلس الإدارة ("مجلس الإدارة") في حماية وتعزيز قيم أصحاب المصلحة على المدى الطويل، بما في ذلك المساهمين والعملاء، ويتولى مجلس الإدارة مسؤولية وضع الاستراتيجية الشاملة للشركة وتشرف على الإدارة التنفيذية لضمان اتباع أعلى المعايير المتبعة في ممارسات حوكمة الشركات ضمن المؤسسة.

تسترشد جميع أنشطتنا بمبادئ وأطر وسياسات تهدف لضمان تصرفنا بمسؤولية في كل شيء وأي أمر نقوم به، ونستند في ذلك على مدونة قواعد السلوك والأخلاق وسياسات الموارد البشرية وسياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات في مؤسستنا لغرض إيجاد وتعزيز ثقافة الشركة المرغوب بها للجمع ما بين المبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك والتصرف

التي تحكم تصرفات وأفعال جميع موظفينا، كما أنها تحدد المبادئ التوجيهية والمعايير المطلوبة والواجب اتباعها والتي من شأنها ضمان إيجاد ثقافة تتسم بالاتساق في جميع أرجاء الشركة وتقود مبادئ الاستدامة العامة والالتزامات الطوعية لدينا بهدف إيجاد قيمة لأصحاب المصلحة في مؤسستنا على المدى الطويل.

القسم الخامس: الموارد البشرية ورفاهية الموظفين

5.1. الموارد البشرية

إن الموظفين هم شريان حياة شركة رأس الخيمة للتأمين. ويضمن فريق عملنا 60% ذكور و40% إناث حيث أن 75% منهم دون سن 40 عاماً، ما يجعله مزيجاً شاباً من المواهب وأصحاب الخبرة لتقديم نهج جديد وديناميكي للشركة، واستطعنا تحقيق أهدافنا في توظيف الأشخاص من أصحاب المواهب من المواطنين الإماراتيين في عام 2022، الذين يعتبرون عنصراً أساسياً وجوهرياً في استراتيجيتنا وسنواصل السعي لتحقيق هذا الهدف في عام 2023.

يتكون مجلس الإدارة أيضاً من 20% إناث و80% ذكور، مما يدل على التزامنا بالتنوع والشمول في جميع أنحاء شركتنا.

5.2. رفاهية الموظفين

تعتبر سلامة موظفينا وعملائنا والناس بشكل عام من الأمور الأساسية في عملياتنا، إذ لم نشهد وقوع أي حادث على الإطلاق في الأعوام الأخيرة الماضية.

إن تركيزنا على سلامة موظفينا ورفاهيتهم للعام الثاني من جائحة فيروس كورونا التي لا تزال تواصل تأثيرها على جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين والموظفين على حدٍ سواء، ومع ذلك لا زلنا نراقب الوضع عن كثب بما يتماشى مع خطة عودة فيروس كورونا وقمنا بتنفيذ الإجراءات اللازمة للحفاظ على سلامة موظفينا قدر الإمكان.

تواصل إجراءات إدارة استمرارية الأعمال في مؤسستنا تقديم الدعم لمرونة تكنولوجيا المعلومات بالشركة حيث يكون بإمكان جميع الموظفين العمل من المنزل بأقل قدر من الانقطاع والتواصل المنتظم للتخفيف من الشكوك وعدم اليقين. وتم أيضاً تحسين أنظمة تكنولوجيا المعلومات لدينا، بينما يجري العمل على تعزيز أطر عمل الأمن الإلكتروني من خلال تطبيق معايير ISO 27001 وتحقيق الامتثال لمعيار أبوظبي الخاصة بأمن المعلومات الإلكترونية الصحية (ADHICS).

بالإضافة إلى ذلك، وكجزء من خطتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركة، قمنا بالاستمرار برعاية فعاليات رياضية محلية في المجتمع لتعزيز الصحة والرفاهية، وهذا يشمل رعاية فريق كرة سلة الشركة في أحد البطولات المحلية.

القسم السادس: الأداء البيئي والاستدامة

6.1. الموارد البشرية

سعت الشركة باستمرار على مدار السنوات القليلة الماضية إلى تبني مناهج تحمي البيئة وتعزز الأعمال الخضراء. وواصلت الشركة في عام 2022 تشجيع موظفيها على الحد من عمليات الطباعة إذا كان بالإمكان إبقائها على الشاشة وإعادة تدوير الورق وخرطيش الحبر والتأكد من التخلص السليم من الفضلات وخصوصاً الأدوات والأجهزة الكهربائية المستخدمة.

بالمختصر، عيّنا شركة شريد-ات (Shred-It) (شركة إعادة تدوير) في عام 2018 للتخلص من الورق لدينا وإعادة تدويره، وبالمقابل نحصل منهم على شهادة إنجاز بيئي توضح عدد الأشجار التي تم إنقاذها.

ولقد استطعنا في عام 2022 من إنقاذ أكثر من ضعف عدد الأشجار التي أنقذناها في عام 2021 ووصل العدد إلى 15 شجرة (في عام 2021 كان هذا العدد 7 أشجار). ما مجموعه 7 أشجار من القطع والهالك، ويعد هذا جزءاً من مبادرتنا المعروفة باسم "go digital go green" للتقليل من الطباعة الورقية ودعم الحلول الرقمية. ولقد أدى هذا المشروع أيضاً لتحسين كفاءة العمليات والإجراءات وساهم بدعم التحول الرقمي لتخزين الوثائق والمستندات والبيانات، ما يجعلها ليست متوفرة بحسب، بل يمكن الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان. كما تم إجراء العديد من الأنشطة واستكشاف كل فرصة متاحة لتحسين خدمات العملاء، وتبسيط العمليات والإجراءات عن طريق الوسائل الرقمية، والقراءة/الإرسال/التخزين كمستندات رقمية، وإعادة استخدام الأوراق وفرض الطباعة على كلي الجانبين في أرجاء المؤسسة.

كما يتضمن نهجنا مواصلة سعيينا لممارسة أعمالنا مع مبادرات خضراء أخرى، والذي يشمل مراجعة عملياتنا كجزء من مبادرة "Lean and Green"، وبالتالي تم تحديد عدد من التوصيات التي نقوم بمراجعتها أثناء تنفيذ الأعمال، وهذا يشمل:

- تقليص خدمة النقل الخاصة بنا إلى مرة واحدة في الأسبوع لنقل الأغراض الثقيلة وغيرها من المستندات غير العاجلة، ما يقلل من انبعاثات الكربون والتكاليف على حدٍ سواء.
- إيداع الشيكات المستلمة في الفرع المحلي بدلاً من إرسالها إلى المقر الرئيسي في رأس الخيمة.
- إرسال فواتير المطالبة الخاصة بالمركبات من مقدمي الخدمة مباشرةً إلى المقر الرئيسي برأس الخيمة بدلاً من مكاتب الفروع.
- استخدام خدمات البريد السريع لإرسال الوثائق والمستندات عبر المواقع، ويتعين على مدير القسم الموافقة على المستندات العاجلة والدرجة المطلوب إرسالها.
- إجراء تحليل للبيانات على أساس شهري لضمان مواصلة عمليات التحسين عبر أرجاء الإدارات والأقسام.

6.2. العلاقات المجتمعية

نفذنا خلال عام 2022 خطتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات حيثما أمكن ذلك، وذلك من خلال رعاية الأنشطة الرياضية واللياقة البدنية المحلية إلى تنفيذ مبادرات تدعم المجتمع المحلي، ومن أهم النقاط الرئيسية ما يلي:

- تبرعت شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين بعدد 50 جهاز كمبيوتر مكتبي مستعمل لجمعية "بيت الخير" في رأس الخيمة بقيمة 10,000 درهم. وقد حضرت السيدة/ عارفة الفلاحي عضو مجلس إدارة الشركة الفعالية وقادت عملية التسليم.
- وقد شارك خمسون (50) موظف من موظفي شركة رأس الخيمة الوطنية للتأمين في سباق "تيري فوكس - رأس الخيمة" لأبحاث السرطان، وهو سباق بطول 5 كيلومترات أقيم في منطقة الكورنيش في إمارة رأس الخيمة. وتم التبرع بمبلغ 3000 درهم للأبحاث. وقد أقيم الحفل تحت رعاية صاحب السمو الشيخ سعود بن صقر القاسمي عضو المجلس الأعلى حاكم رأس الخيمة بالتعاون مع مؤسسة صقر بن محمد القاسمي للأعمال الخيرية والإنسانية ومستشفى رأس الخيمة. وتم التبرع بالعائدات لجامعة العين لدعم مشاريع "تيري فوكس" لأبحاث السرطان.
- كانت إحدى مبادرات الشركة تعزيز الصحة والعافية فقد شكل موظفو الشركة فريق لكرة السلة "رأس الخيمة للتأمين" وانضموا إلى الدورة السادسة والثلاثين لدوري الأندية الفلبينية لكرة السلة. وقد فازت الشركة بمركز الوصيف الأول خلال النهائيات.
- وزعت الشركة خلال شهر رمضان المبارك 700 عبوة غذائية على العديد من مواقع العمل في رأس الخيمة والتي تضمنت شركات مثل سيراميك رأس الخيمة وشركة العلي للإنشاءات وشركة "بيست" للتنظيف.

وأحد هذه المبادرات اشتملت على إعادة تدوير المعدات الكهربائية القديمة. وتشرفت الشركة للغاية بالتبرع بأكثر من 50 جهاز حاسوب محمول قديم وغير مستخدم (مُجدد) لجمعية خيرية محلية للأطفال في رأس الخيمة. وتم تقديم هذه الأجهزة إلى أعضاء الجمعية الخيرية عن طريق أحد أعضاء مجلس الإدارة، ما يوفر فائدة كبيرة ليس فقط للأطفال ولكن أيضاً يقلل من النفايات حيث ينتهي المطاف بالمعدات عادةً في ردمها بالأرض.

القسم السابع: الخلاصة

بالرغم من أن نضج إطار عمل الاستدامة الخاص بنا لا يزال في مراحله الأولية، إلا أننا نواصل السعي لتعزيز مبادرات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات ولإضفاء الطابع الرسمي على أسلوبنا ونهجنا في تسليط الضوء على أهمية مسائل المسؤولية الاجتماعية للشركات، ما أتاح لنا فرصة تحفيز هذا النهج وإبراز التزامنا تجاه الاستدامة الذي كان مدفوعاً بخطة المسؤولية الاجتماعية للشركات في مؤسستنا.

سنواصل مسيرتنا في مراجعة العمليات وترسيخها على المستوى التشغيلي على غرار مبادراتنا "Lean and Green". ومع ذلك، وفي ظل زيادة مستوى الوعي والفهم والتركيز، يتعلق الأمر أيضاً بتقييم مدى التأثيرات حول كيفية تأثير منتجاتنا على البيئة من بداية إطلاقها والأسواق التي نعمل فيها (كالكشف وتقييم وتخفيف المخاطر البيئية والاجتماعية الرئيسية الملازمة لمعاملات تجارية محددة مثل عمليات الاكتتاب).

كما أننا على اطلاع ودراية حول معايير مبادئ التأمين المستدام التي نسعى جاهدين للالتزام بها في السنوات العديدة المقبلة.



مبنى بنك رأس الخيمة الوطني الجزيرة ، الشيخ صقر بن محمد القاسمي ، R/18 ،
رأس الخيمة الإمارات العربية المتحدة

800 7254

www.rakinsurance.com